

## El mundo del Trabajo

---

# Fortaleza colectiva y fragmentación sindical en el sector de telecomunicaciones en la Argentina post-devaluación

---

*Cecilia Senén González*<sup>1</sup>  
*Silvia Garro*<sup>2</sup>

### Introducción

El objetivo de este estudio es brindar un panorama de la negociación colectiva en el sector de telecomunicaciones tomando para ello la evolución del empleo y los contenidos de algunas cláusulas negociadas como los salarios y la jornada de trabajo en el marco de un cambio de contexto socio-político-económico producido después de la crisis de 2001 y el resurgimiento de la negociación y el poder sindical en varios sectores productivos.

Este tema resulta relevante ya que hasta no hace mucho tiempo, los estudios realizados mostraron un relativo consenso en señalar las tendencias crecientes a la descentralización de la negociación colectiva y el debilitamiento de los sindicatos en su rol tradicional de representación de los trabajadores (Palomino, 1995; Bisio, 1999; Fernández, 2005; Novick y Catalano, 1995; entre otros). A nivel internacional otros autores

---

1 Dra. en Estudios Sociales por la UAM-I, México D.F, Investigadora del CONICET con sede en el IIGG-Argentina. Profesora de la Facultad de Ciencias Sociales, Carrera de Relaciones Laborales, UBA y de la Unlam. Email: [csenen@mail.retina.ar](mailto:csenen@mail.retina.ar)

2 Licenciada en Relaciones de Trabajo y doctoranda en Ciencias Sociales por la Universidad de Buenos Aires. Becaria de investigación en el Instituto "Gino Germani" de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Docente de la Carrera Relaciones del Trabajo de la misma Facultad. Mi aporte a este artículo se basa en avances preliminares de mi tesis de maestría y doctorado. Correo electrónico: [silviagarro@yahoo.com](mailto:silviagarro@yahoo.com).

Las autoras agradecen a Hernán Varela la colaboración en el procesamiento de información sobre salarios y dotación de las empresas provenientes de los Convenios Colectivos de Trabajo, obtenidos de la Dirección de Estudios de Relaciones de Trabajo, de la SSPTyEL del MTEySS (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social).

(Katz, *et al* 2003; Hyman, 1999; Van Ruyssevelst y Visser, 1997; Ben-susán, 2004; Cardozo, 1999; De la Garza, 2005) reconocían también tendencias comunes hacia la descentralización e individualización de la negociación, la baja tasa de afiliación y la pérdida del poder de negociación de los sindicatos.

Sin embargo, en el breve lapso de tres años -2003-2006-, el contexto en Argentina aparenta ser diferente al que reflejan estos estudios. De hecho, se abre una nueva etapa caracterizada por el crecimiento económico y una recuperación sostenida del empleo. Los conflictos y las huelgas son nuevamente protagonizados en mayor parte por los sindicatos y la intervención del estado parece haber tomado nuevo rumbo. En relación a esto último, la activa política salarial del gobierno -incremento del salario mínimo, aumentos generales por decreto para los trabajadores del sector privado y público- impulsaron un resurgimiento de la negociación colectiva y un aumento de trabajadores implicados en los nuevos acuerdos y convenios.

En este contexto, la elección y relevancia del sector de telecomunicaciones se debe a que en la Argentina como en otros países de América Latina, ha atravesado por un proceso de reestructuración iniciado en la década pasada que incluyó la privatización, desregulación y la constante incorporación de cambio tecnológico, transformaciones que continúan afectando el mundo del trabajo y el empleo (Larangeira, 2003). En la actualidad, el sector trasciende su consideración original, es decir, un vehículo de transmisión de voz, ya que es mucho más amplio, incluyendo: servicios de Internet, redes y tráfico de datos, comunicación móvil de tercera generación para la transmisión de base de datos, transmisión de voz por medio de redes de datos. Incluso nuevos servicios como la transmisión de fotos y utilización vía Internet de alta velocidad en teléfonos celulares ya están siendo lanzados. Así, las fronteras entre los diferentes segmentos de la industria de la información, telefonía fija, celular, TV por cable, computadora, servicios de información y entretenimiento, tienden a desaparecer (Larangeira, 2003). Por esto, entendemos al sector de telecomunicaciones en un sentido amplio y se incluye en este estudio el análisis de algunos otros segmentos por fuera de la telefonía fija como es el caso de la telefonía celular y los *call centers*.

El período de estudio coincide con la desregulación telefónica iniciada en el año 2000 momento clave que marca un escenario diferente en el que se desenvuelven las relaciones laborales en el sector al tiempo que convergen distintos procesos: a) el ingreso de nuevos operadores a la telefonía argentina (expresado con la expansión de *call centers*, entre otros); b) la notable expansión de convenios y acuerdos colectivos diferenciados por empresa, por sindicatos y por región (CCT de *telemarketers*; *call centers*, locutorios, cooperativas, etc.); c) un aumento de la

fragmentación sindical (desafiliación de varios sindicatos de la Federación -FOEESITRA-, surgimiento de un sindicato de teleoperadores; creación de un nuevo sindicato en Bs. As. y una nueva Federación (FATEL)).<sup>3</sup>

La pregunta que orienta este trabajo busca responder si la fragmentación de los actores sindicales -es decir las estrategias diferenciadas de los sindicatos telefónicos-, así como la expansión de otros sindicatos en el sector como el sindicato de comercio (FAECyS)<sup>4</sup> y de construcción (UOCRA)<sup>5</sup> y la mayor descentralización empresaria vía la expansión del sector por fuera de su consideración original ¿Representan un debilitamiento del poder sindical<sup>6</sup>? ¿Significó negociaciones a la baja en términos salariales, de jornada y de otros institutos laborales?

Para explicar el trasfondo de este fenómeno, esta perspectiva de trabajo se inscribe en una serie de debates recientes en la bibliografía internacional que analizan el fenómeno de la revitalización sindical en un nuevo contexto globalizado, cuestionando tesis unívocas acerca del debilitamiento sindical que no explican la variedad de situaciones observadas en cada contexto nacional (Levesque y Murray, 2004). Para otros (Fairbrother, 2000) la renovación parece estar asociada a la participación de los trabajadores y los procesos de democratización al interior de los sindicatos así como en la importancia de reclutar nuevos trabajadores al sindicato.

Otros estudios describen estrategias y tácticas para fortalecer la afiliación sindical y revivir los movimientos obreros en tanto que fuerzas económicas y políticamente viables en la sociedad (Frege y Kelly, 2003). Entre otras tácticas se encuentran políticas para contener a los empresarios y mejorar el derecho de los trabajadores, reestructurar las organizaciones sindicales y sus relaciones con el Estado (Cornfield, 2006). Estos temas son tratados también en Mayer (2006), Annesley (2006) y Carter (2004), y un conjunto de artículos compilados en el primer número del *European Journal of Industrial Relations del Reino Unido* (2003), que versa sobre estrategias comparadas de revitalización

---

3 FOEESITRA: Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina y FATEL: Federación Argentina de Telecomunicaciones.

4 FAECyS Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios.

5 UOCRA Unión Obrera de Trabajadores de la Construcción de la República Argentina.

6 De acuerdo a Levesque y Murray (2004) entendemos por poder sindical una relación entre los actores y su contexto, que aquí se analiza únicamente referida a una parte de la ecuación, la referente a los actores sindicales. Coincidimos con Bensusán (2007) que un sindicato aumenta su poder si puede mover a las empresas y al gobierno hacia sus objetivos ya sea mediante la persuasión, el intercambio, la coerción o una combinación de las anteriores.

sindical y la *Revista RI/IR* de Canadá, Québec, 61-4 (2006) cuyo número central tuvo como lema "*Pistes de renouveau syndical*".

La respuesta a las preguntas del estudio se realizan utilizando dos ejes de análisis. El primer eje diacrónico nos permitió comparar algunos aspectos de los acuerdos y convenios colectivos -CCT- celebrados en los últimos años a la luz de las negociaciones efectuadas en la década del '90. Mediante el segundo, de carácter sincrónico, comparamos CCT y acuerdos del mismo período firmados por distintos sindicatos del sector, especialmente entre los sindicatos telefónicos y el de comercio.

### 1.1 Descentralización empresaria e impacto en el empleo

La empresa de telecomunicaciones ENTel en la Argentina fue privatizada a principios de los '90 como parte de las reformas estructurales encaradas en esa década. Por medio de una licitación internacional se segmentó en dos áreas la prestación del servicio básico: la zona sur a la empresa española Telefónica y la zona norte a Telecom de Francia, en sociedad con la STET de Italia. Los contratos concedieron licencias de explotación exclusiva para la provisión de los servicios básicos telefónicos durante siete años prorrogable por tres más en caso de cumplirse determinadas metas de inversiones. También la privatización dio origen a otras dos empresas bajo control compartido por Telefónica y Telecom: Telintar (servicios de larga distancia internacionales) y Startel (que, en régimen de competencia con otros prestadores, ofrecía servicios tales como télex, transmisión de datos, telefonía móvil y radio móvil marítimo). Ambos consorcios compartían también el capital accionario de Miniphone<sup>7</sup> (móvil celular) y, a título individual, las empresas que elaboran las guías telefónicas: Telinver (de Telefónica) y Publicom (de Telecom).

