

El outsourcing de trabajadores del software: Un trabajo simbólico a-típico.¹

Jesús Zavala Ruiz²

Abril de 2008

Resumen

El ensayo aborda la problemática del *outsourcing* de los consultores como un trabajo simbólico a-típico. Se analiza el contexto en que emerge la diversidad de formas laborales a-típicas como consecuencia del desarrollo productivo capitalista. Se propone una interpretación del concepto ampliado de trabajo simbólico en concordancia con algunos autores. Luego se aborda una breve revisión sobre el trabajo a-típico, los distintos nombres utilizados para denominarlo y las dimensiones frecuentemente utilizadas para estudiarlo. Finalmente se expone el estudio de caso, que explora las relaciones laborales y la caracterización del trabajo simbólico de los trabajadores del software bajo *outsourcing*, en una pequeña empresa. Al final se pregunta si los trabajadores del software libre son la excepción que confirman la regla o no.

Keywords: *outsourcing*, tercerización, trabajadores del software, consultor, consultoría, fábricas de software, empresas de software, empresas intensivas en conocimiento, trabajo simbólico, trabajo atípico, trabajo no-estándar, software libre.

I. Introducción

Las empresas de *outsourcing* (o tercerización) de trabajadores del software (consultores) son un caso especial de empresas intensivas en conocimiento (*knowledge intensive firms*, Alvesson 2004) donde se conjugan elementos de la posmodernidad (cualquier cosa

¹ Ponencia presentada en el Congreso Nacional de Software Libre, Universidad Autónoma Metropolitana - Azcapotzalco, 14-17 de abril de 2009, Ciudad de México.

² Estudiante del doctorado en Estudios Organizacionales, Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa. e-mail: jzavalar.academia@gmail.com, jzr@xanum.uam.mx

que esto sea ;)), el cambio tecnológico y el conocimiento; pero también son empresas donde las relaciones laborales tienden a ser semejantes a la proletarización de los oficios, tal como ocurrió durante la Revolución Industrial, con sus respectivas distancias conceptuales y específicas, tal como se ejemplificará más adelante.

Si uno de los elementos de la *competitividad* de una organización basada en el conocimiento como las empresas de consultoría en TI, es captar recursos humanos calificados y retenerlos al mantener *relaciones laborales sanas y equilibradas* entre la necesidad de flexibilidad y el cumplimiento de la legislación laboral, ¿por qué se encuentra ausente? No tengo una respuesta concluyente.

1. Neoliberalismo y precariedad laboral

Es claro que a partir de los años 1970s el mundo inició un proceso de profunda transformación con crisis económicas y el surgimiento del *neoliberalismo*, que se ha teorizado a partir de varias concepciones del desarrollo capitalista, entre ellas: (1) la *teoría de los ciclos de onda larga* de entre 50-60 años de Kondratiev, (2) la *teoría de los ciclos de negocios y desarrollo* de Schumpeter centrada en la innovación (hoy, las 'nuevas' tecnologías) (Clark y Clegg, 1998: 11,19) y (3) la *teoría de la gran transformación* de Polyani que permite interpretar una *Tercera Gran Transformación neoliberal* como reestructuración productiva y globalización (De la Garza, 2006b: 26). Estas tres teorías se pueden considerar complementarias y constituirían una *teoría del postindustrialismo* que considera que el desarrollo capitalista se encuentra en una fase post-industrial donde predomina: (1) el conocimiento (hoy llamada "sociedad del conocimiento", como una *moda gerencial*), (2) la tecnología (o en conjunto, las llamadas 'nuevas tecnologías') y (3) la innovación, como sustento del de-

sarrollo productivo, que algunos autores consideran como caracterizado por el cambio, la flexibilidad y la personalización de las mercancías, guiado por las nuevas tecnologías (Clarke y Clegg, 1998: 39).

La sociedad se encuentra más polarizada y el *trabajo* se ha tornado más flexible, en el amplio sentido de la palabra, originando una heterogeneidad de las *formas del trabajo* (De la Garza 2006a: 14). La *situación laboral actual en América Latina* es la siguiente: elevados y crecientes niveles de desocupación abierta, incremento de la importancia del trabajo informal plenamente establecido en la lógica de la subsistencia, decreciente bajo poder adquisitivo de los salarios mínimos sin recuperación, inestabilidad e inseguridad laboral en aumento, deficiencias en los sistemas de protección social, transformación y debilitamiento en la negociación colectiva, y luces y sombras en el ámbito de los derechos laborales con vulneración frecuente del derecho de muchos trabajadores a contar con condiciones laborales decentes (García, 2006: 29-32). Este panorama es nada halagüeño y no se vislumbran tendencias a revertirlo. En concordancia con Nolan y Wood (2003: 165-166, 172-173) y De la Garza (2006a: 20), al menos en América Latina, es claro que ni las visiones optimistas, ni las pesimistas se han cumplido pues

