



número 33 (primer semestre 2016) - number 33 (first semester 2016)

Dossier Antropología del trabajo y los/las trabajadores/as

Revista THEOMAI / THEOMAI Journal

Estudios críticos sobre Sociedad y Desarrollo / Critical Studies about Society and Development

La seguridad en el centro de la disputa. Aproximación a los usos del concepto de seguridad en el caso Aerolíneas Argentinas

Sara B. Cufre*

Introducción

El interrogante que atraviesa este trabajo¹ es cómo aparece la seguridad en el proceso de trabajo de las tripulantes de cabina² en la empresa Aerolíneas Argentinas. La pregunta por el concepto de seguridad emerge del estudio que venimos realizando sobre conflictividad respecto de la jornada de trabajo. Al analizar las fuentes sindicales, encontramos referencias recurrentes a la seguridad, lo cual llevó a preguntarnos por qué este concepto es utilizado por

* Lic. Sara B. Cufre. Becaria doctoral. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CONICET. sara.cufre@gmail.com

¹ Una primera versión del texto fue presentada en el Congreso Argentino de Antropología Social, realizado en Rosario del 23 al 26 de julio de 2014.

² Las y los Tripulantes de Cabina de Pasajeros son las azafatas y comisario/as de abordaje. Si bien el colectivo está integrado por trabajadoras y trabajadores, tomaremos el plural femenino ya que las tripulantes son en su mayoría mujeres.

los sindicatos en la disputa con la gestión empresarial.

En la bibliografía sobre seguridad aeronáutica, contamos con el material sobre los procedimientos técnicos producido por Organización de Aviación Civil Internacional³. La importancia de los factores psicosociales que inciden en dichos procesos ha sido analizada desde el campo de la psicología (Martinussen y Hunter, 2010). Algunos de estos estudios trabajan fundamentalmente sobre la relación con los pasajeros como un riesgo ocupacional (Novis Soto, 2008). En la línea de investigación sobre riesgos psicosociales, existe abundante bibliografía que aborda el problema de las condiciones y el ambiente de trabajo como factores técnicos del proceso productivo. (Escobar et al., 1997; Mendizabal et al., 1993; Neffa, 2001) Por otro lado, lo que se ha publicado sobre Aerolíneas Argentinas se focaliza en otros aspectos del caso, tales como la evaluación de la gestión (Negre, 2005;

Potenzeen, 2012; Rinaldi, 2014) o bien, desde de la perspectiva más general de la política aerocomercial en Argentina (Bourgés Capurro, 2005; Ballistrieri, 2010). Mientras que el proceso privatizador ha sido analizado desde el enfoque de las políticas públicas (Thwaites Rey, 2001).

Sin embargo, en estas referencias bibliográficas no está presente la dimensión política del proceso de trabajo. Un estudio en esta dirección fue la encuesta realizada por el Taller de Estudios Laborales y delegados del sector tráfico con el objetivo de relevar las condiciones de trabajo (Martinez y Vocos, 2007), aunque dicho informe no está centrado en la relación entre proceso de trabajo y seguridad. De ahí que nos interese ampliar la seguridad como campo problemático e indagar cómo este concepto atraviesa el proceso de trabajo y de qué modo es articulado en procesos de conflictividad laboral.

Nuestra hipótesis es que la empresa y los trabajadores hacen uso de la seguridad como argumento para disputar la organización del trabajo. Para empezar a ensayar posibles respuestas, nos propusimos indagar cómo se estructura dicho proceso y qué incidencia tiene la política de seguridad. Luego, buscaremos identificar algunos elementos que den cuenta de la utilización que realizan las trabajadoras y el sindicato respecto del concepto de seguridad.

El objetivo es presentar un trabajo exploratorio y, en este sentido, no expondremos resultados finales sino más bien una primera indagación acerca de lo usos del concepto de seguridad. Nos basamos en entrevistas a tripulantes, realizadas en mayo de 2014 y en el análisis de fuentes secundarias: el CCT y los documentos elaborados por el sindicato a partir de un conflicto por la extensión de la jornada de trabajo. En los primeros apartados exploramos cómo se organiza el proceso de trabajo de las trabajadoras y de qué manera aparece el concepto de seguridad. Luego, indagaremos de qué forma las trabajadoras y el sindicato que las representa ponen en juego un uso propio de ese concepto ante situaciones de conflicto.

