

Grupo 3: Calidad del trabajo y del empleo y formas de inserción laboral

Producción intensiva en conocimiento y producción tradicional: la calidad del empleo subjetivamente percibida por los trabajadores

Andrea Pujol

Coordinadora del Núcleo de Investigaciones en Innovación Organizacional y del Trabajo (NIOT),
Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Córdoba.

apujol@psyche.unc.edu.ar

1. Introducción

La presente comunicación da cuenta de los principales hallazgos de un estudio¹ orientado a conocer la calidad del empleo subjetivamente percibida por trabajadores de dos sectores productivos: el sector automotriz y el de producción de software.

Se presenta en primer lugar un conjunto de contribuciones relativas a la problemática de la calidad del empleo en la actualidad y a la necesidad de su exploración, reconstruyendo algunas dimensiones del problema que han sido tradicionalmente investigadas.

En función de ello, se presenta luego la perspectiva adoptada por este estudio, resignificando las contribuciones que permiten explorar las percepciones de los trabajadores sobre la calidad del empleo bajo la óptica de las clínicas del trabajo.

A continuación se presentan los principales hallazgos en el sector automotriz y en el de software y servicios informáticos, una vez caracterizados los contextos sectoriales en que se inscriben las perspectivas aportadas por los actores.

Finalmente, se establecen algunas conclusiones en torno a las cuestiones que transversalmente aparecen como recurrentes en la realidad de ambos sectores y algunas líneas de indagación que se hace preciso profundizar.

¹ El presente estudio se realizó en el marco de un proyecto de mayor alcance: Calidad de Empleo en Córdoba y Gran Córdoba, Subsidiado por la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional de Córdoba y dirigido por Andrea Pujol.

2. Empleo y contexto regional

En el proceso de apertura económica de la década del 90^º, se sostenía de manera general que la apertura económica favorecería la dinámica productiva local y la reducción de la brecha con los países desarrollados y que la desregulación del mercado laboral propiciaría una mejora en la cantidad y la calidad del empleo a partir de la reasignación de recursos y de la emergencia de una nueva especialización productiva (Novick, 2006; Bisang, Novick, Sztulwark, & Yoguel, 2005).

Sin embargo, aún cuando la apertura produjo mejoras en los indicadores de productividad y eficiencia a nivel global, también es cierto que acarrió graves problemas para el empleo, principalmente por la generación de altos niveles de desempleo y precarización laboral (Bisang, Novick, Sztulwark, & Yoguel, 2005; Novick, 2006; Weller, 2009; De la Garza Toledo, Gayoso Ramirez, & Moreno, 2010).

En Argentina este proceso desembocaría en una crisis del plan de convertibilidad, y se caracterizó por un debilitamiento de la institucionalidad del mercado de trabajo y de la implementación de las políticas de flexibilidad laboral que vertebraron el proceso de apertura económica (Beccaria & López, 1996; Alaluf, 1997; Castillo Marín, 1997; Testa & Figari, 1997; Grassi, 2000; Novick, 2001).

La post-crisis que inició en 2002 evidencia logros a partir de la implementación combinada de políticas económicas y sociales que resultaron efectivas por la generación de empleo y la mejora de los ingresos laborales: en el segundo semestre del 2006 la tasa de desocupación abierta descendió por debajo de los dos dígitos por primera vez en trece años, mientras que la proporción de personas por debajo de la línea de pobreza se redujo a 26,9% (Címoli, Novick, & Palomino, 2007).

Esta tendencia se vio acompañada por un fortalecimiento de las instituciones del mercado de trabajo y la implementación de políticas de ingresos más efectivas. Esto se concretó en la implementación de estrategias de intermediación laboral, el desarrollo y progresiva efectivización de servicios de empleo (seguros de empleo y capacitación, oficinas de empleo) y la aplicación de políticas salariales que revalorizan el salario mínimo y otras instituciones clave (Novick, 2006).

En este marco, la cuestión de la generación de empleo de calidad constituye un objetivo central de las políticas locales implementadas desde el 2005, a partir de la ley 25.877 que

incentiva el “trabajo decente” y de la revitalización de las instituciones laborales. No obstante, la informalidad y la baja calidad de los empleos no pueden resolverse sin atender a la cuestión de la escasa complejidad de la estructura productiva, la baja circulación de conocimiento y aprendizaje, la modernización del sector formal a partir de las innovaciones tecnológicas y el incremento de capacidades endógenas (Novick, 2006; Címoli, Novick, & Palomino, 2007; Bisang, Novick, Sztulwark, & Yoguel, 2005; Castillo, Novick, Rojo, & Yoguel, 2007).

Aún en el marco de una mejora significativa, es posible afirmar que la gran mayoría de los nuevos empleos son precarios y que “existe un fuerte y creciente sentimiento de inseguridad e inestabilidad entre los asalariados” (Neffa, 2010). La flexibilización junto con la tercerización favorecen la desestructuración de los colectivos de trabajo y se encuentran en el origen de la precarización y la inseguridad laboral, al reducir el porcentaje de trabajadores con empleo estable (Neffa, 2010) y también al intervenir en un cambio sustantivo en la organización de las actividades y los oficios generando un decrecimiento del trabajo típico.

La sobrevalorización que frecuentemente se hace de las nuevas formas de organización del trabajo, impiden advertir que éstas también traen consigo componentes importantes de intensificación del ritmo de trabajo, la paradoja de la prescripción de la participación, la sobre-responsabilización de los trabajadores sin contrapartidas que lo justifiquen, la falta de reconocimiento de los logros y en muchos casos también el deterioro de las condiciones y medio ambiente de trabajo como consecuencia de la reducción de costos o de la complejidad de los procesos de tercerización (Slaughter, 1998; Neffa, 2010).

Las consecuencias de estas prácticas se evidencian tanto a nivel de la salud física como en el plano de la subjetividad, en el sufrimiento psíquico asociado a las condiciones en las que se trabaja actualmente, particularmente en lo relativo a la sensación de que “cuidar” el empleo supone aceptar –y en muchos casos naturalizar- exigencias y condiciones insatisfactorias, la vivencia de que progresar u obtener mejoras en la propia carrera, desarrollarse en el trabajo, supone afrontar y resolver un conjunto importante de contradicciones individuales y colectivas.

Cabe interrogarse entonces acerca de qué aspectos definen actualmente la calidad del empleo en el contexto de las transformaciones derivadas de la flexibilidad, cuando se considera la articulación de la calidad del empleo, la calidad del trabajo y la calidad del puesto (Barros & Mendoca, 1999; Farné, 2003; Infante & Vega Centeno, 1999; Mocelin, 2008), y se inscribe

dicha articulación en la reconfiguración de las relaciones entre informalidad, precariedad e inseguridad laboral (Neffa, 2010).

