

CAPÍTULO DE LIBRO: “La llamada... El Trabajo y los trabajadores de Call Centers en Córdoba”. Susana Roitman, Pedro Lisdero y Leonardo Marengo (Compiladores) Córdoba. Universitas - Editorial Científica Universitaria. 2010. ISBN 978-987-24343-6-6 – Pp. 65-97



Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Argentina.

Call Centers: Comunicación, Tecnología y Trabajo.

Hacia una propuesta interpretativa de las expropiaciones de las energías corporales en contextos de Neo-Colonialidad¹

PEDRO LISDERO²

I-Introducción

En nuestros días, los impactos de la expansión de las nuevas tecnologías de comunicación trascienden la dimensión territorial para alcanzar múltiples ámbitos de lo cotidiano. Los procesos identitarios, entendidos de una manera amplia como los modos en que las personas se ven a sí mismas, no constituyen un espacio exento a estos procesos.

¹ Una versión preliminar de este texto fue presentada en el Grupo de Trabajo 26, sobre “Sociología de las emociones y del cuerpo”, en el Congreso XXVII de la Asociación Latinoamericana de Sociología.

² Pedro Lisdero es Becario de post grado de CONICET (CEA-UE). Lic. En Sociología por la Universidad Sigo 21. Doctorando en Estudios Sociales de América Latina por el Centro de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional de Córdoba. Es miembro del Programa de Estudios sobre Acción Colectiva y Conflicto Social del CEA-UE-CONICET-UNC.

En efecto, si tenemos en cuenta que la identidad vinculada al trabajo emerge como un componente “central” de la constitución de las subjetividades en las formaciones sociales de nuestros países (Castel en Carpintero y Hernandez, 2002; Antunes, 1999, 2005), el impacto de las transformaciones producidas por la inclusión de nuevas tecnologías de la comunicación en los procesos productivos y de gestión es doblemente significativa.

En este sentido, la expansión de la industria de *Call Centers*³ se constituye en una experiencia que condensa de manera representativa muchos de los interrogantes que vinculan la relación entre nuevas tecnologías de la comunicación a los procesos de trabajo (Del Bono, 2002). Para dar una imagen que ilustre la magnitud⁴ del fenómeno: solamente en la ciudad de Córdoba, la que otrora fuese una de las ciudades industriales más importantes de Argentina, 16.000 personas se ocupan en esta actividad. Se calcula que en Argentina hay alrededor de 60.000 trabajadores de *call centers*.

Podría preguntarse entonces ¿Qué dilemas plantea la presencia extendida de la actividad de *call center* en América latina? ¿Desde dónde “posicionarse para mirar” estos procesos? ¿Qué “transformaciones” presentan las construcciones identitarias de los tra-

³ “Los *call centers* son el soporte desarrollado por las empresas para satisfacer determinados aspectos de la relación con sus clientes en forma no presencial; son plataformas telefónicas que pueden ser gestionadas directamente por la empresa interesada en brindar atención a sus clientes, o por empresas proveedoras, en las que se ha tercerizado su gestión.” (Del Bono y Bulloni, 2008: 3)

⁴ Como se observará a lo largo de este trabajo, la relevancia de la propuesta interpretativa presentada trasciende la dimensión cuantitativa del fenómeno *Call center*. Sin embargo, una primera mirada a la cantidad de trabajadores ocupados en el área contribuye a ilustrar el contexto de expansión significativa que implicó en los últimos años la incorporación de nuevas tecnologías de la comunicación en la esfera productiva mundial, y la consecuente multiplicación de esta actividad en nuestro país.

bajadores de *call center*, y en qué sentido guardan relación con los procesos de dominación?

Este ensayo se propone explorar la potencialidad de una lectura que, a través de la interpretación de procesos identitarios que protagonizan los trabajadores de *call center*, pueda dar cuenta de manera metonímica⁵ de las transformaciones neo-coloniales que estructuran las relaciones sociales en América latina. Para ello se seguirá el siguiente esquema argumentativo:

En primer lugar, se identificará la transformación del “mundo del trabajo” con una multiplicidad de procesos vinculados a una fuerte re-estructuración del capital a escala planetaria. Aquí se podrá apreciar que esta mutación global muestra expresiones particulares y diferenciales en América latina. Más aún, se observará que el caso de *call centers* reúne de manera representativa un conjunto de procesos identificados con este contexto de *metamorfosis del trabajo*, y que la expansión geográfica de esta actividad a los países periféricos re-afirma –al menos en algunas de sus expresiones- las condiciones neo-coloniales.

Posteriormente se definirá a los mecanismos de expropiación de energías corporales vinculados al trabajo como una característica relevante de las particularidades que adopta el contexto de *mutación global* en un marco de neo-colonialismo. Estos mecanismos operan –desde una de sus dimensiones- naturalizando lo que se construye socialmente como las nuevas lógicas de acumulación del capital. Se propondrá entonces que los procesos identitarios que se generan en el caso de *call center* se constituyen en clave de interpretación de las relaciones sociales neo-coloniales.

⁵ La metonimia es un tropo que consiste en designar algo con el nombre de otra cosa tomando el efecto por la causa o viceversa, el autor por sus obras, el signo por la cosa significada.

Por último, se abordarán algunas hipótesis de trabajo para el caso de *Call centers* a modo de ilustrar brevemente la propuesta realizada: Hipótesis Uno: “todos somos tejedores” o la fantasía de un particular como universal; Hipótesis Dos: la Fantasía del “Horizonte Salarial”. A partir de este planteo se podrá observar cómo los cuerpos emergen como locus conflictuales donde los procesos de dominación neo-coloniales encuentran continuidades con los mecanismos de constitución de subjetividades. En este sentido, si bien es precisamente en los pliegues de lo corporal donde enraízan los mecanismos de explotación capitalista, es también ahí donde anida la resistencia.

II-Transformaciones en el “Mundo del Trabajo” y reestructuración del capital a escala global: *call centers* y neo-colonialismo

En la descripción de las transformaciones ocurridas en el *mundo del trabajo* a partir de la década del setenta, encontramos una diversidad de miradas que no generan consenso en cuanto sus características y consecuencias, así como tampoco en lo referido a las delimitaciones y alcances de las unidades analíticas que darían cuenta de la misma. En principio, esto puede ser leído como señal de la complejidad del fenómeno – más allá de los diferentes enfoques teóricos-epistemológicos de dichas miradas (De la Garza, 1999).

