

Grupo 6: Relaciones laborales, negociación colectiva y acción sindical
Coordinación: Héctor Palomino - hpalomino@trabajo.gov.ar

Las estrategias sindicales frente a los trabajadores tercerizados en un contexto de crecimiento: un estudio de caso

Patricia Davolos

Flacso, Tutora metodológica Clacso/Asdi
pdavolos@gmail.com

INTRODUCCION

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el efecto de los cambios en el mercado de trabajo y en las políticas empresariales durante la recuperación, sobre las estrategias sindicales en el sector de las Telecomunicaciones.

La privatización y reconversión de las Telecomunicaciones en la década de los '90 significó – entre sus mutaciones más significativas- la subcontratación y sustitución del empleo protegido por empleo atípico, con el consecuente resultado de desarticulación gremial y fragmentación de la representación de los trabajadores. Proceso que se va a desarrollar en el marco de una etapa signada por una crisis profunda de la producción, del empleo y repliegue de los sindicatos en la conflictividad social.

Desde los comienzos de la privatización periférica y luego de consumada la privatización de la ex ENTel el sistema de contratistas y subcontratistas se fue profundizado. En la actualidad se calcula que aproximadamente un 50% de los trabajadores de las telecomunicaciones no tiene una relación contractual con las empresas de telefonía fija (Telefónica de Argentina y Telecom), pero están integrados económicamente a las mismas a partir de subcontratistas de obra, call centers, tercerización administrativa, etc. (ver Senen González y Garro, 2007) y dependen *de facto* de estas empresas. Dada esta situación, el objetivo central es analizar en qué medida los sindicatos compatibilizaron la defensa de los intereses de los trabajadores fijos -que constituyen su tradicional base de representación-, con la defensa de los trabajadores tercerizados.

Es interesante destacar que los trabajadores telefónicos se ubican entre aquellos que han alcanzado mejores negociaciones colectivas a nivel nacional en el período post convertibilidad.¹

¹ De acuerdo a 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.

Indicador que en debates pasados 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, condiciones de trabajo, producto en parte de su inserción en uno de los sectores más modernos y dinámicos de la economía.

Desde que arrancó la recuperación económica hasta el 2008, el producto bruto del país creció a una tasa promedio del 8/9% anual y la tasa de desempleo² ha caído sostenidamente llegando a porcentajes similares a los de principios de la década del '90. Respecto al empleo no protegido, éste representaba más del 50% del empleo total en 2003. Desde entonces fue bajando paulatinamente aunque al final del período considerado en este estudio algo menos del 40% de los trabajadores ocupados seguían por fuera del mercado formal de trabajo. El escenario de crecimiento significó condiciones más favorables para el resurgimiento del sindicalismo en el marco de una política gubernamental que alentó la dinamización de las negociaciones colectivas a través de incrementos salariales por decreto de suma fija no remunerativa.

El ciclo económico atravesado resulta propicio para analizar si en el plano de la acción colectiva la clase trabajadora tendió a 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. De esta forma el trabajo se inscribe en el debate más general acerca de si la recobrada centralidad de los sindicatos 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 (precarizados) 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)³ 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 claves.

LA PRIVATIZACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES: la subcontratación laboral como estrategia empresaria en un contexto de amplio desempleo

Con la flexibilización del marco normativo en las relaciones laborales que promueve el modelo económico neoliberal, uno de los mecanismos que cobra difusión es la descentralización del proceso productivo recurriendo a la subcontratación. La ampliación de los márgenes de libertad concedidos a las empresas en la utilización de la fuerza de trabajo allanaron 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

² En 2002 la tasa misma trepaba al 21,5% de la PEA (Indec)

³ Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina.

competitividad se conformó en la contratación de una de las formas que adopta la precarización y el disciplinamiento laboral (ver Bensusan 2007, De La Garza 2005, Bronstein 1999).

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 sustitución de una parte importante de la fuerza de trabajo permanente para reducir costos laborales directos e indirectos controlando el nivel de conflictividad (ver Davolos 2001b, Montes Cato 2004). A partir de la política de retiros voluntarios y jubilaciones anticipadas fue posible la reducción y posterior sustitución de una parte importante de trabajadores provenientes de la ex ENTEL.⁴ 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 inferiores al de los asalariados permanentes y en condiciones de alta precariedad.

De esta manera la privatización desagrega 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, etc.).