1. La planificación del vuelo

A continuación nos ocuparemos de describir parte del proceso de trabajo de las tripulantes e

³ La Organización de Aviación Civil Internacional es un organismo de Naciones Unidas creado en 1944 con el objetivo de promover la elaboración de normativa aeronáutica aplicable a nivel mundial. Cuenta con una vasta colección de publicaciones anuales, periódicos y reportes de seguridad operacional. <http://store1.icao.int/index.php/publications.html>

intentaremos identificar de qué manera está presente el discurso empresarial con relación a la seguridad. El trabajo de las tripulantes es rutinario y repetitivo pero, al mismo tiempo, está cargado de elementos de incertidumbre e imprevisibilidad. Si bien las trabajadoras saben que cada vuelo es diferente, la definición de tareas detalladas en el Manual de Operaciones lo convierte en un trabajo que, en parte, consiste en reproducir las mismas actividades a lo largo de cada jornada laboral. En palabras de una trabajadora:

“Es muy dinámico y a la vez es muy rutinario. O sea, por ahí todos los días voy a lugares distintos, sí, pero (...) a su vez todos los días pasan a buscarme dos horas antes, llego al despacho.... Lo que te cambia es la cantidad de tiempo de vuelo y con los compañeros que vas (...) Pero la rutina, o sea lo que no es rutina termina siendo una rutina.” (Tripulante, Buenos Aires, 2014)

Las tareas a realizar -desde que son trasladadas⁴ al aeropuerto hasta que llegan a sus casas- son siempre las mismas y son percibidas como tareas sumamente rutinarias. A su vez, el desarrollo de las tareas en el lugar de trabajo está delimitado por el Manual de Operaciones que constituye una pieza fundamental en la organización del trabajo pues allí están indicados todos los procedimientos que se realizan antes, durante y después del vuelo. Por otro lado, la incertidumbre está dada porque las trabajadoras cambian sus jornadas laborales mes a mes en relación con la programación de vuelos, lo cual incide fuertemente en la organización de su vida social y familiar.⁵

“En definitiva dependés de ese papel con tu cronograma de los treinta días. A veces sentís que no disponés de tu tiempo.” (Tripulante, Buenos Aires, 2014)

“Ese papel” se refiere al “Plan de Vuelo” mensual que las trabajadoras reciben cinco días hábiles antes de que termine el mes en curso. Consiste en un calendario del mes con los vuelos programados como así también los días de guardias⁶.

Los días con vuelos programados están designados con un número de cuatro cifras: la terminación par indica que es un vuelo de ida y los impares de vuelta; al lado, se especifica el horario estimado de salida y llegada con la abreviatura del aeropuerto. Esto permite a las trabajadoras conocer cuántos vuelos van a realizar dentro de la jornada de trabajo, a dónde van a volar, en qué horario, la cantidad de escalas y el tiempo de vuelo estimado. El cronograma también incluye las “postas”⁷, es decir, los días en los cuales las trabajadoras bajan del avión en el aeropuerto de destino y toman su descanso nocturno en un hotel para volver a salir al día siguiente.

Las guardias son períodos de 12 o 24 horas en los cuales las trabajadoras deben estar disponibles para trabajar si son convocadas por la empresa. Se extienden entre las 00:00 y las 12:00 o bien entre las 00:00 y las 24:00. En caso de recibir el llamado telefónico de la empresa, deben estar listas para que el transporte pase a buscarlas por su domicilio y las lleve al aeropuerto. La empresa informa a las trabajadoras si hay vuelos programados para la guardia durante el transcurso del día, pero puede suceder que les avisen con 24 a 48 horas de antelación.

⁴ El traslado de las trabajadoras desde el domicilio hasta el aeropuerto está fijado en el punto 4.8.3 del CCT 43-91

⁵ En relación con la incidencia del trabajo en la esfera doméstica ver Palermo (2013)

⁶ Según lo establece el CCT 43-91 en el punto 7.9.5.1

⁷ El término “posta” es utilizado en el mismo CCT.

La organización del Plan de Vuelo se realiza mediante un sistema informático que cruza distintas variables: el convenio colectivo de trabajo, la normativa que rige la cantidad de horas de vuelo y de descansos, los días de servicio, las licencias y los vencimientos. Los vencimientos incluyen tanto los tiempos máximos de espera en el aeropuerto como el límite de horas de trabajo. Como los Planes de Vuelo son individuales cada trabajadora tiene su propio cálculo de vencimientos, en relación con las horas que trabajó, las esperas que tuvo, las postas que realizó y los descansos que le corresponden.