Sin embargo, una segunda observación posibilita destacar que las reflexiones en torno a las actividades laborales se asocian a un conjunto variable y heterogéneo de problemáticas, dentro de las cuales podemos incluir las siguientes⁶:

⁶ La descripción que se desarrolla brevemente a continuación no tiene pretensión de exhaustividad. En su lugar, solo se propone mencionar algunas

a- *Transformaciones en la composición de al clase trabajadora.* Antunes (2005) observa que se registra una heterogeneización, complejización y fragmentación de los-suejtos-que-vive-del-trabajo; signadas por fenómenos como la desproletarización del trabajo industrial tradicional, sub-proletarización, como consecuencia de las formas diversas de trabajo parcial, precario, tercerizado, sub contratado, vinculado a la economía informal y al sector de servicio, y feminización del trabajo, entre otras.

b- *Salto tecnológico*, en tanto el impacto de la incorporación de la robótica, automatización y microelectrónica en los procesos de producción. Antunes (2005) anota que esto aporta un sentido cualitativo a los cambios cuantitativos antes mencionados, en tanto contribuye a polarizar la intelectualización de ciertos sectores de la producción, donde los trabajadores devienen supervisores y “regladores” de los procesos de trabajo, en contraposición de la descalificación imperante en otras ramas o eslabones de las mismas cadenas. Por otra parte, aunque también referido a la “revolución tecnológica”, Del Bono (2002) observa las consecuencias de la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de trabajo, cuestión que será abordada con mayor profundidad posteriormente.

c- *Trasformaciones en la organización del trabajo, o los procesos de gestión.* Se produce una expansión y transformación cualitativa de nuevos modelos de racionalización de los procesos productivos, dotados de un fuerte disciplinamiento⁷ y vinculados al trabajo intensivo.

de las dimensiones presentes en el amplio abanico de estudios sobre las trasformaciones en el *mundo de trabajo*. En esta dirección, se han seleccionado algunos fenómenos y procesos que responden a un criterio de mayor significatividad para la comprensión de las experiencias de *Call Centers*.

7 La noción de disciplinamiento refiere aquí a ciertas características cualitativamente diferentes de las que caracterizaban el patrón taylorista-fordista de acumulación: “Las nuevas técnicas de gestión de la fuerza de trabajo, de trabajo en equipo, de las ‘celulas de producción’, de ‘los tiempos de traba-

Algunas de las características observadas en los distintos estudios pueden resumirse en: flexibilidad de la producción, la aparición de un obrero participativo y polivalente, difusión del trabajo en equipo, transferencias de responsabilidades de elaboración y control de calidad de la producción, entre otros (Antunes, 2005).

d- *Transformaciones en los derechos del trabajador*, cuyas características, pueden resumirse en la de-regulación y flexibilización de las legislaciones que garantizaban los derechos del trabajador (Antunes 2005).

e- *Mundialización*, emergencia del sistema financiero internacional, transnacionalización de las economías y las cadenas productivas, re-territorialización y des-territorialización de la fuerza de trabajo y re-estructuración de asignaciones en los procesos de globales de trabajo. (Antunes, 2005). Entre otras consecuencias concretas de estas tendencias pueden mencionarse las implicancias de los procesos migratorios en la estratificación, heterogeneización y fragmentación del trabajo, emergencia de nuevas regiones industriales y la mundialización progresiva de las fábricas, entre otros.

Esta diversidad de características complejiza las formas de comprender las relaciones laborales. Frente a la multiplicidad de procesos y expresiones que atraviesan el *mundo del trabajo* es importante abordar la distinción entre trabajo abstracto y trabajo concreto, como dimensión analítica para despejar los diversos interrogantes que surgen a propósito de los mismos. Esta distinción, presente en los clásicos de la sociología, remite al trabajo abstracto como creador de valores de cambio, mientras que el segundo

jo', de los grupo 'semi autónomos', además de requerir, al menos en el plano discursivo, un 'involucramiento participativo', de los trabajadores, es en verdad una participación manipuladora y que preserva, en la esencia, las condiciones del trabajo alienado y extrañado (...) De echo, se trata de un proceso de organización del trabajo cuya finalidad esencial, real, es la intensificación de las condiciones de explotación de la fuerza de trabajo (...) (Antunes, 2005: 53)

refiere al trabajo como creador de valores de uso, de cosas útiles, como modo de intercambio entre el ser social y la naturaleza (Antunes, 2005).

La primera de estas dimensiones está estrechamente relacionada con el desarrollo de la forma que el trabajo adquiere en el capitalismo, en tanto éste se estructura en función de la creación de mercancías, y esta última representa precisamente valores de cambio. Por consiguiente, frente a la complejidad presentada cabe preguntarse: “¿estamos (o no) frente a un sistema cuya máxima es la creación de mercancías?”.

Es precisamente retomando este interrogante, que se considera que las lógicas que estructuran las relaciones sociales en el contexto de *mutación* descrito se constituyen en la expansión y mutación constante de modelos de acumulación capitalistas (Olin Wright, 1983). O sea un sistema que se caracteriza por cierto tipo de relaciones sociales, en donde “(...) la acumulación originaria y la explotación (como extracción del trabajo vivo) explican como dimensiones relevantes el sistema capitalista como relación social de dominación” (Atunes *et al.*: 2005, 10).

Ante este panorama, lo que se consolida en este contexto de *metamorfosis* expuesto como las “nuevas” expresiones el *mundo del trabajo*, es –como lo observara Marx– la expansión de un sistema de relaciones sociales que se basa en *la indeterminación*: “(...) la estructura internacional de acumulación de capital es indeterminada; su lógica es la metamorfosis en la incertidumbre de qué pero no del cómo (...)” (Scribano, 2007a: 118). La fase de mundialización de esta expansión no disuelve los mecanismos de explotación, sino por el contrario, complejiza el mapa global con nuevas coordenadas geo-políticas de poder.

Se puede desprender de aquí dos premisas para este trabajo. En primer lugar, como ya se mencionó, estas transformaciones que afectan significativamente las prácticas sociales asociadas de una

manera amplia al trabajo, dan cuenta de un proceso global de *mutación* de la estructura de acumulación del capital (Antunes, 2005).

