

**2º Jornadas de Investigadores en Formación**  
**“Reflexiones en torno al proceso de investigación”**  
Buenos Aires, 14, 15 y 16 de noviembre de 2012  
**Instituto de Desarrollo Económico y Social (IDES)**

---

**Nombre y Apellido:** Paula Gabriela Rodríguez Zoya

**Afiliación Institucional:** Becaria doctoral CONICET con sede de trabajo en el Instituto de Investigaciones Gino Germani (IIGG) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (FSOC-UBA).

**Título de grado / Posgrado:** Licenciada en Ciencias de la Comunicación (UBA)  
Doctoranda en Ciencias Sociales (UBA).

**Correo electrónico:** [paula.rzoya@gmail.com](mailto:paula.rzoya@gmail.com)

**Eje propuesto:** La problemática del trabajo en el diálogo interdisciplinario: abordajes y perspectivas

**Título de la ponencia:** El trabajo de los públicos consumidores. Relaciones comunicacionales en el capitalismo informacional

### **Introducción**

Este escrito propone reflexionar sobre el proceso de elaboración de un trabajo teórico referido a los procesos productivos que tienen lugar en esta fase del capitalismo enmarcado en la denominada Tercera Revolución Industrial-Informacional. Particularmente, interesaba abordar el trabajo humano de procesamiento simbólico y producción informacional como capacidad explotada, valorizada y apropiada por el capital en las distintas fases de los procesos productivos contemporáneos en el sector de la industria farmacéutica.

El trabajo proponía un abordaje crítico de dos premisas en las que se fundamentan los desarrollos en torno al capitalismo informacional. La primera concierne a que, en esta fase, el capital se apropia del trabajo vivo de producción de información para su utilización como fuente de inversión productiva (Freeman y Louçã, 2002). La segunda premisa afirma que la producción de contenidos informacionales se lleva a cabo de manera preponderante por el complejo de industrias culturales y de la comunicación -así denominadas a las productoras de creaciones que utilizan grandes sistemas simbólicos (Bustamante, 2003)-, en convergencia con las redes digitales, consideradas la constelación tecnológica afín a la emergencia de la Tercera Revolución Industrial-Informacional (Roldán, 2008).

La estrategia argumental del trabajo que aquí se pone en reflexión, estuvo orientada a señalar la necesidad de ampliar críticamente el marco brindado por las coordenadas teóricas mencionadas precedentemente, de acuerdo a un triple movimiento tendiente a comprender los fenómenos de trabajo informacional en el capitalismo contemporáneo. Primero, que en esta fase del capitalismo informacional no sólo el complejo de industrias culturales, sino todas las industrias movilizan necesariamente la producción de contenidos informacionales. Segundo, que la producción de información-conocimiento no sólo tiene lugar al interior de las organizaciones productivas, sino que se despliega en todas las esferas de los procesos productivos, incluyendo la circulación y el consumo. Tercero, que la apropiación de la información y el conocimiento por parte del capital no se efectúa sólo en la esfera de la producción, sino que existe un mecanismo agregado de apropiación cognitiva que se consuma en el ámbito de la circulación.

Las tesis sostenidas en el trabajo responden a una noción ampliada de circulación -no ligada únicamente al transporte de mercancías-, concebida como ambiente en el que se producen múltiples procesos de información-comunicación, tal como puede ser comprendida desde las claves teóricas que proporciona el modelo sistémico de comunicación propuesto por Dantas (1999). Por otra parte, la propuesta teórica desarrollada se inscribe en los debates suscitados en torno a la distinción entre trabajo material y trabajo inmaterial (Hardt y Negri, 2003); no por adscribir directamente a la posición de la inmaterialidad del trabajo cognitivo, sino por considerarla como una categoría operativa para llamar la atención sobre la prominencia de un nuevo tipo de trabajo.