En este sentido, la percepción de los actores acerca de la inseguridad y la precariedad es relativamente independiente de la evolución de los indicadores estadísticos objetivos, por lo que resulta esencial explorar la valoración que los asalariados hacen de la calidad del empleo, tanto en lo que respecta a las características de la relación laboral como a la naturaleza de la organización de las actividades y sus efectos en el desarrollo del trabajador.

3. Una clínica del trabajo: referencias teóricas y abordajes metodológicos

La posición teórico epistemológica que asumimos en esta consideración del trabajador como actor social, supone como punto de partida una crítica del trabajo contemporáneo y el reconocimiento de la dimensión subjetiva de la actividad y del campo de contradicciones sociales en que se inscribe.

Se trata entonces de una toma de posición en relación a las articulaciones entre trabajo y subjetividad (Pujol, 2010b; 2010). Situándonos en una perspectiva psicosocial, retomamos las ideas de Clot (2008) y Curie (2005) cuando proponen analizar el trabajo como un proceso de acople de tres niveles de análisis: las condiciones de trabajo, la actividad de trabajo y los efectos del trabajo, sin reducir la actividad de trabajo ni a sus condiciones internas (aptitudes del trabajador) ni a sus condiciones externas (la tarea prescripta).

En este sentido, esta posición pone en cuestión el postulado psicologista que reduce el análisis del trabajo a las características individuales del trabajador, por lo que toda su potencia y su “falla” reside “del lado del sujeto”; pero también problematiza algunas proposiciones objetivistas en las que el sujeto queda invisibilizado y solo cuenta el diseño y gestión del proceso de trabajo, en donde el sujeto es solo un recurso del management.

La construcción de una mirada clínica en la consideración de la calidad de empleo, supone articular puntos de convergencia entre la perspectiva de la PDT² (Dessors & Ghuio-Bailly, 1998; Molinier, 2008; Dejours, 1998; Dejours, 1993) y la clínica de la actividad (Clot, 2008b; Clot, 2008; Clot, 1999) para la construcción de referencias conceptuales que resulten consistentes en el abordaje del problema.

² Psicodinámica del trabajo

Retomando ambas perspectivas de manera sintética, el primer punto de acuerdo es *el interés por la acción*, por el lugar de la acción en el trabajo, por crear condiciones psicosociales para que los sujetos se apropien de la actividad, sea bajo la forma de volver sobre ella a través de la reflexión, o bajo la forma de acciones conjuntas elaboradas por los colectivos de trabajo, para enfrentar cuestiones que surgen de la actividad en común.

Otro aspecto convergente, remite a *la crítica sobre el trabajo*, bajo la idea de que éste no está restringido a la institucionalización económica, es decir, al empleo. Se lo concibe como una actividad que está sustentada por un proyecto de transformación de lo real y de construcción de significados personales y sociales (Clot & L'Huilier, 2006), en donde el concepto de lo "real", tomado de la ergonomía, toma un lugar clave. Es en el hiato entre lo prescripto y lo real en donde el sujeto surge como agente de su propio trabajo. El concepto de real aparece en la PDT de Dejours (1993) y en la clínica de la actividad de Clot (Clot, 1999).

Otro aspecto de articulación o convergencia es *la defensa de una teoría del sujeto*, en la medida en que más allá de sus diferencias –sujeto sujetado a la historia y la cultura; sujeto sujetado a las instituciones, al lenguaje-, puede afirmarse que ambas perspectivas están mucho más cerca de un paradigma comprensivo que de una concepción positivista; cuestión que tiene consecuencias clave en lo referido al posicionamiento ético del rol del investigador/profesional: se busca incrementar el poder de actuar de los sujetos, la co-producción del conocimiento vinculado a las situaciones reales y vivencias de los sujetos.

En este sentido, a pesar de presuponer el sufrimiento, la clínica del trabajo enfatiza la dimensión emancipatoria y vincular del trabajo, los aspectos creativos y constructivos del sujeto por *la consideración del trabajo como actividad subjetivante*. La clínica de la actividad resitúa la cuestión del lenguaje en la actividad y el trabajo como ámbito de producción de sentidos, tanto a nivel de la producción de la subjetividad como de su articulación en una dimensión colectiva (Clot, 2008).

Desde ambas perspectivas, se prioriza el impacto de la organización del trabajo en la subjetividad. En la PDT han sido especialmente desarrolladas sus implicancias en relación al sufrimiento (Pujol, 2007) por lo que nos interesa retomar y enriquecer esa mirada con otras contribuciones, orientadas a pensar en la tensión entre trabajo prescripto y trabajo real como anclaje de las experiencias de movilización subjetiva, en las que el placer puede asociarse al desarrollo profesional.

Sostener la mirada clínica en la acción, en el terreno, implica un abordaje metodológico que se apoye sobre el análisis de los procesos movilizados por las situaciones de trabajo pasadas y presentes, con la intención de capturar y reconstruir la calidad del trabajo subjetivamente percibida por los propios actores.

En tanto se trata de caracterizar nuevos “mundos sociales” se administran cuestionarios semi-estructurados y se realizan entrevistas, pero también se promueve una aproximación etnográfica. La observación de los sistemas de actividad, la escucha de conversaciones ocasionales, la reconstrucción de escenas cotidianas de la vida en el trabajo proveen los materiales que constituyen el corpus que debe ser puesto en discusión.

De manera complementaria, la entrevista de trayectoria permite captar la lógica de acción en su desarrollo biográfico, y captar las relaciones sociales en su desarrollo histórico. Las aproximaciones sociobiográficas (Pujol, 2010) permiten acceder no sólo a la dimensión subjetiva y a los procesos culturales y simbólicos “por sí mismos”, sino también a las relaciones sociales y procesos sociales estructurales.

4. Trabajar en el sector automotriz

La aproximación realizada a la problemática de la calidad del empleo en el sector automotriz permitió validar algunos hallazgos de trabajos previos (Pujol, Roitter y Delfini, 2007; Roitter, Delfini y Pujol, 2008) y también enriquecerlos a través de la emergencia de nuevos interrogantes y de centrar la atención en algunas dimensiones puntuales.

Dada la importancia de comprender la problemática en su contexto, cabe introducir entonces a través de una breve caracterización sectorial que permita situar nuestra reflexión en el marco de una trayectoria de indagaciones previas.

El sector automotriz tiene una larga tradición en nuestro país, que se ha desarrollado durante todo el siglo XX (Barbero & Motta, 2007) y ha sido uno de los más significativos en el desarrollo industrial de la ciudad de Córdoba y en la configuración territorial urbana.

Cuando se la concibe en términos de trama, la producción automotriz articula la intervención de dos agentes clave: las terminales y las autopartistas. A su vez, desde punto de vista de su configuración organizacional, las autopartistas pueden clasificarse en “globales” y “no globales”, siendo las primeras de origen internacional y las segundas de origen local (Motta, Roitter, Yoguel, Milesi, & Delfini, 2007).