La segunda premisa, atendiendo a la necesidad de mantener abiertos espacios que potencien epistemologías diferenciales (Mignolo, 1998), reside en reconocer que si bien cada una de las características mencionadas anteriormente remite –en algún sentido- a esta *mutación global*, no debe perderse de vista que estos procesos se inscriben geo-política y culturalmente; y que “(...) la colonialidad del poder (...) organiza y forma subjetividades tanto en el centro como en la periferia (...)” (Mignolo, 1998:171)

Harvey (1998) anota al respecto que el colapso de las barreras espaciales no conlleva a una pérdida de significación del espacio; en consecuencia, debe pensarse que las transformaciones y procesos señalados respecto del “mundo del trabajo” no impactan localmente de la misma manera en todo el mundo.

En esta dirección, puede observarse -por ejemplo- que el proceso de flexibilización, traducido en el aumento de lo que se denomina “nuevo sub-proletariado” (sub-contratados, part-time o tercerizados) afecta de manera distinta a los trabajadores de los países centrales y periféricos. Antiguamente, en los países centrales, estos puestos eran ocupados por inmigrantes; sin embargo, la crisis del Welfare State, el crecimiento del desempleo y la desaparición de ciertas actividades, desembocó en que muchos de los antiguos “proletarios” se sumasen a estos modos de sub-proletarización (Antunes, 2005).

Por otra parte, los países periféricos donde se produjo una industrialización incipiente (como México, Argentina, y Brasil), con la consecuente expansión del proletariado industrial, comenzaron a experimentarse más temprano que en otros países de la región los procesos de des-industrialización y des-proletarización, dando paso a la emergencia de los trabajos precarios, temporarios, tercerizados, etc.

Para el caso de *Call centers*: la difusión de las nuevas tecnologías de la comunicación, la mundialización de los mercados, la desregulación de las condiciones de trabajo y los efectos de la devaluación en los costos laborales contribuyeron – entre otros – para que Latinoamérica, sea el destino de los procesos de deslocalización de los empleos del sector servicios en los países centrales (Del Bono y Bulloni, 2008).

Lejos de la idea de la “aldea global” donde la expansión territorial de los mercados diluye las asimetrías sociales, políticas y económicas, el control despótico de la producción en el contexto de *mutación* supone el control del espacio como una herramienta importante. Consecuentemente “(...) las estrategias de (re) localización juegan un rol activo en el establecimiento de nuevas relaciones de subordinación y vulnerabilidad en el trabajo (...)” (Del Bono y Bulloni, 2008: 18); consolidando las asimetrías geopolíticas y culturales de poder.

Es en este sentido que los casos de industrias de *call center*, en tanto expresiones de estas “tendencias”, encierra de manera metonímica una muestra de la actualización de las relaciones sociales neo-coloniales. En estas experiencias, la inclusión de nuevas tecnologías de la comunicación en los procesos productivos adopta un papel central, despojado de neutralidad geo-política y cultural que algunos pretenden para la tecnología y los procesos de mundialización.

Por último, la construcción de subjetividades que se instancia en los trabajadores de esta naciente industria constituyen entonces en un espacio potencial para investigar una de las dimensiones particulares de dicha *metamorfosis* en la periferia.

III- Identidad y dispositivos de extracción de energías corporales

Las principales características que adopta el proceso de expansión imperial en los países neo-coloniales (*sensu Scribano*) pueden ser resumidas de la siguiente manera: a- un aparato extractivo de aire, agua, tierra y energía; b- la producción y manejo de dispositivos de regulación de las sensaciones y mecanismos de soportabilidad social, y c- una máquina militar represiva (2007a).

Tomando como eje la primera de las características señaladas, se propone la posibilidad de conceptualizar los cambios y transformaciones acaecidas en el *mundo del trabajo*, a partir de los mecanismos de expropiación de las energías corporales que se estructuran alrededor de relaciones laborales. Dicho de otro modo, analizar estos mecanismos en su actualización en el caso de *call centers* se plantea como una vía válida de interpretación de las relaciones sociales en el contexto neo-colonial.

Para ello, es preciso desarrollar brevemente los siguientes supuestos: 1- en las sociedades capitalistas, la relación entre cuerpo, energía productiva y procesos de dominación encuentran en el proceso de producción y valorización del capital ciertas relaciones particulares; 2- La tensión existente entre energía corporal y energía social pone de relieve que el sustrato último de la producción es un cuerpo biológico; y 3- La disponibilidad de dicho cuerpo reflejado en las energías sociales, que configura un complejo mapeo de geometrías corporales, abre interrogantes sobre los procesos expropiatorios inscriptos geo-cultural y políticamente en determinados procesos de dominación.

1- Siguiendo el razonamiento de Erik Olin Wright (1983) se podría caracterizar el proceso de acumulación originaria de la siguiente manera: en primer lugar es necesario distinguir en todas las sociedades a los “productores directos” de los “no productores”; y a su vez, al trabajo que realizan los productores directos en

trabajo necesario y el plus-trabajo. El primero de estos remite al gasto energía de la actividad humana requerido para la subsistencia de los trabajadores, mientras que el segundo hace referencia a la actividad humana generadora de excedente con respecto a las exigencias de la simple reproducción de los trabajadores.

Lo característico de las sociedades capitalistas es la forma de extracción del plus-trabajo de los productores directos; esto es, a través de la generación de plus-valía. La creación de nuevos valores sólo es posible a través de la intervención del trabajo-mercancía en el proceso de producción. Aquí reside una de las observaciones más importantes: el proceso social necesario para la creación de un bien o servicio se constituye por otra parte en el proceso de valorización del capital, es decir, en la reproducción de las relaciones sociales capitalistas⁸.

En este sentido la dominación, la subordinación del trabajo hacia el capital (Antunes: 2005), como condición histórica que marca las relaciones sociales en las sociedades capitalistas y garantiza la extracción del plus-trabajo, se basa en la emergencia histórica del trabajo-como-mercancía (o la capacidad productiva humana vendida en el mercado de trabajo). El acto original expropiatorio en el capitalismo se da en el intercambio de un productor directo que vende su mercancía -fuerza de trabajo- a un comprador. En el mercado, este parece ser un intercambio de equivalentes, pero sin embargo cuando esta mercancía es utilizada como factor de la producción, como trabajo real, el resultado en términos de valor es mayor que el valor pagado por su reproducción; y este hecho es constitutivo de la lógica de re-producción/expansión del sistema.