... menudean los trabajos a tiempo parcial, por horas, por temporada, los de los migrantes, los informales, los no estructurados, los precarios. No es la sociedad del no trabajo, sino la de la polarización entre las ocupaciones modernas bien remuneradas, con altas y nuevas calificaciones y las precarias, inseguras, y mayoritarias en el mundo. Es decir, la utopía neoliberal no se ha cumplido, la mayoría de la humanidad no ha transitado hacia la sociedad

de la información, ni a la nueva economía, ni a la flexibilidad creativa de manera generalizada, sin desconocer la existencia del mismo tiempo de estas nuevas realidades. (De la Garza, 2006a: 20).

2. El concepto ampliado de trabajo simbólico

Según Enrique De la Garza, la *especificidad de cada trabajo* proviene de la articulación del proceso de producir con determinadas relaciones sociales amplias y no de las características del objeto de trabajo, de las actividades mismas o del tipo de producto, dado que los límites entre trabajo y no trabajo dependen de las concepciones sociales dominantes a este respecto (De la Garza, 2006a: 20). Si aceptamos como válido lo anterior, entonces el carácter simbólico del trabajo pasaría a segundo plano, sin embargo, considero que entre más simbólico sea el objeto de trabajo, más aglutina y matiza las relaciones sociales que se complejizan y vuelve más sutiles los mecanismos de control *managerial* sobre el trabajo. Además depende del componente tecnológico.

La *esencia de lo simbólico* en lo laboral en el contexto de este ensayo, tendría tres acepciones: (1) como sinónimo de abstracción o modelado de la realidad, es decir como conocimiento; (2) como lo inmaterial, intelectual o ritual en contraposición a lo físico y/o material; y (3) como lo interpretativo del significado de los símbolos. *Lo simbólico como abstracción* y *lo simbólico como lo inmaterial o intelectual* es ejemplificado por Robert Reich mediante los que llama *trabajadores simbólicos*, quienes: "simplifican la realidad en imágenes abstractas que pueden ser reajustadas, hacerlas juegos y malabares y que experimentan con ellas, que se las comunican a otros especialistas y luego se transforman de nuevo en realidad" (citado por Krings, 2006: 14). Por ejemplo, (a) la *producción de conocimiento* como la investigación y desa-

rollo, la innovación y los productos orientados al mercado; (b) el *conocimiento aplicado* como la administración, la dirección (*management*) y la organización; y (c) el *conocimiento orientativo* como la consultoría, el control y la coordinación (ídem).

Lo *simbólico como lo inmaterial o intelectual* es ejemplificado por Alvesson (2004: 17) que lo asocia a la manipulación laboral de ideas y conceptos, es decir, abstracciones, le asocia términos como intelectual y simbólico ("intellectual and symbolic work"), conocimiento ("knowledge work"), profesional ("professional work"), analítico simbólico ("symbolic analytical work") o de cuello dorado ("gold-collar work") (p. 21). Por último, *lo simbólico como el proceso de significación* proviene de la antropología simbólica y tiene que ver con los símbolos y los procesos por los cuáles los trabajadores asignan significados a estos símbolos.

En este ensayo se usarán los primeros dos significados de *trabajo simbólico asociado a la abstracción, el conocimiento y lo intelectual como aspectos predominantes*, no únicos.

Ahora bien, ¿cómo podría definirse el trabajo simbólico a partir de la necesidad de ampliar los conceptos tradicionales de lo laboral como lo sugiere De la Garza (2006a: 15, 16, 21)? Desde mi punto de vista, y parafraseando al autor, el *concepto ampliado de trabajo simbólico* sería el siguiente: la actividad humana y social, consciente e intencionada (o no) con las siguientes características: (1) que transforma el *objeto de trabajo simbólico* (abstracciones y conocimiento tácito y explícito) predominantemente inmaterial e intelectual sobre lo inmaterial y manual; (2) con una *actividad de trabajar* expresada en un sentido de propósito del proyecto o esfuerzo organizado mayoritariamente intelectual, ceremonial y ritualista que incluye lo subjetivo, emotivo y moral; y (3) unas *relaciones sociales de producción* caracteriza-