Las terminales imponen los estándares de producción y definen las principales vinculaciones en la trama. En el mercado Argentino operan ocho terminales, de las cuales tres tienen operaciones en Córdoba. La apertura de la economía, incentivó la realización de cambios en la organización de la producción, lo que implicó la tendencia a la subcontratación, el aumento de componentes importados, el predominio de actividades de ensamblaje (menor valor agregado, inversiones para ahorro de mano de obra) por sobre la fabricación, lo cual se refleja en mayores niveles de productividad (Motta, Roitter, Yoguel, Milesi, & Delfini, 2007).

Las autopartes adquieren mayor o menor relevancia en función de su cercanía territorial y grado de vinculación con la terminal. Se trata de alrededor de 300 empresas, localizadas en Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe, que emplean alrededor de 40.000 trabajadores. Las autopartistas globales están más próximas a las terminales, mientras que las locales trabajan mayoritariamente para las globales y solo una parte menor de sus ventas se dirige a las terminales (Motta, Roitter, Yoguel, Milesi, & Delfini, 2007).

En cuanto a la organización del trabajo, se realizaron cambios que ponen énfasis en la calidad, la reducción permanente de costos y la introducción de nuevas tecnologías. Esta lógica llevó a la modificación del régimen de producción fordista y a la incorporación de una mayor flexibilidad, aplicando criterios de polifuncionalidad y enriquecimiento de los puestos de trabajo, combinado con estrategias de reducción de costos de mano de obra.

El sector autopartista también ha sufrido importantes modificaciones. Estas empresas también se han flexibilizado internamente –al menos parcialmente- mediante el trabajo en células, las entregas JIT y la adopción de sistemas de aseguramiento de la calidad y también a través de la capacitación de los trabajadores.

Actualmente, las autopartistas locales tienen escasa participación en las determinaciones de producción y diseño. A su vez, los procesos de modernización han sido parciales y la incorporación de normas de calidad y mejora continua está más presente en el discurso del management que en la realidad de las plantas. Los procesos de vinculación son de gran informalidad a partir de la ausencia de contratos entre las firmas componentes de la trama (Priess, Delfini y Borello, 2007).

Las empresas más alejadas del núcleo de la trama, reflejan formas productivas típicas del fordismo (Motta, Roitter, Yoguel, Milesi, & Delfini, 2007), en donde el desarrollo de la productividad refiere más a un proceso de intensificación que al trabajo en equipos. Entre estas empresas predominan actividades metalmecánicas de producción de piezas metálicas

específicas (herramientas, autopartes, repuestos, etc.) mediante diversos procesos, entre los cuales se pueden citar el torneado, fresado y rectificación.

4.1. La calidad del empleo en el sector según los trabajadores

En este marco organizacional, aún cuando se ha incrementado notablemente el volumen de personal contratado eventual y se han incrementado los procesos de tercerización, el trabajo en el sector automotriz sigue siendo predominantemente formal, tanto en las terminales como en las autopartistas. En este sentido, una aproximación a la calidad del empleo en este sector bajo la consideración de las variables institucionales, hace evidente la presencia de lo que se entiende como “trabajo decente”.

No obstante, cuando se analiza la calidad desde la consideración de otras dimensiones como la organización del trabajo, las posibilidades de desarrollo que ofrece la organización y las características del ambiente social de la producción, es posible identificar factores que impactan negativamente en la calidad y que constituyen, desde el punto de vista de la subjetividad, fuentes de malestar para los trabajadores.

Las apreciaciones expresadas aquí derivan de 116 cuestionarios administrados en 2005³ y 38 administrados en 2010⁴, más la implementación de diez entrevistas en profundidad. Los relevamientos son coincidentes tanto en lo referido a los aspectos que son percibidos negativamente como a aquellos que expresan factores bien valorados. Entre los aspectos satisfactorios se encuentra el salario, las condiciones de contratación y los beneficios; aún cuando no es frecuente que los trabajadores puedan diferenciar aquellos provistos por la empresa de aquellos que son provistos por el sindicato. Otro de los aspectos recurrentemente señalados como positivos refiere al tipo de actividad realizada, es decir, a la participación en la actividad productiva.

La percepción que los trabajadores poseen sobre su propia situación de empleo difiere esencialmente entre quienes trabajan en empresas autopartistas y quienes se desempeñan en empresas del núcleo de la trama. Los trabajadores perciben estas diferencias, al igual que las que se establecen entre contratados y eventuales o entre contratados y tercerizados. Estas diferencias se expresan objetivamente en las remuneraciones, pero más significativamente en

³ En la conformación del panel, 28 pertenecen a firmas terminales, empresas que conforman los núcleos de la trama, 39 pertenecientes a 9 firmas proveedores globales y 49 operarios de 17 proveedores no globales.

⁴ En este caso, 6 de ellos se desempeñan en 2 firmas terminales y 32 en 13 empresas autopartistas

otros aspectos como el trato que reciben, el acceso al comedor y la calidad de los refrigerios, la calidad de instalaciones sanitarias a las que tienen acceso, el diseño y calidad de la ropa de trabajo, etc., siendo todos estos factores que contribuyen a una diferenciación marcada, sentida por los trabajadores como “discriminación”.

En lo referido a las remuneraciones, también cabe señalar que disponen de componentes variables bajo el concepto de premios. Mientras que en las empresas autopartistas los salarios son más bajos que en las empresas terminales, el porcentaje abonado en concepto de premios en relación al total del salario es mayor. Esta situación se profundiza en el caso de trabajadores subcontratados, es decir pertenecientes a terceras empresas proveedoras.

La percepción de fragilidad del empleo se asocia significativamente a la indefensión que adquieren los trabajadores en la medida en que se hallan desarticulados como colectivos de trabajo, lo que les genera incertidumbre en relación a las posibilidades de defender sus condiciones contractuales a futuro. El factor más preocupante en relación a la propia situación de empleo se vincula con la baja cohesión del colectivo de trabajo, principalmente por el nivel de fragmentación que presenta y también por la progresiva pérdida de representatividad sindical (Dall’Asta y Pujol, 2011).

La pérdida progresiva de representatividad sindical y la progresiva fragmentación del colectivo de trabajo se infieren como problemas clave en la situación de empleo, a partir de la narrativa de los trabajadores. En este sentido, sumados a las divisiones tradicionales (jerárquicos y operativos o cuellos blancos y cuellos azules; personal antiguo y personal “nuevo”) convive dentro del espacio de las fábricas una multiplicidad de agrupamientos contrastantes: trabajadores permanentes (efectivos) y temporarios o eventuales; plantel de la empresa y tercerizados o subcontratados; sindicalizados y no sindicalizados.

Se observa la incidencia de esta fragmentación en el colectivo no sólo en los escasos comportamientos solidarios y de cooperación mutua sino en la ausencia (al menos en el discurso) de circunstancias o situaciones que posibiliten la definición o la negociación de sentidos entre pares.