⁸ "(...) la reproducción de las relaciones sociales capitalistas a través de la conversión del plus-valor en nuevos capital constante o variable" (Olin Wright, 1983: 107).

Esta esquematización ajustada da cuenta de que las formaciones capitalistas trabajo y expropiación de energías corporales (las energías productivas puestas en movimiento en la producción) se hallan íntimamente relacionadas en la producción de plus-valor; y por lo tanto, a los mecanismos de dominación y expansión de las relaciones sociales. Además, esta “primera” expropiación (supuesta en el modelo de acumulación originaria), supone una relación determinada entre cuerpo que produce riqueza y los procesos de subjetivación del mismo.

2- La segunda observación, que guarda relación con la anterior, surge de la tensión que emergen en las sociedades capitalistas, entre la “energía corporal” y la “energía social”. La primera, “(...) es el resultado del intercambio de los sistemas fisiológicos y procesos biológicos asociados a la perdurabilidad del cuerpo individuo” (Scribano, 2007b:99), en tanto que la segunda,

(...) se basa en la energía corporal y refiere a los procesos de distribución de la misma como sustrato de las condiciones de movimiento y acción. La potencia para planear, ejecutar y resolver las consecuencias de la acción de los agentes constituye la energía social que éstos tienen. En esta dirección, dicha potencia puede ser vista como la fuerza de autonomía y desplazamiento que los individuos utilizan en tanto agentes para producir y reproducir las condiciones materiales de existencia. (Scribano, 2007b: 99).

Así como la digestión precisa de un estómago, la disponibilidad de energías para expropiar y ser puestas a disposición del aparato productivo de plus-valor (y re activar así el mecanismo de expansión y dominación) necesita de cuerpos fisiológicos. A pesar de las diversas tendencias teóricas que licuan el cuerpo, particularmente en relación al avance e implicancia de las nuevas tecnologías, la energía productiva y la potencia de expropiación de la misma se basan en la existencia de un cuerpo biológico.

3- Tal como se argumentó, la dominación capitalista anclada en este proceso original de extracción de energías corporales a través de la valorización y reproducción de las relaciones sociales, implica a su vez la realización en los cuerpos de ciertas marcas que hacen referencia a la disponibilidad de energía social de los mismos. Estas marcas constituyen no solamente un indicador de la diferenciación en los procesos de dominación, sino que implican “marcas en el cuerpo”, y por ende, en los procesos de subjetivación. En este sentido, “la Geometría corporal se inscribe en una geo cultura y en una geo política de la dominación” (Scribano, 2007b:10); lo cual habilita a pensar que este sistema de dominación no aparece en los cuerpos en todos los tiempos y espacios de la misma manera⁹.

Conforme lo dicho hasta aquí, se considera que los procesos de construcción identitaria se encuentran atravesados por las particularidades que adopta la geo-inscripción de los sujetos en contexto neo-coloniales. De esta manera, las relaciones de dominación se constituyen más acá de las relaciones políticas y económicas; actualizándose en mecanismos de subjetivación que re-producen las relaciones sociales capitalistas.

En este sentido, para indagar la re-producción de los mecanismos de extracción de las energías corporales en los procesos de trabajo, y su *mutación*, puede aceptarse como modo válido indagar las construcciones identitarias que se constituyen los trabajadores de *call center*.

Puntualmente interesa investigar la tensión que emerge en la construcciones del “si mismo” de los trabajadores de esta activi-

⁹ CFR Sibila (2005): “Las sociedades industriales desarrollan toda una serie de dispositivos destinados a modelar los cuerpos y las subjetividades de sus ciudadanos (...) Los dispositivos de biopoder de la sociedad industrial apuntaban a la construcción de cuerpos dóciles (...) destinados a alimentar los engranajes de la producción fabril” (30)

dad, entre un cuerpo imagen, cuerpo piel y cuerpo movimiento. En este planteo, “cuerpo imagen” refiere a la percepción de la mirada del Otro, “cuerpo piel” a las percepciones y sensaciones del mundo; y “cuerpo movimiento” a la inscripción corporal de las posibilidades de acción¹⁰.

Se estima que de la mutua configuración de estas dimensiones se puede inferir las geometrías y gramáticas de los sujetos que trabajan en América Latina; dando cuenta no sólo de los mecanismos de expropiación de los que fueron objeto, sino identificando los actuales mecanismos que se actualizan en el contexto de mutación global del capital.

IV-Imagen de Cuerpo y *Call Centers*: marcas de la dominación neo-colonial. Hipótesis de interpretación de los procesos identitarios en *Call Center*

Señalada la propuesta de realizar una hermenéutica de los procesos de construcción identitarias de los trabajadores de *call centers* como vía de ingreso a las transformaciones socio-culturales que implican la mutación neo-colonial en América Latina, una hipótesis general de trabajo podría definirse de la siguiente manera: el trabajo de *call center* involucra un proceso en el cual los trabajadores *se construyen un cuerpo imagen que se consolida en el cuerpo piel sin percepciones de su propio trabajo, dando al cuerpo movimiento algunas características particulares.*

De esta manera, se pone en relación la geometría y gramática de los cuerpos que intervienen en el trabajo, con los complejos procesos de construcción de sentido, vinculados en última instancia a la mutación del modo de acumulación neo-colonial.

¹⁰ CFR Scribano (2007) Para un desarrollo conceptual mas amplio de las categorías cuerpo imagen, cuerpo piel y cuerpo movimiento.

A continuación se proponen de manera introductoria algunas hipótesis de trabajo que ilustran la articulación teórica planteada y abren camino a la indagación propuesta.

IV.A-Hipótesis Uno: “todos somos tejedores” o la fantasía de un particular como universal

En la provincia de Córdoba, la industria de *call centers* ha crecido exponencialmente en los últimos diez años. En parte, uno de los factores que contribuyen a que esta ciudad sea uno de los enclaves más importantes de esta actividad para el país ha sido el régimen de promoción industrial¹¹ que ha promulgado el gobierno provincial. Efectivamente, el fomento del sector *call center* tiene que ver con la intensión del gobierno de crear un “Polo Tecnológico: Informática y Software”; lo cual, entre otros, instala como nodo de la construcción del “sí mismo” de estos trabajadores la relación entre cultura y tecnología.

