

La otra cara de las telecomunicaciones

La situación de los trabajadores telefónicos

**Viviana Cifarelli
Oscar A. Martínez
(Compiladores)**

**Patricia Davolos
Verónica Lascano
Federico Vocos
Oscar A. Martínez
Pedro Santos**

**Cuadernos del TEL
Mayo de 2001**

Este libro forma parte de una línea de trabajo que el Taller de Estudios Laborales viene desarrollando desde hace diez años con el gremio telefónico. En este marco se han realizado talleres para delegados, cuadros y activistas, diversas investigaciones, recolección de información documental y estadística, se ha participado en encuentros sindicales internacionales de la rama, y se han publicado distintos trabajos.

Esta es una publicación destinada al movimiento de los trabajadores. Su precio esta prácticamente al costo. Si a usted le interesa utilizar o difundir su contenido lo invitamos a solicitarnos ejemplares y evitar hacer fotocopias. De esa forma estará ayudando a financiar esta y otras publicaciones.

Dirigirse a: Taller de Estudios Laborales

Teléfonos: 4942-1763/ 4302-1085/ 4214-4789

Email: TELdxime@aol.com/ semart@pinos.com

México 1946, Depto "13", (1244) Buenos Aires, Argentina

Presentación	5
La naturaleza de las nuevas relaciones contractuales y la estrategia de las empresas. El caso de las telecomunicaciones: ¿modernización o regresión?	
Patricia Davolos	11
La tarea de los operadores telefónicos y sus condiciones de trabajo en las empresas concesionarias de la ex-ENTel	
Verónica Lascano, Federico Vocos y Oscar Martínez (coordinador)	33
Ese idiota útil: una experiencia de organización desde abajo en condiciones desfavorables	
Pedro Santos	65
Anexo estadístico	77

Presentación

En este trabajo se incluyen distintos artículos que pretenden dar cuenta de la situación de los trabajadores de las principales empresas de telecomunicaciones del país, de las condiciones en que desarrollan su trabajo, y del accionar de las empresas.

Este libro fue pensado con un doble objetivo, en primer lugar aportar al debate y a la lucha de los trabajadores telefónicos, que desde hace años sufren un fuerte ataque por parte de las empresas para recortar todos sus derechos e incrementar día a día los ritmos de trabajo. Los artículos que aquí se presentan constituyen un diagnóstico crítico que cobra verdadero sentido si contribuye al desarrollo de respuestas válidas desde los trabajadores para mejorar su situación, y cambiar la relación de fuerzas con las empresas.

En segundo lugar se pretende mostrar el verdadero rostro del “mundo feliz” que según la propaganda reina en las empresas. Mientras la costosa publicidad empresaria, orientada tanto a los trabajadores como a los usuarios, intenta convencer de su eficiencia, de su buena voluntad y de su preocupación por el personal y los usuarios, el análisis más elemental de las condiciones de trabajo, y de la calidad del servicio brindado, muestra una realidad completamente opuesta.

En esta rama de actividad se ve el carácter global, sistemático y cotidiano, de la ofensiva empresaria, pero asimismo pueden visualizarse nuevas formas de la resistencia. Se trata de un sector moderno, en expansión, con grandes empresas, sin ningún tipo de control ni regulación reales. No hay aquí excusas de restricciones, tales como falta de capital, baja demanda, presión de la competencia, falta de “capacidad de gerenciamiento”, o cosas semejantes, que sirvan de argumento para justificar el continuo ataque a los trabajadores y la baja calidad de las prestaciones.

Por otra parte pensamos que este libro puede ser útil para cuestionar dos discursos generalizados: El liberal que dice que la libertad de acción para las empresas (sin trabas ni regulaciones) asegura las mejores condiciones para los usuarios y las mejores posibilidades para los trabajadores, veremos –en especial en el caso de los operadores telefónicos- que ambos son víctimas de las empresas.

Pero también creemos que lo expuesto en los artículos cuestiona los discursos académicos y políticos que hacen una apología de las llamadas nuevas formas de organización del trabajo y de un supuesto involucramiento positivo del personal.

Buena parte del discurso académico, que se presenta como progresista¹, y más de un discurso sindical, critica la precarización del empleo y los métodos “tayloristas”, pero defienden las nuevas formas de organización del trabajo². Aquí se intentará demostrar que esas formas de gestión, lejos de humanizar el trabajo, son una nueva vuelta de tuerca en la presión y en el control sobre los trabajadores.

“De eso no se habla”

Nos parece importante mostrar lo que sucede en los lugares de trabajo, hacer visible lo difícil de las condiciones laborales que enfrentan aquellos que supuestamente “tienen la suerte de estar ocupados”³.