En muchos casos la pertenencia o no pertenencia a estas categorías es vivida con sufrimiento, en la medida en que cada una de ellas tiene su correlato en determinadas condiciones de trabajo. Como se dijo, se observa una creciente segmentación del colectivo de trabajo en cuanto al nivel de salarios y beneficios sociales percibidos, el acceso a ciertos beneficios no económicos (comedores-refrigerios, medios de transporte, baños y vestuarios), el acceso a

condiciones de seguridad y medioambientales (inclusive el acceso a información y formación en materia de cymat).

Las posibilidades de acción colectiva son restringidas, en parte por la baja proporción de trabajadores sindicalizados -y por la percepción de fracaso de la representación sindical- y también por la naturaleza de los reclamos, dado que el ajuste salarial constituye la única preocupación colectiva expresada por los trabajadores, aún cuando ellos mismos consideran que están bien remunerados -y especialmente en relación a otros sectores económicos-. Tampoco se advierte en este reclamo salarial una preocupación por el crecimiento del componente variable de las remuneraciones o la posibilidad de participación en las ganancias de la empresa, lo cual constituiría un aspecto relevante del reclamo salarial en función de la apertura al diálogo público sobre este tema que actualmente se evidencia en Argentina.

A pesar de las políticas nacionales implementadas desde 2005 orientadas a revitalizar a las instituciones laborales, la información que nos provee este estudio indica que los sindicatos continúan debilitados en tanto su representatividad se ve disminuida por diversos factores. Más allá de la posibilidad de que las políticas públicas se orienten a fortalecer las instituciones sindicales, aún resta profundizar los factores intrínsecos que están obstaculizando no sólo la participación sindical de los trabajadores sino su bajo nivel de congregación política, y por lo tanto el desdibujamiento de la identidad colectiva.

En este sentido, la conformación de la identidad profesional parece estar configurándose principalmente en función del desarrollo de competencias laborales individuales, prescindiendo –al menos en un nivel discursivo- de la pertenencia a un colectivo de trabajo. En función de estos hallazgos, resulta interesante profundizar qué impactos subjetivos posee esta percepción de “no pertenencia” a un colectivo de trabajo, cómo es enunciada esta situación por los propios actores y qué circunstancias estarían compensando esta realidad, en la medida en que ésta fuera descripta en términos negativos.

Si bien los saberes profesionales continúan siendo procesados de manera colectiva en el espacio de trabajo –principalmente a partir de los dispositivos de gestión social implementados dentro del espacio de las fábricas- pareciera que el retorno de esta ganancia colectiva se orienta a ampliar las perspectivas de desarrollo profesional sólo a nivel individual.

Más allá del nivel de fragmentación observado en el colectivo de pares, el vínculo operario-supervisor adquiere características propias en la medida en que los supervisores constituyen

fuerza de adquisición de competencia y también de reconocimiento. Parece ser éste un factor preponderante de generación de oficio o saber hacer socialmente construido, para el caso de las empresas estudiadas.

En síntesis, desde la perspectiva de los trabajadores, los estudios validan la idea de que los alcances de la implementación de los sistemas flexibles a nivel local, que parecen limitarse a la incorporación de algunas o muchas de sus herramientas pero sin que se evidencie una innovación profunda o cambio paradigmático en relación con los “modos de hacer” (Delfini, Pujol, Roitter, 2010).

Los niveles de autonomía, el trabajo en equipo, las posibilidades de participación en la gestión de la producción son restringidos, lo que evidencia una distancia considerable entre el diseño de la organización del trabajo y su puesta en acción y da cuenta del carácter escasamente formativo de las políticas de gestión de mano de obra. Siguiendo el primer análisis general antes expuesto, esto puede deberse a un proceso de modernización parcial y fragmentario, más orientado a prescribir nuevos comportamientos desde una renovación del lenguaje -como una forma más elaborada de disciplinamiento- que a construir una comunidad de prácticas genuinas en la que sea posible el aprendizaje: un cambio técnico sin cambio en los supuestos sociales de base (Delfini, Pujol y Roitter, 2010).

Así, los atributos de calidad están más fuertemente referidos a la dimensión institucional y a la pertenencia a un sector de producción tradicional y bien consolidado (aún con marcadas diferencias entre terminales y autopartes), pero tienen menos peso a la hora en que los trabajadores dan cuenta de la organización del trabajo y del desempeño en sus puestos. La insatisfacción se expresa más cabalmente aún cuando se hace referencia a la cuestión de la representación sindical y al ambiente de trabajo en términos de relaciones entre pares, cohesión grupal y posibilidades de acción colectiva.

5. El trabajo en ambientes “flexibles”: el sector SSI

El sector de software y servicios informáticos (SSI), contribuye actualmente a delinear el nuevo perfil productivo de la ciudad consolidándola como polo tecnológico.

En los últimos años, a partir del crecimiento que el sector SSI experimentó en nuestro país, comenzó a ser considerado como una alternativa para contratar servicios o instalar centros de desarrollo por inversores o empresas internacionales. Los autores del Libro Blanco de prospectiva TIC (Recalde, Marí, Carri, Baum, Artopoulos, & Alejandro, 2009) afirman que la

industria del software y servicios informáticos en la Argentina ha experimentado en los últimos años un crecimiento en un promedio anual superior al 20%. Algo similar ocurre en el resto de los países de la región (Melogno, Leopold, & Vasquez, 2009; Miranda & Figueiredo, 2010).

En relación a la morfología de las empresas del sector SSI a nivel nacional, López y Ramos (2008) afirman que puede dividirse en tres grupos. El primero está compuesto por firmas multinacionales, usualmente grandes empresas. Éstas se dedican en gran medida a brindar servicios de comercialización de productos que se desarrollan en las casas matrices y en algunos casos a la provisión de servicios informáticos mediante outsourcing. El segundo grupo se constituye por un conjunto de empresas nacionales de tamaño mediano, que se dedican en gran medida a la provisión de servicios informáticos. Por último, el tercer grupo se compone de empresas pequeñas, las cuales no presentan un elevado grado de especialización: se dedican a una amplia gama de actividades que abarcan desde la provisión de servicios informáticos de diversa índole hasta el desarrollo de videojuegos para celulares.

Si bien el sector TIC históricamente se concentró en la Ciudad de Buenos Aires y en el primer cordón del conurbano, en los últimos años surgieron importantes concentraciones de empresas en Rosario, Córdoba y Mendoza (Recalde, Marí, Carri, Baum, Artopoulos, & Alejandro, 2009). En relación a Córdoba, López y Ramos (2008) tomando datos provistos por investigaciones realizadas por diferentes autores, sintetizan el desarrollo del sector de SSI en la provincia en tres etapas que se ajustan aproximadamente con las últimas décadas: durante los años ochenta, surgen las primeras empresas a partir de la formalización de emprendimientos ya iniciados (Pujol, 2006); en los noventa, se inicia un proceso de crecimiento del sector ligado al desarrollo de negocios por parte de las firmas clientes (empresas de telecomunicaciones, sistema financiero, retail, etc.) y a la difusión de tecnologías en las empresas, lo cual a su vez generó un fuerte proceso de innovación en las empresas de TI (Pujol, 2006). La última etapa, que comienza en el año 2000, se caracteriza por la consolidación del sector con la llegada de empresas transnacionales como Motorola, Intel, EDS (adquirida recientemente por HP), Gameloft, Datasul, entre otras.