En este sentido, resulta interesante discutir los vínculos que Wagnister(1997) propone entre tecnologías digitales modernas y prácticas culturales tradicionales de las sociedades no tecnoligizadas. El autor plantea que “(...) hay conexiones reales y vitales, estructurales, estéticas e incluso espirituales, entre las viejas formas de tejer la realidad y las nuevas que tienden a enfatizar la autonomía y la innovación (1997:1). Utilizando la actividad del tejido como una metáfora de actividad laboral concreta, propone

¹¹ En cuanto a los beneficios fiscales, la Ley (Nacional) de Promoción de la Industria del Software (Nº 25922) otorga estabilidad fiscal al sector (10 años de beneficios, es decir hasta 2014) y reducciones del 70% de las cargas patronales y del 60% en el Impuesto a las Ganancias. Particularmente en lo que refiere a la provincia de Córdoba, a través del decreto 683 (2002) del ex gobernador José Manuel De la Sota, y después con la sanción legislativa de la ley 9232 de 2005, el fisco estableció que dichas empresas cuentan con la exención total de pago de los impuestos sobre los Ingresos Brutos, Sellos e Inmobiliarios

que es necesario “(...) re-conectar la tecnología informática a la vida de la gente no hegemónica que ha sido excluida de las mutaciones tecno-culturales (...)” (1997:3); y señala que:

(...) un proceso asimilativo como este no es repetir las formas tradicionales en el nuevo medio sino modificar al medio mismo para hacerlo responder a las características estéticas, intelectuales y espirituales de la comunidad (...) Rechazando su tendencia instrumental y homogeneizadora, estas tecnologías pueden transformarse en medios para producir un tejido social diverso y heterogéneo, en el que los patrones y texturas de la diferencia cultural se entrelacen en una trama compuesta que nos incorpore a todos como tejedores (Wagmister, 1997:1-3)

En contraposición, aplicando lo que Mignolo¹² observa sobre la “des-colonización del lenguaje” podría trazarse una línea interpretativa diferente a lo propuesto por Wagmister en función comprender la apropiación (“descolonización”) de los medios tecnológicos: el alfabeto y los géneros discursivos en la colonización de América; las “nuevas formas de tejer” en el caso del tejido como metáfora; y por último, la telefonía, los medios informáticos y el “hablar correctamente” en la industria de *call centers*.

Hasta aquí, se ha pasado por alto un punto relevante, presente en los dos autores citados (Mignolo y Wagmister). En efecto, ambos remiten a las operatorias del tiempo como elementos constitutivos de las performatividad en las subjetividades, esto es, ambos remiten a la conexión entre pasado, presente y futuro como clave

¹² “La colonización del lenguaje y de la memoria de los amerindios se llevó a cabo mediante la introducción de un instrumento particular (el alfabeto) y de los géneros (o marcos) discursivos asociados con él. Ambos fueron adaptados por los líderes intelectuales amerindios para conservar sus propias tradiciones”. (Mignolo, 1998: 211)

interpretativa de los entramados de poder que atraviesan la apropiación subjetiva de lo “tecnológico”.

En esta dirección, Wagmister señala puntualmente:

(...) se entiende a las computadoras y a la tecnología digital como representante de una ruptura radical con el pasado y se habla de ellas exclusivamente en términos de futuro (...) Repudiar las conexiones con las tecnologías actuales de las culturas pasadas y las tradiciones estéticas solo mistifica cualquier cambio o innovación (...) Para entender el presente debemos reconciliarnos con el pasado (...) Esto es particularmente importante en el Tercer Mundo, donde el arribo de nuevas tecnologías se presenta como una pesada amenaza sobre el horizonte (hostilidad infundada extrema y esperanza) (Wagmister, 1997:1)

Desde la perspectiva que aquí se propone, surgen frente a esta mirada los siguientes interrogantes: ¿Qué conexiones con el pasado? ¿Qué implicancias para el futuro? La industria de *call center*, lejos de constituir el “polo tecnológico de punta” que pretende el gobierno provincial, es apenas la tercerización de un servicio que, en muchos lugares por cuestión de costos, son exportados a otros países.

Uno de los temas más frecuentados en la literatura sobre *call centers* es el de las condiciones de trabajo que se registran en estos nuevos espacios productivos. Centralmente, se viene reflexionando sobre un aspecto aparentemente paradójico: siendo una actividad económica de punta en términos tecnológicos las diversas exploraciones sobre la organización del trabajo en las plataformas de tele-

atención han dado cuenta de una tendencia exacerbada hacia la taylorización (...) (Del Bono y Bulloni, 2008:7)¹³

La construcción colonizante de *call centers* como “tecnología de punta” niega las condiciones de trabajo (las relaciones de poder implícitas en la tercerización y deslocalización de esta actividad en los países del tercer mundo) y performa la imagen de si mismo de los trabajadores¹⁴.

En este sentido cabe retomar la referencia a “lo temporal” que Mignolo señala como uno de los rasgos de la operatoria colonial: “negar la contemporaneidad”. Las construcciones subjetivas asociados a esta operatoria, como un fuerte proceso de organización y formación de las subjetividades que tiene que ver con la geometría desde donde se produce, significa la apropiación del pasado y expropiación del futuro (o de la potencialidad de movimiento del sujeto).

Suponer, para el caso de los *call centers*, el borramiento del echo que la instalación de este tipo de industrias en países periféricos responde -entre otros - a una necesidad de reducir costos salariales, constituye a nivel de la construcción del *cuerpo imagen* la naturalización de las condiciones en que se inscribe y performa el *cuerpo movimiento*.

¹³ Esas primeras descripciones sobre el mundo de los *call centers* se han ido complejizando y hoy, cuando existen numerosos estudios de casos que relevan las diferencias entre distintos tipos de *call centers*, esas apreciaciones no son del todo generalizables

¹⁴ Si bien, en su trabajo Del Bono y Bulloni señalan que “(...) los agentes demostraron estar claramente informados sobre las circunstancias macroeconómicas de las que dependen sus empleo (...)” (Del Bono y Bulloni, 2008:17); esto no implica que no opere el mecanismo descripto. Por el contrario, la operatoria mencionada se basa en la potencialidad del mecanismo de “hacerse piel”, mediante lo cual este reconocimiento se podría interpretar como la “aceptación obscena de lo horroroso”.