Las empresas han logrado a lo largo del tiempo que los lugares de trabajo sean feudos en los que nadie sabe que pasa. Los medios de comunicación, las charlas familiares, en buena parte la investigación académica, la llamada democracia, se detienen en las puertas de las fábricas y oficinas. Los lugares de trabajo sólo son noticia, y no siempre, cuando se produce un accidente grave o una muerte.

Mostrar lo que sucede en los ámbitos de trabajo tiene también otro sentido: rescatar la importancia estratégica del lugar de trabajo y el proceso de trabajo como espacio de lucha y de construcción de poder.

El lugar de trabajo es un espacio de disputa permanente, en el que se juegan no sólo reivindicaciones puntuales, sino también la definición cotidiana de relaciones de fuerza. Frecuentemente

¹ Tal vez uno de los mejores ejemplos sea la Teoría de la Regulación (pensemos por ejemplo en B. Coriat quien cosecha numerosos seguidores en nuestro país)

² Entre las mas conocidas podríamos mencionar al Trabajo en Equipo, la Calidad Total y los Círculos de Calidad, la Gestión Participativa, Producción Ajustada (Lean Production), el Justo a Tiempo, la Mejora Continua, la Polivalencia, etc.

³ Por nuestra parte creemos que la ocupación y desocupación no son situaciones opuestas, sino dos caras de una misma moneda.

este lugar es desvalorizado, pero en él se encuentran todos los días los trabajadores y los empresarios (habitualmente sus representantes) y allí se enfrentan y se libran batallas que fortalecen a unos o a otros. La fortaleza o debilidad tiene muchos aspectos y lugares de determinación, pero es habitual que se debata sobre política partidaria, sobre política sindical, sobre legislación, y se olvide por completo a este ámbito, en el cual los trabajadores enfrentan día a día al capital.

Telecomunicaciones, virtualidades y trabajo

Hoy podemos ver en los medios de comunicación masiva como periodistas y profesionales hablan hasta el cansancio de un nuevo mundo creado por las telecomunicaciones, *ciberspacio*, *telemática*, *telebanking*, *teletrabajo*, etc. son palabras habituales en este discurso. Nos hablan de un mundo virtual, donde todo está conectado con todo bajo el imperio de una nueva religión llamada Internet.

En muchos aspectos recuerda las fantasías que se tejieron en los años 60 acerca del futuro y el “año 2000”, en el cual todo iba a estar manejado por robots, estaríamos liberados de enfermedades y el esfuerzo del trabajo físico, alimentados por píldoras, y cosas por el estilo.

Pero estos relatos no sólo pecan muchas veces de ingenuidad o incluso ridiculez, sino que son políticamente peligrosos.

El sentido que se le otorga a la noción de “virtualidad” es frecuentemente poco serio. El ser humano se alimenta, viaja, vive, duerme y se reproduce mediante elementos y actos muy concretos. Si pensamos en la esfera de la producción cabe cuestionarse si puede un agricultor o un tornero hacer teletrabajo. Por otra parte no queda muy en claro como se “conectan” los miles de millones de personas que no tienen para comer, que no acceden a la corriente eléctrica o no saben leer y escribir.

Todos estos actos, todos estos problemas, no se realizan en un ciberespacio abstracto, sino en un mundo que opera bajo relaciones sociales concretas.

En todos estos discursos se omite hablar de relaciones sociales, relaciones de clase, intereses concretos, nunca se hace referencia a quienes hacen posible con su trabajo los cambios, quienes son los que se benefician y quienes los que se perjudican.

Lo señalado en los párrafos anteriores, remite a diferentes temáticas y discusiones que exceden largamente los alcances de este libro. Pero creemos que es útil al menos dejarlo planteado como un llamado a tomar distancia de estas fantasías, que tienen muchos aspectos engañosos, y discutir sobre puntos concretos del amplio espectro de reflexiones a las que pueden dar lugar las telecomunicaciones.

Nos limitaremos a un aspecto particular del “mundo de las comunicaciones”, un aspecto central pero generalmente oculto: la situación de los trabajadores telefónicos, quienes son los que garantizan las telecomunicaciones y bajo que condiciones lo hacen.

Todos los artículos se centran en la situación de las empresas concesionarias de la ex-ENTel, que en la actualidad ocupan a la mayoría de los trabajadores telefónicos.

Se incluyen tres trabajos: el primer es un artículo de Patricia Davolos, que brinda un panorama global de la situación de las empresas y los trabajadores.

Un segundo trabajo, realizado por Verónica Lascano y Federico Vocos bajo la coordinación de Oscar Martínez, se centra en la situación de los operadores telefónicos, uno de los sectores que padecen las peores condiciones de trabajo.