Además es importante destacar la creación del Cluster Córdoba Technology en el año 2001 (López y Ramos, 2008), que está integrado en la actualidad por aproximadamente 131 empresas locales, la mayoría del sector TIC. Las empresas asociadas emplean unos 3.500 profesionales, el volumen promedio de facturación de las firmas de 400 millones de pesos

anuales y, la mayoría de las empresas tiene una antigüedad menor a los 10 años (el 37% de 5 a 10 años y el 28% de 1 a 5).

La ciudad de Córdoba además cuenta con numerosos centros académicos de calidad, entre ellos seis universidades, que forman recursos humanos para el sector. Además, articulan el desarrollo del sector otras importantes instituciones intermedias locales.

Si bien la modalidad de organización del trabajo que prima en el sector de Software y Servicios Informáticos se relaciona con el sistema de producción flexible organizada por equipos de proyectos, pueden identificarse diferencias en relación a las formas desarrolladas por las diferentes organizaciones.

Al respecto, Batt (1999) afirma que hay tres formas de organización del trabajo en las operaciones de servicio. La primera se relaciona con la organización del trabajo taylorista que surge en la industria manufacturera. La segunda forma se ajusta al enfoque de calidad total que busca maximizar las ventas al aumentar la participación de los trabajadores en los círculos de calidad. El tercer y último enfoque se relaciona con el equipo que maximiza las ventas y la calidad a través de grupos de auto-regulación.

Cobra importancia para el presente estudio este tipo de modalidad de organización del trabajo: los equipos son integrados por trabajadores con elevadas calificaciones y competencias, poseen autonomía en la resolución de problemas que se presentan y en la definición de los tiempos de trabajo, con jornadas no tradicionales (días y horarios inusuales) y rotación entre puestos de distinto nivel de complejidad (Roitter & Erbes, 2010). Los equipos tienen capacidad para evaluar su proceso de trabajo y mejorarlo en la acción a partir de decisiones operativas, por lo tanto hay un avance en relación al modelo anterior sobre las posibilidades de participación de los trabajadores.

5.1. Autoorganización, autoformación y orientación a resultados

Para la concreción del estudio, se realizaron entrevistas en profundidad a 15 trabajadores del sector de diferentes empresas que se desempeñan en el área de desarrollo de software: analistas funcionales, programadores y operarios de testing, con el objetivo de reconstruir sus trayectorias laborales y conocer sus valoraciones de los distintos aspectos constituyen el empleo. En esta línea, para captar estas expresiones del trabajo se priorizó el abordaje cualitativo a través de entrevistas en profundidad, pudiendo captarse el "trabajo real" tal como es vivido por el sujeto.

En el caso del sector SSI, las condiciones objetivas de contratación también son fuertemente valoradas, pero por razones bien distintas de las que operan en el sector automotriz. Se trata aquí de un sector en franco crecimiento en Córdoba, que suele definirse con la frase “desempleo cero”.

Según los trabajadores entrevistados, a partir de la llegada de las empresas multinacionales las ofertas laborales superaban ampliamente en sus condiciones de contratación a las de las empresas locales, tanto en las remuneraciones como en lo referido a las posibilidades de desarrollo de carrera. Las trayectorias laborales de los entrevistados, con sucesivos cambios de empresas en pocos años, demuestran la movilidad señalada. La mayoría han emigrado de empresas locales a las empresas extranjeras sobre todo a partir del año 2006.

En la actualidad, los trabajadores señalan que la movilidad es constante gracias a la demanda creciente por la llegada de nuevas empresas y por la falta de recursos humanos suficientes para cubrir las plazas demandadas. Ante dicha situación, las empresas negocian la relación laboral de forma individual con los recursos tanto para captarlos como para retenerlos ante las sucesivas ofertas de las otras empresas.

En este sentido, desde el punto de vista de cómo se perciben las condiciones contractuales, la calidad del empleo en el sector automotriz es el resultado de una larga tradición productiva local, de un reservorio de competencias endógenas reactualizado a partir del incremento de la producción y la restitución de puestos de trabajo, articulado con la revitalización de las paritarias. En el sector SSI, la calidad se define por la necesidad de las empresas de retener personal en el marco de la expansión y consolidación del sector, que favorece las posibilidades de negociación “individual” de los trabajadores –en su gran mayoría profesionales universitarios- pero que también puede implicar niveles de sobreexigencia significativos y la presencia de importantes desajustes entre calificaciones y remuneraciones.

Las empresas intensivas en conocimiento disponen de formas flexibles de organización del trabajo que se inscriben en el modelo de la auto-regulación del trabajo y que demandan a los trabajadores nuevas exigencias en función de los servicios y productos que comercializan. Esto requiere un mix de habilidades de carácter “tradicional” con nuevos conocimientos y nuevas prácticas. Se requiere simultáneamente la capacidad para interpretar los requerimientos del negocio e identificar las soluciones técnicas que se adapten a las mismas, dado que en algunos de los negocios no se prioriza la herramienta técnica más avanzada sino aquella adecuada al problema a resolver. Por el contrario, en otros procesos como en la

factoría de software, por ejemplo-, el dominio de las tecnologías más avanzadas resulta crucial para la resolución del negocio (Pujol, 2005).

Estas estrategias productivas y de gestión, generan en algunas organizaciones importantes contradicciones entre la negociación individual de los contratos y la necesidad de un sistema de remuneraciones equitativo. Los regímenes salariales se tornan desiguales y poco transparentes, acentuando las diferencias en las condiciones de contratación de personas con iguales tareas y competencias similares, lo que atenta contra la conformación grupos de trabajo auto-regulados, que orienten su desempeño a la cooperación colectiva, el aprendizaje y la innovación.

Un entrevistado narra al respecto: “Los primeros momentos fueron pésimos por el resentimiento y la bronca de algunos compañeros hacia mí porque era el nuevo y tenía el sueldo actualizado...como no se pueden desquitar con la empresa se desquitan con el que viene”.

La negociación individual, ligada principalmente al grado de dominio de tecnologías de los trabajadores, hace que las exigencias en cuanto a la actualización tecnológica sean muy altas y en algunos casos invasivas respecto de la vida personal, ya que es frecuente que los trabajadores deban aplicar un importante número de horas de autoformación fuera de la jornada laboral, a fin de no quedar desactualizados en sus saberes.