Este horizonte teórico permitió advertir que los procesos productivos contemporáneos reúnen una diversidad de instancias de producción informacional, tanto en la esfera de la producción como en la circulación y el consumo, habiéndose enfatizado el carácter procesual que integra las tres esferas en un proceso productivo total. Por otra parte, se señaló la coexistencia de dos tipos de materialidades: la producción de una materialidad propia del tipo de productos que cada industria desarrolla -por ejemplo, en el caso del sector de la industria farmacéutica que fue tratado en el trabajo, puede hablarse de una materialidad química-farmacéutica-; y la producción de una materialidad significativa puesta en circulación en el desarrollo del proceso productivo. Además, el recorrido teórico-argumental permitió reparar en el trabajo informacional que se desarrolla en la esfera del consumo y la circulación, lo que condujo a la consideración de los públicos consumidores como trabajadores informacionales.

Aquí se busca reponer las reflexiones suscitadas en el referido trabajo, particularmente, con respecto a las capacidades de procesamiento simbólico que supone la producción de

contenidos informacionales por parte los públicos-consumidores y su relación con las producciones informacionales generadas por el trabajo en la esfera de la producción, concebida en términos de relaciones comunicacionales. A tal fin, se movilizan marcos teóricos provenientes de las ciencias de la comunicación con el objetivo de contribuir al debate interdisciplinario sobre las problemática contemporáneas en torno al trabajo.

### **Relaciones comunicacionales en el capitalismo informacional**

De acuerdo a la concepción del proceso productivo como un todo articulado, la relación entre la esfera de la producción y del consumo no debe ser comprendida como una relación lineal, sino en términos de un “bucle recursivo” (Morin, 2002). En virtud de esta relación recursiva, los públicos consumidores -destinatarios de contenidos informacionales y productos generados por el trabajo en la esfera de la producción o polo de la oferta-, también deben ser considerados productores de demandas y de pautas y prácticas de consumo que producen y alimentan un sistema de códigos y subcódigos que se vuelve condición de posibilidad del mismo proceso productivo. Ahora bien, para que ese bucle entre las condiciones de producción y consumo prospere en términos de valorización de capital debe existir necesariamente un código compartido que torne viables e inteligibles los procesos de información-comunicación que se producen en un contexto determinado (Roldán, 2010). De esta manera, al decir de Dantas (2006:47), “toda información es necesariamente codificada o no será información” (mi traducción del original en portugués). En el trabajo al que este escrito refiere se sostuvo que, al participar necesariamente de un sistema de signos compartidos materializados en un sistema de códigos y subcódigos, las compañías farmacéuticas capitalizan las demandas de salud de los públicos consumidores, como reintegro de la inversión en trabajo informacional que produjeron para generar esas mismas demandas.

A fin de abordar críticamente el trabajo informacional desarrollado en la producción y el consumo, se hace necesario comprender que el mismo involucra un trabajo de codificación, decodificación y recodificación significativa. De allí que el bucle entre condiciones o sistemas de codificación en producción y consumo consista en una relación comunicacional, y se haya buscado precisar lo que fue conceptualizado como relaciones comunicacionales en el capitalismo informacional. Para esto se desarrolló un ejercicio mediante el cual se intentaba dar respuesta a la pregunta ¿qué modelos de comunicación subyacen en la relación entre las esferas de producción y consumo en el sector de la industria farmacéutica bajo las condiciones del capitalismo informacional? En otros términos, se trató de articular

imaginariamente tres esquemas, relativos a: (i) tipos de relación entre las instancias de producción y consumo de contenidos informacionales, (ii) modelos de emisión-recepción según distintos enfoques de las ciencias de la comunicación, y (iii) modos en que se plasmarían dichas relaciones en el mercado de la salud y la enfermedad<sup>1</sup>.

### *Relaciones comunicacionales de trabajo informacional con énfasis en la producción-codificación*

En un primer momento se puntualizó que la producción de contenidos informacionales para la conformación de un mercado de consumo, mediante estrategias de marketing y publicidad, no redundaba necesaria y correlativamente en el consumo de los productos que aquella producción informacional tenían por objeto comercializar. Esto quiere decir que la producción informacional-sígnica no implica una llana manipulación de las demandas en la esfera del consumo, como si se tratara de una réplica punto a punto entre producción y consumo.