Los vencimientos son fundamentales porque si una trabajadora “está vencida”, significa que legalmente no está habilitada para volar. Esta es otra de las particularidades del trabajo de las tripulantes, en tanto su actividad está enmarcada bajo una doble normativa: el CCT y la matrícula profesional que las sitúa en una relación profesional e individual con la empresa y también con los pasajeros.

El CCT establece, entre otras cláusulas, el tiempo máximo que las tripulantes pueden estar demoradas en el aeropuerto a la espera de que salga un vuelo. Si superan el máximo de cuatro horas, ya no pueden realizar el vuelo programado porque están “vencidas”. Esto significa que si hubiera algún inconveniente o accidente, ya no tienen la cobertura legal y pueden perder su matrícula; es decir, la licencia habilitante otorgada por la Administración Nacional de Aviación Civil⁸. Por ello, las trabajadoras tienen muy en claro que no vuelan “vencidas”, por el riesgo que podría implicar.

“Porque a veces pasa que alguno te dice ‘No, pero el comandante me dijo que sólo pasó un minuto, que puedo volar’ y el consejo de todos es: ‘Sí, pero te pasa algo y todos se lavan las manos así que, pensalo’. Es responsabilidad tuya así venga Recalde y te lo diga. Te tenés que poner firme en no hacer el vuelo en esas condiciones.” (Tripulante, Buenos Aires, 2014)

A la jornada establecida en el Plan de Vuelo, se suman las horas de viaje desde el domicilio hasta el aeropuerto; aproximadamente dos anteriores y hasta tres posteriores para el regreso a su casa. Para el traslado de las trabajadoras que viven en el Área Metropolitana de Buenos Aires y trabajan en los aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque, Aerolíneas Argentinas contrata una empresa de remises que pasa a buscar a las tripulantes de cabina y a pilotos. El recorrido del mismo puede incluir a varios trabajadores, dependiendo de las distancias. En el caso que al regresar de un vuelo se produzca una demora en el servicio de remises, las trabajadoras pueden solicitar autorización al área de transportes para tomar un taxi o remise desde el aeropuerto a sus domicilios y posteriormente obtener el reintegro.⁹

2. Antes y después del vuelo

Las trabajadoras deben llegar al aeropuerto al menos una hora antes del vuelo y presentarse en “el despacho” donde se registra la asistencia, les entregan la información sobre el vuelo y se les informa con qué compañeras van a compartirlo. El despacho consiste en una pequeña oficina con dos escritorios: uno atiende a la tripulación de Aerolíneas y otro a la de Austral. También hay algunos sillones donde pueden sentarse a esperar y conversar con otras

⁸ Para obtenerla, las trabajadoras que hayan finalizado el curso de Tripulantes de Cabina en las distintas instituciones educativas, deben rendir un examen en la Administración Nacional de Aviación Civil.

⁹Establecido en el punto 4.8.3 del CCT 43-91.

Theomai 33

primer semestre 2016 / first semester 2016

compañeras.

Si bien en el avión también hay lapsos de tiempo para charlar, el despacho constituye el lugar de socialización de las tripulantes, dado que se encuentran con sus compañeras, se pasan información y se cuentan novedades de las vidas de cada una. Sin embargo, el tiempo suele ser muy breve ya que deben presentarse en el avión al menos 45 minutos antes del vuelo. Es común que los pilotos, quienes cuentan con un despacho aparte, pasen a buscar a las tripulantes por su despacho para ir todos juntos al avión.

Para el caso de los vuelos de cabotaje, cuentan con 15 minutos para realizar el *briefing*¹⁰, los chequeos de emergencia y lo que se denomina “servicios”, es decir, al catering que se sirve a los pasajeros. El *briefing* es una reunión informativa, que se da en el avión antes de que cada trabajadora comience sus tareas, en la cual participan el comandante (uno de los pilotos)¹¹, la comisario¹² y las tripulantes. En dicha reunión se informa el estado meteorológico, el tiempo aproximado de vuelo, cómo se va a realizar el servicio y si existe alguna particularidad en el vuelo, por ejemplo: viaja un menor solo o una persona con discapacidad. También, se hace una breve revisión sobre cómo actuar ante una emergencia.