Los entrevistados manifiestan que las actividades de programación demandan un persistente aprendizaje. Si bien la oferta de cursos en las mismas empresas es una constante en casi todas las firmas, la autoformación es altamente significativa, siendo al mismo tiempo un elemento de placer de la actividad y un factor clave de autoexigencia. Un programador señaló como ejemplo: “tenía que desarrollar un proyecto nuevo, nunca había trabajado en eso y contaba con dos semanas, las tareas fueron leer y ver cómo sacarlo, no tenía referentes, aprendí pero muy ajustado en tiempo, muy presionado”. “Necesitas estar actualizado para ser competitivo, porque si tu producto no está actualizado... me quedo atrás porque viene uno nuevo que reemplaza a tu producto y te reemplaza a vos”

Al momento de identificar qué aspectos de su actividad laboral les genera mayor satisfacción, la mayoría señala que la posibilidad de crear y superar los problemas que enfrentan cotidianamente es uno de los aspectos más gratificantes de su labor. Ante esta pregunta, un desarrollador expresó: “te sentís orgulloso cuando terminás en tiempo y más todavía cuando no tenías ni idea de cómo hacerlo”. Se percibe en este ejemplo, siguiendo a Clot (2009), la

importancia que pueden adquirir los criterios de resultado como fuente de placer para los propios trabajadores, cuando están ligados de algún modo al sentido que el sujeto otorga a la actividad.

Es notoria la puesta en valor que los entrevistados hacen de la falta de control en cuanto a la realización de las tareas, la capacitación y el cumplimiento de horarios, propio del modelo flexible que caracteriza al sector. No obstante, a pesar de que el seguimiento en algunas de las firmas es laxo, el grado de compromiso y responsabilidad estuvo presente en el discurso de la mayoría de los entrevistados: "...no sentimos la presión de tener al dueño atrás diciéndote por ejemplo, "hagan horas extras" (...) la presión viene de nosotros, los que nos vemos las caras todos los días y nos decimos: bueno, pongámonos las pilas, esto es lo que nos gusta, porque aparte si haces algo bien para el beneficio de la empresa, te beneficias vos, porque la empresa crece y vos también". Como lo expresa Falzon y Sauvagnac (2009) en industrias como la SSI donde el trabajo se define en términos de misiones a lograr, la ausencia de prescripción explícita conduce al trabajador a la "auto" prescripción: "La tarea es sacar el proyecto, no importa cómo, si hay que hacer más horas, lo hago, cuando te responsabilizas con una fecha... si no llegan levantan la bandera y los jefes hablan con el cliente".

Otro aspecto que los trabajadores destacan, es la autonomía que caracteriza al trabajo de las empresas grandes para realizar las tareas y autogestionar la formación. En la mayoría de las firmas los estilos de supervisión no se orientan a un control excesivo pero tampoco a la formación del colaborador, sino más bien a garantizar la disponibilidad de las herramientas, alentar el involucramiento, la autogestión del cumplimiento de las responsabilidades asignadas y la resolución grupal de los problemas que surgen: "Ante los problemas, tenemos que ver cuándo están solucionados y estimar el impacto, tiene que ser grupal la resolución, por lo menos una discusión en el grupo tiene que haber. A veces los tiempos no dan. Están todos en su tarea y entonces se resuelve individualmente". Cabe destacar que estas características no son comunes a todas las empresas, muchas de ellas mantienen el estilo de supervisión basado en la fuerte prescripción de las tareas y el control de su realización.

La mayoría de los trabajadores entrevistados remarcan que la exigencia cognitiva de las tareas es muy alta y exige mucho esfuerzo: "no podes ir con la idea de que no vas a pensar en el trabajo", otro afirma: "no creo que se pueda seguir a este ritmo más de 10 ó 15 años", "a veces a la noche sigo pensando y me cuesta dormirme". Ante dicha situación puede identificarse en el relato de los entrevistados, cómo los grupos de trabajo de algunas

empresas, desarrollan acciones tendientes a cooperar con sus compañeros de equipo de trabajo convirtiéndose en uno de los principales códigos del oficio, “ves la carga de trabajo de todos, si alguien está más relajado, se suma a las tareas del otro para aliviarlo”. En otras organizaciones, las estrategias no son tan positivas. Las injusticias sentidas ante las desigualdades ya expresadas en párrafos previos, impiden que los trabajadores enfrenten de forma colectiva las exigencias del trabajo y atentan con el compromiso ante la tarea, un entrevistado lo expresa de la siguiente manera: “Así como hay personas que se la agarran con sus compañeros hay otros que no se preocupan y dicen: si quieren que me echen o si no me aumentan el sueldo no me importa y se la pasan durmiendo en el trabajo, sobre todo a la noche”.

De esta manera puede observarse que del mismo modo que se valora el aprendizaje constante, la movilización subjetiva cristalizada en la puesta en consideración de aportes significativos a la tarea, es alentada por las organizaciones y valorizada por diferentes medios (Barnes, 2010). El reconocimiento de pares y superiores es señalado por Dejours (1998) como un recurso imprescindible en la preservación de la salud y la construcción de la identidad profesional. Algunas organizaciones tienden a alentar tales acciones a partir de herramientas institucionales: “Cuando alguien se destaca le pones estrellas entre compañeros. Al que tiene más estrellas le dan premios. Las estrellas se dan por ética, compromiso, innovación, ambiente divertido y excelencia. Son estrellas que se dan entre compañeros”, sostiene un programador que cuenta cómo se realiza en la empresa donde trabaja. Sin embargo, la dinámica de reconocimiento se inscribe más naturalmente en los intercambios que no se formalizan con tales herramientas, pero que los grupos desarrollan cotidianamente y de manera espontánea. Esto da cuenta de un ambiente de naturaleza cooperativa, en el que a pesar de las inequidades en el sistema de remuneraciones y beneficios, los trabajadores tienden a colaborar con sus pares y esperan que sean retribuidos al momento de enfrentar imprevistos y dificultades en el trabajo.

En síntesis, los principales hallazgos se relacionan con las valoraciones que los trabajadores expresan de las características que el trabajo autónomo, el enriquecimiento cognitivo del trabajo, la cooperación en el trabajo y la participación e implicación adquieren en las firmas locales.

No obstante, cuando ponemos en tensión la realidad del sector SSI con la del sector automotriz, es posible inferir que nos hallamos ante un sectores no tradicionales, de reciente

desarrollo, sin prácticas técnicas institucionalizadas o un género profesional consolidado (Clot, 2008) y con escasa o nula instrumentación de defensa de los derechos laborales a través de mecanismos de representación sindical. En este sentido, la fragilidad de las condiciones de trabajo y los efectos de la organización del trabajo prescripta, no tienen otros límites que las posibilidades psicológicas y fisiológicas del sujeto. Hay pues una relación altamente significativa entre las exigencias –objetivas, subjetivas- del empleo y las consecuencias sobre la salud, a partir de la vulnerabilidad que puede derivarse de dichas exigencias.