Otra característica que adopta la misma operatoria colonizante estrechamente vinculada a esta dimensión temporal, se asocia a la especificidad de la experiencia relacionada al instrumento telefónico de comunicación. Al respecto Sibilia analiza:

El protagonista de los intercambios comunicacionales es ese otro cuerpo nuevo, virtualizado, capaz de extrapolar sus antiguos confinamientos espaciales: ese organismo conectado y extendido por las redes teleinformáticas. La *telepresencia nos dá un nuevo sentido del yo*, resume Ascott. (Sibilia, 2005:64)

Esta autora propone comprender este proceso entre cuerpo, sujeto y tecnología a través de la transformación del “cuerpo-máquina” al “cuerpo información”: en el primero operaban el repertorio moderno de dispositivos bio-políticos de control, en tanto que el segundo conlleva a problematizar el alcance de los complejos –y contemporáneos- dispositivos de disciplina, que se expanden junto a las “nuevas tecnologías”. Detrás de la idea del “cuerpo informático” la materia se considera en función de la energía, deja de ocupar un lugar en el espacio y pasa a estudiarse como una forma de energía. A su vez, esa energía inmaterial suele adquirir, con mayor frecuencia, el rostro de la información. (Sibilia, 2005)

De esta manera, la contemporaneidad de los cuerpos está mediada por la información, por procesos informáticos y digitales que se transforman en un continuo fluir de “energías inmateriales”; ancladas en el caso de *call center* en “la charla”. Sin embargo la charla-producto de este trabajo está sometida a los procesos de “control de calidad” propios de la cadena de producción. Consecuentemente, el trabajador constituido mediante los procesos teledigitales en cuerpo-información, moviliza información en su actividad de trabajo, produciendo una suerte de uniformidad de los discursos: “a nosotros nos pagan para leer los instructivos. Si vos

no lees los instructivos, y das información errónea, te van a empezar a descontar dinero del sueldo” (E1).

Este mecanismo de control en el trabajo, ya presente en el modo que Sibila identifica como propio del hombre máquina del capitalismo industrial y necesario para producir la primera enajenación del producto para con el productor, adquiere en esta cadena de producción una significación particular. Aquí, la *posibilidad de decir* está regulada por ciertos estándares, de tal manera que la actividad tiene que ver con la expropiación de la posibilidad de decirse. El proceso de trabajo devuelve a este cuerpo que se había licuado en la información para hacerse omnipresente, su rostro más carnal. La energía inmaterial muestra entonces su cara material en la energía corporal que la genera, la garganta que emite la voz de la charla, sin la cual no se re-produce la valorización capitalista. Esta es una garganta que emite un “voz afónica”, expropiada de la posibilidad de decir-se.

Más allá aún, la materialidad del cuerpo-que-trabaja en estas condiciones, y operando con estos mecanismos “disciplinarios”, está inscripto en ciertas coordenadas geo-culturales y políticas que lo dotan de disponibilidades sociales en el uso de sus energías corporales (o energía sociales). El “*hablar con propiedad*” para poder ingresar al trabajo de *call center* puede ser visto como la disponibilidad de ciertas energías sociales, vinculadas a la posibilidad de decirse, que siempre es una posibilidad relacional: de decirse con otro. Este “otro” de la comunicación del *call center* es un consumidor, que siempre tiene la razón, y cuyas posibilidades de intercambio en la “charla” están pautadas de antemano.

La extrapolación de los confinamientos espaciales – que permitiría la disolución del cuerpo informático – diluye las asimetrías de poderes producto de la multiplicidad de geometrías del “cliente”, en la construcción de la alteridad; devolviendo en la mirada del otro una imagen de si mismo que contribuye a sedimentar en el *cuerpo piel* la “distancia borrada”. Al final, la posibilidad de movili-

zar la subjetividad del trabajador en el proceso de producción de la charla es acotado, mecánico y controlado; tanto como su posibilidad de auto-reconocimiento. Más aún, al cortarse la comunicación, el cuerpo virtualizado regresa a *lo horroroso de lo real*; donde muestra nuevamente sus energías sociales afectadas, y se encuentra con las condiciones laborales precarias que implica el trabajo de *call centers*.

IV.B-Hipótesis Dos: la Fantasía del “Horizonte Salarial”

En el recorrido histórico de las transformaciones de los modos de acumulación (Erik Olin Wright: 1983), se considera necesario destacar la “sociedad salarial” como la forma capitalista que adquirió ciertas particularidades y expansión. A los fines presentes, la sociedad salarial representa un modelo típico ideal de estructuración temporo-espacial del capitalismo, cuya principal característica es un frágil compromiso entre lo económico y social, entre las condiciones para producir riquezas y la exigencia de “proteger” a quienes las producen (Castel: 1997). En estas formaciones sociales se destaca la función integradora del trabajo, y el modo asalariado particularmente, como la figura central que caracteriza la relación laboral.

La centralidad del trabajo asalariado puede explicarse no solo por las proporciones cuantitativas que este representa dentro del mercado laboral, sino porque era la matriz de una condición social estable, que asociaba a la actividad laboral derechos y garantías. Los beneficios ligados a la condición asalariado alcanzan a proteger de los principales “riesgos sociales”, “(...) no solo a los trabajadores y a sus familias, sino también a los no asalariados y a la mayoría de los no activos” (Castel: 2002, 63).

Más allá de las particularidades y alcance de este modelo para interpretar las sociedades latinoamericanas, es posible observar en las relaciones de trabajo, la persistencia de una identidad laboral

con fuertes vínculos a estas ideas de la sociedad salarial. La identidad del trabajador, como un lugar seguro desde donde garantizar la reproducción de las energías de quienes producen las riquezas es, aún en la experiencia de aquellos que han perdido su trabajo, una referencia de pertenencia fuerte. Aún cuando, a pesar de que a partir de los procesos de transformación del mundo del trabajo, coincidentemente con la *mutación* de la lógica global de acumulación del capital, muchas de las condiciones materiales que daban fundamento al “compromiso salarial” se han visto modificadas.

