

Nuevos modos de organización del trabajo: Las re-configuraciones de los Call Center en el periodo 2020-2022¹

Recibido:

10/09/2022

Aprobado:

05/11/2022

*Arnaudo, Micaela**; *Gonzalez, Serafin***

Universidad Nacional de Córdoba

Palabras clave

*organización del
trabajo, call center,
home office, Covid
Center, subjetividades*

Resumen

En el presente artículo nos proponemos indagar la forma que asumieron los nuevos modos de organización del trabajo en los Call Center de la Ciudad de Córdoba a partir de la implementación del Aislamiento Preventivo, Social y Obligatorio (APSO) en el marco de la pandemia SARS-CoV-2, en el pasado 2020. Nos interesa analizar la flexibilización y precariedad laboral que configuraron nuevos procesos identitarios y de reconocimiento de los trabajadores en el periodo analizado. Por la irrupción de la crisis sanitaria y el paquete de políticas implementadas para tratar de contener el virus, se evidenció una creciente pérdida de puestos de trabajo, así como diversos modos de organización del trabajo que resaltaron la precariedad y flexibilización laboral. Experiencias concretas que ilustran esta problemática son la modalidad “Home Office”, adoptada tras la suba de casos positivos de SARS-CoV-2 y los efímeros “Covid Center”² que implicaron el despliegue de recursos y estrategias para acompañar y solventar las fuertes consecuencias que la pandemia estaba teniendo a nivel social. Por ello, nos aproximamos a estos sectores de trabajo a través de entrevistas a un supervisor de un Call Center que vivenció el traspaso de la presencialidad al teletrabajo, y a una coordinadora de Covid Center de la Ciudad de Córdoba. Ambos ocuparon cargos de jerarquía en sus respectivos puestos de trabajo y acompañaron los cambios de transformación laboral implementando los modos estipulados.

* Micaela A. Arnaudo
estudiante de la Lic.
en Ciencia Política
y Lic. en Sociología.
Universidad Nacional
de Córdoba (UNC).
Córdoba, Argentina.
Correo electrónico:
micaela.arnaudo@
mi.unc.edu.ar

** Serafin Gonzalez
estudiante de la Lic.
en Ciencia Política
y Lic. en Sociología.
Universidad Nacional
de Córdoba (UNC).
Córdoba, Argentina.
Correo electrónico:
serafin.gonzalez@
mi.unc.edu.ar

1 El presente es una re-escritura del trabajo presentado en el Seminario y Curso Libre: “El trabajo, sus transformaciones y el conflicto laboral. Estudios críticos desde un enfoque interdisciplinar” de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba en el 2022; nutrida por nuevas reflexiones y adecuado a la convocatoria de la revista.

2 Término utilizado para referir a los Centros de Rastreo de Contactos Estrechos de Covid-19 positivo. En la provincia de Córdoba esta iniciativa fue impulsada por el Ministerio de Salud de la provincia de Córdoba, la Universidad Nacional y ADIUC.

El vínculo del capital con las condiciones de trabajo actual

A la hora de analizar las condiciones de trabajo actuales es imprescindible abordar la cuestión del capital, ya que es el que configura los márgenes de posibilidad para las formas de trabajo históricas concretas. En esa línea, la propuesta de Patricia Collado (2005) sobre la relación capital-trabajo nos permite comprender cómo las nuevas modalidades de trabajo adoptadas por los Call Center son parte y se enmarcan en procesos de mutación del capital. Al respecto la autora menciona que:

Partir del trabajo sin pasar por la relación capital-trabajo que hace del trabajador un ser deshumanizado y de su propia creación un objeto extraño, no implica solo perder de vista el capitalismo como acción (del hombre, la naturaleza, sus productos), sino que empaña por que se transforman las condiciones del trabajo concreto (Collado, 2005, p.11)

Entonces, vemos que el capital incluye al trabajo de una manera subordinada, dado que es otro de los eslabones que configuran sus estrategias para conseguir la reproducción del valor que éste necesita para aumentar y que, a su vez, aumente la tasa de ganancia. Para que el capital funcione y sea capaz de reproducir su lógica, necesita de instituciones que respondan y traduzcan esas lógicas dentro del entramado social, al tiempo que necesita de una respuesta de índole política que liberalice las relaciones económicas, es decir, al neoliberalismo. Cabe aclarar que no toda fuerza de trabajo está siendo explotada por el capital, sino que al encontrarse excluida también se encuentra inmersa dentro del proceso de valorización global que el capital realiza, ya que la lógica del capitalismo se encuentra generalizada en todo el corpus social. (Collado, 2005)

