

# Segmentación, subcontratación y estrategia sindical. Las telecomunicaciones en Argentina<sup>1</sup>

*Patricia Davolos*

## Introducción

LA PRIVATIZACIÓN Y reconversión de las telecomunicaciones en la década de los noventa significó —entre sus mutaciones más significativas— la subcontratación y sustitución del empleo protegido por empleo atípico, que dio como resultado la desarticulación gremial y fragmentación en la representación de los trabajadores. Este proceso tuvo lugar en el contexto de las reformas de mercado que se produjeron con diferente nivel de profundidad en la región, y que en Argentina se dieron junto a una crisis profunda del empleo y un repliegue de los sindicatos del escenario de la conflictividad social.

Desde los comienzos de la privatización periférica, y luego de consumada la privatización de la ex Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel), el sistema de contratistas y subcontratistas o “tercerizaciones en cadena” se fue profundizado. En la actualidad, fuentes sindicales calculan que un porcentaje bastante superior a 50% de los trabajadores de las telecomunicaciones no tiene una relación contractual directa con las empresas de telefonía fija (Telefónica de Argentina y Telecom), pero están integrados a las mismas de diversas formas, por ejemplo a partir de subcontratistas de obra, *call centers*, tercerización administrativa, etcétera.

En el marco de recuperación de la economía y del empleo que se producen claramente a partir de 2003 en nuestro país, el objetivo es analizar en qué medida el sindicato compatibilizó la defensa de los intereses de los trabajadores estables pertenecientes a las empresas matrices de la telefonía

<sup>1</sup>La autora agradece los comentarios de los dictaminadores anónimos. Una versión preliminar del escrito fue presentada en el XXVII Congreso Asociación Latinoamericana de Sociología (ALAS), Buenos Aires, 31 de agosto al 4 de septiembre, 2009.

—que constituyen su tradicional base de representación—, con la defensa de los trabajadores de la actividad tercerizados o bajo formas atípicas de contratación que quedaron fuera de su representación tras la privatización.

Es importante destacar que los trabajadores telefónicos se ubican entre aquellos que han alcanzado mejores negociaciones colectivas a nivel nacional en el periodo post convertibilidad.<sup>2</sup> Indicador que en debates de la década del setenta llevaba a considerar a estos sectores como parte de la *aristocracia del trabajo* o de los estratos superiores de los trabajadores asalariados. Definición basada en la posesión de condiciones objetivas privilegiadas en términos relativos, como salarios, seguridad en el empleo y condiciones de trabajo, producto en parte de una inserción en los sectores más modernos y dinámicos de la economía.

Pero también, como entonces, es interesante preguntarse por sus prácticas en tanto solidaridad con otros segmentos más precarizados de asalariados. En esos momentos (hasta mediados de los setenta) las características del contexto hacían más factible que los sindicatos pusieran en ejecución políticas coordinadas que tendieran hacia la homogenización de las condiciones salariales y laborales para el conjunto.<sup>3</sup> Situación ésta que tendió a facilitar el desarrollo de un sentido colectivo de la clase y la solidaridad entre trabajadores.

Las consecuencias que los cambios estructurales implementados durante la década del noventa han tenido y tienen sobre las estrategias sindicales y en las formas de construcción gremial en nuestro país, aún no son claras. Pero el escenario de crecimiento por el que atravesó la Argentina entre 2003 y 2008 significó condiciones más favorables para el resurgimiento del sindicalismo en el marco de una política gubernamental que alentó la dinamización de las negociaciones colectivas e instrumentó incrementos salariales por decreto de suma fija no remunerativa. El escenario resulta propicio para debatir los obstáculos y las limitaciones que en el plano de la acción colectiva la clase trabajadora encuentra para superar los procesos de fragmentación social, poniendo un freno a las persistentes divisiones que en el plano estructural se profundizaron grandemente en la década pasada.

<sup>2</sup>De acuerdo con los datos de *salario conformado* (salario básico, adicionales estipulados y aumentos por decreto del Poder Ejecutivo) informados por el MTEySS-Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales, los telefónicos se encuentran durante 2003-2008 entre los más elevados, junto a camioneros, bancos privados nacionales, transporte de pasajeros (véase Boletín de Estadísticas Laborales, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social).

<sup>3</sup>Como afirman Marshall y Perelman (2004), en esa etapa —y hasta la década de los ochenta—, predominaron los acuerdos por actividad y una práctica de negociación colectiva imitativa que implicaba el seguimiento por parte de los sindicatos más débiles de las pautas salariales establecidas previamente por los sindicatos con mayor capacidad de negociación.

De esta forma, el trabajo se inscribe en el debate más general acerca de si la recobrada centralidad de los sindicatos en Argentina, vía la dinamización de los conflictos gremiales y la negociación colectiva, evidencia un “cierre de filas” en lo relativo a los trabajadores protegidos; o es posible advertir que se trasladan las ventajas conseguidas incorporando en sus reivindicaciones las demandas de aquellos sectores más precarizados en sus inserciones, con menores recursos y posibilidad de llevar adelante con éxito la acción sindical.

El estudio de caso se centra en el Sindicato Telefónico de Buenos Aires (FOETRA)<sup>4</sup> que encuadra a los trabajadores de base de las dos licenciatarias de la telefonía fija (núcleo tradicional de la actividad), y es sin duda el que delinea para el resto de las organizaciones gremiales del sector la agenda y la dinámica de confrontación y negociación con las empresas.

La base de la evidencia empírica que da sustento a esta discusión la constituye el análisis del conjunto de conflictos y acuerdos sostenidos por FOETRA entre 2003 y 2008, complementada con entrevistas en profundidad a informantes clave.<sup>5</sup>

El artículo se organiza de la siguiente manera: en el ítem que sigue se presenta el marco conceptual, luego se presenta la estrategia seguida por las empresas y a continuación se analiza la estrategia llevada adelante por el sindicato. Por último se exponen las consideraciones finales.

## Marco conceptual

La teoría de la segmentación de los mercados laborales (véanse Piore, 1983a; 1983b; Gordon, Edwards y Reich, 1975; 1986, entre otros) postula la existencia de barreras que obstaculizan el acceso de los trabajadores a lo largo de sus trayectorias laborales a determinados segmentos del mercado, dificultando la movilidad de parte de la fuerza de trabajo entre los mismos. Los trabajadores insertos en los distintos segmentos gozan de condiciones laborales y contractuales divergentes a los que les corresponden distintas pautas de estabilidad y determinación salarial. Pero la oportunidad de ocupar un determinado puesto de trabajo no depende sólo de las características de las personas que los ocupan, sino que depende más fundamentalmente de las estrategias y prácticas de contratación que llevan adelante las empresas. En consecuencia,

<sup>4</sup> Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina.

<sup>5</sup> Se efectuaron entrevistas a dirigentes y activistas del sindicato y la federación pertenecientes a diferentes agrupaciones gremiales entre los años 2008 y 2009. Este trabajo además retoma los resultados de una investigación propia centrada en los impactos que produjo el proceso de privatización.

la inserción en el mercado laboral no depende tan sólo de lo que se ha dado en denominar la “empleabilidad” de la persona (características de la oferta de trabajo), sino también y de forma determinante, de la demanda de puestos a cubrir en el mercado laboral que funcionan como puertos de entrada (Piore, 1983a).

De esta forma, la teoría de la segmentación centra su atención sobre los vínculos existentes entre la esfera de la producción y la esfera de la circulación, o entre trabajo y empleo.

Para los teóricos de la segmentación de la escuela radical americana las distintas estrategias ensayadas por las empresas a lo largo de la historia del capitalismo (véase Edwards, 1979) responden al objetivo central de inhibir las acciones de resistencia de los trabajadores y la solidaridad de clase, en pos de asegurar grados de disciplina y supervisión hacia la fuerza de trabajo, con el objeto de lograr la máxima extracción de trabajo en el proceso de producción. El foco central de estos desarrollos teóricos está puesto en el conflicto entre trabajo y capital. Las estrategias de las empresas en el mercado de trabajo se interpretan como destinadas a promover los intereses de los capitalistas como clase. Estas teorías intentan explicar cómo los capitalistas persiguen diseñar estrategias para aumentar el control sobre el trabajo incentivando divisiones “artificiales” dentro de la fuerza de trabajo para socavar la resistencia colectiva (Gordon, Edwards y Reich, 1986; 1975).