6. Conclusiones

Los estudios realizados posibilitaron poner en diálogo las percepciones de los trabajadores de un sector industrial tradicional como el automotriz, que históricamente ha ocupado un lugar paradigmático en cuanto a la modernización de la organización del trabajo; con aquellas de los trabajadores de un sector de producción intensiva en conocimiento, el sector de desarrollo de software, cuya organización del trabajo presenta algunas particularidades que lo distinguen claramente de la producción manufacturera tradicional.

A modo de síntesis, los principales hallazgos inferidos de las narrativas de los actores evidencian que *la organización del trabajo* –aún bajo formas muy distintas y hasta opuestas- constituye un factor relevante en la calidad del empleo en ambos sectores.

En el sector automotriz, por el predominio de un discurso propulsor de la participación, el aprendizaje y la autonomía que no logra concretarse en las prácticas, en las que se observan procesos de intensificación y sobrecarga, principalmente en las empresas autopartistas. La organización del trabajo y la lógica de disciplinamiento, inhibe las posibilidades de desarrollo profesional, aún cuando se atribuye calidad a las condiciones de trabajo en sus dimensiones institucionales (salarios, contratos, protección social, beneficios).

En el sector SSI la organización del trabajo por proyectos y grupos autogestionados configura un escenario de rutinas de trabajo flexible y bajo disciplinamiento, en donde la prescripción está centrada en los objetivos. No obstante, son precisamente estas características las que aún posibilitando un importante desarrollo profesional a los trabajadores en tanto los enfrentan al desafío de resolver problemas de manera permanente, impactan negativamente en la subjetividad. La necesidad de lograr los objetivos en tiempo y forma, hace que los sujetos se autoimponen exigencias significativas tanto en lo que refiere a la duración de la jornada de

trabajo o a la extensión de la misma hacia el hogar, como en la responsabilización por su propia formación y la corresponsabilidad con los pares frente a resultados.

En otro tópico, la cuestión de *la representación sindical* –o su carencia- constituyen un tema común en ambos sectores. En el automotriz, por la pérdida de representatividad de los sindicatos y de legitimidad de los delegados, que se articula con una baja participación de los trabajadores en la actividad sindical. A su vez, en el sector SSI la representatividad es nula y las condiciones de desempleo cero del sector, (articuladas a la falta de tradición del sector, las características socio-demográficas del colectivo de trabajo y otros factores) bloquean las posibilidades de reconocerse miembros de un grupo profesional con necesidades que podrían ser canalizadas a través de una representación gremial que vele por la especificidad de la actividad.

Así, en ambos sectores, por distintas razones, los actores perciben importantes dificultades para *articularse en colectivos de trabajo capaces de acción colectiva*, de constituir un espacio de discusión en torno al malestar y de desplegar estrategias defensivas contra el sufrimiento.

7. Bibliografía

- Alaluf, M. (1997). Modernización de las empresas y políticas de empleo. En E. Villanueva, & E. Villanueva (Ed.), *Empleo y globalización. La nueva cuestión social en la Argentina*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.
- Barros, R., & Mendoca, R. (1999). Una evaluación de la calidad del empleo en Brasil 1982-1996. En R. Infante, & R. Infante (Ed.), *La calidad del empleo. La experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos*. Lima: OIT.
- Beccaria, L., & López, N. (1996). *Las características del desempleo y sus efectos en la sociedad argentina*. (L. Beccaria, & N. López, Edits.) Buenos Aires: UNICEF/LOSADA.
- Bisang, R., Novick, M., Sztulwark, S., & Yoguel, G. (2005). Las redes de producción y el empleo. Elementos básicos para la formulación de políticas públicas. En M. Casalet, M. Cimoli, & G. Yoguel, *Redes, Jerarquías y dinámicas productivas* (págs. 153-201). Buenos Aires: Miño y Dávila - Flacso - OIT.
- Castillo Marín, L. (1997). Las políticas de empleo frente a la crisis. Diagnóstico y perspectivas. En E. Villanueva, & E. Villanueva (Ed.), *Empleo y globalización. La nueva cuestión social en Argentina*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.

- Castillo, V., Novick, M., Rojo, S., & Yoguel, G. (2007). Trayectorias laborales en Argentina desde mediados de la década del 90'. En E. y. Ministerio de Trabajo, *Estructura Productiva y Empleo. Un enfoque transversal*. Buenos Aires: Miño y Dávila Editores.
- Címoli, M., Novick, M., & Palomino, H. (2007). Introducción: estudios estratégicos sobre el trabajo y el empleo para la formulación de políticas. En e. y. Ministerio de trabajo, *Estructura productiva y empleo. Un enfoque transversal*. Buenos Aires: Miño y Dávila Editores.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. París: PUF.
- Clot, Y. (2008b). *Le travail sans homme? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. París: La Découverte.
- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. París: PUF.
- Clot, Y., & L'Huilier, L. (2006). Perspectives en clinique du travail. *Nouvelle Revue de Psychosociologie* (1), 179-193.
- Curie, J. (2005). Cinquante ans de Psychologie du Travail. *Institut des sciences du travail de l'Université Libre de Bruxelles* (págs. 1-10). Bruxelles: Institut des sciences du travail de l'Université Libre de Bruxelles.
- Dall'Asta, C y Pujol, A (2011). El empleo en el sector automotriz y los cambios en la identidad de los colectivos de trabajo: una aproximación a la perspectiva de los trabajadores operativos. Red Iberoamericana de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- De la Garza Toledo, E., Gayoso Ramirez, J. L., & Moreno, S. H. (2010). La Querrela de las Identidades ¿pasado sistemático, presente fragmentario? En E. De a Garza Toledo, & J. C. Neffa, *Trabajo, Identidad y Acción colectiva* (págs. 9-42). Clacso - Plaza y Valdés.
- Delfini, M; Pujol, A y Roitter, S (2010). Impacto de la organización del trabajo en los procesos formativos del sector automotriz argentino. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 15, Núm. 49, 2010, pp. 30-50. Universidad del Zulia.
- Dejours, C. (1998). *El factor humano*. Buenos Aires: Piette/Conicet.
- Dejours, C. (1993). Intelligence pratique et sagesse pratique: deux dimensions méconnues du travail réel. *Éducation permanente* (116), 131-196.
- Dessors, D., & Ghuio-Bailly, M.-P. (1998). *Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo*. . (D. Dessors, & M.-P. Guiho-Bailly, Edits.) Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad - PIETTE (CONICET).
- Farné, S. (2003). *Estudio sobre la calidad del empleo en Colombia*. Oficina Regional para América Latina y el Caribe de la OIT. Lima: OIT.