Un elemento necesario en los procesos de neoliberalización del capital actual son la precariedad y la flexibilización laboral, que se encuentran presente en los nuevos modos de organización del trabajo. Un autor que nos brinda una clave para pensar estas condiciones actuales es Karl Marx con el concepto de “alienación”, donde establece el proceso que se da dentro del hombre con su vínculo con el trabajo. La misma sucede dentro de la producción capitalista cuando se da una escisión del o los trabajadores y de las condiciones de la organización de trabajo. Por tanto, para Marx (1884) el proceso de capitalización implica la escisión entre el obrero y la capacidad de realización del trabajo, afirmando que:

El producto del trabajo es el trabajo que se ha fijado, que se ha materializado en un objeto, es la objetivación del trabajo. La realización del trabajo es su objetivación. Esta realización del trabajo aparece, a nivel de la economía política, como desrealización del trabajador; la objetivación, como pérdida del objeto y como sometimiento servil a él; la apropiación, como alienación, como enajenación (Marx, 1844 [2004], p.2)

En este proceso el trabajador no se identifica con el producto producido, no representa cual es el esfuerzo puesto en la producción.

Por ello, la alineación es un dispositivo que produce una enajenación activa del proceso de trabajo. Esto se refleja con claridad en los Call Center, en donde los trabajadores realizan tareas de servicios sumamente fragmentadas, que no solo se encuentra dividida en áreas, sino que cada una realiza tareas precisas y acotadas. En este sentido, para cada trabajador es difícil imaginar los resultados de sus tareas finalizadas o en complemento a alguna labor o actividad más grande, sino que muchas veces el nivel de las tareas es tan específico que ni siquiera es posible saber en qué parte del proceso productivo se encuentran.

El trabajo remoto contribuye a profundizar esta alienación ya que fragmenta la espacialidad del trabajo en los hogares de cada uno de los trabajadores, resultando mucho más difícil reconocer el trabajo producido y alienando aún más a los trabajadores.

Consideraciones metodológicas

Con intenciones de indagar acerca de estos nuevos modos de organización del trabajo durante la pandemia, las técnicas de recolección de datos fueron entrevistas a dos trabajadores de las respectivas modalidades analizadas. Una de ellas se realizó a un supervisor de un Call Center de la Ciudad de Córdoba que fue testigo del paso de la presencialidad al Home Office. La identidad del entrevistado se mantiene anónima ya que continúa trabajando en la empresa y decidió no publicar su nombre.

Por otra parte, la segunda entrevistada se desempeñó como coordinadora en uno de los nodos del Centro de Rastreo de Contactos Estrechos de Covid-19, conocidos como Covid Center, en la Ciudad de Córdoba. La iniciativa fue impulsada por el Ministerio de Salud de la provincia, en conjunto con la Universidad Nacional de Córdoba y el Gremio de Docentes e Investigadores Universitarios de Córdoba (ADIUC). La entrevistada trabajó en un nodo de Covid Center, ubicado en Ciudad Universitaria, desde octubre del 2020 hasta febrero del 2022, cuando se dió por finalizado el convenio de trabajo.

Ambas entrevistas tuvieron como objetivo recolectar los testimonios de aquellas personas que, encontrándose en vínculos laborales de relación con trabajadores y directivos, implementaron de manera directa las medidas dispuestas ante la pandemia SARS-CoV-2, las cuales afectaron a las lógicas y modos internos de organización laboral. Las entrevistas fueron llevadas a cabo de manera virtual y se seleccionaron fragmentos para el análisis de la problemática.