El año 1997 el gobierno decidió prorrogar la licencia de exclusividad del servicio de telefonía básica a las dos licenciatarias hasta el año 2000. Durante ese año, se inició la etapa de desregulación telefónica total y en poco tiempo la estructura del sector presentó profundos cambios. En primer lugar, nuevas incorporaciones empresarias, en mayor parte extranjeras<sup>8</sup>.

En segundo lugar, la ampliación de servicios de las empresas licenciatarias -Telefónica y Telecom- por la expansión de la telefonía celular, Internet, sistemas de transmisión de datos en general y otros.

---

7 Disuelta en 1998.

8 ATyT Latin America, Global Crossing, Diveo Latinoamérica (de Diveo Broadband Networks y Goldman Sachs Capital Partners), Iplan Networks, Metrored (de Fidelity Investments), y Silica Networks (joint venture entre National Grid del Reino Unido, Williams Communications de EEUU y Manquehue Net de Chile), entre muchas otras.

Al mismo tiempo, se producen importantes reestructuraciones, por ejemplo la fusión de dos empresas anteriores en la firma *Movistar* como producto de la adquisición del Grupo Telefónica de MOVICOM (Bell-South)<sup>9</sup>, quedando el mercado de telefonía celular prácticamente repartido en su totalidad entre las dos empresas creadas por las licenciatarias Telecom y Telefónica y CTI Móvil<sup>10</sup>.

Y por último, la expansión de *call centers* que en gran parte de los casos prestan servicios esenciales para las empresas del sector.

Pese a estas nuevas incorporaciones, una buena parte de los estudios que analizan la evolución del mercado de las telecomunicaciones centran la mirada en los alcances de la desregulación poniendo el acento en la capacidad de competencia del mercado. En este sentido, se concluye que la existencia de barreras de entrada y de cláusulas a medida de las empresas establecidas previamente favoreció la conformación de una estructura oligopólica<sup>11</sup>.

Sin entrar en el debate acerca de la competencia o no de mercado, se verifica una importante descentralización empresarial que impide visibilizar el empleo total del sector debido a la importante dispersión de trabajadores en distintos segmentos. Nos interesa este punto en tanto nos permite reflexionar sobre la fragmentación sindical y su posible debilitamiento o fortaleza.<sup>12</sup>

Según datos relevados en Enero de 2007, la dotación de empleados de las dos principales licenciatarias de telefonía fija arroja un total de 21.324 empleados -incluyendo una parte de los servicios correspondientes a Internet y transmisión de datos-. Mientras que, los empleados directos del sector de telefonía celular de todas las licenciatarias suman aproximadamente 7.400. En cuanto al empleo en el sector de *call centers* hacia 2006 se contabilizaban 36.000 puestos de trabajo (Del Bono, 2006).

---

9 De dicha fusión surge Telefónica de Argentina S.A. que reemplaza a Telefónica Comunicaciones Personales (Unifón) y a Compañía de Radiocomunicaciones Móviles (CRM = Movicom)

10 Un dato a destacar es la expansión de la telefonía celular por sobre la fija en consonancia con la tendencia internacional. Según un estudio detallado de la evolución del sector en Latinoamérica, esta tendencia se acentuó en nuestro país a partir del año 2003 debido a la recuperación económica y a la entrada al país de América Móvil, grupo que adquirió CTI móviles (Becker, 2005).

11 Para estos autores (Forcinito, Schorr, 2001, CENDA, 2006), la estructura de mercado que se configuró a partir de la privatización condicionó sustancialmente la posibilidad futura de introducir competencia en el mismo. Lo que permitió a las empresas integrar sus actividades vertical y horizontalmente al posicionarse en la prestación del servicio básico a nivel local y también en el segmento de llamadas de larga distancia nacional e internacional, en el ámbito de la telefonía móvil celular y en el de otros servicios de telecomunicaciones como la transmisión de datos, celulares, etc.

12 Esta "invisibilidad" del empleo producto de las cadenas de subcontratación y tercerización es estudiada en España desde hace varios años por el equipo de investigación TRABIN dirigido por Juan José Castillo.

Cabe señalar que las empresas de telecomunicaciones subcontratan gran parte del trabajo de telefonía celular, Internet y transmisión de datos en *call centers* o *contact center* como *Teleperformance* (hoy FST), *Action Line* o *Apex* que no sólo ofrecen servicios para las licenciatarias o firmas vinculadas (como Telecom Personal) sino también para empresas de otros sectores de actividad.

Al respecto, los estudios de Del Bono (2006, 2007) distinguen entre los *call centers* “*in house*” -o que están dentro de la empresa como los servicios de 110 (información) o 112 (venta de servicios o consultas de adquisición de líneas) de Telefónica y Telecom- y los *tercerizados* como la empresa Atento que pertenece a Telefónica.

Más allá del escaso consenso respecto a como se defina un *call center*, los que hacen de ello su actividad principal son entendidos como un servicio de telecomunicaciones o de ventas de acuerdo a quien lo define y donde se coloque el énfasis<sup>13</sup>.

También las empresas de Internet y transmisión de datos, segmento integrado tanto por grandes empresas como por una gran cantidad de Pymes, terceriza parte de su proceso de trabajo en los *call center*, lo que complica aún más el cálculo del empleo total en el sector<sup>14</sup>.

Por otra parte, el avance tecnológico posibilita a las empresas ofrecer nuevos servicios que tornan borrosa la línea divisoria entre algunas actividades económicas (Larangeira, 2003), a la vez que se producen permanentes fusiones y reestructuraciones de firmas que dificultan también la contabilización del empleo. Dentro de estas combinaciones de servicios se distingue el potencial del llamado “*triple play*” que proveerá línea telefónica para el hogar, conexión de banda ancha y televisión digital, todo bajo un mismo contrato, tornándose borrosa con el sector de televisión por cable<sup>15</sup>.

Otro segmento necesario a tener en cuenta para contabilizar el empleo del sector lo constituyen las empresas subcontratistas. Con la priva-

---

13 En algunos casos las definiciones parecen tener mayor consenso. Por ejemplo, los *call centers* bancarios que se dedican a vender productos del banco quedarían más fácilmente incluidos dentro de la actividad bancaria. En el mismo sentido puede razonarse respecto a los *call centers* que atienden servicios de las empresas de telecomunicaciones. Dentro de los *call centers* tercerizados pueden distinguirse a los que atienden cuentas o compañías nacionales de los que trabajan *offshore*.

14 Por ejemplo la empresa Pearson está vinculada a Telecom para atender su servicio de banda ancha al tiempo que realiza otros trabajos en el sector de telecomunicaciones. Sus 300 empleados no “contabilizan” como integrantes de la empresa principal.

15 Tanto Telefónica y Telecom, como las licenciatarias entrantes, como Impsat o Iplan reclaman un cambio en la legislación para poder dar televisión por Internet. La ley 22.285 de Radiodifusión lo impide, ya que en su artículo 45 establece que las empresas de servicios públicos no pueden contar con licencia para dar TV. Esto las colocaría en una posición desventajosa frente a las operadoras de televisión por cable que si están habilitadas para dar servicios telefónicos.

tización, estas empresas se ocuparon de la expansión de las líneas, años más tarde se amplió el concepto de “expansión” extendiéndolo a la conexión de servicios de Internet por ejemplo, lo que incrementó nuevamente la cantidad de tercerizaciones.

Del mismo modo que lo analizáramos para los *call centers*, estas empresas *subcontratistas* no brindan servicios sólo para las empresas de telecomunicaciones. Si bien hay consenso en distinguir entre obra húmeda -construcción propiamente dicha- y obra seca -ésta última asociada a las instalaciones de servicios de telecomunicaciones- muchas contratistas realizan los dos tipos de obras. Los dirigentes y delegados sindicales del sector estiman esta cifra en 2.000 empleados.

Por último, mencionaremos la tercerización de actividades *administrativas y de gestión* en todas las empresas, que en el caso de Telefónica se materializa a través de la empresa T – Gestiona, que en principio llevaba la administración del grupo pero en la actualidad se expandió a otros sectores.<sup>16</sup>

En síntesis, estos ejemplos evidencian una fuerte tendencia de crecimiento del sector por fuera del segmento tradicional de telefonía fija.

Pese a la dificultad de medición del empleo en el sector -según como fue definido oportunamente-, es posible calcularlo aunando diversas fuentes. Señalamos anteriormente que las dos empresas telefónicas principales totalizan poco más de 21.000 empleados. No obstante, una gran cantidad de empleo que está dentro del sector de telecomunicaciones está fuera de la planta principal de Telefónica y Telecom (cifra estimada por dirigentes sindicales entre 25.000 y 30.000 trabajadores), lo que totalizaría alrededor de 50.000 trabajadores de las telecomunicaciones. Estimación que coincide con otros estudios (CENDA, 2006) que señalan en 39.000 la cantidad de trabajadores del sector.