Una vez finalizado, se dividen los pilotos por un lado y las tripulantes por otro. Cada uno efectúa los chequeos de seguridad de sus espacios de trabajo. Para realizar este proceso cada trabajadora tiene asignado un lugar dentro del avión (por ejemplo: una salida de emergencia, el baño del avión, el *gallery*¹³) y efectúa esos chequeos para ese lugar específico. Esta tarea consiste en la verificación de los distintos elementos que son necesarios en una emergencia, por ejemplo: matafuegos, megáfonos, tubos de oxígeno, linternas, chalecos salvavidas, etc. *“Nada es al azar ni a criterio de nadie. Todo está escrito acá. Desde el tiempo que tenés hasta quién revisa el avión, cuándo y cómo lo hace. Nadie hace lo que le parece mejor, se hace todo lo que está escrito.”* (Tripulante, Buenos Aires, 2014)

Los elementos a controlar están listados en una planilla que las trabajadoras tildan cuando comprueban su funcionamiento y/o presencia. Además, tienen una hoja con el esquema de la forma del avión y flechas que indican dónde tiene que estar ubicado cada uno de los componentes a verificar. En cada avión hay una copia de del manual ya que cada modelo puede presentar variaciones en la distribución de los elementos de seguridad.

La trabajadora completa la planilla y la firma dejando asentado su número de legajo y de matrícula. El primero es un número que identifica a las trabajadoras al interior de la empresa, mientras que la matrícula es una licencia otorgada por la Administración Nacional de Aviación Civil. Luego se la entrega a “la comisario”, quien también la firma y la entrega al comandante (piloto), quien cierra el circuito de firmas.

El Manual de Operaciones especifica las tareas y cómo deben ser llevadas a cabo; en otras palabras, opera como organizador del proceso de trabajo. Al mismo tiempo, establece los procedimientos que garantizan la seguridad: tanto los que refieren a la prevención (por ejemplo, verificar el funcionamiento de las salidas de emergencia), como aquellos que indican

¹⁰ Puede traducirse como “instrucciones”.

¹¹ La mayoría de los comandantes son varones, por lo que utilizamos, para esta referencia “el comandante”.

¹² En este caso utilizamos la denominación “la comisario” porque es así como lo refieren las trabajadoras.

¹³ Se denomina “gallery” al espacio donde se guardan los elementos para efectuar el servicio de catering.

cómo actuar ante un accidente (qué pasos se deben seguir en caso que ocurra). De esta forma, el peso que adquiere la normativa en la definición de la seguridad es un elemento distintivo del proceso de trabajo de las tripulantes.

Sin embargo, esa relación entre la seguridad y el respeto a la norma es puesta en tensión cuando se dan disputas por las condiciones de trabajo. El estricto cumplimiento de la normativa es utilizado como argumento central para garantizar las condiciones de trabajo, tanto en las demandas sindicales concretas como el proceso de trabajo como cotidiano, aspecto que abordaremos en el próximo apartado.

3. “Soy un ser humano también y me puedo golpear”

El proceso de trabajo está atravesado por el concepto de seguridad que propone la empresa. Sin embargo, las situaciones de conflicto en lo cotidiano habilitan una redefinición del término o al menos una disputa por su significado. Esta utilización se da cuando las trabajadoras resitúan la seguridad del vuelo en pos de garantizar su propia seguridad.

“Tu función principal ahí arriba es la de seguridad, eventualmente te ofrezco un servicio. Pero yo ahí arriba tengo, con el uniforme puesto, tengo una autoridad que marcar y vos me tenés que respetar y vos tenés que hacer lo que yo te diga y no porque a mí se me canta las pelotas (...) La empresa dicta una cantidad de normas y yo las tengo que hacer cumplir. Ni a cara de perro ni haciéndome la sargento eh, no. Nada que ver. Con buena onda, pero cuando vos pasás la línea yo te la marco.” (Tripulante, Buenos Aires, 2014)

El fragmento expresa una síntesis del rol de las tripulantes: cumplir y hacer cumplir las normas en pos de garantizar la seguridad, lo cual da cuenta del peso que adquiere la norma escrita en la configuración del proceso de trabajo. La construcción de su autoridad se fundamenta en el conocimiento que las tripulantes tienen sobre los procedimientos que fija el Manual de Operaciones. Asimismo, las normas plasmadas en el Manual proporcionan herramientas para marcar un límite a los pasajeros, por ejemplo:

“... a veces está el cartel de cinturón de seguridad puesto y te piden un vaso de Coca. Vos ahí les explicás que si hay cartel de cinturón eso corre para vos también. Si hay turbulencias yo me la doy en la pera igual que vos (...) Soy un ser humano también y me puedo golpear. (...) Y cuando piden el vaso de agua y les decís ‘No’, te miran desorbitados. Ahí les aclarás, que cuando está el cartel de cinturón de seguridad encendido te tienen que llamar cuando es muy necesario, sino, no.” (Tripulante, Buenos Aires, 2014)