Entre otros exponentes destacados de esta escuela, los trabajos de J. Rubery (Rubery, 1978; 1992; 2006; Rubery y Wilkinson, 1994)—dando cuenta de las advertencias y críticas efectuadas a los primeros desarrollos de la teoría, que suponen una clase capitalista con un poder integral a la hora de controlar los procesos de trabajo— advierten sobre la no pasividad de los trabajadores frente a las políticas empresarias. Esta mirada otorga un lugar central en el análisis al rol de las organizaciones de los trabajadores y a la resistencia por éstos opuesta. Rubery (1978) sostiene que los cambios que se han venido sucediendo en las estructuras productivas modifican las características de los puestos de trabajo, y ello tiene como consecuencia el debilitamiento de la capacidad de negociación sindical. Esto puede provocar diferentes estrategias y políticas de parte de las organizaciones de los trabajadores; entre ellas, la búsqueda de estrategias de defensa para intentar estratificar la fuerza de trabajo y controlar así el acceso a las ocupaciones, que les permita lograr estabilidad laboral y mejores condiciones de trabajo frente a la competencia del mercado externo de trabajo. La segmentación se produce porque la fuerza de trabajo ya incorporada se organiza y se protege contra la competencia de aquella recién incorporada (nuevos trabajadores) que no está organizada sindicalmente, como podría ser el caso de las mujeres, de los jóvenes y de los inmigrantes.

Estas observaciones concluyen en que una explicación satisfactoria del comportamiento de los trabajadores ante la reestructuración capitalista no podría estar expresada únicamente por el interés de la clase en su conjunto, sino que debe prestarse especial atención a la competencia o forma de relación que se establece entre grupos de trabajadores o segmentos que conforman la fuerza laboral. Otras contribuciones de esta línea de análisis insisten en subrayar —además— el papel de la intervención social del Estado a través de la orientación que se impone al modelo económico (véanse Cortés y Marshall, 1991; Cortés, 1994).

En Argentina, a partir de los años noventa y luego de transcurrida algo más de una década de reformas de mercado que significaron un ajuste económico que disciplinó y debilitó las bases del poder sindical (véase Torre, 2004), los sindicatos se vieron desplazados del escenario de la conflictividad social.<sup>6</sup>

Es hacia 2003 cuando se abre un contexto con condiciones propicias para el resurgimiento del sindicalismo tradicional.<sup>7</sup> Frente a los pronósticos de una profunda descentralización de las relaciones de trabajo y debilitamiento de los sindicatos como consecuencia de las reformas neoliberales, la renovada capacidad de centralizar el conflicto y la negociación colectiva que vienen mostrando desde entonces los ha vuelto a colocar en el centro de la escena. Pero este proceso no sólo es explicado por la entrada en una fase de crecimiento económico, caída del desempleo y un nuevo rol del Estado. Es imprescindible considerar también las particularidades históricas del caso argentino, las cuales no encuentran muchos antecedentes para su comparación.

El modelo sindical argentino (de inspiración corporativista) se conformó centralizado, con monopolio de la representación y de negociación colectiva en el nivel de las actividades económicas. Sumado a la cohesión política que históricamente mostró la clase obrera argentina (Torre, 2004), estas particularidades dotaron al sindicalismo de gran fortaleza y lo constituyeron en un interlocutor político central al permitirle alcanzar importantes conquistas sociales. A pesar de los vaivenes político institucionales atravesados, estos atributos van a perdurar hasta nuestros días.

La constitución de un sindicalismo político donde el Estado se erige en el espacio privilegiado de negociación y presión para lograr reivindicaciones

<sup>6</sup> Este desplazamiento se da en paralelo al dinamismo que cobran otros movimientos sociales, como los movimientos de desocupados o “piqueteros”, sobre todo luego de 1997.

<sup>7</sup> Etchemendy y Collier (2007) caracterizan el renovado rol de los sindicatos como *pacto neocorporativo segmentado*, el cual restablece a los líderes sindicales como interlocutores cruciales del gobierno, que junto a las cúpulas del empresariado pactan de forma tripartita acuerdos que se aplican a una minoría sustancial de la fuerza de trabajo.

(Sigal y Torre, 1979), también tuvo como signo distintivo el desarrollo de una dinámica gremial prolífica en los lugares de trabajo con diversos grados de autonomía relativa respecto de las cúpulas sindicales (James, 1981; Doyon, 1977). Por tanto, si bien la historia de la conflictividad en Argentina estuvo centrada en la protesta laboral llevada adelante por el movimiento obrero organizado, esta historia no estuvo exenta de tensiones entre los diferentes niveles de representación.

El escenario que se configura en los años noventa acentuó con más fuerza que en otros estadios del pasado la heterogeneidad en las formas de inserción de los trabajadores. Esta situación tiende a socavar la solidaridad intraclase (o solidaridad horizontal) como correlato de una más débil percepción de las semejanzas, lo que complejiza el diseño de estrategias de representación sindical integradoras que cumplan la tarea de armonizar intereses de distintos grupos de trabajadores.

En nuestro país, entre 2003 y 2008, el producto bruto creció a una tasa promedio de 8%-9% anual,<sup>8</sup> y la tasa de desempleo<sup>9</sup> ha caído sostenidamente llegando a porcentajes similares a los de principios de la década de los noventa. El crecimiento de la economía significó un incremento del empleo que —a partir de tradiciones preexistentes— dio lugar a un crecimiento del número de afiliados a los sindicatos.<sup>10</sup> En este contexto, el empleo no protegido —que alcanzaba en 2003 su pico más alto representando más de 50% del empleo total— persiste en constituir hasta 2008 alrededor de 40% de los trabajadores ocupados. Este volumen de trabajadores precarios no registrados por la seguridad social, que quedan por fuera de las negociaciones de los sindicatos, constituye una situación novedosa para la Argentina. Hasta los años noventa, la característica distintiva era la de un mercado laboral con relativamente alta formalización de su fuerza de trabajo en comparación con otros países de la región.

En definitiva, junto al crecimiento sostenido de la economía y del empleo que marcan el nuevo escenario, también se constata la persistencia de importantes desigualdades en las condiciones de empleo y de trabajo entre segmentos de la fuerza laboral. En esta línea de indagación el presente trabajo se centra en analizar si en el nuevo contexto, las formas de construcción

<sup>8</sup>Según datos de Cuentas Nacionales, INDEC (Instituto de Estadísticas y Censos).

<sup>9</sup>En 2002, la misma trepaba al 21.5% de la población económicamente activa según la Encuesta Permanente de Hogares (EPH), Instituto de Estadísticas y Censos (Indec).

<sup>10</sup>Es importante señalar que la significativa caída del empleo durante la década de los noventa, no registró, sin embargo, impactos de importancia en la tasa de afiliación sindical (véase Marshall y Perelman, 2008).

gremial que analizaremos tendieron a consolidar la segmentación a través de un accionar más corporativo o de grupo de interés sindicalizado o, contrariamente, tuvieron un papel tendiente a reequilibrar las desigualdades sociales imperantes.

### **La privatización de las telecomunicaciones: la subcontratación laboral como estrategia empresaria en un contexto de amplio desempleo**

Las características del mercado externo de trabajo y sus instituciones (como la organización sindical y la negociación colectiva, la seguridad social, las normas de contratación laboral, etc.) tienen importante influencia en las políticas de empleo internas de las firmas, y son importantes en la determinación de internalizar o externalizar trabajo. Se trata de decisiones que no están exclusivamente determinadas por la tecnología, sino que además tienen relación con ciertas oportunidades que ofrece el mercado externo de trabajo.

La flexibilización del marco normativo en las relaciones laborales, que promovió el modelo económico neoliberal a principios de la década del noventa, amplió los márgenes de libertad concedidos a las empresas en la utilización de la fuerza de trabajo. De esta forma se allanó el camino para que los sectores más dinámicos de la economía aprovecharan las desigualdades existentes en el mercado de trabajo para reducir sus costos y controlar la conflictividad laboral eludiendo, por ejemplo, la presencia sindical. La subcontratación como mecanismo empresarial para ganar competitividad se conformó en la contracara de una de las formas que adoptan la precarización y el disciplinamiento laboral (véanse Bensusán, 2007; De La Garza, 2005; Bronstein, 1999).

Según Recio (2007), mientras que la subcontratación y tercerización del trabajo se presentan como estrategias para garantizar la eficiencia empresarial y su capacidad de adaptación a los cambios en la vida económica, la precariedad da cuenta de los costos que generan en las clases trabajadoras estas estrategias.