das por: (a) una *predominancia del "interface a interface"* sobre el "cara a cara" tradicional, como abstracción del "pantalla a pantalla", "teléfono a teléfono", "e-mail a e-mail", etc.; (b) una *identidad colectiva múltiple* (incluso virtual); (c) *relaciones sociales de producción poliádicas* (amplias, diversas y complejas), frecuentemente matizadas por la tecnología de información y que dependen más del *papel o rol* que desempeñe el sujeto laboral; y (d) la *inclusión de otras esferas o facetas* de los sujetos laborales como la psíquica, la personal, la grupal, la organizacional, la familiar y la social, todas ancladas a lo laboral, es decir, a la relación capital-trabajo (De la Garza, 2006a: 21).

3. El trabajo a-típico: Concepto, dimensiones e implicaciones

Las transformaciones sociales del trabajo han llevado a los investigadores europeos a proponer el concepto de *trabajo a-típico* en contraposición lógica al *trabajo típico*, estándar, asalariado, industrial y seguro predominante en las grandes empresas industriales de esas latitudes. Las características centrales del '*trabajo típico o normal*' son las siguientes: contrato de trabajo permanente, contribuciones obligatorias a la seguridad social, trabajo de tiempo completo con su correspondiente pago y una plena sobreposición entre trabajo y empleo. Dada la amplitud y complejidad de concepto de trabajo ahora, a-típico, éste se encuentra en amplio debate como abstracción (Casey y Alach, 2004: 462), incluso sobre la pertinencia del concepto a la realidad latinoamericana (García, 2006: 4) y sobre una definición comúnmente aceptada (Hannif y Lamm, 2005: 330). Hay coincidencia en la *multidimensionalidad del concepto*, por lo que éste debe ser analizado desde varias perspectivas y niveles de análisis (García, 2006: 11; De la Garza, 2006a: 14-15). Los modelos de análisis del tra-

bajo a-típico (cf. García, 2006: 10ss; cf. Hannif y Lamm, 2005: 331ss) muestran la diversidad, la no validez universal y la necesidad de definirlos y contextualizarlos, por lo que se requiere una mayor investigación empírica y teórica.

Las *dimensiones* comúnmente asociadas al trabajo a-típico son las siguientes: flexibilidad, la seguridad social y la calidad del trabajo. La *flexibilidad* es en cuatro aspectos: numérica, funcional, temporal y salarial. La *seguridad social* asociada a los beneficios y protección social ante el desempleo, los servicios de salud y las pensiones (Keller y Seifert, 2005: 310); y agregaría, durante el empleo. Por último, la *calidad en el trabajo*, está asociada al grado de precariedad laboral, vulnerabilidad laboral y exclusión social. La *precariedad laboral* o simplemente *precariedad* como carencia de recursos y/o la imposibilidad del aprovechamiento de las oportunidades ligada a los bajos salarios, la desigualdad salarial y la capacidad de sobrepasar el nivel de subsistencia (García, 2006: 4,18); aunque las formas a-típicas de trabajo no son automáticamente precarias (Keller y Seifert, 2005: 310) sí es lo común. La *vulnerabilidad laboral* es la inseguridad o indefensión laboral debido a la posibilidad de sufrir daños y perjuicios laborales (García, 2006: 7). La *exclusión social* se concibe como el quebrantamiento gradual de los vínculos sociales y simbólicos que unen al individuo con la sociedad (p. 6). Ligado a la calidad del trabajo, y contrapuesto a la precariedad, el concepto de *trabajo decente* (de la OIT), se concibe como aquel "que se desarrolla en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana" integrado por cuatro dimensiones: *económica, normativa, seguridad social y participación* (p. 10).

La *flexibilidad laboral* como precariedad se utiliza para reducir los costos laborales y como forma de control del patrón sobre los

procesos laborales (Hannif y Lamm, 2005: 348) (*control managerial*). Algunas investigaciones empíricas sobre el trabajo atípico concluyen que este tipo de empleados están sujetos a condiciones de trabajo más precarias respecto al empleo estándar o común; aunque también se presenta el caso contrario. Por otro lado, la ausencia de sindicatos exacerba los bajos salarios, las malas condiciones de trabajo y el decrecimiento del nivel de protección de los trabajadores. En este sentido, el debilitamiento del neo-corporativismo ha contribuido a una exacerbación del trabajo atípico, dada la desprotección colectiva de los trabajadores. Por último, los trabajadores rechazan este tipo de trabajo y prefieren empleos estables y más seguros (Burgess, Connell y Rasmussen, 2005: 361,362), contrario al discurso gerencial dominante.