En un contexto general donde los sindicatos habían perdido poder y capacidad de movilización, la consecuente segmentación producida entre la fuerza de trabajo se articuló con una estrategia de fragmentación de la pertenencia sindical restringiendo la cantidad de trabajadores amparados bajo el convenio colectivo de la actividad al no extenderse la negociación colectiva a lo largo de las cadenas de subcontratación.

Este trabajo pondrá 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, modernización y extensión de la red básica. Este segmento de trabajadores ingresó al convenio colectivo del sindicato de la Construcción (UOCRA, que posee un convenio especial para telefonía).
- 2- Los teleoperadores con modalidades contractuales atípicas (pasantías, que eximen a las empresas de pagar cargas sociales) y fundamentalmente tercerizados en los call centers, que fueron sustituyendo a los trabajadores de planta permanente del sector Tráfico de la ex empresa estatal. Este segmento –que a lo largo de los años va ir siendo dominado por la notable expansión del telemarketing (compra venta de servicios y productos)- queda bajo el convenio colectivo del Sindicato de Empleados de Comercio.

Además de que los convenios de los sindicatos ingresantes ofrecían condiciones más desventajosas en comparación a las que sostenía el sindicato FOETRA, las trayectorias político

⁴ En la actualidad 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 del 35% empleados actuales procede de la empresa estatal (ver Davolos, 2001a).

gremiales de los mismos y el acompañamiento al modelo económico neoliberal que se estaba implementando en esos años, se distanciaban fuertemente de la postura de FOETRA.

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 intersindicales 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 (FOEESITRA)⁵.

A la fragmentación sindical 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.

En definitiva, la representación de FOETRA va a quedar limitada a los trabajadores fijos de las dos grandes licenciatarias⁶, 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.

En resumen, es posible concluir que durante la etapa de la privatización los sindicatos no tuvieron influencia en la orientación o impacto de la reestructuración laboral producida ni en la forma de representación de los segmentos tercerizados que implicó una reducción de su base al 50%. Como resultado, siguiendo a Garro y Senen González (2007), se arriba a la fase de recuperación con una expansión notable de convenios y acuerdos colectivos dentro del sector diferenciados según empresa, sindicato y región.

⁵ 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 (FOEESITRA) de la cual se desafilía 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 al 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, FOEESITRA 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.

⁶ También dentro de las empresas matrices en las que se divide la ex ENTEL 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).

ALGUNAS NOTAS SOBRE EL ESTUDIO DE CASO

Como adelantamos, el eje de este estudio es indagar alrededor de la estrategia del sindicato FOETRA en los últimos años, en relación a las tercerizaciones llevadas adelante por las empresas telefónicas y la consecuente conformación de un segmento de asalariados altamente vulnerables tanto en términos de sus condiciones laborales como de su capacidad para defender sus intereses a través de una organización sindical. De acuerdo a 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 decidiendo no continuar activando sobre ese reclamo.⁷ El eje nodal de discriminación y ordenación de estos datos esta cimentado en la pertenencia de cada conflicto/acuerdo a alguna de las 2 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* 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 rotulo 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 con los intereses de la organización sindical tendientes a la ampliación de la base de representación y cobertura de la organización gremial

⁷ Esta definición esta 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.

Cuadro 1 Enumeración de los conflictos/acuerdos sostenidos por Foetra y su duración según lógica A o B entre 2003 y 2008.