La política de reestructuración de la empresa estatal de telecomunicaciones con vistas a su privatización tenía como uno de sus objetivos producir un achicamiento y una sustitución de una parte importante de la fuerza de trabajo permanente, para reducir costos laborales directos e indirectos al controlar el nivel de conflictividad (véanse Davolos, 2001b; Montes Cató, 2004). A partir de la política de retiros voluntarios y jubilaciones anticipadas fue posible la reducción y posterior sustitución de una parte importante de trabaja-

dores provenientes de la ex ENTEL.<sup>11</sup> De esta forma, las empresas telefónicas rediseñaron la política de reclutamiento con el objetivo de sustituir los despidos de planta a través de contrataciones atípicas y fundamentalmente vía la subcontratación. Un mercado laboral caracterizado por altas tasas de desempleo abierto, con un excedente relativo de las calificaciones requeridas, facilitó la contratación de trabajadores temporarios con salarios (directos e indirectos) inferiores al de los asalariados permanentes y en condiciones de alta precariedad.

La privatización desagrega así el viejo colectivo laboral, y los trabajadores pasan a estar sometidos por regímenes jurídicos diferentes. El tipo de vínculo contractual va a determinar una serie de desigualdades: en las condiciones de trabajo (extensión de la jornada, de los descansos, los ritmos de trabajo), en las remuneraciones y en la posibilidad de acceso a beneficios sociales (obra social, vacaciones, licencias, etcétera).

En un contexto general, donde los sindicatos habían perdido poder y capacidad de movilización, la creciente externalización de segmentos importantes de la actividad por fuera de las dos empresas de telefonía fija (Telefónica y Telecom), significó también una fragmentación de la pertenencia sindical. Sólo los trabajadores fijos de estas dos empresas matrices quedan amparados bajo el convenio colectivo telefónico, al no extenderse la negociación colectiva a lo largo de las cadenas de subcontratación.

El presente trabajo pone el foco de atención en dos sectores que se vieron fuertemente afectados por estos procesos y que en la actualidad constituyen el grueso de los trabajadores subcontratados en terceras empresas:

1. Los trabajadores empleados por las subcontratistas de obra del área técnica que sustituyeron a los trabajadores de planta de la ex ENTEL encargados del mantenimiento, la modernización y extensión de la red básica (Plantel exterior). Este segmento de trabajadores comenzó en alta proporción siendo trabajadores sin contrato laboral que fueron paulatinamente ingresando al convenio colectivo del sindicato de la construcción (UOCRA, que en la actualidad posee un convenio especial para telefonía).
2. Los teleoperadores que fueron sustituyendo a los trabajadores de planta permanente del sector *Tráfico* de la ex empresa estatal, a partir de modalidades contractuales atípicas (como las pasantías, que eximen a las

<sup>11</sup> Se estima en alrededor de 22 000 los trabajadores fijos de Telefónica y Telecom frente a los 45 000 ocupados previos a la privatización, donde menos de 35% empleados actuales procede de la empresa estatal (véase Davolos, 2001a).



empresas de pagar cargas sociales), y a medida que avanzaron los años, tercerizados en los *call centers*. Este segmento —que a lo largo del tiempo fue estando dominado por la notable expansión del *telemarketing* (compra venta de servicios y productos)— queda bajo el convenio colectivo del Sindicato de Empleados de Comercio.

Los convenios de los sindicatos ingresantes ofrecían condiciones menos ventajosas en comparación con las que sostenía el sindicato FOETRA y con una tendencia más favorable a acordar con las patronales. Además, vale la pena recordar que las trayectorias político gremiales de los mismos y el acompañamiento al modelo económico neoliberal que se estaba implementando en esos años los distancian de la postura de confrontación que FOETRA mantuvo durante el proceso de privatización.

Por último, también se produce en la etapa post privatización una importante fragmentación por región. Como es sabido, las federaciones están constituidas por sindicatos regionales o locales habilitados legalmente para negociar. El apoyo que suscitaba el proceso privatizador va a abrir una serie de conflictos entre los sindicatos del sector a nivel nacional. Estas confrontaciones basadas en prácticas y orientaciones diferenciadas perduran hasta la actualidad y dieron como resultado el nacimiento de una nueva Federación de las Telecomunicaciones (FATEL) que se escinde de la pre existente (FOESITRA).<sup>12</sup>

A la fragmentación y competencia sindicales puede agregarse como un rasgo distintivo de la nueva etapa post privatización la reducción absoluta de afiliados producto del achicamiento del personal de planta, el aumento del personal fuera de convenio y una tendencia a la no agremiación de los nuevos trabajadores, que en su mayoría carecen de tradición sindical previa. Procesos éstos que desde diferentes ángulos pusieron en cuestión el poder de FOETRA.

<sup>12</sup> Durante el conflicto por la privatización de la ex ENTEL, FOETRA Buenos Aires mantiene una postura antiprivatista y de confrontación con el modelo económico, postura que vuelve a revitalizarse a partir de 1997 con la llegada de la nueva conducción del sindicato que perdura hasta la actualidad. De esta forma, se diferenciaba de la Federación (FOESITRA), de la cual se desafilia en 1999 y se constituye en la principal impulsora de una federación alternativa. De esta forma nace FATEL, que en 2007 logra reconocimiento legal. En la actualidad esta Federación agrupa a 70% de los representados totales del país al aglutinar a los sindicatos regionales con mayor cantidad de afiliados, como Buenos Aires, Rosario, Tucumán. Por su parte, FOESITRA aglutina mayor cantidad de organizaciones pero numéricamente menos importantes (entre las más significativas se encuentran Córdoba y Mendoza). De todas formas, muchas de las conquistas más significativas obtenidas por el sindicato Buenos Aires tienden luego a ser incorporadas por el resto.

En definitiva, la representación de FOETRA va a quedar limitada a los trabajadores fijos de las dos grandes licenciatarias,<sup>13</sup> paralelamente a que las fronteras de la industria de las telecomunicaciones se ampliaban y redefinían incorporando novedosos negocios y actividades a partir de los cambios tecnológicos provenientes de la informática.

A diferencia de lo sucedido en otras privatizaciones de empresas públicas en nuestro país, en el caso de las Telecomunicaciones, FOETRA —en el marco de su enfrentamiento con las políticas implementadas— no tuvo influencia en la orientación que tomó la reestructuración laboral producida ni en la forma de representación de los segmentos tercerizados, lo que va a implicar una reducción de su base a 50%. Como resultado se arriba a la fase de recuperación a partir de 2003, con una expansión notable de convenios y acuerdos colectivos dentro del sector diferenciados según empresa, sindicato y región (véase Davolos, 2001b, y para observar su desarrollo post convertibilidad véase Senén González y Garro, 2007).

### **Algunas notas sobre el estudio de caso**

Tras la salida de la crisis es posible advertir fuertes asimetrías entre sindicatos, diferencias en su poder de negociación y una dispersión de estrategias (Palomino y Tajtemberg, 2006). Los motivos de conflicto gremial que prevalecen en la nueva etapa están mayoritariamente vinculados con reclamos por recomposición salarial con vistas a recuperar y superar los niveles previos a la devaluación de la moneda, y en menor medida a reclamos por condiciones de trabajo y contractuales (Palomino y Tajtemberg, 2006). Aunque aún en muy baja proporción, se incorporan nuevas reivindicaciones a los motivos de conflicto gremial. Ejemplo de ello son aquellas demandas vinculadas con el intento de recuperar el control sindical sobre la oferta de trabajo a través de los mercados internos, o el intento de recomponer la representación de colectivos laborales desintegrados producto de estrategias de subcontratación y fragmentación sindical llevados adelante con asiduidad por las empresas en la década pasada.

El eje del estudio es indagar sobre la estrategia del sindicato FOETRA en relación con las contrataciones atípicas y fundamentalmente frente a las tercerizaciones en el contexto post 2003. Luego de la evidencia hasta aquí desa-

<sup>13</sup>Dentro de las empresas matrices en las que se divide la ex ENTEL también se efectuó la transición desde un régimen de convenio único, a otro de convenios colectivos diferenciados por categoría (como el caso del personal jerárquico y los profesionales).

rollada, se discute a continuación la capacidad e intencionalidad del sindicato de los telefónicos para conformar núcleos de cooperación entre segmentos de trabajadores tendientes a modelar a través de la acción colectiva los efectos que trajo aparejada la privatización. Desde esta perspectiva se analizan el tipo de reivindicaciones que se fueron formulando y en qué medida se incorporan las demandas de los sectores asalariados tercerizados, altamente vulnerables, tanto en términos de condiciones laborales, como de su capacidad para defender intereses a través de una organización sindical.