Aquí interesa indagar cómo muchos de los elementos de la identidad salarial de los trabajadores se constituyen en *fantasmas y fantasías*, que contribuyen a instalar, complejizar y expandir los mecanismos de extracción de las energías corporales. Fantasmas y fantasías son definidas por Scribano de la siguiente manera:

Unas son el reverso de los otros; ambos hacen referencia a la denegación sistemática de los conflictos sociales. Mientras las fantasías ocuyen el conflicto, invierten (y consagran) el lugar de lo particular como un universal e imposibilitan la inclusión del sujeto en los terrenos fantaseados, los fantasmas repiten la pérdida conflictual, recuerdan el peso de la derrota, desvalorizan la posibilidad de la contra-acción ante la pérdida y la derrota. Una de las astucias más relevantes de estos dispositivos es no tener un carácter estructurado proposicionalmente: no están escritos ni dichos; son prácticas que traban y destraban la potencialidad del conflicto, sea como "sin-razón", sea como amenaza. Fantasías y Fantasmas nunca cierran, son contingentes pero siempre operan, se hacen prácticas. (Scribano, 2005)

En este sentido, es curioso constatar el echo contradictorio de que por una parte las empresas del sector *call center* enfrentan la dificultad de crear identidades corporativas fuertes; y al mismo

tiempo los trabajadores estiman el trabajo en el rubro por sobre otros por sus “mejores condiciones” (relacionadas al pago, a la inclusión de salud, entre otros). La referencia al “horizonte salarial” como mecanismo fantasmático, se relaciona a la continuidad de las percepciones sobre las “ventajas del trabajo en *call center*”, mas allá de que las condiciones que “garantizaban el compromiso salarial” se han transformado.

Consecuentemente, emerge un *cuerpo imagen* saludable, en una actividad que aparentemente no exige esfuerzos físicos, de dedicación parcial y de “fácil acceso”, que naturaliza en el *cuerpo hecho piel* una serie nuevas flexibilidades laborales que escapan al “horizonte salarial” y que opera como obstructor de las percepciones sobre las condiciones actuales de trabajo¹⁵. Como es de esperarse el *cuerpo movimiento* se ve afectado ya que las condiciones no son las mismas que las de la sociedad salarial, a pesar de que el imaginario las refiere.

El “horizonte salarial” funciona entonces como un mecanismo de borramiento de los conflictos porque: “qué mejor trabajo que este: pocas horas, sin esfuerzo físico, con obra social”... Sin embargo la operatoria hace que los sujetos no se puedan incluir en esta fantasía: “el seguro de salud no alcanza a cumplir los requerimientos mínimos, siquiera para lo que se considera un cuerpo

15 Respecto de una descripción del “clima y condiciones laborales” en trabajos de *Call Centers* puede verse “¿Quién Habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los *call centers*”. Allí se da cuenta, entre otras, de diversas enfermedades vinculadas a este trabajo: “(...) hay un montón de compañeros que tienen crisis o enfermedades que ya son patológicas, unas son episodios y otras se pueden convertir en crónicas, a nivel psicológico y, a veces, a nivel físico. O sea, es increíble la cantidad de gente que tiene pedido médico justamente por no venir a atender llamadas porque no lo soporta, mentalmente no lo soporta, porque está tan saturada que no lo soporta, o el estrés mismo que te genera estar en una situación como ésta, con rejas, en una situación donde sentís que te persiguen todo el tiempo. Es una paranoia continua también” (...) (Barraco et al, 2006:40).

sano en estas condiciones; el sueldo no alcanza, los recreos y tiempos entre llamadas son tan pocos que afectan la salud de los operadores al exigírseles más de lo que pueden; los gremios operan como instrumentos de flexibilización antes que canalizadores de estas demandas”. Nuevamente, cuando se traspasa esta fantasía (como construcción subjetiva con anclaje en los procesos de estructuración) emergen como anverso diversos fantasmas: “si protestas te vas, y afuera no hay mas que desocupación o un trabajo peor”.

Es posible observar que la efectividad de estos mecanismos difiere de los dispositivos típicos de la modernidad:

Esos dispositivos novedosos que no cesan de surgir estarían infiltrándose en los viejos aparatos de normalización y en las instituciones disciplinarias de la sociedad moderna, para derribar sus muros, desestabilizar su orden e inaugurar una nueva lógica del poder(...) imperan ciertas técnicas sutiles y eficaces (...) (Sibilia, 2005:26)

"Casi-desapercibidamente en la porosidad de la costumbre, en los entramados del común sentido (...)" (Scribano, 2005) estos mecanismos van preformando la imagen que los trabajadores se forman sobre si mismo, haciendo cuerpo la expropiación y afectando sus posibilidades de “movimiento futuro”. Lo que se naturaliza es el borramiento de la complejidad que adopta la cooperación despótica: los trabajadores de *call center* son el último eslabón “precarizado” de una cadena de valorización de mercancía que se espacializa en un sistema mundo. Si esto se hace presente, es como lo horroroso que viene a confirmar la expropiación; sino, se activan los fantasmas y las fantasías.

Otra dimensión del mismo mecanismo, puede derivarse de lo que Del Bono y Bulloni (2008) observan sobre las construcciones de sentido del trabajo de los jóvenes en los *call center* (“poco significativas y necesariamente transitorias”):

La incertidumbre en que se traduce la ausencia de futuro en un *call center* conlleva la incapacidad de establecer vínculos significativos entre los trabajadores y duraderos en relación con la empresa (...)

Como señalan Buchanan y Koch-Schulte (2000) este es un trabajo basado en habilidades actitudinales de los agentes, un trabajo basado en competencias sociales que dependen de la movilización de la subjetividad de los trabajadores y que no goza de ningún reconocimiento por parte de las empresas: *lo único que les importa de vos es que puedas producir, producir, producir...*(Marcos. Entrevista N°10). Ante esta imagen desvalorizada que otorga el plano relacional del reconocimiento en el trabajo dentro del *call center* los trabajadores responden oponiendo una imagen positiva de sí apelando a otros “soportes identitarios” (Battistini, 2007) como los estudios, los proyectos personales, y todo aquello que transcurre fuera del trabajo y en otros ámbitos de la vida (...) (Del Bono y Bulloni, 2008:14)

Lo interesante de reconocer aquí es que la ausencia que significa la “transitoriedad”, o la “apelación a otros soportes indentitarios” en términos de identidad laboral implica una presencia vinculada a la “imagen de cuerpo que trabaja”, donde aún con “las mejores habilidades actitudinales” no se puede conseguir la seguridad de la “sociedad salarial”. Por el contrario, ante la “ausencia de vínculos significativos duraderos” (tanto en relación a la empresas como en general en relación a “los otros”) la subjetividad es producto y proceso a través del cual se acepta y naturaliza la condiciones *indeterminadas* del no saber “cómo hacer para conseguir un mejor trabajo”; y tener la certeza de que “en ningún lugar se va a conseguir algo mejor que esto”.