Volviendo a nuestros números: si sumamos sólo a los empleados directos pertenecientes a las principales empresas de celulares (aproximadamente 7.400), la empresa Atento (4.319) que realiza trabajo de call center para servicios de Telefónica y los estimados para las subcontratistas de obra seca (2.000) tenemos unos 14.000 empleados por fuera de la razón social de Telefónica y Telecom. Si consideramos todos los trabajadores que estamos dejando afuera del cómputo en función del desarrollo realizado (nuevas licenciatarias, otros *call centers*, etc) y otros no abordados aquí como las agencias, locutorios y cooperativas telefónicas, estaríamos sosteniendo que como mínimo el 50 % de la actividad pasa por fuera de la razón social de Telefónica y Telecom aunque no necesariamente de su influencia.

Así, se observa claramente el impacto de la tercerización y el incremento de empleo por fuera de los segmentos originales. A modo de ejemplo, señalamos que la cantidad de empleados directos de Telecom

---

16 Resulta muy difícil discernir cuales son los empleados tercerizados en T Gestiona que realizan actividades para la empresa de telecomunicaciones

se incrementó en poco más del 1 % para el período 2003-2006 mientras que el empleo directo de su compañía de telefonía móvil se incrementó en un 90 %. Para el caso de Telefónica, en el mismo período se observa un aumento del 10,5 % de empleados directos. En cambio, su call center asociado, Atento, prácticamente duplicó la cantidad de trabajadores que tenía en el año 2003.

Cabe preguntarse entonces cuales son los sindicatos intervinientes ante este panorama complejo del sector, tema al que nos referiremos en el apartado siguiente. Sin embargo, baste señalar aquí que lo más importante lo constituye el hecho de que salvo para Telefónica y Telecom, las cooperativas y parte de los locutorios, segmentos claramente representados por los sindicatos telefónicos, la mayor parte de las ¿nuevas? actividades están en otros sindicatos, sea por interpretaciones jurídicas, decisiones políticas y/o por las “fronteras borrosas” entre las distintas actividades.

Algunas de estas cuestiones son más fáciles de consensuar que otras dado que la definición implica representaciones sindicales distintas de acuerdo a la interpretación que se realice<sup>17</sup>.

## 1.2 Fragmentación sindical en telecomunicaciones

Los actores sindicales del sector telefónico tradicional -la mayor parte hoy en Telefónica y Telecom- se agrupaban en cuatro organizaciones gremiales: Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA), que concentra al personal operativo o de base<sup>18</sup>, la Unión de Personal Jerárquico (UPJET), la Federación del Personal de Supervisión y Técnico (FOPSTTA) y el Centro de Profesionales Universitarios de las Empresas de Telecomunicaciones (CPU)<sup>19</sup>.

Con la privatización, el conjunto de los trabajadores telefónicos de base quedó dividido entre dos tendencias contrapuestas: la Federación (FOESITRA)<sup>20</sup> de participación y colaboración con el proceso privati-

---

17 Las definiciones son importantes por las características del modelo sindical argentino que favorece la unicidad otorgando el monopolio de representación a una sola organización en un ámbito determinado. De este modo, solo puede firmar convenios colectivos la entidad más representativa del sector de actividad, es decir, la que posee la personería gremial otorgada por el MTEySS en virtud de la ley 23551 de Asociaciones Profesionales de Trabajadores.

18 FOETRA nació en 1928 y es la organización gremial más antigua del sector.

19 El CPU cambia posteriormente su denominación a CEPETEL (Centro de Profesionales de las Telecomunicaciones). Este gremio se había disuelto producto de las políticas de recursos humanos de las empresas que incitaban a la desafiliación de los profesionales y resurge en el año 2002 a raíz de un conflicto por despidos.

20 Esta denominación surge en 1997, cambiando su antigua sigla FOETRA (Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina).



zador y la FOETRA Sindicato Buenos Aires postura antiprivatista y de confrontación en oposición a él.

Un hecho de gran relevancia lo constituyó la desafiliación de FOETRA Sindicato Buenos Aires de la Federación FOEESITRA en 1999, acción que fue imitada años más tarde por los sindicatos de las provincias de Chaco, Tucumán y Santa Fe y de las ciudades de Rosario y Luján. Inmediatamente a la desafiliación de FOETRA Sindicato Buenos Aires, la FOEESITRA impulsó la creación de un sindicato en su mismo ámbito de actuación (SOEESIT Buenos Aires).

Por su parte, con el fin de aglutinar a los sectores disidentes de FOEESITRA, en el año 2005 se constituyó la Junta Provisoria de una nueva Federación de Telecomunicaciones (FATEL) que solicitó inscripción gremial formal en el año 2006. De este modo, los sindicatos telefónicos de base están alineados políticamente en dos Federaciones, una de las cuales aún no tiene existencia jurídica según se indicó<sup>21</sup>. Los dirigentes sindicales telefónicos consultados reconocen que esta fragmentación es una debilidad para hacer frente a las empresas que por otra parte propician el encuadramiento en otros sindicatos cuyos salarios y condiciones de trabajo están por debajo de los telefónicos (Montes Cató, 2006; Senén González, 2004; Soifer, 2004; entre otros).

Por otro lado, el personal de telefonía celular, la mayor parte de los *call centers* y los empleados administrativos en consultoras de gestión se encuentran encuadrados en la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECyS). Las subcontratistas de obra seca en la Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina (UOCRA) y los empleados de las operadoras de cable también en UOCRA, el Sindicato Argentino de Televisión (STA) o en FAECyS. Las empresas de informática encuadran a sus empleados generalmente en FAECyS aunque hay una tendencia del sector a la baja sindicalización con un alto porcentaje de personal “fuera de convenio”.

Hay algunos casos de menor ingerencia de otros sindicatos, por ejemplo Telecom Personal terceriza parte de su *call center* en Siemens -entre otras empresas- que encuadró a sus empleados en el sector metalúrgico.<sup>22</sup>

De allí la importancia de realizar la comparación que proponemos, sobre todo con el segmento de *call center* encuadrado en su mayor parte en FAECyS como se muestra en el capítulo siguiente.

---

21 Sin embargo, esta alineación política tuvo efectos concretos como son la actuación en un importante conflicto de 2006 y la firma de un acuerdo en conjunto en el año 2005. Aunque cada sindicato firmó en forma independiente dadas las restricciones legales, la acción gremial y política fue conjunta.

22 No podemos desarrollar aquí por razones de espacio la complejidad del tema en cuestión. Como señalamos en una cita anterior sobre las características del modelo sindical argentino. Las empresas no tienen potestad jurídica ni la decisión legal de donde deben encuadrar a su personal pero es una situación que sucede de hecho. Para más detalles se puede consultar Garro (2007) Hacia una comprensión de los conflictos intra e intersindicales en el sector de telecomunicaciones.

## 2. Estructura y dinámica de la negociación colectiva

Después de la privatización, se firmaron tres Convenios Colectivos de Trabajo (CCT) en el año 1991. Las empresas negociaron en forma conjunta y los sindicatos se presentaron divididos por categorías. Por una resolución del MTEySS (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social). Se empieza a aplicar en esta época el convenio de FAECyS a la telefonía celular, por lo que existían cuatro CCT de aplicación en el sector<sup>23</sup>.

Entre 1992 y 1993 se produce la renovación de los CCT telefónicos y la aparición de un nuevo actor, la Unión Obrera de la Construcción (UOCRA) que firma un CCT para la rama de ingeniería telefónica. Además de esta incorporación, se incrementó la división sindical por lo que en 1993 coexistían siete CCT (comercio, rama en la UOCRA personal de base, un CCT de profesionales para cada empresa, jerárquicos y supervisores técnicos)

En 1997, el personal de base firma un CCT con las cooperativas y renuevan su convenio los supervisores y profesionales que se presentan a negociar en forma conjunta por lo que el número de CCT vigentes no cambia. La próxima firma de CCT se produce en el año 2002, luego de la devaluación económica en Argentina y de la desafiliación de FOETRA Bs. As. de la Federación. De los 23 CCT vigentes en la actividad al día de hoy, 16 corresponden al período 2002- 2006. (Cuadro I)

Como señalamos en la introducción, el cambio de contexto económico favoreció el desarrollo de la negociación colectiva, en especial mediante la intervención del Estado quien a través de los aumentos de suma fija no remunerativa y la Convocatoria al Consejo del Salario estimuló el inicio de las discusiones salariales (Palomino, Trajtenberg, 2007). Sin embargo, la cantidad de acuerdos y convenios se relaciona también con las particulares características del sector y de los actores involucrados.

En efecto, gran parte de esa dispersión de negociaciones se explica por la desafiliación de FOETRA Bs. As. y otros sindicatos de la FOESITRA y por una mayor propensión a la negociación de Telecom contra una mayor reticencia de Telefónica de Argentina<sup>24</sup>.