El tercer artículo describe la situación de uno de los sectores más precarizados e indefensos de la fuerza laboral telefónica: los pasantes universitarios, y relata un intento de organización gremial. Creemos que puede servir de ejemplo de la actitud deshonestas de las empresas y de cómo las instituciones gubernamentales (en este caso la Universidad y el Ministerio de Trabajo) se convierten en cómplices del fraude laboral y educativo, y la degradación del empleo. También es un ejemplo de las nuevas formas de resistencia y organización que van ensayando los trabajadores. Este artículo fue escrito por un pasante, que debe firmar con un seudónimo para evitar las represalias de su empleador.

Por último se incluye un breve anexo estadístico que muestra un panorama global de la situación de las empresas de telecomunicaciones en el país, cuyos datos dan cuenta, entre otras cosas, del crecimiento de la actividad por un lado, y de la reducción de personal por el otro.

No se incluye aquí el análisis de la situación de los trabajadores de las nuevas empresas prestadoras de servicio de

telefonía, ni de aquellas que operan exclusivamente la telefonía móvil. Pero a grandes rasgos existen dos posibilidades: si quedan bajo el convenio de telefónicos y hay organización gremial, las condiciones serán semejantes a las que se mencionan en este trabajo, de lo contrario serán mucho peores. Esto en realidad ya se visualiza en las empresas que prestan exclusivamente telefonía móvil, en las cuales el nivel de organización gremial es casi nulo, y las condiciones de trabajo peores a las descriptas en este trabajo. Estudiar y desarrollar este tema será parte de un futuro trabajo del Taller de Estudios Laborales.

Finalmente queremos destacar la participación de los propios trabajadores en la producción de estos trabajos, como rasgo constitutivo de una verdadera opción metodológica. El aporte de sus vivencias personales, conocimientos y punto de vista sobre los temas en ellos abordados los constituye no como meros objetos de una investigación sino como sujetos de producción de conocimiento y de transformación social.

Viviana Cifarelli

Oscar Martínez

Buenos Aires, mayo de 2001

La naturaleza de las nuevas relaciones contractuales y la estrategia de las empresas. El caso de las telecomunicaciones: ¿modernización o regresión?

Lic. Patricia Davolos⁴

1. Presentación

La política que acompañó a la privatización de la empresa estatal de telecomunicaciones enfatizó que se produciría una mejora de la gestión global de la red y la aparición de nuevos servicios, a la vez que un fácil y rápido acceso a los mismos. De esta forma, se presentó ante la sociedad como un proceso de modernización respecto al pasado. Este trabajo indaga sobre los procesos -no tan inmediatamente visibles- que existieron por detrás de esta “modernización”, que permitieron a las nuevas empresas posicionarse entre las más rentables del país. Los resultados de este proceso, conformado por estos 10 años posteriores a la privatización, permiten denominar esta etapa como de “acumulación acelerada”.

Durante el transcurso de la misma, los grupos económicos adjudicatarios se aseguraron un control monopólico que sumado a una nueva estructura tarifaria más beneficiosa y débiles marcos regulatorios, les significó altas tasas de ganancia y un rápido recupero de las inversiones realizadas. Pero por otro lado, esta situación de mercado fue acompañada de una reconversión de las empresas en las que quedó dividida la ex ENTel que significó una profunda reingeniería de la gestión de la fuerza de trabajo ocupada. De este último proceso se ocupará específicamente este trabajo, cuyos objetivos centrales fueron:

- I. Reducir los costos laborales directos (salariales) e indirectos (aportes y contribuciones a la seguridad social). La política de retiros voluntarios y jubilaciones anticipadas, y la sustitución de asalariados permanentes por trabajadores ocasionales bajo formas no convencionales de contratación permitieron una fuerte reducción de la masa salarial fija.
- II. Incrementar la productividad del trabajo a través de la implementación de nuevas tecnologías ahorradoras de mano de obra.

⁴ CONICET/FLACSO

III. La desarticulación de la organización sindical preexistente para lograr un mayor disciplinamiento de la fuerza de trabajo empleada. Teniendo en cuenta la tradición político gremial de este sector laboral (que significó una privatización por la “vía conflictiva”), la estrategia patronal buscó un desplazamiento y fragmentación del interlocutor sindical.

El supuesto que guió el análisis es que la estrategia de la empresa frente a la fuerza de trabajo estuvo asentada en un diagnóstico del funcionamiento del mercado de trabajo. La hipótesis general es que las empresas rediseñaron la política de reclutamiento con el objetivo de sustituir los despidos de planta a través de contrataciones atípicas y fundamentalmente vía la subcontratación. La externalización de una parte del mercado interno de trabajo descansó en un mercado laboral caracterizado por un excedente relativo de las calificaciones requeridas. Este factor facilitó la contratación de trabajadores temporarios con salarios inferiores de los asalariados permanentes, y en condiciones de alta precariedad. La consecuente segmentación producida entre la fuerza de trabajo se articuló con una estrategia de fragmentación de la pertenencia sindical, combinándose ambos aspectos para el debilitamiento de la organización sindical.