De acuerdo con esta preocupación, se elaboró una base de datos con los conflictos y acuerdos sostenidos por FOETRA en el periodo 2003-2008. La delimitación de cada negociación o conflicto registrado lo constituyen todas las acciones gremiales hasta que se arriba a un acuerdo con las empresas, en que se decide no continuar activando sobre ese reclamo.<sup>14</sup> De esta forma podemos observar (véanse Cuadros 1 y 2) que la duración de los conflictos puede extenderse por algunos meses según los casos e involucrar diferentes tipos de acciones (paros, asambleas en los lugares de trabajo, movilizaciones, etc.). El eje nodal de discriminación y ordenación de estos datos está cimentado en la pertenencia de cada conflicto/acuerdo a alguna de las dos lógicas siguientes:

- a) Por un lado, aquellas acciones y reivindicaciones ligadas a la representación de los trabajadores bajo el convenio colectivo de FOETRA. Se trata de una lógica más corporativa o menos inclusiva al quedar centrada en la promoción y defensa de los intereses inmediatos de aquellos trabajadores a quienes ya se representa (conflictos salariales, de condiciones de trabajo, por despidos o cuestiones contractuales, obtención de otros beneficios).
- b) Por el otro lado, aquellas reivindicaciones que involucran al conjunto de los asalariados, y que expresan solidaridad de los trabajadores estables bajo convenio colectivo de la actividad principal con aquellos trabajadores bajo formas más precarizadas de contratación y trabajo dependientes de las empresas matrices o de empresas subcontratistas, que englobamos bajo el rótulo general de “luchas contra el tercerismo” en sus diferentes aspectos. Esta lógica más inclusiva incorpora o articula, a través de la acción colectiva, intereses generales de los asalariados

<sup>14</sup>Esta definición está basada en la definición de conflicto del equipo de estadísticas sobre conflictos laborales del MTEySS, coordinado por Ricardo Spaltenberg: “la serie de eventos desencadenados a partir de la realización de una acción conflictiva por parte de un grupo de trabajadores o empleados con el objeto de alcanzar sus reivindicaciones laborales”. Al ser un estudio de caso, para cada conflicto es posible analizar su resultado o acuerdo alcanzado que no consta en las estadísticas.

con los intereses de la organización sindical tendientes a la ampliación de la base de representación y cobertura de la organización gremial. En otros términos, significa fuerza organizativa articulada con una matriz ideológica de tipo inclusiva (véase Hyman, 2004).

En el caso bajo estudio, la lógica B significa también recuperar ámbitos de representación que se perdieron con el proceso de privatización. Hemos ya mencionado que entre 2003 y 2008 aquellos grupos de trabajadores dentro de la actividad más precarizados se encuentran encuadrados bajo otros sindicatos. El otrora poderoso sindicato telefónico, luego de la privatización pasa a competir con los sindicatos de la Construcción y de Comercio vía la estrategia de las tercerizaciones. De esta forma se fue aislando la resistencia colectiva y debilitando la acción colectiva unificada. La nueva coyuntura a partir de 2003 dio lugar a una intensificación de los conflictos intersindicales en la disputa por los ámbitos de representación.

En los ítems siguientes se analizan las acciones/acuerdos según cada una de estas lógicas, y de acuerdo con los resultados obtenidos se discuten obstáculos o limitaciones en relación con la distancia observada entre ambos términos (acciones-resultados).<sup>15</sup>

### **Características de las conquistas de los trabajadores telefónicos durante la recuperación: la *lógica A***

En teoría, la lógica A de promoción y defensa de los intereses inmediatos de los trabajadores convencionales, nunca está ausente, ya que es la que asegura el poder del propio sindicato al estimular a la organización a la afiliación y el respaldo activo.

El sindicato telefónico se ubicó entre aquellos que marcaron el inicio de la fase de revitalización de las acciones sindicales post convertibilidad. Los conflictos sostenidos por FOETRA marcaron la salida del congelamiento salarial y se constituyeron en referencia para posteriores negociaciones salariales al instalarse durante todo el periodo de análisis entre aquellos con salarios más elevados.<sup>16</sup>

<sup>15</sup>Además de las *comunicaciones sindicales*, a partir de las cuales fue posible confeccionar una base de datos que registra los conflictos y acuerdos sostenidos en el periodo, las entrevistas realizadas a informantes clave del sindicato y otros activistas fue central para poder interpretar las características de los conflictos y acuerdos. Este aporte resultó indispensable para discriminar la evidencia empírica resultante a partir de las lógicas A y B.

<sup>16</sup>Siguiendo el Cuadro 1, entre los conflictos salariales más importantes se cuentan los

### Cuadro 1

#### Enumeración de los conflictos/acuerdos sostenidos por FOETRA y su duración según lógica A o B entre 2003 y 2008

<i>Año</i>	<i>Lógica A</i>	<i>Lógica B</i>
2003	<p><b>Julio-octubre:</b> conflicto salarial y reclamo judicial artículo 15 convenio (pago de la deuda salarial por extensión de la jornada).</p> <p><b>Noviembre:</b> rechazo memoria y balance del Programa Propiedad Participada (acciones en manos de los telefónicos luego de la privatización).</p>	<p><b>Enero-julio:</b> discusión sobre forma de incorporación pasantes (teleoperadores) a planta permanente en las dos empresas matrices. Denuncia a Telecom ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) y reclamo judicial por evasión fiscal de aportes trabajadores pasantes.</p>
2004	<p><b>Enero-marzo:</b> conflicto efectivización pago suma fija decretada por el Ejecutivo.</p> <p><b>Mayo:</b> rebaja horaria teleoperadores Telecom.</p> <p><b>Octubre-diciembre:</b> reclamo salarial y tope a reabsorción de suma fija establecida por el Ejecutivo. Recuperación del Día del Telefónico.</p> <p><b>Diciembre:</b> reclamo por recategorización.</p>	<p><b>Mayo-junio:</b> se reabre discusión sobre ingreso de pasantes a planta que vencen a partir de 2004.</p> <p><b>Agosto:</b> reclamo por representación de teleoperadores de Atento (principal tercerizadora de Telefónica) y conflicto por el despido de 70 trabajadores.</p>
2005	<p><b>Junio:</b> reclamo por condiciones de trabajo teleoperadores Telefónica (tiempos de trabajo y esquema de trabajo).</p> <p><b>Julio:</b> campaña esclarecimiento sobre fondo compensador jubilados y pensionados.</p> <p>Conflicto por condiciones de trabajo operadores 114.</p> <p><b>Agosto:</b> aumento viáticos.</p> <p><b>Noviembre-diciembre:</b> conflicto por recategorización y aumento salarial con reducción de jornada.</p>	<p><b>Marzo 2005-noviembre 2006:</b> comienza plan de lucha contra el tercerismo votado por plenario de delegados: ingreso de trabajadores subcontratados de obra a planta permanente (140 Telefónica y 80 Telecom).</p> <p>Plan de lucha en Atento por encuadre sindical, mejoras salariales, reinserción despidos en el conflicto.</p> <p>Fijación de plazo para discutir convenio de actividad rama terceros.</p> <p>Propuesta de Ley del Teleoperador.</p>
2006	<p><b>Mayo-agosto:</b> conflicto por el Fondo Compensador.</p> <p><b>Mayo-julio:</b> denuncia intentos de vaciamiento y cambios esquemas de trabajo en Telecom y campaña contra el Plan Candelaria y Plan Proyecta en Telefónica.</p>	
2007	<p><b>Marzo-septiembre:</b> conflicto salarial.</p> <p><b>Noviembre:</b> denuncia contra desvinculaciones de trabajadores convencionales (Plan Proyecta y Prejubilación).</p>	<p><b>Marzo:</b> conflicto por despidos en Atento</p> <p><b>Octubre:</b> denuncias sobre nuevas tercerizaciones, deslocalizaciones al interior del país y despidos de trabajadores efectivos.</p>
2008	<p><b>Enero:</b> conflicto salarial.</p> <p><b>Enero-agosto:</b> conflicto por las acciones del PPP.</p> <p><b>Julio:</b> rechazo al Plan Proyecta (vaciamiento de personal de planta mediante retiros voluntarios).</p> <p><b>Agosto:</b> pedido de refuerzo salarial por modificaciones de precios producidas desde la firma del último acuerdo.</p> <p><b>Septiembre:</b> denuncias contra posibles pérdidas de fuentes laborales por la fusión Telecom Italia y Telefónica de Argentina.</p>	

Fuente: elaboración propia con base en los comunicados y resoluciones de FOETRA.