Se puede advertir que si los tradicionales sindicatos telefónicos estuvieran unificados habría 4 CCT en lugar de los 15 correspondientes al personal de base, *telemarketers*, cooperativas y locutorios.

La mayor predisposición a negociar de Telecom hizo que FOETRA Bs. As. optara por firmar CCT separados para cada empresa,

---

23 Si bien se sigue aplicando del CCT de FAECyS para la telefonía celular, esto es así porque existen cuestiones judiciales pendientes de definición. En los últimos años, esta resolución fue objeto de una nueva interpretación por parte del MTEySS.

24 Como se señaló, los sindicatos disidentes de FOESITRA se afiliaron a una nueva Federación (FATEL) que aún se encuentra en proceso de inscripción sin capacidad para firmar convenios colectivos en el marco de nuestro modelo sindical.

**Cuadro I**  
**CCT vigentes que se aplican en el sector de Telecomunicaciones**

Año	CCT	Sindicato	Parte empleadora	Ambito de aplicación y observaciones
1975	130/75	Federación de comercio FAECyS	Cámara Argentina de Comercio y otros	Se aplica a la telefonía móvil y la mayor parte de los <i>call centers</i> entre otros
1991	172/91	UPJET - CEPETEL (Ex CPU)	Telefónica de Argentina	Renovó UPJET. En discusión la vigencia para CEPETEL
1992	201/92	FOETRA NAC (Hoy F.O.E.S.I.T.R.A.)	Telecom, Stet France Telecom, Telefónica de Argentina, Startel y Telintar	Personal de Base. Actualizado mediante numerosas actas acuerdo
1993	227/93	UOCRA (Unión obrera de la construcción)	Cámara Argentina de la Construcción y otros	Rama ingeniería telefónica
1993	210/93	CEPETEL	Telecom, Stet France Telecom	En discusión su vigencia
1997	296/97	F.O.E.S.I.T.R.A.	FeCoTel (Cooperativas)	Cooperativas
1997	257/97	UPJET - FOPSTTA	Telecom, Stet France Telecom, Telefónica de Argentina, Startel y Telintar	Jerárquicos y Supervisores con Telefónica y Telecom vigente sólo para Telefónica
2002	352/02	F.O.E.S.I.T.R.A.	Cámara Argentina de Locutores	Locutorios
2002	497/02	UPJET - FOPSTTA	Telecom, Stet France Telecom	Jerárquicos y Supervisores con Telecom
2003	538/03	F.O.E.S.I.T.R.A.	Telecom, Stet France Telecom	<i>Telemarketers - call centers</i>
2003	547/03	FOETRA BS AS	Telefónica de Argentina	Personal de base. Actualizado mediante numerosas actas acuerdos
2003	567/03	FOETRA BS AS	Telecom, Stet France Telecom	Personal de base. Actualizado mediante numerosas actas acuerdos
2003	576/03	FOETRA BS AS	Telecom, Stet France Telecom	<i>Telemarketers - call centers</i>
2004	373/04	UPJET	FeCoTel (Cooperativas)	Jerárquicos y cooperativas
2005	724/05	SI.TRA.TEL Rosario	Telecom Argentina S.A.	<i>Telemarketers - call centers</i>
2005	728/05	SI.TRA.TEL Rosario	Telecom Argentina S.A.	Personal de base Rosario
2006	819/06	SILOEESIT (Luján)	Telefónica de Argentina	Personal de base Luján
2006	820/06	S.U.T.T.A.C.H. (Chaco)	Telecom Argentina S.A.	Personal de base Chaco
2006	821/06	SOEESIT (Santa Fe)	Telecom Argentina S.A.	Personal de base Santa Fe
2006	822/06	SILOEESIT (Luján)	Telecom Argentina S.A.	Personal de base Luján
2006	828/06	S.U.T.T.A.C.H. Chaco	Telefónica de Argentina	Personal de base Chaco
2006	829/06	SOEESIT (Santa Fe)	Telefónica de Argentina	Personal de base Santa Fe
2007	451/06	Comercio de Córdoba (AGEC) y FAECyS	Cámara de <i>Call Centers</i> Córdoba (CESCT)	<i>Call Centers</i>

Fuente: Elaboración propia en base a datos del MTEySS (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social) y entrevistas realizadas.

\* A los fines de trabajo y según como definimos el sector incluimos en la descripción a los convenios firmados por FAECyS y la UOCRA.

\*\* Existen discusiones respecto a la aplicación de los convenios firmados por el sindicato de profesionales CEPETEL en razón de su disolución a fines de la década pasada y posterior resurgimiento avalado por la justicia.

\*\*\* Estamos dejando de lado los CCT firmados por el Sindicato Argentino de Televisión en tanto se trata de una discusión incipiente de las “fronteras borrosas “antes mencionadas.

mientras que su intención original era unificarlos o firmar con la Cámara de la Actividad. Una vez desafiado de la Federación, el sindicato inició los trámites para negociar colectivamente pero Telefónica se negó sistemáticamente. Sólo se avino a negociar y a reconocer al sindicato como interlocutor una vez que Telecom firmara el primer CCT.<sup>25</sup>

Además de los convenios específicos firmados por FOESITRA con las cooperativas y locutorios, hay 3 CCT para *telemarketers*, sin contar el firmado en 2006 por la Cámara de *Call Centers* de Córdoba y el sindicato de comercio. Ciertamente, el fenómeno de expansión de *call centers* antes desarrollado y la disputa por la representación impulsó a los sindicatos telefónicos a dar cuenta de esta situación.

Todos los convenios de *telemarketers* están firmados por Telecom, esto se debe a acuerdos que propiciaron el pase de trabajadores que estaban encuadrados en FAECyS al ámbito de actuación de los sindicatos telefónicos. No sucedió lo mismo para el caso de Telefónica, dado que como señalamos anteriormente tiene a la mayor parte de sus trabajadores de *call center* tercerizados en la empresa Atento que aplica el CCT de FAECyS<sup>26</sup>

Como se observa en el Cuadro I pese a la cantidad de licenciatarias entrantes, la negociación colectiva sigue siendo “*monopolizada*” por las dos prestadoras históricas. Esta situación es evaluada negativamente tanto por los sindicatos telefónicos que no logran “sentar” a las nuevas licenciatarias a negociar, como por las empresas Telefónica y Telecom que se sienten perjudicadas en la competencia con las entrantes por sus mayores costos laborales<sup>27</sup>.

Por otra parte, se analizaron 25 actas-acuerdo del período 2003-2006 firmadas por los sindicatos de base telefónicos de un total de 40 recopiladas en esta primera etapa. En los acuerdos se observa un mayor nivel de descentralización negocial. Por ejemplo, el CCT 201/92 de FOESITRA firmado con las cuatro licenciatarias existentes en ese año, fue actualizado mediante acuerdos que en ocasiones son diferentes para cada empresa. Además, en todos los sindicatos telefónicos se pactan mediante actas, condiciones especiales para una determinada categoría, en especial para los operadores de tráfico y los *telemarketers*.

---

25 En el mismo sentido, se observa que el CCT 257/97 firmado por los gremios jerárquicos y supervisores fue renovado en el año 2002 por el CCT 497/02 sólo para el ámbito de Telecom por lo cual el anterior continúa vigente para la empresa española. Tampoco firmó con Telefónica de Argentina el sindicato de Rosario SITRATTEL desafiado en el año 2005 de la Federación.

26 La inclusión en este CCT está pendiente de una resolución por parte del MTEySS.

27 Los sindicatos tienen iniciados los trámites de negociación con un centenar de empresas tanto con las nuevas licenciatarias como con las empresas de telefonía celular, *call centers* y otras subcontratistas de las empresas de telecomunicaciones. Salvo en muy pocos casos, no tuvieron resultados favorables. Entre estas excepciones se encuentra la empresa Surbas SA que firmó la adhesión al CCT base de Telefónica.

En cuanto a los sindicatos telefónicos de base, se observa en las negociaciones realizadas a partir de 2003 una coordinación intersindical (Marshall y Perelman 2002, 2004) ya sea por estrategia conjunta (los sindicatos alineados en la FATEL) o por competencia (entre FATEL y FOESITRA)

En efecto, a partir de la desafiliación de FOETRA Bs. As., la dinámica de negociación del sector parece seguir el ritmo impulsado por este sindicato. En muchas ocasiones hay discusiones respecto a “*quien empieza*” a negociar pero en los hitos de confrontación con las empresas, el interlocutor más frecuente es FOETRA Bs. As.

Este sindicato llevó adelante tres importantes conflictos por salarios en años sucesivos (2003 – 2005) y algunos otros fundamentalmente vinculados a lograr el pase al convenio colectivo de los sectores excluidos por diversas razones.<sup>28</sup> A la finalización de cada conflicto se obtuvieron otras reivindicaciones no salariales que comentaremos en el apartado siguiente.