Algunos de los nombres de *trabajo a-típico* son: "trabajo de tiempo parcial" ("*part-time working*"), "trabajo de tiempo parcial marginal" ("*petty employment*"), "empleo por tiempo determinado", "trabajo temporal" (en agencias de contratación), "nuevas formas de autoempleo" (Keller y Seifert, 2005: 306), "trabajo casual", "trabajo estacional", "trabajo contractual", "trabajo alterno" ("*shift work*"), "teletrabajo" ("*telecommuting*"), "trabajo en empresas matriz múltiples" ("*multiple job holding*") (Hannif y Lamm, 2005: 326), "trabajo doméstico" y "servicios productivos tercerizados" u "outsourcing" (como contabilidad, ingeniería, consultoría o los centros de atención a clientes o "*call-centers*") (De la Garza, 2006a: 19) y, recientemente, como "socio-cooperativista" o "nómina mínima con dividendos", según hemos descubierto recientemente.

En conclusión, desde mi punto de vista, el aumento del trabajo atípico en México, se ha propiciado: (1) porque se privilegia una

rentabilidad financiera de corto plazo como estrategia de negocio como una estrategia deliberada, (2) por haberse convertido en una moda, ante los menores costos contables, no necesariamente menores costos totales;(3) por ser un modelo de negocio muy lucrativo con jugosas ganancias para el intermediario laboral (subcontratista) gracias a las negociaciones "oscuras" en torno a la compra-venta los "recursos" (humanos) (4) por la necesidad de mayor flexibilidad productiva, (5) por la falta de empleos y la sobreoferta de mano de obra, (6) por los vacíos legales en materia laboral y (7) por la debilidad reguladora y supervisora en materia laboral del Estado.

Las implicaciones del trabajo a-típico son a todos los niveles: psíquico y personal, grupal, organizacional y social, aunque las investigaciones citadas han concluido que tiene implicaciones de largo plazo sobre algunos de ellos; por ejemplo, sobre el bienestar y sustento para los empleados (Hannif y Lamm, 2005: 348), sobre la organización en su capacidad para adaptarse al cambio (Grimshaw et al., 2001: 51) y sobre la efectividad organizacional de esta estrategia laboral (Burgess, Connell y Rasmussen, 2005: 361). Sin embargo, hay otras investigaciones que han descubierto que, al menos en el caso de las mujeres, los empleos a-típicos son demandados por la posibilidad de realizar actividades autorrealizadoras con la familia, amigos o comunidades debido a que se prioriza lo existencial, lo relacional y la autonomía sobre la lógica económica (Casey y Alach, 2004: 477). En conclusión, no hay generalizaciones.

4. Metodología

La *fábrica de software* representa un caso paradigmático de un taller posmoderno, más que una fábrica postindustrial (cf. Zavala, 2008: 5-6). La caracterización de la fábrica del software es

ilustrada magistralmente por Moschedai Ben-Ari que narra una visita imaginaria en el año 2300 al sitio arqueológico de una fábrica de software del siglo XX (Ben-Ari, 1998). En el sector informático, las condiciones económicas prevalentes han permitido el crecimiento de la subcontratación (tercerización o "outsourcing"), mediante empresas que se convierten en "parapeto legal" de las empresas-cliente (pequeñas, medianas y grandes, nacionales y trasnacionales de todos los sectores). La producción de software es un ejemplo que muestra la complejidad de los *conceptos ampliados de trabajo y de sujeto laboral*. Por lo anterior, este estudio es interesante, aunque la elección de la empresa fue fortuita, pues el investigador operó como investigador participante, trabajando para la empresa como gerente.

Se desarrolló un esquema de investigación específico a partir de la concepción de Enriquez (1992) y el enfoque del Análisis de Gestión Socioeconómica de las Organizaciones de Savall y Zardet (1996). El estudio fue realizado en 2005-2006 durante cerca de cinco meses. Se aplicó una entrevista semiabierta, con entrevista de profundidad (cuando fue posible) a más del 50% del personal de los tres tipos de empleados (dueño, gerentes, trabajadores (administrativos y consultores)). Las entrevistas fueron realizadas en el lugar de trabajo, en salas de juntas, en oficinas y en oficinas del cliente y en restaurantes. Se tomaron notas y cuando el entrevistado dio su consentimiento fueron grabadas. Se garantizó el pleno anonimato de los informantes en el informe que se presentó ante el dueño, sus gerentes y algunos empleados clave que retroalimentaron sobre los resultados, incluidos en este ensayo. Esta investigación permitió descubrir algunas de las aristas del trabajo y de las relaciones laborales características de este tipo de empresas. En este ensayo sólo se incluyen los aspectos la-

borales relevantes y se discuten los principales hallazgos laborales.