Precarización y flexibilización Laboral en el Home Office y en los Covid Center

En los que refiere a la precarización y flexibilización laboral, los aportes teóricos de Enrique De La Garza Toledo (2017) acerca de cómo se desarrolló la preocupación y los estudios laborales en América Latina, nos permiten hacer un recorrido conceptual en torno a ellos y, así, complejizar el concepto de trabajo clásico. El autor

afirma que el fin del trabajo se encuentra lejos de acontecer, por lo que, al contrario, se evidencian transformaciones sustanciales de los elementos centrales que configuran el mundo del trabajo. Recuperando lo expresado por el autor, Enrique afirma que:

Hacia finales de los ochenta apareció con propiedad la preocupación por la flexibilidad del trabajo, en primera instancia vista como flexibilidad dentro del proceso de trabajo, una vertiente lo vinculó con las nuevas formas de organización, pero otra lo hizo con las nuevas relaciones laborales. [...] Las posiciones acerca de la flexibilidad en las relaciones laborales nuevamente se dividieron entre los optimistas y los pesimistas, para los primeros era posible transitar a una flexibilidad pactada que subvirtiera la parcialización del trabajo, la rutina, la estandarización y la alienación del trabajo taylorizado, que involucrara en las decisiones del trabajo y de la empresa a los trabajadores y sus organizaciones, todo esto en beneficio también de la productividad y la calidad. Para los pesimistas se trataba de nuevas formas de explotación con pérdida de derechos y garantías de los trabajadores, duramente conseguidas en períodos anteriores (De La Garza Toledo, 2017, p.8)

Los Call Center no son la excepción a las descripciones sobre la precarización laboral efectuadas por De la Garza Toledo, donde es posible identificar ciertas prácticas aún vigentes de las empresas que atentan contra los derechos de los trabajadores y su calidad de vida. En ese sentido, podemos mencionar que persisten empresas en donde los trabajadores no cuentan con un sueldo fijo, sino que trabajan por comisiones de ventas/operaciones concretadas o por un determinado porcentaje de productividad. Esto significa una incertidumbre total para el trabajador que día a día vive con la frustración de alcanzar un número de ventas para cobrar un sueldo significativo. A esto se le suma que muchos de estos trabajos no brindan seguridad social y no aportan a la previsión social de los trabajadores.

Ahondando en la lógica de productividad que presentan los Call Center, la constante vigilancia se vuelve un denominador común en el desempeño de las actividades laborales de los empleados. Esto se vislumbra en la escucha de llamadas para determinar la calidad de las mismas, pero que tiene como contraparte que se generan métricas de desempeño que afectan directamente al sueldo. Es decir, se vuelve un ítem en el recibo de sueldo similar al presentismo, la puntualidad o la asistencia perfecta.

Ejemplos que pueden ser ilustrativos de estas prácticas que manifiestan esa productividad al extremo, pueden ser tener cronometrado el tiempo que tiene un trabajador para ir al baño o respirar un poco de aire fresco para distender de su labor; avisar mediante timbrados en las llamadas que el tiempo promedio está siendo excedido, indicando que tiene que pasar a otra; o tener que llegar a un cierto número de llamadas por día, etcétera.

Además, los trabajadores llevan a cabo tareas segmentadas, sumamente específicas y técnicas que desvinculan al trabajador del

proceso productivo de los servicios y es difícil identificar qué produce cada trabajador y hacia dónde va. Esto afecta ineludiblemente a la subjetividad que pueda formular el trabajador en torno a la empresa.

Por su parte, la pandemia SARS-CoV-2 implicó una rotunda profundización de la precarización para los trabajadores de los Call Centers, en donde las suspensiones por motivos de “fuerza mayor” se volvieron moneda corriente. Ahora bien, nuestro entrevistado nos confirmó que la productividad de una empresa en particular, durante el Home Office, se mantuvo en los mismos estándares, concretamente afirmó: “desconozco el margen de ganancia. Pero entiendo que la productividad siempre fue un objetivo cumplido proporcionalmente al trabajo que se nos asignaba” (Anónimo, 2022). Además, un decreto estatal dispuso el “salario complementario”³ que estableció el pago de hasta el 50% de los sueldos de los trabajadores de empresas privadas. Allí nuestro entrevistado nos comentaba lo siguiente:

los colaboradores de la empresa recibimos un anticipo de sueldo como parte de un programa de asistencia del gobierno. Básicamente, por parte del gobierno nacional se depositó una parte del sueldo total, el cual fue complementado por la compañía depositando el sueldo restante (Anónimo, 2022)

A esto se le suma que desde la implementación del teletrabajo, la empresa dejó de tener un altísimo costo en los gastos fijos, ya que los edificios solo funcionan para algunas cuestiones administrativas. En consecuencia, cada empleado debió pagarse su propio internet y aumentar sus gastos en electricidad para poder trabajar desde sus hogares, siendo contradictoria la justificación de la empresa para reducir sus gastos y efectuar suspensiones rotativas que afectaron el sueldo de los trabajadores en un contexto de crisis social y sanitaria sin precedentes.