Independientemente de la existencia de demandas y reclamos previos de los otros sindicatos, es a través de esta ofensiva de FOETRA Bs. As. que se logra “sentar” a las empresas a negociar nuevas condiciones. Finalizados los acuerdos, tarde o temprano todos terminan incorporando las mejoras en acuerdos propios.

Actualmente, todos los sindicatos telefónicos de base tienen la misma escala salarial, distribución de categorías y otros acuerdos entre los que se cuenta la reducción del horario de trabajo<sup>29</sup>.

Desde fines del año pasado, existe una apertura para comenzar a discutir la negociación por actividad. En efecto, al cabo de un importante conflicto, se acordó con Telecom mediante un acta acuerdo “...*la solicitud de la apertura de la negociación colectiva de la actividad de telecomunicaciones y sus ramas ... en el plazo de 14 meses*”. Como no se lograba la culminación del conflicto en Telefónica, una resolución del MTEySS le impuso a la empresa casi los mismos términos del acuerdo pactado por los sindicatos con Telecom<sup>30</sup>.

---

28 Por ejemplo la incorporación de pasantes en el 2003, de trabajadores de call center de Atento a partir de 2004 y de contratistas de obra seca en 2006. En el primer caso, se logró el objetivo, el segundo está pendiente de resolución en el MTEySS y por el tercero se firmó un acta acuerdo a fines de 2006 que abrió la discusión a la negociación por la actividad de telecomunicaciones y sus ramas.

29 Existen algunas diferencias importantes entre los sindicatos telefónicos de base que no profundizaremos en este trabajo porque lo que queremos destacar es esta suerte de homogeneidad lograda pese a la aparente disparidad y cantidad de acuerdos y negociaciones.

30 Para Telecom véase expediente 1188409/06 del 24/10/2006. Para Telefónica la resolución 1043/06 del MTEySS.

### 3. Contenidos de la negociación

#### 3.1 La negociación colectiva de los sindicatos telefónicos en el período 2003-2006 y la década del '90: el eje diacrónico<sup>31</sup>

Para desarrollar este análisis preliminar se tuvieron en cuenta aquellas cláusulas que se consideraron como flexibilizadoras y/o que representaron claras pérdidas para los trabajadores en la década pasada, entre otras: el incremento de la jornada de trabajo, el aumento de la flexibilidad organizativa mediante la incorporación de cláusulas de polivalencia y movilidad funcional, la existencia de flexibilidad contractual o numérica y la desaparición o limitación de la actuación del sindicato en la gestión interna de la empresa según la visión de los distintos estudiosos del tema (Brinkmann, 1999; Senén González, 2004; Walter y Senén González, 1999; Montes Cató, 2006).

En contraste, en las negociaciones de los últimos tres años, se observa una *tendencia* a mejorar la mayoría de estas cláusulas para el personal de base del sector por medio de acuerdos articulados con los convenios colectivos. Como se explicó, los sindicatos aprovecharon los conflictos salariales para obtener al cabo de los mismos otro tipo de cláusulas reivindicativas.

Según los entrevistados, el logro más importante lo constituye la reducción horaria lograda parcialmente en el año 2005. Conforme a los convenios del año 1975, la jornada de los trabajadores telefónicos de base era de 35 horas semanales y para los operadores de tráfico se reducía a 6 horas diarias.

La dictadura militar la elevó a 40 y 45 horas de acuerdo a las categorías. En 1983, meses antes de la recuperación democrática se volvió a los horarios convencionales. Entre 1991 y 1992 se incrementó nuevamente la jornada en 1 hora y 15 minutos.

Mediante un acta-acuerdo del año 2005 se estipula una redacción horaria gradual que comenzó a aplicarse a partir del año pasado. Así, de cumplirse con lo pactado al cabo del primer trimestre de 2007 los trabajadores de base volverían a trabajar 7 horas diarias y los de atención telefónica 6 horas y media. No estamos considerando los CCT de *telemarketers* porque tienen una jornada diferenciada.

Para que se cumpla el último tramo del acuerdo, no deben registrarse bajas en la productividad: “...*La organización gremial se compromete y garantiza que la reducción horaria no afectará la produc-*

---

31 En este apartado se tomaron en cuenta los contenidos negociados por los sindicatos telefónicos para el personal de base incluyendo los CCT de telemarketers. Al igual que en el apartado anterior no se enfatiza en las diferencias entre los sindicatos telefónicos, en este caso porque se privilegia el eje diacrónico, es decir la comparación con la década del '90.

*ción, eficiencia y calidad de los servicios...*”<sup>32</sup> Este tema está pendiente de resolución dado que Telefónica aduce una baja en la productividad razón por la que no estaría en condiciones de cumplir el acuerdo.

Independientemente de cómo se resuelva esta situación, podemos realizar algunas observaciones. Parte de esta reducción se está aplicando desde hace un año y pese a las reticencias de Telefónica, lo notable es que existe la posibilidad de que los trabajadores vuelvan a trabajar la cantidad de horas históricas del sector. Vale aclarar que en el caso de cumplirse lo pactado, no se trata de una recuperación total dado que el acuerdo refiere a reducción horaria y no de jornada, es decir que las horas extras se computan a partir de la jornada de 8 horas 15 minutos.

En cualquier caso, el tema tiene un importante valor simbólico para los trabajadores más antiguos que son quienes vivieron la pérdida de las 7 horas producto de los convenios posteriores a la privatización.

Este rubro y la recuperación del *día del trabajador telefónico* como feriado no laborable en el año 2004 es valorado por los delegados de base como un buen signo de “no cambiar conquistas por dinero” a diferencia de lo que sucedía en la década pasada<sup>33</sup>.

En los acuerdos pudimos relevar un mayor cuidado por la “especialidad” y la categoría profesional. Si bien esta situación es incipiente y no modificaron sustancialmente las definiciones de los CCT que refieren a la movilidad funcional, los sindicatos realizan reuniones con grupos de trabajadores para relevar puestos y funciones a fin de avanzar en una mejor redefinición de las especialidades para una categorización más específica. Por ejemplo, FOETRA Bs. As. acordó en 2006 un nuevo “grupo laboral” denominado “Asistencia Postventa Técnica y Comercial Internet” con subgrupos de tareas definidas y cinco categorías. El año anterior había consensuado la creación de la categoría “Oficial de post-venta Especializado en Datos”.<sup>34</sup>

Por otra parte, los sindicatos telefónicos lograron disminuir una parte del poder discrecional de la empresa. Se establecieron plazos de permanencia en las categorías y especialmente a partir de 2004, existen varios acuerdos de “*vuelcos de categorías*”. Esto significa que los trabajadores de una categoría, a partir del acuerdo, pasan automáticamente a la siguiente en función del criterio de antigüedad y no el de competen-

---

32 Acta acuerdo 22/12/05 para los sindicatos alineados a la FATEL y 29/21/05 para los afiliados de FOESITRA.

33 Por ejemplo la ampliación de la jornada se había *cambiado* por un adicional llamado “mayor jornada”.

34 En el CCT del año 1992 se pactaron 9 “grupos laborales” con seis categorías cada uno. Para muchos autores esto significó la introducción de pautas de polivalencia (véase Brinkmann, 1999). Las actas indicadas tienen número de registro 43/06 y 303/06 firmadas por FOETRA Bs. As.

cias o calificación. Esta modificación significa un incremento salarial para los trabajadores que pasan de categoría además de la recuperación del valor de la antigüedad como criterio y sobre todo la ingerencia del sindicato en alguna de las facultades que había perdido producto del proceso privatizador. Además, con esta medida se favoreció a las categorías más bajas por lo que se logró un achatamiento de las diferencias preexistentes.

En cuanto al control de la oferta de trabajo, en los últimos años los sindicatos pactaron por distintas vías limitar la “salida” de trabajadores, mediante acuerdos de estabilidad absoluta, esto significa que no hay despidos sin causa<sup>35</sup>.

En cuanto al control de entrada, FOETRA Buenos Aires logró reactivar la bolsa de trabajo y tiene acuerdos firmados con las empresas para que una parte de los ingresos sean propuestos por el sindicato. Si bien tienen muchas dificultades para lograr el cumplimiento efectivo de estos acuerdos, en Telefónica ingresaron por esta vía 100 trabajadores de la bolsa de trabajo, hijos de afiliados del sindicato.

No es un fenómeno de magnitud pero es interesante a fin de relevar estas *tendencias* y teniendo en cuenta que el control de entrada-salida constituye un mecanismo que permite un piso de negociación más elevado, reivindicación que está en los orígenes más remotos del sindicalismo.

Por último, en consonancia con lo que sucede en otros sectores de actividad, destacamos una preocupación de los sindicatos por incorporar cláusulas en los CCT y acuerdos que restringen el trabajo de terceras empresas o que las obliga a pertenecer al CCT en vigencia. Al respecto pueden observarse el artículo 112 de los CCT 547/03 y 567/03 firmados por FOETRA Bs. As. y el artículo 110 y actas posteriores del CCT 201/92 firmados por FOEESITRA y sobre todo el acta compromiso suscripta a fines de 2006 en la cual las empresas se comprometen a discutir una rama para las contratistas de obra seca.