4. Estudio de caso

Lo que se expone a continuación es parte de una investigación empírica en una pequeña empresa de software, con menos de 50 empleados en la ciudad de México. Claramente, la *empresa* opera como subcontratista, impone flexibilización al trabajo en todos sus ámbitos y viola la legislación laboral mexicana vigente en su beneficio. Se confirma la existencia de una relación laboral tripartita (trabajador-patrón-cliente).

El *sistema de recompensa* es un "juego de poder" centrado "únicamente en el dinero" en una concepción del *homo economicus*, sin embargo, los trabajadores buscan "amistad", "compañerismo", "solidaridad", "amor", "reconocimiento", es decir, calor humano pues "el dinero sólo, es frío". Esto demuestra la no validez del estilo punitivo de gestión ("zanahoria y garrote"). El sueldo tiene dos componentes: uno fijo y otro variable. Dada la enorme proporción variable, se provoca ansiedad y un comportamiento orientado a complacer al gerente del proyecto del cliente ("porque él llena el formato de evaluación de la calidad", que es determinante para el sueldo). Este sistema no garantiza el compromiso y lealtad a la empresa.

Al no haber reglas claras, la negociación del incremento de sueldo se desarrolla como un juego de poder donde los consultores utilizan "la del terror" como "arma" para negociar. Llamam "la del terror" al juego de involucrarse en un proyecto, volverse necesario, amenazar con el abandono con la "carta de renuncia" y negociar el incremento del sueldo. Esquemáticamente es contratación → insatisfacción → amenaza → nueva oferta salarial → re-tabulación. A pesar de que los empleados argumentan no sentirse

cómodos utilizándola, aseguran que su uso resulta exitoso. Esta dinámica genera una relativa alta tasa de rotación de personal.

El *objeto de trabajo* claramente, es mayoritariamente simbólico e inmaterial, se "manipulan" y crean abstracciones (clases, atributos, procesos) y conocimientos (financieros, contables, etc.) que se materializan en soluciones mediante "programas de cómputo", "datos" y "documentos" (o "artefactos"), "planes" e "informes" varios, en su mayoría en medios electrónicos. Las propiedades físicas del software resultan irrelevantes ante la complejidad de la funcionalidad, la utilidad y el valor que puede tener cuando opera. Es evidente que en el caso del software, los conceptos de producción, circulación y consumo vinculados al proceso de producción ameritan un alcance distinto al clásico.

Respecto a la *actividad de trabajo*, se confirma que el trabajador del software generalmente labora como un artesano en el sentido literal del término, con mucha creatividad, con el uso de conocimientos de las ciencias de la computación (aunque no sepa qué es) y de la disciplina en que se usa el software (como sector bancario, por ejemplo) pero con escasa rigurosidad metodológica ante la premura del tiempo (Zavala, 2004: 7ss); lo que causa angustia en los gerentes ante la falta de un control total sobre el trabajo y el trabajador (Cf. Ensmenger, 2001). El consultor "se realiza" por medio de sus objetos transicionales (Winnicott, 2005: cap. 1) como su *lap* o computadora portátil, "máquina" o computadora de escritorio, en su proceso creativo, sus creaciones (intelectuales) y sus logros.

En la *actividad laboral* se desarrollan relaciones "cara a cara" pero mayoritariamente relaciones "interface a interface". El consultor "teclea" (escribe), "testea" (prueba), "debuguea" (depura los errores) y "corre" (ejecuta) sus programas de cómputo, en

ocasiones almacenados en un servidor (físicamente localizado en otra oficina o en otro continente) desde la pantalla de su "máquina" o su *lap* (propiedad del patrón o propia). Al mismo tiempo, escucha música con sus audífonos para "concentrarse". Se le impide conectar su computadora a Internet, alegando problemas de inseguridad y descenso de productividad, por lo que el trabajador se ve impedido, de consultar bases de datos, revisar artículos y manuales que requiere para su trabajo y de socializar "virtualmente" con sus compañeros de trabajo y/o amigos (contar chistes, discutir y coordinarse por "chat" (salón virtual de charla), leer y contestar su "e-mail"); aunque se hace cuando se puede, aunque sea fuera del horario laboral. Esto provoca en el trabajador una sensación de enfermedad, aislamiento y frustración a su creatividad y al placer del sentido lúdico que acompaña a su trabajo como lo encontró Laurent Simon (2002: 387, 392, 398, 406). El control managerial es relativo y se centra sobre el proceso, aunque también sobre el horario laboral; se dice que es "sobre los resultados". Hay informes semanales, aunque éstos claramente no reflejen el estado actual del proyecto, lo que vuelve al control managerial, una mera ilusión.