AÑO	LOGICA A	LOGICA B
2003	Jul/Oct: conflicto salarial y reclamo judicial art. 15 convenio (pago de la deuda salarial por extensión de la jornada). Nov.: rechazo memoria y balance del PPP (acciones en manos de los telefónicos luego de la privatización)	Enero/Jul.: Discusión sobre forma de incorporación pasantes (teleoperadores) a planta permanente en las 2 empresas matrices. Denuncia a Telecom ante AFIP y reclamo judicial por evasión fiscal de aportes trabajadores pasantes.
2004	Enero/Marzo: conflicto efectivización pago suma fija decretada por el ejecutivo Mayo: rebaja horaria teleop. Telecom Oct./Dic.: reclamo salarial y tope a reabsorc. de suma fija establec. por el ejecutivo. Recuperación del Día del Telefónico Dic.: reclamo por recategorización	Mayo/Jun.: se reabre discusión sobre ingreso de pasantes a planta que vencen a partir del 2004. Agosto: reclamo por representación de teleoperadores de Atento (principal tercerizadora de Telef.) y conflicto por el despido de 70 trabajadores.
2005	Junio: reclamo por condic. de trab. teleop. Telefónica (tiempos de trab. y esquema de trab.) Julio: campaña esclarecim. sobre fondo compensador jub. y pensionados. Conflicto por condic. de trab. operadores 114 Agosto: aumento viáticos Nov./Dic.: Conflicto por recateg. y aumento salarial con reducc. de jornada.	Marzo 05/ Nov. 06: Comienza Plan de lucha contra el tercerismo votado por plenario de delegados: Ingreso de trab. subcontratados de obra a planta permanente (140 Telef. y 80 Telecom). 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.
2006	Mayo/Agosto: conflicto por el Fondo Compensador. Mayo/Jul.: Denuncia intentos de vaciamiento y cambios esquemas de trab. en Telecom y campaña contra el Plan Candelaria y Plan Proyecta en Telefónica.	Ley del Teleoperador.
2007	Marzo/Sept.: conflicto salarial Nov.: Denuncia contra desvinculaciones de trab. convencionados (Plan Proyecta y Prejubilación)	Marzo: Conflicto por despidos en Atento Oct.: Denuncias sobre nuevas tercerizaciones, deslocalizac. al interior del país y despidos de trab. efectivos.
2008	Enero: conflicto salarial Enero/Agosto: conflicto por las acciones del PPP Julio: Rechazo al Plan Proyecta (vaciamiento de personal de planta mediante retiros voluntarios) Agosto: conflicto salarial Sept.: Denuncias contra posibles perdidas de fuentes laborales por la fusión Telecom Italia y Telefónica de Argentina.	

Fuente: Elab. propia en base a los comunicados y resoluciones de FOETRA

CARACTERÍSTICAS DE LAS CONQUISTAS DE LOS TRABAJADORES TELEFONICOS DURANTE LA RECUPERACION: Lógica A

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

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 instalándose durante todo el período de análisis entre aquellos con salarios más elevados⁸.

El mejoramiento de las condiciones concretas de trabajo de los trabajadores bajo el convenio colectivo telefónico, no sólo están referidas a mejoras salariales sino que también se negociaron un número importantes de mejoras en las condiciones de trabajo.⁹

Estos indicadores los posicionan -como puntualizamos en la introducción- dentro de lo que en el pasado se definía como *aristocracia del trabajo*¹⁰, por sus condiciones objetivas respecto a otros segmentos laborales. Pero también como entonces, es interesante preguntarse por la base ideológica de sus prácticas en tanto solidaridad con otros segmentos más precarizados de asalariados. En esos momentos (hasta mediados de los 70) las características del contexto hacían más factible que los sindicatos pusieran en ejecución políticas coordinadas que tendieran hacia la homogenización de la mano de obra¹¹. Situación ésta que tendió a facilitar el desarrollo de un sentido colectivo de la clase y la solidaridad entre trabajadores.

La novedad es que producto de los cambios en el mercado de trabajo que se profundizan en los '90 se deriva una complejización y fragmentación importante de la estructura ocupacional, cuya división más significativa esta constituida por los altos porcentajes de población económicamente activa no inserta en el mercado de trabajo formal. Este escenario tiende objetivamente a socavar la solidaridad intraclase (o solidaridad horizontal) como correlato de una más débil percepción de las semejanzas y un paralelo incremento de las diferencias en las posiciones de los trabajadores en la estructura.

⁸ Siguiendo el cuadro 1, los conflictos salariales más importantes se cuentan los sostenidos entre julio y octubre 2003, y los sostenidos durante el 2004 y 2007 (que se prolonga de marzo a septiembre).

⁹ 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 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.

¹⁰ Para una discusión ampliada sobre el tema ver Jelin y Torre (1982) "Los nuevos trabajadores en América Latina. Una reflexión sobre la tesis de la aristocracia obrera" *Desarrollo Económico* vol. 22 Nro 85, Bs. As.

¹¹ Según Marshall y Perelman (2003) en esa etapa -y hasta la década del '80-, 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.

EL MAPA DEL TERCERISMO DURANTE LA RECUPERACION: Lógica B

En aquellos segmentos donde operó fuertemente el proceso de subcontratación y contrataciones atípicas (como las pasantías), el sindicato partió de condiciones muy débiles para operar, ya que los nuevos trabajadores eran jóvenes sin experiencia sindical, 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. Otro factor importante, es el alto grado de rotación laboral registrado en esos puestos de trabajo visualizados como “un trabajo de paso” también por los trabajadores telefónicos efectivos¹². Estos factores –alega el sindicato- constituyeron obstáculos a superar para poder lograr un desarrollo o continuación en el tiempo de las prácticas gremiales en esos lugares de trabajo.