**Cuadro 2**

**Enumeración de los conflictos/acuerdos y las acciones colectivas sostenidas por FOETRA correspondientes a la lógica B entre 2003 y 2008**

<i>Año</i>	<i>Lógica B</i>	<i>Acciones</i>
2003	<b>Enero-julio:</b> discusión sobre forma de incorporación pasantes (teleoperadores) a planta permanente en las dos empresas matrices. Denuncia a Telecom ante Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) y reclamo judicial por evasión fiscal de aportes trabajadores pasantes.	Estado de alerta y movilización. Asambleas en todos los lugares de trabajo. Concentraciones en las empresas matrices con otras fuerza políticas que apoyan el reclamo, actos relámpago. Radio abierta.
2004	<b>Mayo-junio:</b> se reabre discusión sobre ingreso de pasantes a planta que vencen a partir de 2004. <b>Agosto:</b> reclamo por representación de teleoperadores de Atento (principal tercerizadora de Telefónica) y conflicto por el despido de 70 trabajadores.	Negociación con las empresas. Negociación con las empresas y el Ministerio de Trabajo.
2005	<b>Marzo 2005-noviembre 2006:</b> comienza plan de lucha contra el tercerismo votado por plenario de delegados: Ingreso de trabajadores subcontratados de obra a planta permanente (140 Telefónica y 80 Telecom).	Estado de alerta y movilización. Relevamiento de trabajadores subcontratados. No permitir el ingreso de terceros a los lugares de trabajo y boicot de los trabajadores de planta a las empresas subcontratadas.
2006	Plan de lucha en Atento por encuadre sindical, mejoras salariales, reinserción despidos en el conflicto. Fijación de plazo para discutir convenio de actividad rama terceros. Propuesta de Ley del Teleoperador.	Paro, movilización a las empresas telefónicas y a las principales tercerizadoras, marcha al Congreso (ley del Teleoperador). Denuncias e intervención del MTSS. Asambleas diarias en los lugares de trabajo con trabajadores subcontratados y trabajadores de planta para generar solidaridad. Asambleas públicas. Llamado a los subcontratados para organizarse con los delegados de FOETRA en los lugares de trabajo donde prestan funciones. Denuncias a los medios de comunicación y campaña de esclarecimiento público. Quite de colaboración y trabajo a reglamento.
2007	<b>Marzo:</b> conflicto por despidos en Atento. <b>Octubre:</b> denuncias sobre nuevas tercerizaciones, deslocalizaciones al interior del país y despidos de trabajadores efectivos.	Paro y movilización. Denuncias y campañas públicas.
2008	—	—

Fuente: elaboración propia con base en los comunicados y resoluciones de FOETRA.

El mejoramiento de las condiciones concretas de trabajo de aquéllos bajo el convenio colectivo telefónico, no sólo están referidas a mejoras salariales, sino que también se negoció un número importante de mejoras en las condiciones de trabajo.<sup>17</sup>

Hay otro elemento a destacar en las prácticas que sostiene el sindicato FOETRA que lo distancian de las lógicas que parecieran prevalecer en la actualidad en el espectro sindical (véase Marshall y Perelman, 2008). Estas últimas tienden en buena medida a buscar el soporte de los trabajadores por la vía instrumental a partir de motivaciones individualistas, reforzando la faceta del sindicato como proveedor de servicios personales.

El convenio telefónico tiene una cláusula de aporte solidario que deben pagar los no afiliados beneficiarios de los convenios colectivos que opera con un criterio distinto respecto al de otros sindicatos.<sup>18</sup> En este caso, los no afiliados que deben pagar esa cuota acceden a todos los beneficios que otorga el sindicato —aparte de los que establece el convenio—, por lo que dejan de ser servicios selectivos para los afiliados.<sup>19</sup> A lo único que no tienen acceso los no afiliados es a los derechos políticos, es decir, que la afiliación está ligada directamente a un criterio de participación gremial.

### **El mapa del tercerismo durante la recuperación: la *lógica B***

En aquellos segmentos de la actividad donde operó fuertemente el proceso de subcontratación y contrataciones atípicas (como las pasantías), se partió de condiciones muy débiles para operar gremialmente que refieren a diferentes órdenes pero que se encuentran conectados entre sí.

---

sostenidos entre julio y octubre 2003, y los sostenidos durante el 2004 y 2007 (que se prolonga de marzo a septiembre).

<sup>17</sup>Una de las más significativas es la reducción de la jornada laboral. De las 8:15 horas que impone la privatización se vuelve a las 7 horas y 6:30 horas para los operadores telefónicos. Se pautan mejores condiciones laborales, como los tiempos de descanso para los teleoperadores; se reinstaura el día del trabajador telefónico; se impulsan procesos de recategorización por varios años congelados; se reactiva la participación gremial en una serie de instancias, como por ejemplo en la bolsa de trabajo.

<sup>18</sup>Cláusula que opera usualmente como incentivo a la afiliación, ya que significa beneficios selectivos y se exige de esta cuota a los afiliados.

<sup>19</sup>Se trata de servicios como cursos de computación para el trabajador y su grupo familiar, servicios turísticos financiados, souvenir por nacimiento, luna de miel gratis, etc. Además, la cuota solidaridad y la cuota sindical son cuentas de imputación única y de afectación específica. Con lo cual el no afiliado no puede alegar que se derivan recursos para sostener las actividades sindicales, sino que su cuota se utiliza para financiar los servicios personales.

Un factor central resulta el alto grado de rotación laboral registrado en esos puestos de trabajo visualizados como “un trabajo de paso” tanto por los trabajadores subcontratados como por los trabajadores telefónicos efectivos. Esta consideración tiene una base objetiva que refiere a las condiciones que ofrecen esos puestos (tanto entre los trabajadores tercerizados de plantel exterior como entre los teleoperadores). Además de la inestabilidad laboral que es inherente a los mismos están sometidos a algunas o varias de las siguientes características: pago a destajo, intensificación en los ritmos de trabajo, extendida duración de la jornada laboral, trabajo repetitivo sometido a estrés y desgaste mental, entre las más importantes. Dadas estas características, estos puestos son ocupados casi en su totalidad por jóvenes (menores de 30 años) y en el caso de los teleoperadores por una extendida población femenina.

En definitiva, los puestos tercerizados o con contrataciones atípicas fueron ocupados por nuevos trabajadores jóvenes, sin experiencia sindical previa, donde no había delegados gremiales en los lugares de trabajo, a la vez que existía un fuerte control para que esa población no se vincule con el sindicato.<sup>20</sup>

Un obstáculo para la acción colectiva conjunta lo constituye la sospecha de que los nuevos trabajadores no organizados sindicalmente vienen a competir por los puestos de trabajo con los trabajadores de planta. Es importante señalar que —según surge de las entrevistas realizadas— frente a la existencia de conflictos gremiales las empresas se valieron de los subcontratados no organizados para mantener el servicio.

Todos estos factores —alega el sindicato— constituían obstáculos a superar para poder lograr un desarrollo o continuación en el tiempo de las prácticas gremiales en esos lugares de trabajo.

Entre los trabajadores de planta fue necesario un proceso de concientización importante para solidarizarse y establecer intereses comunes con el trabajador tercerizado y emprender acciones conjuntas.

Pero si bien se advierten costes para el sindicato para insertarse en estos segmentos, existen otros incentivos que refuerzan una estrategia inclusiva. Por un lado, los trabajadores tercerizados constituyen una porción significativa en relación con los trabajadores totales que conforman la actividad (con un peso muy significativo aunque difícil de estimar con certeza),<sup>21</sup> por lo que re-

<sup>20</sup> Debe señalarse que en varios de estos lugares de trabajo comienzan en diferentes momentos y con dispar intensidad complejos procesos de organización de base que paulatinamente significaron un acercamiento al sindicato (Soul y Martínez, 2009; Ynoub, 2009).

<sup>21</sup> Según fuentes entrevistadas, se estima que los trabajadores tercerizados en *call centers*



sulta importante para la organización obtener la representación y el apoyo de estos sectores.