El consultor colabora en uno o varios proyectos con distintos clientes a la vez, en una clara *relación laboral triádica múltiple y compleja*: trabajador-patrón-clientes. El *trabajador* labora fuera de la oficina de su patrón, en una oficina con "ingenierizas", una sala o una bodega acondicionada como tal, con mesas a modo de escritorios, con cables por todas partes y frecuentemente sin aire acondicionado, sujeta a los cambios meteorológicos; trabaja integrado a un pequeño equipo de trabajo (3 a 8 personas), aislado de los otros grupos, a pesar de compartir la "oficina". El cliente y el trabajador se ven impedidos de establecer una re-

lación laboral, por "cláusula de exclusividad" del "contrato" (laboral o comercial) del empleado, además de que el patrón presiona al cliente para no contratarlo, incluso hasta por seis meses, después de terminada la relación laboral con el patrón.

Por su parte, el *patrón* utiliza varias razones sociales como estrategia laboral y contable; regatea y reduce al mínimo el salario del trabajador e impone una flexibilidad total en horarios, jornada, lugar y salario; transforma horarios nocturnos en equivalentes a los diurnos y siempre se cumple que "hay hora de entrada, pero no de salida"; instaura un "eficiente" esquema laboral flexible (temporal, numérico y salarial), bajo la lógica de reducción de costos laborales.

El *cliente* puede llegar a exigirle productividad al consultor, como si fuera su empleado. El patrón y el cliente identifican a todos los trabajadores como 'recursos', término de uso común que rechazan ampliamente sus destinatarios. En un juego de intereses, el *cliente* se exime de la relación laboral, aunque opera como patrón, pues "el que paga manda" y demanda fuerte la productividad del trabajador y la sistematización y traspaso de su "saber hacer" ("know how") al cliente; además, determina el monto variable del sueldo del trabajador.

La *trayectoria laboral* del trabajador permite analizar las condiciones en las cuales un nuevo miembro se recluta, se integra al trabajo, se desenvuelve a su paso por la empresa, evoluciona, hace carrera y abandona la organización. La *entrada a la organización* por convocatoria electrónica abierta es muy costosa, se prefiere la recomendación personal que "da mejores resultados". Se buscan jóvenes solteros y "hambrientos de aprendizaje" para el puesto "no laboral" de entrada: "becarios". Al año, o antes, su "gerente" le ofrece el puesto de "consultor asociado", luego

"consultor especialista junior" o "consultor especialista senior", en un juego de negociación cíclica y progresiva de compromiso-conflicto (la famosa "del terror"). El "gerente junior" y el "gerente senior" son puestos exclusivos para escasos "privilegiados" por el dueño.

El *suelo de entrada* "siempre" ha sido de \$450 dólares con incrementos anuales máximos de 20%, asignados discrecionalmente. El sueldo inicial está concebido para que el trabajador le tome cerca de 6 años lograr unos \$1,650 dólares y un puesto como consultor especialista senior, si es que no es despedido antes. Durante este período el trabajador ya intentó abandonar la empresa varias veces, aplicando "la del terror" exitosamente se quedó. Se confirma que el *modelo de negocio* se basa en la alta rentabilidad de corto plazo por 'la contratación' de trabajadores jóvenes e inexpertos "baratos" que aceptan salarios miserables y que se "venden" como expertos caros a los clientes en un juego de complicidades mutuas. Esto pondría en duda la racionalidad económica del cliente si el modelo de negocios no fuera sustentable.

Alrededor del sexto año, el trabajador empieza a volverse independiente de su núcleo familiar y la necesidad de mayor ingreso es urgente. Para ese momento, si se queda en la compañía será atrapado por las crecientes necesidades económicas, las enfermedades computacionales asociadas al estrés (neurosis, colitis y gastritis, por ejemplo) y la vida familiar que siempre compite por tiempo con el trabajo. Durante estos seis años este trabajador ha laborado "sin contrato de trabajo" o bajo el "pago por honorarios" o como "socio independiente" (falso freelance). Puede que ahora considere que no tiene beneficios sociales, que no puede solicitar un préstamo para una casa u otras facilidades y quizá comprenda que posiblemente ha perdido mucho.