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 a los trabajadores totales que conforman la actividad (virtualmente con un peso casi tan significativo como los trabajadores fijos), por lo que resulta 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 (ver cuadro 1), pero se consigue incorporar sólo a la mitad de los pasantes existentes¹³ 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 primer etapa de la lucha gremial, recomienza una ofensiva empresarial en vistas a profundizar la subcontratación con terceras empresas (call centers) que en principio estarán bajo convenio colectivo del sindicato de Comercio (en la mayoría de los casos se trata de empresas controladas en propiedad por las telefónicas)¹⁴. Por tanto, la segunda etapa va a estar signada por

¹² Entre los trabajadores efectivos fue necesario un proceso de concientización importante para solidarizarse con el trabajador tercerizado y emprender acciones conjuntas.

¹³ 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 \$400 a casi duplicarlo con beneficios sociales, bajo las condiciones que establece el convenio colectivo de FOETRA.

¹⁴ 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 para 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 o directamente sin organización gremial. 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.

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.¹⁵ Aquí comienza la dificultad de definir cuál es la actividad principal de estos call centers y por tanto cuál es el encuadramiento sindical que corresponde.¹⁶ 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 (ver Senen González y Garro, 2007) donde a pesar de realizar tareas comparables gozan de condiciones salariales y de trabajo diferenciales vinculadas con el sindicato en el 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.¹⁷ Un escalón más abajo, aquellos call center bajo convenio de otros sindicatos telefónicos encuadrados en FOESITRA en el interior del país, que aunque estos últimos se han beneficiado de muchas de las conquistas logradas por FOETRA, contienen cláusulas más flexibles en sus condiciones laborales. Finalmente, encontramos aquellos call centers (telemarketing, telefonía celular, banda ancha) cuyos trabajadores están encuadrados en el convenio colectivo de Comercio, donde son más acentuadas aún las diferencias salariales, de estipulación de la jornada laboral, de los descansos acordados, etc.¹⁸ En este último escalón se concentran el número más significativo de call centers.

Frente a la desigualdad existente, la estrategia del sindicato es promover la ley del teleoperador¹⁹. 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

¹⁵ Según fuentes sindicales se calcula que hay 50.000 teleoperadores a nivel nacional, aunque no todos tienen relación con las telecomunicaciones.

¹⁶ Del Bono (2006) diferencia entre los call centers in house que funcionan adentro de las empresas y cumplen funciones con exclusividad, y aquellos 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.

¹⁷ 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.

¹⁸ Dentro de este último nivel se destaca el convenio firmado en Córdoba en el 2006 que garantiza condiciones salariales y laborales más favorables a las empresas con bajos niveles de conflictividad. Se calcula que este convenio afecta a más de 10.000 trabajadores.

¹⁹ Proyecto de Ley presentada en 2005 y 2007 en el Congreso, aunque en ninguna de las dos oportunidades tuvo tratamiento.

de cual 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 sobretodo entre 2005 y 2006 en lo que se denominó gremialmente la lucha contra el tercerismo (ver cuadro 1). Recordemos que en este segmento la disputa se da con el sindicato de la Construcción.²⁰

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 que 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 salariales²¹ 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.²² Estos trabajadores, además, no gozan de indemnización por despido.

La propuesta de más largo alcance del sindicato es la disputa por un convenio de la actividad de las telecomunicaciones que articule diferentes ramas o subramas que abarcarían a toda la cadena de subcontratación hoy fragmentada en diversos sindicatos. Si bien estas ramas por definición gozarían de condiciones diferenciales respecto a 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 construiría sólo una de las ramas (*telefonía fija*). Otra rama la constituiría la *rama terceros* (que se disputa con UOCRA)²³, una tercera sería la *rama call*

²⁰ Este segmento estaría constituido por algo más de 2000 empleados.

²¹ A pesar de ello las diferencias siguen siendo muy significativas. Un trabajador de obra contratado por las telefónicas tiene un salario de aproximadamente \$2.500 (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.

²² Una discusión similar se plantea en el caso de los telemarketing, donde -de acuerdo a la postura de las empresas- parte del salario de estos trabajadores debe ser a comisión por las ventas efectuadas.

²³ 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: el

centers, y por último la *rama celulares* (actualmente también encuadrada en el convenio de Comercio). En la actualidad sólo existe acuerdo con las patronales²⁴ para discutir la rama terceros (aunque aún no se evidencian avances concretos), a pesar de que existen importantes puntos de 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.