En términos comunicacionales, un modelo que afirme y sostenga lo contrario se correspondería con una concepción especular entre las instancias de emisión y recepción, deudora de perspectivas que postulan un efecto hipodérmico, directo, de los mensajes difundidos a través de los medios sobre los consumidores<sup>2</sup>. La perspectiva teórica que podría confrontarse a esta concepción se correspondería con una posición que denunciara la manera en que, bajo esta forma histórica del capitalismo, la industria químico-farmacéutica ejerce una "manipulación" sobre los públicos-consumidores de la actual sociedad informacional, en sentido semejante al que tal como la Teoría Crítica de la Escuela de Frankfurt lo hizo respecto de la industria cultural<sup>3</sup>. Sin embargo, estas perspectivas teóricas enfatizan el trabajo en producción y obturan la reflexión sobre el trabajo que requiere y, al mismo tiempo, genera el consumo de productos, tratamientos e informaciones puestos en circulación por la industria farmacéutica, en términos de la producción de conocimientos y códigos sobre el cuidado personal del cuerpo y la salud.

---

<sup>1</sup> El mercado de la salud también es comprendido en términos de mercado de la enfermedad en virtud de la mercantilización de la salud y la venta de enfermedades que procede con la medicalización de la condición humana y la vida cotidiana.

<sup>2</sup> Estos enfoques se alinean a la perspectiva teórica desarrollada por la sociología funcionalista de la *Mass Communication Research* (Katz y Lazarsfeld, 1955). Sobre la teoría hipodérmica puede consultarse el trabajo de Mauro Wolf (1987).

<sup>3</sup> En esta escuela son emblemáticos los planteos desarrollados por Max Horkheimer y Theodor Adorno (1969).

### *Relaciones comunicacionales de trabajo informacional con énfasis en la decodificación-resignificación*

En base a las reflexiones precedentes, en un segundo momento, se puso en consideración la afirmación relativa a que el consumo informacional conlleva un trabajo de decodificación y recodificación de signos producidos en la esfera de la producción, lo que condujo a reconocer que los procesos de producción y consumo informacional comprometen necesariamente una dimensión material. Esta aseveración se fundamenta en que la información no es un dato existente en la realidad disponible para su extracción sino que implica y es producto de un trabajo informacional-sígnico de procesamiento, construcción y transformación de la materia (Dantas 2003, 2006; Roldán, 2008, 2010).

Esta perspectiva brinda argumentos que permite discutir con el planteo desarrollado por Hardt y Negri (2003) con respecto a lo que estos autores denominan “trabajo inmaterial”, lo que, asimismo, puede ser puesto en línea con el “comercio invisible” que propone pensar Paul Virilio (1999) en contraposición al “comercio visible” de mercancías. No obstante, es deseable reconocer junto con Roldán que indudablemente la concepción de la inmaterialidad del trabajo -o la de su invisibilidad- “han puesto en evidencia la necesidad urgente de discutir la naturaleza del trabajo que valoriza al capital en las economías capitalistas avanzadas” (2008:20). En este último grupo de observaciones y argumentos sobre las características del trabajo informacional, corresponde señalar que siempre la información es resultado de una relación, pero eso no debe hacer suponer un rasgo de inmaterialidad en el trabajo informacional: “A fin de producir información habrá siempre necesidad de interacción (o comunicación) entre un sujeto y un objeto, o de sujeto a sujeto” (Roldán, 2008:21).