El trabajador se queda en la organización mientras encuentra un motivador (aprendizaje, trabajo desafiante, buen sueldo, ambiente laboral grato, confianza, compromiso, etc.), pero una vez perdido (total o parcialmente), busca una mejor oferta fuera de la empresa, porque "ahí ya no tiene futuro" (como ya ha visto con otros "ex-compañeros despedidos").

Después de una frustrada ronda de negociación de sueldo con "la del terror", puede quedar la opción de volverse *freelance*, porque ganaría más. Algunos trabajadores *freelance* que no han sido empleados, desarrollan lo que he llamado el *comportamiento del "trabajador mercenario"* que consiste en "saltar de empleo en empleo", siempre buscando alguno mejor pagado, con el mínimo involucramiento con la empresa y el mínimo compromiso. Las dos principales razones de este comportamiento podrían ser: (1) que existe un mercado laboral con escasez de trabajadores competentes que se presta para ello y (2) que los contratos temporales (de meses) y el tiempo efectivo que toma conseguir un nuevo empleo (alrededor de tres meses) provocan que el trabajador destine parte del tiempo de esos últimos meses a buscar empleo, bajando su productividad. Si consigue empleo antes de terminar su compromiso, posiblemente abandone el que tiene, impactando en el proyecto que abandona, según su grado de participación.

5. Discusión y Conclusiones

Del análisis de los aspectos laborales, resulta evidente que es un fenómeno complejo con muchas aristas. Se constató la complejidad de lo laboral al incorporar los conceptos ampliados, lo cual nos indica que se requiere mayor elaboración teórica. La inclusión del cliente vuelve compleja la relación personal, laboral y de autoridad para los tres involucrados.

Claramente, el trabajo de outsourcing de trabajadores del softwa-

re es un típico *trabajo simbólico a-típico*, aunque no resultó fácil identificar las dimensiones, por lo que requiere una mayor precisión y profundidad teórica. El patrón ejerce prácticamente un control total sobre la flexibilidad de la relación laboral en todas sus dimensiones, aunque mayoritariamente centrado en los aspectos económicos, incluso en el nivel psíquico, dimensión no incluida en el concepto de trabajo a-típico, ejemplificada en el falso trabajador freelance. Cuando se presentaron los resultados, los trabajadores rechazaron abiertamente ser precarios al considerarse pertenecientes a un "grupo privilegiado": "los consultores en TI". Claramente, los bajos salarios y la falta de experiencia como justificación, condenan a comenzar la trayectoria laboral con precariedad y a aceptar condiciones laborales desastrosas, fuera de cualquier seguridad social pública o privada y sin prestación alguna. Debido a que en su mayoría son trabajadores jóvenes y solteros requieren poco uso del IMSS, les interesa poco los aspectos de seguridad social y es hasta que hacen su propia vida familiar que lo valoran.

En lo que concierne al *control managerial*, sólo se analizaron los aspectos observables del fenómeno, vislumbrando ligeramente la complejidad de su estudio. Se pudo constatar que el estilo de gestión permea toda la organización en las dimensiones: económica, administrativa, temporal, discursiva y psíquica. El modelo de negocios de la empresa se basa en la persecución de rentabilidad financiera de corto plazo, donde los trabajadores pagan el mayor costo económico, personal y emocional. No hay compromiso laboral ni del patrón, ni de los trabajadores que se ejemplifica con trabajadores con más de 5 años dentro de la empresa que todavía no se sienten convencidos de quedarse y hacer carrera. Los 'becarios' se retrasan en sus estudios, reprueban materias, o pierden

la escuela por su incorporación al trabajo o nunca se gradúan. La incorporación laboral temprana de "becarios" permite "enseñarles a trabajar", a ser "buenos empleados" (sumisos) y moldear un comportamiento con "espíritu de servicio", aunque no definitivo.

Pregunto: ¿Ustedes, los trabajadores del software libre, son la excepción a este fenómeno o su conocimiento técnico-político y sus habilidades excepcionales de hacker son un contrapoder real?

6. Literatura Citada

Alvesson, Mats (2004) *Knowledge Work and Knowledge-intensive Firms*, Londres: Oxford University Press.