Vale recordar en este momento el grado de cobertura de estas negociaciones. Es decir, estas tendencias contrarias a la flexibilidad se pueden apreciar en los acuerdos articulados con los CCT telefónicos para el personal de base. Los CCT de cooperativas, locutorios y *tele-marketers* firmados por los mismos sindicatos tienen salarios más bajos y peores condiciones de trabajo que los principales. Este análisis tampoco incluye a los CCT de supervisores, jerárquicos y profesionales ni a

---

35 Para FOEESITRA se materializó en un acta acuerdo a cambio de paz social. En el caso de FOETRA Buenos Aires se acordó informalmente con las empresas y se cumple por la vía de los hechos. De todos modos, las empresas siguen ofreciendo planes de pre jubilación y “retiros voluntarios” aunque no adquieren el carácter compulsivo y masivo de la década pasada.



las condiciones de los trabajadores “fuera de convenio” (entre un 10 y 15 % del total) o becarios. Por ese motivo, este cambio de tendencia puede leerse como un signo de fortaleza a la luz de las negociaciones de otros sectores de actividad pero también como una debilidad en tanto estas diferentes condiciones estarían afectando el *poder sindical global* (Marshall y Perelman, 2002).

### **3.2 La negociación colectiva en los sindicatos telefónicos en comparación con el sindicato de comercio: el eje sincrónico**

Creemos importante analizar algunos aspectos de la negociación entre ambos sindicatos dada la disputa de representación existente y la cantidad de trabajadores incluidos en los convenios del sector comercio (FAECyS).

En cuanto a la negociación en FAECyS, no solo no se observa en este sindicato la misma tendencia analizada para los sindicatos telefónicos sino que en algunos casos se profundizan las pautas prevalecientes en la década pasada.

Pese al auge de la negociación colectiva, FAECyS no ha renovado su CCT de 1975 y los dos acuerdos salariales alcanzados en 2005 y 2006 son juzgados por algunos analistas como modestos al calor de las negociaciones de los otros sectores de actividad. Esto es así porque el porcentaje logrado quedaría prácticamente absorbido por los decretos otorgados por el Poder Ejecutivo Nacional (Observatorio CTA, 2005).

Es interesante analizar los CCT de *call centers* dado que en este segmento en disputa pueden verse algunas características de los actores involucrados. Según el Cuadro I, existen cuatro CCT específicos de *call centers*, además de los CCT generales que se aplican al segmento.

En cuanto a estos últimos encontramos por un lado que la mayoría de los *call centers* fuera del ámbito de Córdoba aplican el CCT 130/75 de FAECyS y por otro, que en los *call centers* de Telefónica y Telecom que atienden los servicios de información (110), telegestión (112), reparaciones (114), larga distancia nacional (19) e internacional (000), se aplica el CCT general de personal de base de los sindicatos telefónicos según corresponda de acuerdo a la región (existe un grupo y categoría que abarca la tarea de estos trabajadores).

Con respecto a los específicos encontramos los tres CCT de *tele-marketers* suscriptos separadamente con Telecom por FOETRA Bs. As., FOESITRA y el sindicato de Rosario (SITRATTEL) por un lado y el firmado por FAECyS y su filial regional con la Cámara de *Call Centers* para la provincia de Córdoba por otro.<sup>36</sup>

---

36 El nombre correcto es: Cámara Empresaria de Servicios de Contactos para Terceros de la Provincia de Córdoba (CESCT). Debido a la cantidad de empleo que genera el segmento, el gobierno de la provincia de Córdoba otorgó exenciones impositivas

Analizado el contenido de los convenios de acuerdo a sus mayores o menores beneficios para los trabajadores, se pueden clasificar en tres niveles:

- En el nivel 1 incluimos los CCT telefónicos principales que se aplican a los trabajadores de los *call centers* de Telefónica y Telecom (salvo los *telemarketers*). Estos trabajadores tienen las mejores condiciones de trabajo y salarios del segmento y gozan de los beneficios de este cambio de tendencia expresado anteriormente.
- En el nivel 2 situamos a todos los CCT de *telemarketers* firmados por los sindicatos telefónicos. Si bien se benefician con algunas de las mejoras logradas por los telefónicos (día del trabajador telefónico, estabilidad, etc.), tienen una estructura de remuneración distinta con un alto porcentaje de variabilidad, flexibilidad horaria y menores condiciones que los CCT de base generales.
- En el nivel 3 colocamos a los CCT firmados por el sindicato de comercio. El de Córdoba firmado en el 2006 tiene salarios básicos más bajos que el general de la actividad además de numerosas cláusulas de flexibilidad horaria, organizativa (movilidad y polivalencia funcional) y salarial. Asimismo, refiere a los “objetivos mutuos y fines compartidos” y se establece una cláusula de paz social y de autocomposición de conflictos.

A modo de ejemplo de flexibilización del CCT de Córdoba, tomamos una parte de la estipulación de la jornada.

*“ ... Podrá adoptarse un esquema de extensión diaria variable, de conformidad a la necesidad de cada empresa, siempre que [...] b) que se otorguen treinta y cinco (35) horas reales de descanso efectivo y continuo por cada semana de trabajo El modelo de jornada de trabajo y régimen horario a aplicarse en cada sector deberá adecuarse a los requerimientos de la actividad o de la operación del servicio / de la cuenta proyecto / campaña a la cual es asignado...” (Artículo 3, CCT 451/06).*

En definitiva, la disputa intersindical con FAECyS por la representación de los trabajadores del segmento y las menores condiciones generales de estos convenios a comparación de los telefónicos, son causas que debilitan el margen de acción de los sindicatos telefónicos quienes en los CCT de *telemarketers* se avinieron a negociar condiciones menos favorables a sus CCT principales.

---

para los *call centers*. De este modo, muchas empresas se trasladaron allí, formaron una Cámara Empresaria y negociaron con el sindicato de comercio. Este CCT fue impugnado por FOESITRA porque se encuentra en su ámbito de actuación. Es destacable que en Argentina se producen las mismas consecuencias a las observadas en los procesos de deslocalización de empresas en otros países.

Los CCT de telemarketers firmados por algunos sindicatos telefónicos presentan el mayor nivel de descentralización posible (CCT firmados por un sindicato local, con una empresa y para un grupo de trabajadores) y sin embargo son notoriamente superiores al CCT de actividad de FAECyS y al firmado en Córdoba por una Cámara y una Federación nacional.

### 3.2.1 La negociación salarial

Se realizó un estudio comparativo de las escalas salariales suscriptas por Telecom y Telefónica de Argentina con los distintos sindicatos, para analizar los salarios básicos de convenio para los trabajadores de base de la telefonía básica por un lado y todos los CCT de *call centers* por otro.

Para tal fin, se tomaron las negociaciones de los salarios básicos del período 2003-2005, los cuales comienzan a incorporar las sumas fijas dispuestas por el P.E.N. Se consideró el CCT de actividad de FOESITRA del año 1992, las convenciones de empresa que suscribiera el Sindicato FOETRA Buenos Aires (2003) y los suscriptos por los sindicatos de Rosario (SITRATEL) (2005), Chaco (2006), Luján (2006) y Santa Fe (2006) alineados en la FATEL

Recién en el año 2006, los distintos convenios homogeneizaron su sistema de categorías, no obstante, para poder realizar una comparación anterior tomamos como equivalente a la categoría “4” la antigua categoría “D” del convenio 201/92.<sup>37</sup>

El elemento más importante a destacar es que no obstante la descentralización sindical, las empresas Telecom Argentina S.A. y Telefónica de Argentina S.A. pactaron a Enero de 2007 con todos los sindicatos un único sistema de categorías e iguales valores para sus salarios básicos.

Pero llegar aquí ha sido producto de una “carrera” entre las distintas organizaciones gremiales que han ido negociando los incrementos a medida que pactaban nuevos valores.

Un análisis del 2006 muestra que los salarios de la FOESITRA estuvieron por encima de los acordados por el resto (FOETRA- FATEL) hasta igualarlos en \$1.850 (587 U\$S)<sup>38</sup> a partir de enero de 2007, lo que significó una importante recomposición salarial durante el año 2006.

---

37 Las categorías 3 y 4 son las más representativas del sector. Como se mencionó, en los últimos años se produjeron “vuelcos de categorías” por lo que las categorías 1 y 2 están prácticamente desiertas. Estas categorías iniciales suelen utilizarse para pasar trabajadores que están en una situación contractual más precaria (por ejemplo, pasantes).

38 Un dólar es = 3,15 pesos argentinos.

## Los salarios conformados

El “salario conformado” está compuesto por los salarios básicos, adicionales estipulados y los aumentos establecidos por Decreto del Poder Ejecutivo. En este caso, se tomará como adicional una antigüedad promedio de 10 años lo que permite hacer el cálculo correspondiente según categoría, como se observa en el Cuadro N° II.