A partir del énfasis en lo subjetivo, se desplaza el rol de “garante de seguridad” del vuelo y de la operación en su conjunto, para resituarse en su propia seguridad y cuidado. Cuando entra en juego la integridad física de las trabajadoras se produce un desplazamiento de la norma porque no refiere solamente a la organización del trabajo sino que abarca también la preservación de la salud. Entonces, el respeto a la normativa, tanto al CCT como al Manual de Operaciones, es una manera de fijar límites en la organización del trabajo. No levantarse durante las turbulencias para servir un vaso de bebida o ponerse firme y no “volar vencida”, son ejemplos del uso que las trabajadoras hacen de la norma para delimitar el proceso de trabajo.

De esta forma, las tripulantes resitúan el concepto de seguridad del vuelo hacia la propia seguridad y el cuidado de ellas mismas. Es así como el cumplimiento de la norma constituye no sólo una política de organización del proceso de trabajo, sino también una herramienta para las disputas. Esta idea es similar a los argumentos planteados por los sindicatos en los conflictos por la extensión de la jornada laboral, en los cuales la seguridad se definía en relación a garantizar las condiciones de trabajo establecidas en los CCT.

4. El conflicto por la jornada de trabajo

En 2012, la Asociación Argentina de Aeronavegantes (AAA), sindicato que representa a las tripulantes, denunció que la empresa había introducido cambios en la programación de los vuelos que alteraban la jornada de trabajo e incumplían lo establecido en el CCT. Después de un año de negociaciones y tras la medida de fuerza del sindicato, el Ministerio de Trabajo dictó la conciliación obligatoria y la empresa volvió a planificar los vuelos respetando el Convenio.

En las fuentes analizadas, AAA afirma que las condiciones de trabajo y la importancia del descanso son fundamentales para garantizar la seguridad del vuelo. El sindicato señala que la empresa incorporó las horas que se trabajan excepcionalmente, por ejemplo si un vuelo se retrasa, como parte de la jornada laboral. Según lo establecido en el CCT, la actividad de las tripulantes no puede superar las diez horas. Si surge alguna demora y ellas trabajan después de esas diez horas, se les paga un adicional; sin embargo, nunca pueden superar las doce horas de trabajo.

Para el mes de marzo de 2012, la empresa modificó la programación de la actividad de las tripulantes, de manera tal que excedía las diez horas de trabajo. Aunque se pagaría el adicional, el sindicato reclamó que se trataba de una forma de extensión de la jornada laboral y, como tal, violaba los términos del Convenio Colectivo de Trabajo. AAA comunicó que la decisión era no realizar los vuelos a partir del 2 de enero de 2013, enfatizando que se llegaba a esta situación después de haber privilegiado la negociación durante todo el año. Al día siguiente, el Ministerio de Trabajo dictó la conciliación obligatoria y la empresa debió retrotraerse a las programaciones anteriores.

Según AAA, el cambio en la programación y la extensión de la jornada pueden deteriorar la salud de los trabajadores porque afecta directamente la relación entre horas de trabajo y de descanso. En la denuncia presentada por el sindicato, señalaban que:

“La empresa (...) reincide en una metodología, la de ofrecer dinero a cambio de condiciones de trabajo y seguridad que se pierden.” (Asociación Argentina de Aeronavegantes, 2012)

Lo que se pone en juego es que el cambio introducido por la gestión empresarial produce una pérdida de las condiciones de seguridad, no sólo para las trabajadoras, sino también para la empresa, cuya imagen se vería afectada si se producen accidentes. El sindicato señala que se trata de un mecanismo de intensificación de la jornada y con ello busca visibilizar cómo impacta en el trabajo de las tripulantes. Dado que el cansancio influye en la capacidad de atención de las trabajadoras, la alteración de las horas de descanso puede perjudicar el desarrollo de sus tareas, fundamentalmente aquellas vinculadas con verificar las medidas de seguridad del avión.

De esta manera, el AAA utiliza el concepto de seguridad para interpelar a la empresa al argumentar que si no garantiza las condiciones de trabajo, pone en peligro la seguridad del vuelo. Esto le permite al sindicato plantear la idea de una doble pérdida, de condiciones de trabajo y de seguridad, como argumento para disputar el límite de las horas de trabajo.