La primera etapa de activación sindical contra el trabajo precario la constituye la lucha contra las pasantías. Luego de importantes conflictos que implicaron el comienzo de la organización gremial entre los teleoperadores, en el año 2001 se acuerda el paulatino ingreso de los pasantes como trabajadores contratados y luego efectivos de las telefónicas. Este proceso se extiende hasta 2004 (véase Cuadro 1), pero se consigue incorporar sólo a la mitad de los pasantes existentes<sup>22</sup> al convenio colectivo de FOETRA, ya que el resto de los puestos fue relocalizado al interior del país, donde era posible establecer negociaciones sindicales más favorables hacia las empresas.

Producto de la primera etapa de la lucha gremial contra las pasantías, recomienza una ofensiva empresarial en vistas a profundizar la subcontratación con terceras empresas (*call centers*) que estarán bajo convenio colectivo del Sindicato de Comercio (en la mayoría de los casos se trata de empresas controladas en propiedad por las telefónicas).<sup>23</sup> Por tanto, la segunda etapa va a estar signada por una estrategia sindical que pretende extender su representación a lo largo de la cadena de empresas tercerizadas. Estas empresas, que se dedican a la venta de servicios y productos vía telefónica, comienzan también a asumir tareas que realizan los teleoperadores de las telefónicas (ex pasantes), y son además en varios casos contratadas por empresas de otros rubros.<sup>24</sup> Aquí comienza la dificultad de definir cuál es la actividad principal de estos *call centers* y por tanto cuál es el encuadramiento sindical

---

y en tareas técnicas de obra vinculadas a la red, sumados a los empleados de la telefonía celular (donde aquellas empresas con más peso en el mercado están ligadas en propiedad a las empresas de telefonía fija, pero están encuadrados en el convenio colectivo del sindicato de comercio), se llega a que más de 60%-65% de los trabajadores de las telecomunicaciones se encuentra por fuera de las empresas matrices y por tanto por fuera del convenio telefónico.

<sup>22</sup> Pasantías abocadas a los servicios 110, 112 y 19. Este acuerdo implicó la incorporación de alrededor de 1 000 trabajadores que pasan de un salario de \$450 a casi duplicarlo y con beneficios sociales, bajo las condiciones que establece el convenio colectivo de FOETRA.

<sup>23</sup> Este fue el caso de la empresa Atento para Telefónica de Argentina (empresa subsidiaria de telefónica que se instala en Argentina y opera en varios países del mundo en el negocio del *telemarketing*), Telecom hace lo propio a partir de otras empresas como por ejemplo Teleperformance. A medida que comienza un proceso de organización y reclamos gremiales en esas empresas subcontratadas, las empresas matrices paulatinamente van descentralizando hacia nuevas empresas con menor organización gremial o de plano sin ella. Muchos puestos de trabajo pasan a ser relocalizados en el interior del país, donde fue posible firmar convenios y acuerdos más convenientes que en Buenos Aires. Algunos puestos de trabajo han sido deslocalizados hacia países vecinos, como Perú.

<sup>24</sup> Según fuentes sindicales se calcula que hay 50 000 teleoperadores a nivel nacional, aunque no todos tienen relación con las telecomunicaciones.

que corresponde.<sup>25</sup> En este sentido, desde la estrategia de las empresas, no sólo importa el contenido de los acuerdos colectivos firmados sino el nivel de cumplimiento que garantiza cada sindicato con el que se acuerda.

El resultado que se observa en la actualidad es la existencia de diferentes segmentos de teleoperadores (véase Senén González y Garro, 2007), donde a pesar de realizar tareas comparables gozan de condiciones salariales y de trabajo diferenciales vinculadas con el sindicato en que están encuadrados estos trabajadores. De esta forma, encontramos en el primer escalón los *call centers* de Telefónica y Telecom bajo convenio colectivo de FOETRA, que realizan tareas exclusivamente de atención al cliente para las telefónicas.<sup>26</sup> Un escalón más abajo, aquellos *call centers* bajo convenio de otros sindicatos telefónicos encuadrados en FOESITRA en el interior del país, que incluyen algunas cláusulas más flexibles en sus condiciones laborales en relación con FOETRA. Finalmente, encontramos aquellos *call centers* (*telemarketing*, telefonía celular, banda ancha) cuyos trabajadores están encuadrados en el convenio colectivo de comercio, donde están aún más acentuadas las diferencias salariales, de estipulación de la jornada laboral, de los descansos acordados, etc.<sup>27</sup> En este último escalón se concentra el número más significativo de *call centers*.

Frente a la desigualdad existente, la estrategia del sindicato es promover la ley del teleoperador.<sup>28</sup> Mediante esta ley se pretende crear un estatuto profesional de la actividad cuyo objetivo es generalizar ciertas condiciones mínimas de trabajo para todo el segmento más allá de cuál sea la definición de la actividad principal y por tanto el encuadramiento sindical que finalmente se acuerde.

Respecto al otro segmento tercerizado, correspondiente al área técnica de mantenimiento y extensión de la red básica y servicios de banda ancha, los conflictos y acuerdos se sitúan sobre todo entre 2005 y 2006, en lo que se denomi-

<sup>25</sup> Del Bono (2006) diferencia entre los *call centers in house* que funcionan adentro de las empresas y cumplen funciones con exclusividad, y aquéllos subcontratados que pueden brindar servicios para empresas de otros sectores. La autora también da cuenta de los *call centers off shore*, vinculados a la deslocalización de puestos de trabajo hacia países que ofrecen condiciones más beneficiosas.

<sup>26</sup> En 2005 se produce la incorporación al convenio telefónico de más de 300 trabajadores de *chat on line* de la empresa Arnet (*call center* de Telecom) y de casi 450 trabajadores de la empresa Atento (resolución del Ministerio de Trabajo que las empresas apelaron judicialmente). Previamente todos estos trabajadores se encontraban bajo convenio del sindicato de comercio.

<sup>27</sup> Dentro de este último nivel se destaca el convenio firmado en Córdoba en 2006, que garantiza condiciones salariales y laborales aún más favorables a las empresas con bajos niveles de conflictividad. Se calcula que este convenio afecta a más de 10 000 trabajadores.

<sup>28</sup> Proyecto de Ley presentado en 2005 y 2007 en el Congreso, aunque en ninguna de las dos oportunidades tuvo tratamiento.

nó gremialmente la lucha contra el tercerismo (véase Cuadro 1). Recordemos que en este segmento la disputa se da con el sindicato de la construcción.<sup>29</sup>

El reclamo de FOETRA se basó en el rechazo a la superposición de tareas, es decir, reclamar por iguales condiciones a quienes realicen el mismo trabajo. Sobre esa base se ha avanzado en delimitar qué tipo de trabajos son los susceptibles de ser tercerizados. La postura de FOETRA es que toda tarea de mantenimiento debe estar bajo el convenio telefónico, y las tareas de expansión de la red quedarían en manos de subcontratistas de obra.

Los conflictos sostenidos achicaron las brechas salariales<sup>30</sup> y de condiciones de trabajo. Si bien en la actualidad la casi totalidad de los trabajadores posee contrato de trabajo (en el pasado una parte importante se encontraba “en negro”), el trabajo de los tercerizados se lleva adelante predominantemente a destajo. Esto significa que una parte variable del salario depende de la cantidad de trabajo realizado, lo que incentiva prolongadas jornadas laborales en desmedro de la calidad del trabajo.<sup>31</sup> Estos trabajadores, además, no gozan de indemnización por despido.

La propuesta de más largo alcance por parte del sindicato es la disputa por el escalafón y un convenio de la actividad de las telecomunicaciones que articule diferentes ramas o subramas que abarcarían toda la cadena de subcontratación hoy fragmentada en diversos sindicatos. Si bien estas ramas por definición gozarían de condiciones diferenciales respecto de lo que en la actualidad establece el convenio de FOETRA para los trabajadores fijos, implicaría unir a todas ellas bajo el mismo sindicato habilitando hacia mejores condiciones de negociación que las existentes en la actualidad. El convenio actual de los telefónicos constituiría sólo una de las ramas (telefonía fija). Otra rama la constituiría la rama terceros (que se disputa con UOCRA),<sup>32</sup> una tercera sería la rama *call centers*, y por último la rama celulares (actualmente tam-

<sup>29</sup> Este segmento estaría constituido por algo más de 2000 empleados.