Paralelamente, debido a la emergente necesidad de una respuesta que contribuyera en el control de la crisis epidemiológica, así como al acceso de información clara, certera y acometida que facilitara su reproducción y funcionara para contrarrestar los efectos del virus, ayudando a la fracción de la sociedad afectada, se crearon los Covid Center, donde los trabajadores también eran estudiantes activos pertenecientes a la Universidad Nacional de Córdoba. En palabras de Luz Narvaja, ex-coordinadora de uno de los nodos de Covid Center:

Cuando se planteó el surgimiento de Covid Center no teníamos ni idea. En realidad, sabíamos que iba a durar dos meses, y eso era de lo único que se hablaba [...] Habíamos tenido una capacitación de lo que teníamos que hacer, y que iba a durar dos meses, y la cantidad de plata que nos iban a pagar; pero ni sabíamos cómo nos iban a pagar esa plata ni nada por el estilo (Narvaja, 2022)

Ella nos compartió, a su vez, que todo el proceso fue vivenciado con mucha incertidumbre dado que no se consideraba al programa

3 El decreto 376/2020, ampliatorio del 332/2020 establece que el Estado abonará parte de los sueldos de empleados de empresas del sector privado.

como uno de empleo, propiamente dicho, sino que se encontraba planteado como una beca o voluntariado por el cual se recibía un estipendio.

En ese sentido, estábamos super precarizados, no teníamos reconocimiento por el trabajo, que era un trabajo el que hacíamos, nos ponían otra etiqueta para no tener derechos laborales. Lo que hacíamos era un laburo que nunca fue reconocido, ni en el salario, ni socialmente (Narvaja, 2022)

Esto también se vió representado en las condiciones en las cuales las mayorías de los centros trabajaron en la duración del programa. Contrario a la nueva modalidad implementada del teletrabajo, en Covid Center los estudiantes trabajadores debían ir hasta Ciudad Universitaria para desempeñar sus labores en el área de informática que cada facultad prestó para ello. Hacer esto, no sólo implicaba un riesgo para la persona de contagiarse, o a su familia, a pesar de que cada nodo se conformó con un número específico de personas, sino que en muchos casos, las condiciones edilicias no facilitaban la labor: la tecnología era obsoleta, había problemas de conectividad y/o no se contaba con calefacción o ventilación apropiadas para el clima y la necesidad de renovación del aire para evitar los contagios al interior de cada grupo de trabajo.

El relato compartido por Luz, puede ser traducido a lo que Héctor Palomino (2000) analiza acerca del capitalismo contemporáneo y cómo éste moldea los mercados de trabajo y el rol de los trabajadores asalariados. De esta manera, el capital ha ido en contra de derechos laborales adquiridos y ha contribuido a intensificar las formas de explotación e informalidad, por ejemplo, construyendo nuevas categorías laborales como los becarios, las pasantías e incluso, la recurrente utilización de los famosos “meses de prueba” por parte de las empresas. Al respecto, Palomino (2000) apunta que:

Es sobre estos vínculos entre normas morales y contratos donde se sitúan actualmente las estrategias empresarias de flexibilización laboral que, en nombre de la disminución de los costos laborales, erosionan paulatinamente las garantías y protecciones erigidas por el Derecho del Trabajo, proceso favorecido, sin duda, por el debilitamiento de la fuerza colectiva de los trabajadores y de sus organizaciones (Palomino, 2000, p.16)

Debido a la masividad de contagios y que los centros que comenzaron en un principio no podían con la cantidad de llamados y tareas necesarias para realizar un contacto y seguimiento adecuado a las personas y familias afectadas por el SARS-CoV-2, con el paso de los meses y la renovación de convenios bimensuales, se incorporaron más “nodos” (o centros) y personas para trabajar en los Centros de Rastreo; con lo que la precarización y la incertidumbre no hacían más que aumentar colectivamente.

La precarización, ¿un elemento que articula identidades colectivas?