Reflexiones finales

El interrogante que dinamizó este trabajo fue pensar de qué manera la seguridad está presente en el trabajo de las tripulantes de cabina. En este recorrido exploratorio, encontramos que la seguridad atraviesa proceso de trabajo y que la normativa es una parte central de ese concepto de seguridad, lo cual constituye un aspecto significativo del caso estudiado.

Al dar cuenta de la relevancia que adquieren las normas en la organización del proceso de trabajo, se visibiliza por qué las trabajadoras y los gremios disputan ese concepto para discutir límites del proceso de trabajo. La utilización que hacen las trabajadoras del contenido del Manual, sumado a lo establecido en el Convenio Colectivo de Trabajo y a la legislación sobre su matrícula profesional, pone en juego un uso propio del concepto de seguridad. Ya que al tomar el conjunto de normativas como herramienta para defender sus condiciones de trabajo, realizan un desplazamiento de dicho y sitúan el eje en garantizar su integridad física. El CCT fija los límites de la jornada de trabajo, pero el hecho de no “volar vencida” repone la seguridad en el cuidado de la vida de las trabajadoras.

Del mismo modo, AAA pone el foco en la salud de las trabajadoras en el conflicto con la empresa. La interpelación del sindicato a la gestión empresarial se basa en la idea de que aquello que daña la salud de las trabajadoras, afecta la seguridad de la operación. Al visibilizar la relación entre el cansancio y la posibilidad de accidentes pone a la salud de los trabajadores como elemento central de la seguridad. En este sentido, consideramos que el uso del concepto de seguridad que hacen tanto las trabajadoras como el sindicato, les permite resituar la definición del concepto en pos de disputar los límites del proceso de trabajo.

Bibliografía

Asociación Argentina de Aeronavegantes (2012), **Denuncia ante el ministerio de Trabajo de la Nación**. 01/03/2012. [On line]. Disponible:

<http://alaguirre.com/aeronavegantes/companies/aerolineas-argentinas/item/103-denuncia-violaci%C3%B3n-a-los-cct-43-91-e-y-51-91?lang=en>, (consultado el 04/04/2013)

BOURGÉS Capurro, J. **Desarrollo de una nueva Línea Aero comercial en Argentina para vuelos no regulares, regionales y de cabotaje, a destinos específicamente turísticos**. Tesis de Maestría. Universidad del Centro de Estudios Macroeconómicos de Argentina - Instituto Tecnológico Buenos Aires. 2005

ESCOBAR, N., NEFFA, J. y VERA PINTOS, V. **Riesgos del medio ambiente físico: ¿perder la salud para ganarse la vida?**, Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad. 1997

MARTINEZ, O. y VOCOS, F. Salud y acción sindical. El trabajo conjunto entre trabajadores y científicos sociales. La experiencia junto a los trabajadores de Aerolíneas Argentinas y Austral, en **8° Congreso ASET**, 2007.

MARTINUSSEN, M. y HUNTER, D. **Aviation psychology and human factors**, Boca Raton, Estados Unidos: CRC Press Taylor & Francis Group. 2010

MENIDAZABAL, N., NEFFA, J. y CATALANO A. Las condiciones y medio ambiente de trabajo y salud de los obreros del vidrio en la capital federal y el Gran Buenos Aires: Un estudio cuantitativo acerca de sus percepciones y vivencias sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo y sus relaciones con la salud. **Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad. 1993**

NEFFA, J **Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores**. Argentina: Asociación Trabajo y Sociedad. 2001

NEGRE, M. Historia Económica de Aerolíneas Argentinas en **Observatorio de la Economía Latinoamericana** N° 43. Disponible en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ar/> (consultado el 05/06/2013). 2005

NOVIS, Soto. **Pasajeros conflictivos ¿Un riesgo ocupacional?** [On line]. Disponible: <https://app.box.com/shared/9cz5jj8umi> (consultado 06/11/2014). 2008

PALERMO, H.M. **Apuntes para pensar la nacionalización de YPF: relaciones laborales y tensiones sociales en Comodoro Rivadavia**. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/becas/20131218095129/1.pdf> [on line], (consultado el 01/12/2014) 2013

POTENZEEN, Aerolíneas Argentinas 4 años después en **Gaceta Aeronáutica. Revista on line**. Disponible en <http://www.gacetaaeronautica.com/gaceta/wp-101/?p=3216>, (consultado el 05/02/2013) 2012

RINALDI, F, **Aerolíneas Argentinas. 2000 días de pérdidas**, Buenos Aires: Planeta. 2014

THWAITES REY, M. **Alas rotas. La política de privatización y quiebra de Aerolíneas Argentinas**. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial SRL. 2001.