<sup>30</sup> A pesar de ello, las diferencias siguen siendo muy significativas. Un trabajador de obra contratado por las telefónicas tiene un salario de aproximadamente \$2500 (con horario fijo), mientras que un tercerizado gana aproximadamente la mitad (a destajo). Durante los conflictos en la lucha contra el tercerismo entre 2005 y 2006, se reclamaba por más de 600 trabajadores “en negro”, con largas jornadas de trabajo, salario a destajo, sin vacaciones ni aguinaldo. En noviembre de 2006 se acuerda con Telecom y se impone a Telefónica mediante resolución del Ministerio de Trabajo el derecho de afiliación a FOETRA de los trabajadores subcontratados y se fija un plazo de 12 meses para discutir el convenio de actividad de las comunicaciones, rama terceros.

<sup>31</sup> Una discusión similar se plantea en el caso de los *telemarketing*, donde —de acuerdo con la postura de las empresas— parte del salario de estos trabajadores debe ser a comisión por las ventas efectuadas.

<sup>32</sup> Cabe señalar que los cambios tecnológicos (tecnología IP a partir de la instalación de la fibra óptica) hacen que exista una convergencia progresiva de redes entre la telefonía fija, la banda ancha y la televisión por cable, por tanto aquí entra otro actor sindical en competencia:

bién encuadrada en el convenio de comercio). En la actualidad sólo existe acuerdo con las patronales<sup>33</sup> para discutir la rama terceros (aunque aún no se evidencian avances concretos), a pesar de que existen importantes puntos en disputa, como la discusión sobre el concepto de “expansión de la red” y las tareas que agrupa, la extensión de la jornada y el pago a destajo.

La lucha por el escalafón implica la posibilidad que un trabajador que ingresa a la actividad a través de las tareas más descalificadas, como el *tele-marketing*, tenga una perspectiva de carrera en la empresa, que le vaya proporcionando crecientes niveles de profesionalidad. De esta forma, los trabajos que se consideran de tránsito (en gran medida hoy tercerizados), tendrían perspectiva de una carrera interna al pasar a trabajar, a futuro, en otras secciones de la empresa. Para el sindicato esto significa también poder plantearse el trabajo gremial a más largo plazo, ya que en esos sectores una de las dificultades centrales para la activación gremial está vinculada a la alta rotación existente<sup>34</sup> entre trabajadores sin experiencia sindical previa. La profesionalización de la mano de obra significa desde el punto de vista de la empresa una elevación de su calidad técnica en vistas a la competencia con otras empresas de la actividad,<sup>35</sup> y desde el punto de vista del sindicato significa asegurarse una menor capacidad de la empresa de reemplazar la fuerza de trabajo, controlando así el acceso a las ocupaciones con estabilidad laboral y mejores condiciones laborales frente a la competencia del mercado externo de trabajo. Esta proposición del sindicato se articula con la disputa del convenio de actividad, que significa que todas las empresas de las Telecomunicaciones que hoy se encuentran por fuera del convenio telefónico ingresen al mismo en las diferentes ramas previamente mencionadas.

## Conclusiones

Si bien la heterogeneidad de la estructura ocupacional no es una novedad, en las últimas décadas se produjo una complejización importante de la misma.

---

el Sindicato Argentino de Televisión (STA). Esta red también va a ser utilizada por la televisión y la telefonía celular.

<sup>33</sup> Se ha constituido en años recientes la Cámara Argentina de las Telecomunicaciones.

<sup>34</sup> El alto nivel de estrés e insatisfacción laboral que generan esos puestos de trabajo hace que, por más que se consigan beneficios gremiales, sigan considerándose por parte de los trabajadores “trabajos de paso”.

<sup>35</sup> En esta direccionalidad es interesante lo ocurrido con el plan piloto propuesto por FOETRA con personal de planta para bajar el número de averías en la banda ancha, con el que venía trabajando el personal técnico tercerizado cuando sucedió el extendido conflicto de 2005.

Entre los asalariados, las distinciones significativas que conforman subdivisiones en su interior se vinculan con la naturaleza de su relación con los empleadores y refieren a diferencias en el contrato de trabajo y en las condiciones del empleo (como sus fuentes y niveles de ingresos, el grado de seguridad en el empleo, las perspectivas de promoción, los grados de autonomía en la ejecución de tareas).

La profunda heterogeneidad que se desprende de estas distinciones segmenta al colectivo de los asalariados y supone un reto para la práctica del movimiento sindical. Una estrategia sindical que sólo contemple la promoción y la defensa de los intereses inmediatos de los trabajadores a quienes se representa con el convenio colectivo y no contemple<sup>36</sup> al colectivo de trabajadores más desprotegidos y con menos posibilidades de implicarse gremialmente, puede tender a reforzar el grado de fragmentación que se deriva de la estructura.

Habiendo preservado aspectos institucionales centrales de la organización sindical, y en el marco de un contexto favorable dado por la recuperación económica, el crecimiento del empleo y la política explícita implementada desde el Estado para incentivar la negociación colectiva, los sindicatos recobran en gran medida el rol que tradicionalmente ocuparon en la escena argentina. El tipo respuestas y la orientación que guían las políticas gremiales de los sindicatos difieren, aunque pareciera existir en general una escasa innovación en las estrategias sindicales en lo que hace a sus bases de reclutamiento y la consecuente ampliación de sus demandas.<sup>37</sup>

En el caso de las Telecomunicaciones, a pesar de los cambios producto de la reestructuración productiva y al debilitamiento del sindicato de base, FOETRA adoptó durante la recuperación una estrategia que tendió a ser inclusiva, mostrando una propensión a articular las demandas de sus representados con las de los segmentos laborales tercerizados. La cantidad e intensidad de los conflictos entre 2003 y 2008 llevados adelante por este sindicato, cuyas demandas estaban dirigidas hacia los segmentos tercerizados, es comparable con los conflictos que involucraron exclusivamente a los trabajadores bajo el convenio colectivo.<sup>38</sup>

<sup>36</sup> Ya sea a partir de reivindicaciones directas desde los lugares de trabajo, como las exploradas básicamente en este trabajo, y/o incidiendo en las políticas macro.

<sup>37</sup> Según la investigación efectuada por Marshall y Perelman sobre un conjunto de sindicatos en el periodo de crecimiento que se abre a partir de 2003 “el mayor —aunque, de todos modos, poco innovativo— cambio en las políticas sindicales no se localiza en las prácticas, mecanismo o territorios de reclutamiento, sino en un área más general, que se vincula con la negociación colectiva” (Marshall y Perelman, 2008: 28).

<sup>38</sup> Esta dinámica muestra un aminoramiento en 2008, único año en el que no se registran acciones ligadas a la lógica B.

En cuanto a los resultados de las acciones y conflictos de esta estrategia inclusiva podemos advertir que, si bien significaron avances en la incorporación de trabajadores al convenio colectivo y un achicamiento de las brechas salariales y de condiciones laborales entre los trabajadores subcontratados y trabajadores fijos, persisten importantes barreras para superar las desigualdades existentes entre los segmentos.

El primer obstáculo refiere a la disputa con las empresas, los otros sindicatos intervinientes y el Estado (a través del Ministerio de Trabajo) por establecer los ámbitos de representación. Son justamente los límites que definen a la actividad los que están en disputa, a partir de la restricción que impuso el proceso privatizador que aseguró a las empresas la posibilidad de bajar costos y conflictividad a través de la subcontratación en cadena. Su resultado fue la fragmentación y el achicamiento de la base de representación del convenio colectivo telefónico.

Las transformaciones tecnológicas producidas en las telecomunicaciones significaron el surgimiento de novedosos negocios para las empresas que crecieron por fuera de las empresas matrices. En la medida que el convenio colectivo y la representación sindical sigan restringiéndose a las dos empresas matrices de la telefonía fija, la mayor parte de los trabajadores de las telecomunicaciones sigue quedando afuera de los beneficios obtenidos por este sindicato. El convenio de la actividad que propone impulsar el sindicato es parte de esta disputa.

Finalmente, existen obstáculos al fortalecimiento sindical establecidos por las características mismas de los puestos de trabajo subcontratados que quedan sujetos a una alta rotación, dificultando el acercamiento y la continuación en el tiempo de la actividad gremial. La reivindicación gremial por un escalafón que permita que esos puestos puedan ser la puerta de entrada a una carrera interna en las empresas apunta a esta otra faz de la disputa de una estrategia inclusiva.

Recibido: febrero, 2010

Revisado: julio, 2010

Correspondencia: FLACSO- Argentina/Aranguuren 833/C. P. 1405/Ciudad Autónoma de Buenos Aires/Argentina/correo electrónico: pdavolos@gmail.com.