Cuadro N° II  
Salarios básicos y conformados según categorías laborales

Categoría FOETRA- FOESITRA	Básico Enero-07	Conformado Enero -07
1	1174,00 (391 US\$)	1294,00 (410 US\$)
2	1414,00 (448 US\$)	1534,00 (486 US\$)
3	1615,00 (512 US\$)	1735,00 (550 US\$)
4	1850,00 (587 US\$)	1979,00 (625 US\$)
5	2075,00 (658 US\$)	2195,00 (696 US\$)
6	2229,00 (707 US\$)	2349,00 (745 US\$)

Fuente: elaboración propia en base a los CCT y escalas salariales.

En términos comparativos, se observa que para los salarios del personal de base, el sector demuestra fortaleza para la negociación salarial pese a las debilidades comentadas. Si tomamos una de las categoría más representativas (3) y la comparamos con un reciente estudio realizado en quince sectores de actividad económica (Palomino y Trajtenberg, 2007) observamos que los salarios telefónicos están dentro de los cuatro primeros sectores económicos incluidos en el estudio, sólo superados por los sectores de transporte como la Unión Tranviario Automotor (UTA) que incluye camiones, buses y subterráneo y por los sectores bancarios.<sup>39</sup>

En ese mismo estudio se incluye al CCT de FAECyS cuyo salario conformado es de \$1.215 (385 US\$) con lo cual se puede observar la di-

<sup>39</sup> La comparación es posible porque se utilizó una metodología similar. Para el análisis de los salarios telefónicos, decidimos no incluir ningún adicional porque salvo uno de menor valor que los otros, no son de recepción homogénea por los trabajadores. Si tomamos la categoría 4, el gremio de transporte UTA queda por debajo de los salarios telefónicos siendo sólo superados por los otros tres sectores mencionados.

ferencia con los \$1.735 (550 US\$) - \$1.970 (625 US\$) de telefónicos según la categoría que elijamos.

Para el caso de los *call centers* se puede realizar el mismo análisis como se observa en el siguiente Cuadro N° III:

Cuadro N° III  
Salarios conformados de los trabajadores de *call centers*

	Agosto -03	Junio -05	Enero -06	Octubre -06	Enero -07
FOESITRA Call center	470 (149 US\$)	656 (208 US\$)	980 (311 US\$)	1030 (327 US\$)	1100 (349 US\$)
FOETRA BS AS Call center	400 (127 US\$)	656 (208 US\$)	980 (311 US\$)	1030 (327 US\$)	1100 (349 US\$)
SITRATEL Call center		656 (208 US\$)	980 (311 US\$)	1030 (327 US\$)	1100 (349 US\$)
FOETRA BS AS Categoría 3	648 (205 US\$)	987 (313 US\$)	1152 (365 US\$)	1298 (412 US\$)	1384,29 (439 US\$)
130/75 Administrativo a 6 horas	319,82 (101 US\$)	445,82 (141 US\$)	685 (217 US\$)	685 (217 US\$)	815 (158 US\$)
Comercio de Córdoba Categoría 26 horas				707 (224 US\$)	S/D

Fuente: elaboración propia

- Todos los salarios están referidos proporcionalmente a una jornada de 6 horas diarias de trabajo.
- Si bien el CCT de la Cámara de *Call Centers* de Córdoba expresa la equivalencia con la categoría “Especializado B” del CCT 130/75 consideramos “Administrativo A” dado que es la que señalan la mayoría de los trabajadores entrevistados.

Como se aprecia en el cuadro precedente, los salarios básicos negociados por los tres sindicatos telefónicos para los trabajadores de *call center* proporcionados a 6 horas no muestran diferencias significativas.

En cambio, los trabajadores encuadrados en el convenio colectivo de FAECyS muestran un retraso salarial que se mantiene durante todo el período, dado que nunca llega a equipararse a los salarios establecidos por los convenios de *telemarketers* firmados por Telecom para el segmento. Por ejemplo, en junio de 2005 los trabajadores incluidos en el CCT N° 130/75 cobran por 6 horas de trabajo un salario básico equivalente al 68% del de los convenios telefónicos. Estas diferencias salariales se mantienen durante casi todo el 2006 cuando en octubre el salario negociado por los sindicatos telefónicos llega a ser casi un 50% superior al pagado por el resto de las empresas que aplican el convenio de comercio.

No obstante, la brecha se reduce con la aplicación efectiva sobre los básicos del 19% para el CCT N° 130/75 a partir de enero de 2007 sin llegar de todas maneras a acercarse a los básicos de los convenios de te-

lemarketers. El básico de FAECyS sigue siendo para este período equivalente a sólo el 74% del básico pagado a los teleoperadores de Telecom Argentina.

Mayor aún es la diferencia que se paga según el convenio colectivo de FAECyS para la provincia de Córdoba. El mismo, si bien se articula con el CCT 130/75, prevé un salario de \$707 (224 U\$S) para un trabajo de 6 horas (proporcional, el CCT plantea 6,5 horas), fijado a partir de marzo de 2006, lo que equivale a partir de enero de 2007 a un 64% del básico negociado con los sindicatos de telecomunicaciones.

Por último cabe destacar que según se señaló dentro de los mismos gremios telefónicos, aquellos operadores telefónicos encuadrados en los CCT principales (por ejemplo los que atienden el 112) ganan un 26 % más que los encuadrados en *call centers*.

#### 4. Conclusiones

Como hemos señalado al comienzo del trabajo, el objetivo general del estudio fue brindar un panorama de la negociación colectiva en el sector de telecomunicaciones tomando para ello la evolución del empleo y los contenidos de algunas cláusulas negociadas como los salarios en el marco de un cambio de contexto socio político - económico producido después de la crisis de 2001.

Tomando especialmente en cuenta la dispersión sectorial acentuada después de la privatización con el ingreso de múltiples empresas, sumado a la fragmentación sindical, pudimos dar respuesta a nuestra pregunta acerca de si estos procesos ¿representan un debilitamiento del poder sindical? y ¿significaron negociaciones a la baja en términos salariales, de jornada y de otros institutos laborales? Pudimos mostrar con suficiente evidencia empírica que la fragmentación de los sindicatos se combina con algunos indicios de novedosa fortaleza colectiva como se ha comprobado con la negociación de mejores condiciones laborales en algunos acuerdos colectivos. De hecho, no ha significado un debilitamiento del poder para el personal de base de las licenciatarias Telefónica y Telecom. Por el contrario, se constata una re-conquista de derechos perdidos, vía el logro de los sindicatos telefónicos de revertir algunas cláusulas flexibilizadoras de la década pasada como lo demuestra el acuerdo sobre reducción del horario de trabajo y la inclusión del criterio de antigüedad para la promoción de los trabajadores. Respecto a los salarios, los sindicatos telefónicos están dentro de los que obtienen mayores sueldos en comparación con otros sectores productivos.

Sin embargo es posible reconocer otra tendencia que no ha retrocedido en el mercado de trabajo argentino sino que parece profundizarse: las estrategias empresarias de reducción de costos de la mano de obra especialmente mediante la tercerización y la apertura de nuevos segmentos de la actividad producto de las innovaciones tecnológicas y la expan-

sión de *call centers*, entre otras estrategias flexibilizadoras. Como se ha demostrado, por lo menos el 50 % de la actividad de telecomunicaciones pasa por fuera de la razón social de Telefónica y Telecom (subcontratistas de obra, *call centers* y otras terceras empresas) impactando negativamente en la calidad del empleo creado. Cabe mencionar dentro de esta tendencia a los trabajadores de *call centers* quienes se presentan como el segmento más vulnerable del sector. Todos los convenios tienen inferiores condiciones de trabajo e ingresos respecto de los convenios principales de los trabajadores telefónicos de base.

Para finalizar, tomando como referencia el debate teórico eje del estudio, que busca conocer las estrategias de revitalización sindical frente a nuevos contextos globalizados, podemos aportar con los resultados de nuestro estudio de caso en el sector de telecomunicaciones, teniendo en cuenta que pese al supuesto que la división sindical implicaría pérdidas para los trabajadores, mostramos lo contrario, al menos para algunos segmentos de trabajadores. Resulta sumamente productivo, sumar a esta discusión un estudio reciente de Guimarães (2007), quien señala que en empresas del sector de telecomunicaciones, parte de la subcontratación está siendo redefinida en términos de relaciones entre firmas y en términos de condiciones de trabajo. Respecto a la relación con nuestro tema de estudio, argumenta que los sindicatos son obligados a redefinir sus estrategias, lo que no ha significado necesariamente debilitar sus posiciones, sino por el contrario, según pudo mostrar que algunos han ampliado sus beneficios y conquistas.