En otro de sus escritos, De La Garza Toledo (2009) nos propone pensar un concepto ampliado de trabajo que tenga en cuenta tanto dimensiones objetivas como subjetivas. Para los nuevos modos de organización de trabajo en los Call Center a partir de la pandemia, nos interesa, particularmente, concentrarnos en las subjetividades de los trabajadores y sus vínculos con el trabajo. Así, resaltamos la importancia de los aportes de este autor, no sólo para definir y trazar conceptualizaciones que critican y buscan comprender en mayor profundidad todas las prácticas, relaciones y entramados que se encuentran dentro del trabajo, sino también el entrecruce y vinculación que éste tiene con la identidad de las personas o sujetos trabajadores, ya que la identidad del trabajador se extiende a los tiempos no laborales.

En este sentido, la precariedad se constituye como un elemento subjetivo vinculante que permite construir una identidad, esto se visibiliza de manera exponencial tras las flexibilizaciones resultantes del Home Office y la puesta en marcha de los Covid Center. Al respecto, De La Garza Toledo afirma que uno de los elementos identitarios actuales de los trabajadores:

...puede ser el sentirse parte de la masa de los perdedores en la globalización y la flexibilización, frente a otra minoría de ganadores, sentimiento-cognición-valores-estética que iguala, que relega o mimetiza las diferencias, que puede opacar la fragmentación de las biografías y trayectorias ocupacionales. Pero también la identidad puede jugarse en un nivel más corporativo o profesional y no solo presentarse cuando se labora por largo tiempo en una sola empresa y con los mismos compañeros, sino que puede ser por un tipo de trayectoria en un tipo de rama, como los trabajadores de la maquila, que no tienen apego a la empresa, tal vez tampoco a un grupo primario de obreros, pero que se sienten trabajadores de ese sector, puesto que transitan de unas a otras empresas, en el proceso de trabajo, con condiciones de trabajo semejantes, independientemente de que puedan moverse también en el espacio geográfico (Grijalva Monteverde, 2004; Lindón Villoria, 2006) (De La Garza Toledo, 2009, p.134)

Lo expresado por el autor es sumamente pertinente con la identidad generada en los trabajadores de los Call Center en donde las identidades de los mismos no se encuentran alineadas con las empresas, sino que por el contrario, el ser un trabajador precarizado el vínculo unifica las posibles fragmentaciones biográficas. Ahora bien, con la modalidad Home Office la desvinculación entre trabajadores es tal que la comunicación entre ellos se ve trunca, y solo se comunican cuestiones operativas vía email. Esto produce un aislamiento que en el plano subjetivo no permite organizarse como trabajadores y mucho menos identificarse.

En esta línea, nuestro entrevistado nos comentó que:

El contacto y relación presencial es único, además es lo que conocíamos hasta el momento. Pasar de una modalidad de contacto presencial a una virtual, generó en mí, ciertas dificultades para transmitir mensajes, para coordinar reuniones y para realizar el acompañamiento apropiado, tanto en lo laboral como en lo personal. Es imposible separar el aspecto personal del laboral, por lo que en modalidad presencial se hacía más fácil entablar diálogos referidos a temas diversos además de laborales, y fortalecer vínculos (Anónimo, 2022)

Por el contrario, los trabajadores de Covid Center, pese a la precarización extrema de exponerse al virus, lograron vincularse y se generó un espacio de solidaridad que favoreció la creación de lazos que excedían lo laboral estrictamente. Allí se formó una conciencia colectiva a pesar del miedo al contagio por ser trabajadores “expuestos” a un virus y a condiciones laborales de baja calidad. Así lo relató Luz Narvaja cuando expresó que:

Hubo muchos momentos de encuentro digamos. De haber sido remoto, para nada creo que haya sido así. Porque pasaba en ese momento que no te juntabas mucho con la gente, entonces era salir a ver gente y encontrarse con los compañeros de trabajo. Más que mucho tiempo eran compañeros de la facu, entonces si era un encuentro que estaba muy piola. Si bien teníamos mucho miedo de contagiarnos y creo que todos hubiésemos preferido no ir, porque además en la calle no había nadie y había mucho temor, era un momento para encontrarse con personas (Narvaja, 2022)

Lo expresado por ambos entrevistados dan cuenta que el denominador común para una efectiva sociabilidad y creación de vínculos dentro de un espacio laboral radican en poder encontrarse “cara a cara”. Por lo que el aislamiento del Home Office no solo implica una profundización de la precariedad, sino que fragmenta la identidad colectiva de los trabajadores, imposibilitando la organización de los mismos y cualquier intento de lucha en contra de los nuevos modos de organización laborales que los afectan y vulneran.