## Bibliografía

- Bensusán, Graciela (2007), “La subcontratación laboral y sus consecuencias: ¿problemas de diseño institucional o de implementación?”, México, Instituto de Investigaciones Jurídicas- UNAM, en URL: [www.bibliojuridica.org/libros/6/2505/9.pdf](http://www.bibliojuridica.org/libros/6/2505/9.pdf), última consulta mayo de 2009.
- Bronstein, Arturo (1999), “La subcontratación laboral”, ponencia presentada en el Seminario Internacional sobre Derecho del Trabajo ante el Nuevo Milenio, Santo Domingo, en URL [www.oit.or.cr/oit/papers/subcontrat.pdf](http://www.oit.or.cr/oit/papers/subcontrat.pdf), última consulta abril de 2008.
- Cortés, Rosalía (2003), “Mercado de trabajo y género: el caso argentino 1994-2002” en M. E. Valenzuela (comp.), *Mujeres, pobreza y mercado de trabajo*, Santiago, OIT, pp. 67-103.
- Cortés, Rosalía (1994), “Regulación institucional y relación asalariada en el mercado de trabajo. Argentina 1980-1990”, *Realidad Económica*, núm. 121, enero-febrero, pp. 26-46.
- Cortés, Rosalía y Adriana Marshall (1991), “Estrategias económicas, intervención social del Estado y regulación de la fuerza de trabajo. Argentina 1890-1990”, *Estudios del Trabajo*, núm. 1, primer semestre, pp. 21-46.
- Davolos, Patricia (2001a), “Después de la privatización: trayectorias laborales de trabajadores con retiro voluntario”, *Revista Estudios del Trabajo*, núm. 21, primer semestre, pp. 69-95.
- Davolos, Patricia (2001b), “La naturaleza de las nuevas relaciones contractuales y la estrategia de las empresas. El caso de las telecomunicaciones, ¿modernización o regresión?”, en Viviana Cifarelli y Óscar A. Martínez (comps.), *La otra cara de las telecomunicaciones. La situación de los trabajadores telefónicos*, Buenos Aires, Cuadernos del Taller de Estudios Laborales, pp. 11-32.
- De la Garza, Enrique (2005), “Antiguas y nuevas formas de subcontratación”, en Inés González Nicolás (introd.), *Memorias del seminario Relaciones Triangulares del Trabajo (Subcontratación y/o Tercerización) ¿Fin de la estabilidad laboral?*, México, Centro de Estudios de Derecho e Investigaciones Parlamentarias Cámara de Diputados LIX Legislatura, Friedrich Ebert Stiftung.
- Del Bono, Andrea (2006), “Deslocalización extraterritorial de empleos del sector servicios. Sentidos y transformaciones del trabajo”, *Sociología del Trabajo*, nueva época, núm. 56, pp. 3-32.
- Doyon, Louis (1977), “Conflictos obreros durante el régimen peronista (1946-1955)”, *Desarrollo Económico*, vol. 17, núm. 67, pp. 437-473.
- Edwards, Richard (1979), *Contested Terrain, the Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*, Nueva York, Basic Books.
- Etchemendy, Sebastián y Ruth Collier (2007), “Down But Not Out: the Recovery of a Downsized Labor Movement in Argentina (2002-2006)”, Berkeley, Institute for Research on Labor and Employment, Universidad de California, en URL <http://escholarship.org/uc/item/2bd6z06c>, última consulta abril de 2008.

- Gordon, D., R. Edwards, y M. Reich (1986), *Trabajo segmentado, trabajadores divididos*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Gordon, D., R. Edwards, y M. Reich (1975), *Labour Market Segmentation*, Lexington, D. C. & Co.
- Guimaraes Larangeira, Sonia (2001), Reestruturação em bancos e telecomunicações no Brasil: excluidos e beneficiados, en Aguirre, R.; Batthyány, K. (coord.), *Trabajo, género y ciudadanía en los países del Cono Sur*, Montevideo, Cinterfor, en URL: [www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/gen\\_sur/pdf/larang.pdf](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/gen_sur/pdf/larang.pdf), última consulta enero de 2010.
- Hyman, Richard (2004), "An Emerging Agenda for Trade Unions?", en Ronaldo Munck (ed.), *Labour and Globalization: Results and Prospects*, Liverpool, Liverpool University, pp. 19-33.
- James, Daniel (1981), "Racionalización y respuesta de la clase obrera: contexto y limitaciones de la actividad gremial en la Argentina", *Desarrollo Económico*, vol. 21, núm. 83, pp. 321-349.
- Marshall, Adriana y Laura Perelman (2008), "Estrategias sindicales de afiliación en la Argentina", *Desarrollo Económico*, vol. 48, núm. 189, abril-junio, pp. 3-30.
- Marshall, Adriana y Laura Perelman (2004), "Cambios en los patrones de negociación colectiva en la Argentina y sus factores explicativos", *Estudios Sociológicos*, vol. XXII, núm. 65, pp. 409-434.
- Montes Cató, Juan (2004), "The Impact of Labor Flexibility on the Argentine Telecommunications Sector", *Latin American Perspectives*, vol. 31, núm. 4, pp. 32-44.
- Palomino, Héctor y David Trajtemberg (2006), "Una nueva dinámica de las relaciones laborales y la negociación colectiva en la Argentina", *Revista de Trabajo*, año 2, núm. 3, julio-diciembre, pp. 47-68.
- Piore, Michel (1983a) [1980], "El dualismo como respuesta al cambio y a la incertidumbre", en Luis Toharia (comp.), *El mercado de trabajo: teorías y aplicaciones*, Madrid, Alianza.
- Piore, Michel (1983b), "Notas para una teoría de la estratificación del mercado de trabajo", en Luis Toharia (comp.), *El mercado de trabajo: teorías y aplicaciones*, Madrid, Alianza.
- Recio, Albert (2007), "Precariedad laboral: del neoliberalismo a la búsqueda de un modelo alternativo", en URL [www.hegoa.ehu.es/congreso/bilbo/komu/1\\_Derechos/2\\_Albert-Recio.pdf](http://www.hegoa.ehu.es/congreso/bilbo/komu/1_Derechos/2_Albert-Recio.pdf), última consulta octubre de 2009.
- Rubery, Jill (2006), "Segmentation Theory Thirty Years on", ponencia del European Work and Employment Research Centre University of Manchester, Manchester, septiembre.
- Rubery, Jill (1992), "Pay, Gender and the Social Dimension to Europe", *British Journal of Industrial Relations*, vol. 30, núm. 4, pp. 605-621.
- Rubery, Jill (1978), "Structured Labour Markets, Worker Organization and Low Pay" *Cambridge Journal of Economics*, vol. 2, núm. 1, pp. 17-36.
- Rubery, Jill y Frank Wilkinson (1994), *Employer Strategy and the Labour Market*, Oxford, Oxford University.
- Senén González, Cecilia y Silvia Garro (2007), "Fortaleza colectiva y fragmentación



- sindical en el sector de telecomunicaciones en Argentina”, ponencia en V Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Montevideo, 18-20 de abril.
- Sigal, Silvia y Juan Carlos Torre (1979), “Una reflexión en torno a los movimientos laborales en América Latina”, en Rubén Kaztman y José Luis Reyna (comps.), *Fuerza de trabajo y movimientos laborales en América Latina*, México, El Colegio de México, pp. 139-150.
- Soul, Julia y Óscar Martínez (2009), “Formas de resistencia y lucha contra la precarización laboral. Aproximación descriptiva a experiencias de Argentina”, ponencia presentada en el XXVII Congreso Asociación Latinoamericana de Sociología (ALAS), Buenos Aires, 31 de agosto-4 de septiembre.
- Torre, Juan Carlos (2004), *El gigante invertebrado: los sindicatos en el gobierno (1973-76)*, Buenos Aires, Siglo XXI.
- Walter, Jorge y Cecilia Senén González (1999), “Empresas y sindicatos en la telefonía argentina privatizada”, en Jorge Walter y Cecilia Senén González (comps.), *La privatización de las telecomunicaciones en América Latina*, Buenos Aires, EUDEBA, pp. 37-75.
- Ynoub, Emanuel (2009), *Empleo, trabajo mercerizado y sindicatos. Una reconstrucción conformada por distintos grupos de trayectorias laborales de trabajadores pertenecientes al sector de las telecomunicaciones (1990-2006)*, Buenos Aires, Universidad de Buenos Aires, CEIL-Piette del Conicet, tesis de maestría.