Por último, consideramos que este estudio abre el campo a investigaciones futuras sobre el alcance de los cambios de contexto económico y político que cuestionan el modelo neoliberal como es visible a través de varios indicadores en Argentina y otros países de América Latina como Uruguay o Chile así como el carácter y rumbo de las estrategias de revitalización y renovación sindical.

## **Bibliografía**

- Abeles, Martín, Forcinito, Karina y Schorr, Martín (2001). *El oligopolio telefónico argentino frente a la liberalización del mercado*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.
- Annesley, C. (2006). "Verdi and trade union revitalisation in Germany" *Industrial Relations Journal*, UK.
- Bensusán, G. (2004). "Negociación y conflicto laboral en VWM: oportunidades y restricciones para la renovación sindical", Presentado en el Seminario Las nuevas formas de trabajo emergentes en América latina en la era post-neoliberal", FLACSO, Río de Janeiro.

- Bensusán, G. (2007). “El sindicalismo en América del Norte: oportunidades y restricciones para la revitalización”. Ponencia presentada en el Primer Congreso Internacional de Relaciones del Trabajo, UBA, Buenos Aires, Argentina.
- Bisio, R. (1999). “Repensar los sujetos sociales y sus estrategias colectivas: en búsqueda de una interpretación teórica del caso argentino” En: Fernández A, Bisio R (comps.). *Política y Relaciones laborales en la transición democrática Argentina*. Buenos Aires: Lumen /Humanitas.
- Brinkmann, María Elena (1999). “La Relaciones laborales en el sector telefónico” En: Fernández A, Bisio R (comps.). *Política y Relaciones laborales en la transición democrática Argentina*. Buenos Aires: Lumen /Humanitas.
- Cardoso, A. M. (1999). *Sindicatos, trabalhadores e a coqueluche neoliberal: a Era Vargas acabou?* Rio de Janeiro: FGV.
- Carter, B. (2004). “State Restructuring and union renewal: the case of the National Union of Teacher”, *Work Employment and Society*, UK.
- Centro de Estudios para el Desarrollo Argentino -CENDA- (2006). Informe trimestral 01 Informe sectorial sobre telecomunicaciones.
- Cornfield, D. (2006). “Tendencias mundiales recientes en Sociología del Trabajo”. En: *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*, De la Garza (comp.). Ed Antropos, UAM-I, México D.F.
- Dávolos, P. (2001), “Después de la privatización: trayectorias laborales de trabajadores con retiro voluntario”. En: *Estudios del Trabajo* N° 21. Bs. As.
- De la Garza, E. (2005). Introducción “Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado”. En: De la Garza Enrique (comp.) *Sindicatos y nuevos movimientos sociales en América Latina*. Buenos Aires: CLACSO.
- Del Bono, A. (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. ISSN 0210-8364.
- Fairbrother, P. (2000). *British Unions Facing the Future*, Capital and Class 71: 47-78.
- Fernández, A. (comp.) (2005). *Estado y relaciones laborales: transformaciones y perspectivas*. Buenos Aires: Prometeo.



- Frege, C. and Kelly, J. (2003). "Union Revitalisation Strategies in Comparative Perspective". *European Journal of Industrial Relations*, 9, 1, 7-24.
- Garro, S. (2007). "Hacia una comprensión de los conflictos intra e inter-sindicales en el sector de telecomunicaciones". Ponencia presentada al V Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Montevideo Uruguay.
- Guimarães, S. (2007). "Telecomunicações: mudanças nas mudanças sub contratação e sindicatos". ALAST CD - V Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Uruguay.
- Hyman, R. (1999), "National Industrial Relations System and Transnational Challenges: An Essay in Review". En: *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo* N° 9, Edit. ALAST Sao Paulo.
- Iranzo, Consuelo y Richter, Jacqueline (2005). "La subcontratación laboral. Bomba de tiempo contra la paz social", CENDES, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Katz, Harry (1993). "The decentralization of collective bargaining: a literature review and comparative analysis". *Industrial and Labor Relations Review*, Vol 47, USA.
- Katz, H.; Batt, R. y Keefe, J. (2003), "The Revitalization of the CWA: Integrating Collective Bargaining, Political Action, and Organizing". *Industrial & Labor Relations Review* Volume 56, Issue 4.
- 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-ilo-mirror.cornell.edu.
- Larangeira, S. (2003). "La reestructuración de las telecomunicaciones y los sindicatos", *Revista Brasileira de Ciencias Sociais*, Junio, Vol. 18, Nro. 052, San Pablo, Brasil
- Levesque, Ch, y Murray, G. (2004). *El poder sindical y la economía mundial*, Ed. Manu Robles-Arangiz Institutua, Bilbao.
- Marshall, A. y Perelman, L. (2002). "Estructura de la negociación colectiva en la Argentina: ¿avanzó la descentralización en los 90?" *Revista estudios del Trabajo*, Nro. 23, Buenos Aires.
- Marshall, A. y Perelman, L. (2004). "Cambios en los patrones de negociación colectiva en la Argentina y sus factores explicativos" *Estudios Sociológicos* XXII.
- Mayer, J. F. (2006). "Changes in Relations between the State and Independent Unions? Mexico under the Fox Presidency". In: *Canadian Journal of Latin American and Caribbean*, Vol 31 Nro. 61, Canadá.

- Montes Cató (2006). “Dominación y resistencia en los espacios de trabajo. Estudios sobre las relaciones de trabajo en las empresas de telecomunicaciones”. Tesis de doctorado no publicada Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Novick, M. y Catalano, A. M. (1995). “Sociología del trabajo en la Argentina: desarticulación del acuerdo fordista y nuevas formas de conflictos y consensos”. *Revista de Trabajo*, Ministerio de Trabajo, Año 2, Nro. 8, Argentina.
- Observatorio de derecho social CTA (2006). Estudios sobre negociación colectiva. “Última negociación colectiva salarial en el sector comercio”.
- Palomino, H. (1995). “Quiebres y rupturas de la acción sindical: un panorama desde el presente sobre la evolución del movimiento sindical en Argentina”. En: Carlos Acuña (comp.). *La Nueva Matriz Política Argentina*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Palomino, H. y Trajtenberg, D. (2007). “Una nueva dinámica de las relaciones laborales y de la negociación colectiva en Argentina”; *Revista Trabajo* Nro. 3, MTEySS, Buenos Aires, Argentina
- Peralta, Darío (2006). “*Call Centers* en Argentina”. Instituto Tecnológico de Buenos Aires, Escuela de Postgrado.
- Senén González, Cecilia (2004). “Relaciones laborales, desregulación y modernización en los sectores de Telecomunicaciones, Agua y Saneamiento y Gas. El caso de Argentina (1990-2002)”. Tesis de doctorado no publicada. Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa, México.
- Soifer, Ricardo (2004). “Las remuneraciones laborales en empresas telefónicas privatizadas”. Proyecto de Cooperación Técnica OIT/Gobierno Argentino MTEySS Buenos Aires.
- Van Ruysseveldt, J. y Visser, J. (1997). *Industrial Relations in Europe, Traditions and Transitions*. London: Sage publications.
- 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.

### Otras fuentes:

- Comunicados de FOETRA Bs. As. a sus afiliados 2002-2006.
- Informe de responsabilidad corporativa Telefónica de Argentina 2005.
- Memoria y Balances de las empresas Telefónica de Argentina y Telecom SA - 2002 a 2006.

- Ponencias presentadas al Congreso de las Telecomunicaciones 2003.
- Entrevistas a dirigentes sindicales, delegados y trabajadores del sector.

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la negociación colectiva en el sector de Telecomunicaciones en la Argentina, tomando como referencia el cambio de contexto socio - político - económico producido después de la crisis de 2001 y el resurgimiento de la negociación en diferentes sectores productivos. Abordamos con tal propósito comparativamente con los años '90 algunos contenidos específicos de la negociación tales como los salarios y la jornada de trabajo. La investigación se inscribe en el campo de estudio de las relaciones laborales y la pregunta que orienta el trabajo buscó responder si ¿la fragmentación de los actores sindicales significa un debilitamiento del poder sindical? Como conclusión, sostenemos que contrariamente a las predicciones más frecuentes se observa que pese a la fuerte división sindical se evidencian indicios de fortaleza colectiva comprobables en el logro de mejores condiciones laborales y salariales.

**Palabras Clave:** Argentina - Fragmentación sindical - Negociación colectiva - Poder sindical - Relaciones laborales - Telecomunicaciones.

## ABSTRACT

This paper analyses the collective bargain in the telecommunications sector in Argentina, within the framework of the changes in the social, political and economic context after the 2001 crisis, and the emergence of the negotiation in different productive sectors. Some specific contents of negotiations such as salaries and working days are comparatively analyzed.

This research belongs to the labour relations field of studies and the main question that oriented the work is the following: does the fragmentation of the unions as actors mean that union power has declined? as a conclusion, and contrary to the expectations, we found a strong union division together with evidence of union power strength that improved the negotiation for better work conditions and salaries.

**Key Words:** Argentina - Collective agreement - Telecommunications - Labor relations - Union fragmentation - Union power.