En términos comunicacionales, esta perspectiva convocaría enfoques partidarios de los Estudios Culturales como la Escuela de Birmingham y de la Escuela Crítica Latinoamericana<sup>4</sup>. Estos enfoques, impulsados en la atmósfera conocida como el giro del redescubrimiento del sujeto, desplazan la problemática de los efectos que producen los medios al uso productivo de los mismos y la resignificación de los mensajes que los sujetos realizan a través de mediaciones que intervienen en su recepción. Desde esta línea, entonces, cabría prestar atención no sólo a las estrategias y operaciones que las compañías farmacéuticas despliegan en el mercado de la salud y la enfermedad, sino también al trabajo de codificación, decodificación y recodificación en la esfera del consumo de distintos tipos de

---

<sup>4</sup> Los Estudios Culturales son un movimiento de amplia base intelectual, muy fecundo e incluso heterogéneo al interior de las posiciones teóricas asumidas a lo largo de sus sucesivas generaciones, lo que hace difícil poder citar un trabajo representativo. En relación con el desplazamiento efectuado en dirección de los medios a las mediaciones, pueden consultarse los planteos de Jesús Martín-Barbero (1987), figura destacada dentro de la llamada Escuela Crítica Latinoamericana.

productos farmacéuticos. De aquí que corresponda considerar que los públicos consumidores de productos para el cuidado del cuerpo y la salud, también desempeñan un trabajo informacional-sígnico.

#### *Relaciones comunicacionales de trabajo informacional con énfasis en el proceso*

En tercer momento, se puso en consideración la idea que hablar de producción y consumo de contenidos informacionales hace pensar en una suerte de comercio o transacción de carácter simbólico. Frente a esta imagen se sostiene que el consumo informacional no implica un mero intercambio o trueque de signos en cuyo proceso cabría la posibilidad de deformación o pérdida de la información a partir de ruidos o errores, tal como en el modelo atomístico de la comunicación, así denominado por Marcos Dantas (1999) o en la teoría matemática de la información desarrollada por Shannon y Weaver (1948).

Por el contrario, desde una perspectiva termodinámica como la que asume Dantas para el análisis del trabajo humano, “sólo hay información si hay desequilibrio, y si hay desequilibrio puede haber información” (2006:48). El ruido, el desequilibrio o las diferencias son principios productivos a partir de los cuales se produce información, mediante un trabajo de modulación de energía o trabajo neguentrópico informacional (Atlan, 1992; Monod, 1976). Dicha producción está necesariamente en relación con el ambiente o contexto de trabajo, siendo “ese patrón de fondo (lo que) constituye un código o conjunto de formas perceptibles en el espacio y en el tiempo que ofrecen a un agente un cierto grado de previsibilidad en cuanto a los eventos pasibles de ser percibidos” (Dantas, 2006:47, mi traducción del original en portugués).

A partir de estos enfoques, cabe plantear que el proceso de valorización y acumulación del capital por el sector de la industria farmacéutica soporta e implica procesos sucesivos de desequilibrios neguentrópicos productores de información que sustentan la dinámica de codificación en el mercado de la salud y la enfermedad. El producto informacional emergente del trabajo-proceso de producción y comunicación de información, o de generalización pública de conocimiento, consiste en un producto de consumo masivo: *un código social de conocimiento* que soporta el mismo proceso productivo del que es producto y deviene condición de posibilidad de nuevos y sucesivos procesos productivos.

## Comentarios para la discusión

En el marco de los debates interdisciplinarios sobre las problemáticas contemporáneas del trabajo, este escrito asumió una perspectiva comunicacional con el fin de reflexionar sobre el trabajo informacional generado por los públicos consumidores, inscriptos en los procesos productivos que tienen lugar en esta fase del capitalismo.

En el caso del sector de la industria farmacéutica, tratado en el trabajo al que aquí se alude, los procesos productivos contemporáneos coadyuvan una codificación social de doble vía: demandas de mejoramiento de la salud por parte de los públicos consumidores y ofertas de productos y contenidos informacionales por parte de la industrias farmacéutica, en articulación sinérgica con diversas industrias del bienestar para el cuidado del cuerpo y la salud. En la senda de los argumentos aquí expuestos, los procesos productivos desarrollados en el capitalismo informacional suponen una relación recursiva, dialógica o comunicacional, entre instancias de trabajo informacional en las esferas de producción y consumo, cuyo producto es la generación de un conocimiento social. Ésta es una relación comunicacional en el sentido que implica y requiere un *feedback* entre las instancias productivas y no meramente una transmisión de información. El conocimiento social, producido y actualizado en la esfera de la circulación, no sólo es un medio o recurso para la producción de posteriores procesos de información-comunicación, sino también un principio de organización de la infraestructura significativa necesaria para que ese modo de producción y de organización social prospere como tal.