Reflexiones finales

La irrupción de la pandemia no solo trajo consigo una inédita crisis social y sanitaria, sino que también fue el margen de posibilidad para profundizar la flexibilización y la precarización de las condiciones laborales de miles de personas. Particularmente, en los que respecta a los Call Center aparecieron dos nuevos modos de organización del trabajo: el Home Office y los Covid Center.

El análisis presentado permite dar cuenta de la profundización de la precarización ya que el teletrabajo significó que los trabajadores

debieran financiar sus propios gastos para desempeñar sus jornadas laborales. Además, sufrieron suspensiones rotativas durante dos años, bajo la excusa de “fuerza mayor”, mientras que los gastos de las empresas se redujeron abruptamente, la productividad se mantuvo en los mismos niveles y el Estado subsidió el 50% de los sueldos de los trabajadores.

Por otra parte, la implementación de los Covid Center supuso una estructura laboral en donde imperaba la incertidumbre en la permanencia del puesto de trabajo ya que los contratos se renuevan cada dos meses y la condición de “becarios” que recibieron significó la vulneración de sus derechos básicos como trabajadores, al no establecer con claridad la fecha de cobro de los sueldos y sin resguardar en su totalidad la seguridad sanitaria de los estudiantes trabajadores. Allí vemos como son puestas en marcha los nuevos formatos para intensificar el disciplinamiento del trabajo, es decir, reduciendo derechos y aumentando las restricciones de los sujetos.

Ambos modos de organización del trabajo tuvieron consecuencias diferentes en los procesos identitarios y esto se debió indudablemente a la presencialidad o a la falta de ella en los espacios laborales. Por una parte, los centros de Covid Center, permitieron establecer una relación más profunda con el trabajo, sus compañeros y el entorno que los acompañaba, fomentando la construcción de vínculos y de identificación que facilitó enfrentarse a la dura tarea de tratar con personas enfermas y en situaciones delicadas de necesidad, dado que compartían una vulneración y precariedad que permitió una identidad colectiva, no en relación sobre quién los contrató, sino con la condición laboral.

Por otro lado, el proceso de identificación individual de los trabajadores con modalidad Home Office era común al de los trabajadores de los Covid Center, de ser parte de los “precariados”; pero el aislamiento que implicó la virtualidad imposibilitó el refuerzo de una identidad colectiva, aniquilando la formulada antes de la pandemia. Es así que notamos cuán profunda es la alienación que fragmenta no sólo la espacialidad de los trabajadores, sino también la configuración de su identidad como tal en relación a su tarea, sus vínculos y subjetividad.

Referencias bibliográficas

- Collado, P. (2005). *¿Metamorfosis del trabajo o metamorfosis del capital?* (Vol. N°30). Octubre. Buenos Aires: Herramienta. <https://herramienta.com.ar/articulo.php?id=327>
- De La Garza Toledo, E. (2009) Hacia un concepto ampliado de trabajo. En *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales* (Vol. I, pp. 111-140). <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/coedicion/neffa1/07.pdf>
- De La Garza Toledo, E. (2004) Los dilemas de los nuevos estudios laborales en América Latina. En *publicación: Documentos de la Escuela. Nro. 21. Los dilemas de los nuevos estudios laborales en América Latina*. Enrique de la Garza Toledo. ENS, Escuela Nacional Sindical, Medellín, Colombia. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/colombia/ens/doc21/garza.pdf>
- Decreto 376/2020 con fuerza de ley. DNU - Ampliación Decreto N° 332/20 - Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción. 19 de abril de 2020. DECNU-2020-376-APN-PTE. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/dnu_376_-_ampliacion_decreto_ndeg_332-20_-_programa_de_asistencia_de_emergencia_al_trabajo.pdf
- Marx, K. (2004). *El trabajo Alienado*. Extraído de los Manuscritos económico-filosóficos de 1844. Edición Colihue Clásica.
- Palomino, H. (2000-2004-2012). *Trabajo y teoría social: conceptos clásicos y tendencias contemporáneas". Del trabajo asalariado a la sujeción indirecta del trabajo al capital. Un ensayo sobre los cambios contemporáneos en las relaciones sociales*. Documento de Cátedra. FCS. UBA.