Ben-Ari, Moschedai (1998) "The Software Factory", *Psychology of programming Interest Group, PPIG 1998, 10th Annual Workshop* (January 1998).

<http://www.ppig.org/papers/10th-benari.pdf>
(6/jun/2005).

Burgess, John; Connell, Julia y Rasmussen, Erling (2005) "Temporary Agency Work and Precarious Employment: A Review of the Current Situation in Australia and New Zealand", *Management Revue* Vol. 16, No. 3, 351-369.

Casey, Catherine y Alach, Petricia (2004) "'Just a temp?' Women, temporary employment and lifestyle", *Work, Employment and Society* Vol. 18, No. 3, 459-480.

Clarke, Thomas y Clegg, Steward R. (1998) *Changing paradigms. The transformation of management knowledge for the 21st Century*, London; Harper Collins Business, 9-59.

De la Garza Toledo, Enrique (2006a) "Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado" en E. De la Garza Toledo (Coord.) *Teorías sociales y estudios del trabajo: Nuevos enfoques*, Antropos-Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa (DCSH), Barcelona,

pp. 7-22.

- De la Garza Toledo, Enrique (2006b) "Neoinstitucionalismo, ¿alternativa a la elección racional?: una discusión entre la economía y la sociología" en E. De la Garza Toledo (Coord.) *Teorías sociales y estudios del trabajo: Nuevos enfoques*, Barcelona: Anthropos-Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa (DCSH), 25-48.
- Ensmenger, Nathan L. (2001) *From "Black Art" to Industrial Discipline: The Software Crisis and the Management of Programmers* [Versión electrónica]. Tesis doctoral, University of Pennsylvania.
- Enriquez, Eugène (1992) *L'Organisation en Analyse*. Presses Universitaires de France, Paris.
- García, Brígida (2006) "El sentido de las transformaciones laborales en América Latina", *II Congreso de la Asociación Latinoamericana de Población*, 3-5 de Septiembre de 2006, Guadalajara, 1-37.
<http://cst.mexicocity.unfpa.org/docs/BRIGIDA.pdf>
(26/oct/2006)
- Grimshaw, Damian; Ward, Kevin G.; Rubery, Jill y Beynon, Huw (2001) "Organisations and the Transformation of the Internal Labour Market", *Work, Employment & Society* Vol. 15, No. 1, 25-54.
- Hannif, Zeenobiyah y Lamm, Felicity (2005) "When Non-Standard Work Becomes Precarious: Insights from the New Zealand and Call Centre Industry", *Management Revue* Vol. 16, No. 3, 324-350.
- Keller, Berndt y Seifert, Hartmut (2005) "Atypical Employment and Flexicurity", *Management Revue* Vol. 16, No. 3, pp.

304-323.

- Krings, Bettina (2006) "The sociological perspective on the knowledge-based society: assumptions, facts and visions", MPRA Paper No. 7110, Disponible en http://mpa.ub.uni-muenchen.de/7110/1/MPRA_paper_7110.pdf (20/abr/2008)
- Nolan, Peter y Wood, Stephen (2003) "Mapping the Future of Work", *British Journal of Industrial Relations*, Vol. 41, No. 2 (June), 165-174.
- Savall, Henri y Zadet, Veronique (1996) *Maîtriser les Coûts et les Performances Cachés*, Paris: Ed. Economica, 259-288.
- Simon, Laurent (2002) *Le Management en Univers Ludique: Jouer et Travailler chez UbiSoft, une Entreprise du Multimédia à Montréal (1998-1999)* [Versión electrónica]. Tesis doctoral, École des Hautes Études Commerciales, Université de Montréal.
- Winnicott, Donald Woods (2005) *Playing and reality*, Routledge, UK.
- Zavala Ruiz, Jesús (2004) "¿Por Qué Fracasan los Proyectos de Software?; Un Enfoque Organizacional", Congreso Nacional de Software Libre 2004, 10-13 de febrero de 2004, Instituto Politécnico Nacional, México, 1-21. <http://www.consol.org.mx/2004/material/63/por-que-fallan-los-proy-de-soft.pdf>
- Zavala Ruiz, Jesús (2008) "The Small Software Organization: An Overview to the Large Organizational Complexity of the Littleness", en Hanna Oktaba y Mario Piattini (Eds.) *Software Process Improvement for Small and Medium Enterprises: Techniques and Case Studies*.

[http://www.igi-
global.com/downloads/excerpts/OktabaExc.pdf](http://www.igi-global.com/downloads/excerpts/OktabaExc.pdf)