En tanto la característica distintiva que asume la relación capital-trabajo en esta fase del capitalismo contemporáneo consiste en que la capacidad de procesamiento simbólico propia de la especie humana es explotada, vuelta productiva y apropiada por medio de acciones de poder de los sectores productivos en las distintas instancias del proceso productivo, también el conocimiento social, producto de la información comunicada en la esfera de la circulación, es apropiado por el capital por vía de su privatización. A partir de estas consideraciones es deseable señalar la necesidad de que el rol de los públicos consumidores sea reconocido y comprendido en términos de trabajo informacional-sígnico desarrollado en la esfera del consumo y la circulación, a fin de reflexionar sobre las implicancias de la extracción de conocimiento-saberes y la explotación del potencial humano para procesar sistemas simbólicos. Asimismo, deberá ser objeto de futuras reflexiones el tipo de materia sobre la que actúa el trabajo informacional de los consumidores, el modo en que ese trabajo transforma esa materia y los mecanismo mediante los cuales dicho trabajo informacional es capitalizado por las organizaciones productivas.

## **Bibliografía**

- Atlan, Henri (1992). *Entre o cristal e a fumaça*. Río de Janeiro: Jorge Zahar Editores.
- Bustamante, Enrique (2003). *Hacia un nuevo sistema mundial de comunicación. Las industrias culturales en la era digital*. Barcelona: Gedisa.
- Dantas, Marcos (2006). “Informação como trabalho e como valor”, *Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política* N° 19, Rio de Janeiro.
- (2003). “Informação e trabalho no capitalismo contemporâneo”, *Lua Nova: Revista de Cultura e Política*, N° 60, São Paulo.
- (1999). “Capitalismo na Era das Redes: trabalho, informação e valor no ciclo da comunicação produtiva”, en *Informação, e Globalização na Era do Conhecimento*, Lastres y Albagli (eds.), São Paulo, Campus.
- Freeman, Chris y Louçã F. (2002). *As Time Goes By. From the Industrial Revolutions to the Information Revolution*. Oxford: Oxford University Press.
- Hardt, Michael y Negri, Antonio (2003). *Imperio*. Buenos Aires: Paidós.
- Horkheimer, Max y Adorno, Theodor (1969). *Dialéctica del Iluminismo*. Buenos Aires: Sur
- Katz, Elihu y Lazarsfeld, Paul (1979). *La influencia personal. El individuo en el proceso de comunicación de masas*. Barcelona: Editorial Hispano-Europea.
- Martín-Barbero, Jesús (1987). *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. México: Editorial Gustavo Gili.
- Monod, Jacques (1976). *O acaso e a necessidade*. (3ª ed.) Petrópolis: Editora Vozes.
- Morin, Edgar (2002). *El Método III. El conocimiento del conocimiento*. Madrid: Cátedra.
- Roldán, Martha (2010). “Codifying Creative Work and Labor and Contemporary Informational Capitalism”, en *Internationale Arbeitsräume*, Esther Ruiz-Ben (ed.). Berlin: Centaurus.
- (2008). “Capitalismo Informacional, industrias de la comunicación y organización del trabajo en la producción de contenidos en la rama editorial”, en *Imágenes, palabras e industrias de la Comunicación*, Susana Sel (comp.). Buenos Aires: La Tinta.
- Shannon, Claude y Waver, Warren (1948). *Teoría matemática de la comunicación*, Madrid: Editorial Forja.
- Virilio, Paul (1999). *La bomba informática*. Madrid: Cátedra.
- Wolf, Mauro (1987). *La investigación de la comunicación de masas. Críticas y perspectivas*. Barcelona: Paidós.