- Grassi, E. (2000). Argentina: las políticas sociales y la cuestión del trabajo. En O. Oszlack, & O. Oszlack (Ed.), *Estado y sociedad. Las nuevas reglas de juego*. (Vol. 2). Buenos Aires: EUDEBA.
- Infante, R., & Vega Centeno, M. (1999). La calidad del empleo: lecciones y tareas. En R. Infante, & R. Infante (Ed.), *La calidad del empleo. La experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos*. Lima: OIT.
- Mocelin, D. (2008). ¿Del trabajo precario al trabajo decente? La calidad de empleo como perspectiva analítica. *VI Congreso Internacional de las Américas*. Buenos Aires: Versión preliminar. .
- Neffa, J. (2010). La transición de los "verdaderos empleos" al trabajo precario. En E. De la Garza Toledo, J. C. Neffa, E. De la Garza Toledo, & J. C. Neffa (Edits.), *Trabajo, Identidad y Acción Colectiva* (págs. 43-80). México: CLACSO - Plazay Valdés.
- Novick, M. (2006). ¿Emerge un nuevo modelo económico y social? El caso argentino 2003-2006. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 11 (18), 53-77.
- Novick, M. (2001). Nuevas reglas de juego en la Argentina, competitividad y actores sindicales. En E. De la Garza Toledo, *Los sindicatos frente a los procesos de transición política* (págs. 25-46). Buenos Aires: CLACSO.
- Pujol, A. (2010b). Contribuciones de la(s) clínica(s) del trabajo a los estudios de innovación y empleo en Argentina. *Congreso Universitario Latinoamericano de Investigaciones Interdisciplinarias en Salud Mental*. Rosario: Universidad Nacional de Rosario.
- Pujol, A. (2010). Les cliniques du travail au terrain: quelques expériences de recherche en psychologie du travail en Argentine. *VIème Colloque International de Psychodynamique et Psychopathologie du travail / 1er Congrès de l'Association Internationale de Psychodynamique et Psychopathologie du Travail*. Sao Paulo.
- Pujol, A. (2010). Ocupaciones y biografías: el uso de la noción de trayectoria en los estudios del trabajo. *Aristeo - Revista de investigaciones y aplicaciones en psicología del trabajo* (2), en prensa.
- Pujol, A. (2007). Salud mental y trabajo: nuevos escenarios, nuevos problemas y nuevas perspectivas. *Curso Anual de Actualización en Problemáticas de Salud Mental*. (págs. 69-80). Córdoba: Dirección de Salud Mental. Gobierno de la Provincia de Córdoba - Editorial Corintios.

- Slaughter, J. (1998). La producción depurada y los buenos empleos. En O. I. Trabajo, *Reestructuración, integración y mercado laboral. Crecimiento y calidad de empleos en economías abiertas*. OIT.
- Testa, J., & Figari, C. (1997). De la flexibilidad a la precarización. Una visión crítica de las vinculaciones entre el empleo y el sistema de relaciones laborales. En E. Villanueva, & E. Villanueva (Ed.), *Empleo y globalización. La nueva cuestión social en Argentina*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.
- Weller, J. (2009). *El nuevo escenario laboral latinoamericano*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Pujol, A.; Roitter, S. & Delfini, M. (2007) ¿La organización del trabajo como espacio formativo? El caso de la trama productiva automotriz argentina. *V Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo*, Montevideo.
- Roitter, S; Delfini, M. & Pujol, A (2008). Automotive network workers in Argentina: effects of labour organization on worker competences and innovation process. Electronic paper in Conference *Global Network for Economics of Learning, Innovation, and Competence Building Systems GLOBELICS 2008*. Retrieved September 2008, http://globelics_conference2008.xoc.uam.mx
- Barbero, M., & Motta, J. (2007). Trayectoria de la industria automotriz en la Argentina desde sus inicios hasta finales de la década del 90'. En M. Delfini, D. Dubbini, M. Lugones, & I. Rivero, *Innovación y empleo en tramas productivas de Argentina*. Buenos Aires: Prometeo.
- Motta, J, Roitter, S, Yoguel, G, Milesi, D y Delfini, M. “Articulación y desarrollo de competencias en la trama automotriz Argentina: Morfología, innovación y empleo” en *Innovación y empleo en tramas productivas de Argentina*. Delfini, M Dubbini, D, Lugones, M, Rivero, I (Compiladores) Ed. Prometeo. Bs. As 2007
- Priess, O, Delfini, M y Borello, J “Tramas Productivas en Argentina: unidad y diversidad en sus trayectorias” en Delfini, Marcelo, Dubbini, Daniela, Lugones, Manuel, Rivero, Ivana, Nancy (Compiladores). *Innovación y empleo en tramas productivas de Argentina*. Ed. Prometeo. Bs. As 2007
- Recalde, A., Marí, M., Carri, R., Baum, G., Artopoulos, & Alejandro. (2009). *Libro blanco de la prospectiva TIC. Proyecto 2020*. Buenos Aires: Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva.

- Melogno, P., Leopold, L., & Vasquez, A. (2009). Modelos mentales de innovación y gestión del conocimiento en trabajadores del sector TI de Uruguay. En T. Wittke, P. Melogno, T. Wiike, & P. Melogno (Edits.), *Psicología y Organización del trabajo X. Producción de subjetividad en la organización del trabajo* (págs. 177-187). Montevideo: Psicolibros Universitario.
- Miranda, E., & Figueiredo, P. (2010). *Dinâmica da acumulação de capacidades inovadoras: evidências de empresas de software no Rio de Janeiro e em São Paulo*. São Paulo.
- López, A., & Ramos, D. (2008). *La industria de software y servicios informáticos argentina. Tendencias, factores de competitividad y clusters*.
- Recalde, A., Marí, M., Carri, R., Baum, G., Artopoulos, & Alejandro. (2009). *Libro blanco de la prospectiva TIC. Proyecto 2020*. Buenos Aires: Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva.
- Pujol, A. (2006). *Evolución reciente del sector software y servicios informáticos. La experiencia en Córdoba. En La informática en la Argentina. Desafíos a la especialización y la competitividad*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Batt, R. (1999). Work Organization, Technology, and Performance in Customer Service and Sales. *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 52, No.4 . Cornell University.
- Roitter, S., & Erbes, A. (2010). La organización del trabajo en empresas de servicios: un análisis desde la perspectiva de los trabajadores. *15° Reunión Anual de la Red PyMEs MERCOSUR*. Mendoza, Argentina.
- Pujol, A. (2005). Empleo, calificaciones y competencias de los trabajadores informáticos: algunas consideraciones críticas frente a los nuevos escenarios del sector. *IV Coloquio Internacional "Las transformaciones de la modernidad excluyente y las políticas sociales"*. IIIIFAP-UNC. Córdoba.
- Falzon, P., & Sauvagnac, C. (2009). Carga de trabajo y estrés. En P. Falzon, *Manual de Ergonomía* (págs. 165-181). Madrid: Modus Laborandi.
- Barnes, F. (2010). El ambiente organizacional calificante en empresas del sector de Software y Servicios Informáticos de la ciudad de Córdoba. *XV REUNIÓN ANUAL DE LA RED PYMES MERCOSUR*. Mendoza, Argentina.