La posibilidad de que un cuerpo disponga de “las habilidades actitudinales” necesarias para aplicar a un trabajo de *call centers*, habla de las energías sociales del mismo; es decir de la potencia para

planear, ejecutar, y resolver consecuencias de su acción. El hecho de que “las mejores opciones” para los jóvenes es “amoldarse a la identidad de la transición” (que es lo que relata la trayectoria laboral de un joven que transita por un *call center* un tiempo corto, después a una fotocopiadora, posteriormente haciendo encuestas, etc) muestra no solamente la geometría en la que se inserta ese cuerpo; sino además de la expropiación de las energías corporales de la que es objeto.

En relación a esto último, la consolidación de la imagen vinculada a la baja estima de trabajador de *call center* (en relación a lo que históricamente constituía el “ser trabajador” en la sociedad salarial; aún para aquellos jóvenes que no la vivieron), se hace piel en la minusvalía de la construcción de sí mismo, afectando el *cuerpo movimiento*, o su potencia *para hacer (para ser)*.

V- A modo de cierre: el cuerpo como espacio de resistencia

A lo largo del presente trabajo se señaló que el análisis del caso de *call center* reúne de manera representativa al menos dos dimensiones imprescindibles para comprender la realidad social y cultural de nuestros países: los cambios producidos en el *mundo del trabajo* y en las transformaciones vinculados a las nuevas tecnologías de la comunicación.

Los cambios que asisten a las relaciones laborales, así como el impacto de la expansión de las nuevas tecnologías de la comunicación en la vida cotidiana; hacen de los procesos de construcción indetitaria que se instancian en el caso de *call centers* un campo de análisis fecundo para echar luz a los procesos de dominación neocolonial.

A lo largo del planteo expuesto, se propuso al cuerpo -y sus marcas- como vía de entrada a los procesos de construcción de iden-

tividad. A través de estos se hace posible reconstruir los procesos de dominación, en tanto permiten indagar las *mutaciones* de los mecanismos de extracción de las energías corporales.

A modo de hipótesis tentativas, se observó cómo la construcción de sí mismo en el caso de *call center* contribuye a la conformación de un *cuerpo imagen* que *hace piel* los mecanismos de expropiación (ya sea poniendo a un particular como universal, o mediante la activación de los fantasmas y fantasías ligados al “horizonte salarial”), configurando determinado *cuerpo movimiento*.

Para terminar, es preciso mencionar que el cuerpo, en tanto locus del conflicto, emerge al mismo tiempo como espacio de rebeldía, como espacio de disputa donde cobra materialidad la resistencia a estos procesos de dominación. En este sentido, la interpretación de las identidades emergentes en el contexto de *mutación* se incluye dentro de una propuesta des-colonizadora (Mignolo, 1998) en tanto posibilita mantener abiertos espacios que den cuenta de componentes disruptivos en las identidades respecto del complejo sistema-mundo que opera como marco de referencia.

Si como se mencionó, una de las características de estos procesos de dominación neo-colonial guarda relación con las construcciones subjetivas relacionadas a los mecanismos de expropiación de energías corporales, construir una propuesta interpretativa que tenga en cuenta las especificidades de las identidades emergentes sin disolver los elementos disruptivos, se constituye en una mirada desde una “epistemología fronteriza”. En el planteo realizado, la diferencia colonial nace entonces de la geo-inscripción corporal de los sujetos involucrados: es decir, se propone una mirada que mantenga abierto el espacio corporal como un campo de disputa y resistencia al neo-colonialismo.

Bibliografía

- ANTUNES, R. (1999) *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo*. Argentina, Editorial Antídoto
- (2005) *Os sentidos do trabalho. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Sao Paulo, Boitempo
- ANTUNES, R., BIALAKOWSKY, A., PARTIDA, R., COSTA, M. I. (2005) *Trabajo y capitalismo entre siglos en Latinoamérica. El trabajo entre la perennidad y la superfluidad*. Guadalajara, Universidad de Guadalajara - Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades
- BARRACO, N., *Marzo y Cris*, Colectivo Situaciones (2006) *¿Quién habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call-centers*. Buenos Aires, Ediciones Tinta Limón.
- CASTEL, R. (1996) *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires, Paidós
- (2002) *Centralidad del trabajo y cohesión social en CARPINTERO, Enrique y HERNANDEZ, Mario, Produciendo Realidades, Las empresas comunitarias*. Buenos Aires, Topia
- DE LA GARZA, E. (compilador) (1999) *Los retos teóricos de los estudios del trabajo en el siglo XXI*. Buenos Aires, CLACSO.
- DEL BONO, A. (2002) *Telefónica: trabajo degradado en la era de la información*. Madrid-Buenos Aires, Miño y Dávila Editores
- DEL BONO, A. y BULLONI, M. N. (2008) *Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina*, en *Trabajo y Sociedad. Indagaciones sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas*, N° 10, vol. IX, Otoño 2008, Argentina. Disponible en http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/DEL_BONO.pdf. Consultado 9-02-2009
- HARVEY, D. (1998) *La condición de la posmodernidad, investigación sobre los orígenes del cambio cultural*. Buenos Aires, Amorrortu editores.
- MIGNOLO, W. (1998) *Diferencia colonial y razón post-occidental*. En *Anuario Mariateguiano*, N° 10, 1998. Lima
- OLIN WRIGHT, E. (1983) *Clase, crisis y Estado*. Madrid, Siglo XXI de España Editores
- SARLO, B. (1996) *Escena de la vida Posmoderna*. Buenos Aires, Ariel
- SCRIBANO, A. (2005) *La fantasía colonial argentina*. La Fogata. Disponible en http://www.lafogata.org/05arg/arg10/arg_24-3.htm. Consultado 09-02-2009
- compl. (2007a) *Mapeando interiores. Cuerpo, conflicto y sensaciones*. Córdoba, Jorge Sarmiento Editor, CEA-UNC

- compl. (2007b) Policromía corporal. Cuerpos, Grañas y Sociedad. Córdoba, Jorge Sarmiento Editor, CEA-UNC
- SIBILA, P. (2005) El hombre postorgánico. Cuerpo, subjetividad y tecnologías digitales. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica
- WAGMISTER, F. (1997) Notas sobre tejiendo lo digital: pensadores al telar en Social Identities, vol. 3, n° 3.