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. 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 contemple²⁵ 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.

En el caso de las Telecomunicaciones, un análisis cuantitativo y cualitativo de los conflictos y acuerdos sostenidos por FOETRA en el último período hace concluir que a pesar de la fragmentación en la representación y la consecuente disputa intersindical²⁶ presente en el sector, existió una propensión a articular demandas entre segmentos a partir de una estrategia inclusiva. La intensidad de los conflictos sindicales entre 2003 y 2008 cuyas demandas estaban dirigidas hacia los segmentos tercerizados, es comparable con los conflictos que involucran exclusivamente a los trabajadores bajo el convenio colectivo de FOETRA.²⁷

En cuanto a los resultados de los conflictos, 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 que componen esta

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

²⁴ Se ha constituido en años recientes la Cámara Argentina de las Telecomunicaciones.

²⁵ 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.

²⁶ Tanto entre sindicatos telefónicos y federaciones del sector, como con sindicatos de otras ramas de actividad.

²⁷ Esta dinámica muestra un aminoramiento en el 2008, único año en el que no se registran acciones ligadas a la Lógica B.

actividad. Son justamente los límites que definen a la actividad los que están en disputa, producto de la restricción que impuso el proceso privatizador a los trabajadores fijos de las dos empresas matrices, en paralelo a los grandes cambios que se introducían en la organización del trabajo posibilitados por las transformaciones tecnológicas en las telecomunicaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Bensusán Graciela (2007) “La subcontratación laboral y sus consecuencias: ¿problemas de diseño institucional o de implementación?” en Propuestas para una reforma laboral democrática Alfonso Bouzas Ortiz (Coord). Universidad Nacional Autónoma de México - Grupo Parlamentario del PRD México, julio de 2007.
- Bronstein, Arturo (1999): “La subcontratación laboral” ponencia presentada en el Seminario Internacional sobre Derecho del Trabajo ante el Nuevo Milenio, República Dominicana.
- Davolos Patricia (2001a) “Después de la privatización: trayectorias laborales de trabajadores con retiro voluntario” en Revista Estudios del trabajo Nro 21 primer semestre, Buenos Aires.
- 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 Cuadernos del Taller de Estudios Laborales: La otra cara de las telecomunicaciones. La situación de los trabajadores telefónicos. Taller de Estudios Laborales, Buenos Aires.
- De la Garza, Enrique (2005): “Antiguas y nuevas formas de subcontratación”, en Friedrich Ebert Stiftung / Centro de Estudios de Derecho e Investigaciones Parlamentarias-Cámara de Diputados, Memoria del seminario: Relaciones triangulares del trabajo (subcontratación y/o tercerización) ¿Fin de la estabilidad laboral?, México, Friedrich Ebert.
- Del Bono, Andrea (2006), “Deslocalización extraterritorial de empleos del sector servicios. Sentidos y transformaciones del trabajo”, Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 56, pp. 3-31, Madrid, Edit. Siglo XXI.
- Etchemendy, S. y Collier, R. (2007) “Down But Not Out: The Recovery of a Downsized Labor Movement in Argentina (2002-2006)” en Politics and Society.
- Larangeira, S. (2001), Reestruturação em bancos e telecomunicações no brasil: excluídos e beneficiados, en *Trabajo, género y ciudadanía en los países del Cono Sur*, www-ilomirror.cornell.edu.
- Marshall, A. y Perelman, L. (2004) “Cambios en los patrones de negociación colectiva en la Argentina y sus factores explicativos” Estudios Sociológicos XXII.
- Montes Cató, Juan (2004) “The Impact of Labor Flexibility on the Argentine Telecommunications Sector” *Latin American Perspectives* 2004; <http://lap.sagepub.com>
- Polavieja, J. y Richards, A. (1997) “Trade unions, unemployment and working class fragmentation in Spain” Estudio/Working Paper 1997/112 December, Juan March Institute, Madrid.
- Senen Gonzalez y Garro (2007) Fortaleza colectiva y fragmentación sindical en el sector de telecomunicaciones en Argentina Ponencia en V Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo Montevideo, Uruguay
- Walter, J y Senén González, C (1999), "Empresas y sindicatos en la telefonía argentina privatizada" En Walter, J. y Senén González (comp.) *La privatización de las telecomunicaciones en América Latina* Buenos Aires: EUDEBA