A continuación se comentan algunas condiciones del contexto general del mercado laboral que sirvieron de marco de posibilidad y viabilizaron la estrategia de las empresas en el sentido arriba expuesto, para pasar luego a analizar específicamente las características que tuvo el estudio de caso propuesto. Por último se exponen algunas conclusiones de esta “primera etapa”, a la vez que se esbozan algunos desafíos que se vislumbran en la transición hacia una “segunda etapa” que se está consolidando. Esta última se constituye a partir de las nuevas condiciones que presenta el mercado de las telecomunicaciones luego de su desregulación y ruptura de la situación de monopolio natural. La modernización tecnológica operada admite la posibilidad de futuras fusiones de las telecomunicaciones con la informática y otros medios masivos de comunicación dando lugar al surgimiento de nuevos y potenciales negocios que implicarían algunas redefiniciones de la estrategia empresarial.

2. Condiciones del contexto

Las estrategias microeconómicas no operan en el vacío, sino que lo hacen en un contexto institucional, normativo y de

constitución de un sentido común que define intereses y permite que esos intereses funcionen.

2.1. *“Cambios en la regulación del mercado de trabajo y por tanto en las relaciones de fuerza entre capital y trabajo”*

En el marco de una nueva relación de fuerzas entre capital y trabajo que se instala ya desde mediados de la década del '70, la asunción del gobierno peronista a fines de los '80 significó un nuevo y firme avance en la decisión de llevar a cabo reformas estructurales esenciales al modelo económico social que se estaba implementando. En este sentido, se han efectuado reformas al sistema legal de protección del trabajo en consonancia a los reclamos empresarios removiendo “obstáculos y rigideces”, que flexibilizan el contrato de trabajo buscando una mayor libertad para manipular el volumen y la utilidad de la fuerza de trabajo ocupada.

Frente a esta ofensiva patronal y con un movimiento obrero debilitado, los dirigentes sindicales se encontraron frente a una doble tensión. Por un lado, en la búsqueda de ventajas corporativas para poder perpetuar sus conducciones frente a la pérdida de poder producto de los cambios en el mercado laboral; y por otro lado, por la búsqueda de una redefinición de la relación con sus bases frente a la crisis de la acción sindical tradicional.

Sin embargo, a pesar de la adopción por parte del gobierno peronista de políticas neoliberales que desafiaban las orientaciones más típicas del movimiento obrero, la actitud que prevaleció en una parte importante del espectro sindical fue la identificación política con el gobierno, interesados en negociar -a cambio del control del conflicto laboral- ciertas prebendas para sus organizaciones, o bien el involucramiento en actividades empresarias (Alonso, 1998)⁵.

En este nuevo escenario se produce una caída muy importante en el número total de huelgas. Septiembre de 1990 marca un punto de

⁵ Si bien fueron numerosas este tipo de respuestas frente a las reformas estructurales, hay que remarcar que las estrategias sindicales durante el período no fueron todas ellas homogéneas ni tuvieron el mismo peso. También existieron numerosos casos de confrontación como el que aquí se trata.

inflexión en el nivel de conflictividad laboral que venía desarrollándose⁶.

2.2. *“Cambios en la estructura del mercado de trabajo y en la estrategia de las empresas”*

En las últimas décadas ha cambiado la estructura y el modo de funcionamiento de los mercados laborales en Argentina, marcando una ruptura con las regularidades y conflictos típicos del modelo de funcionamiento vigente hasta mediados de los años 70.

A partir de la década del '90 se produjo un incremento en el índice de desocupación abierta, alcanzando en Mayo de 1995 su pico máximo (18,4%). Paralelamente, también se fue incrementando la población que busca activamente trabajo, impulsada por la necesidad de mantener el ingreso familiar cuando los ingresos se contraen o el desempleo comienza a afectar a los jefes de hogar (Beccaria y López, 1994, Cortés, 1994). Como resultado, cambia en el período la composición de la población económicamente activa sobretudo a partir de la incorporación de un importante número de mujeres y jóvenes al mercado laboral (hecho que se expresa en buena medida en el aumento de la actividad de los cónyuges y los hijos).

Una primera diferenciación con el pasado fue la dificultad de entrar en una relación salarial típica y estable; frente a la extensión de diferentes modalidades de empleo de baja calidad (como el empleo ocasional, temporario o intermitente)⁷. Así, el empleo precario e informal funcionaron como alternativas a la falta de un trabajo estable, aunque este sector de la fuerza de trabajo se encuentra permanentemente disponible para nuevos empleos que mejoren las condiciones contractuales y salariales en las que se encuentran insertos.

Es decir que durante esta etapa no simplemente parte del universo de los trabajadores se vio expulsada hacia las filas de los desempleados, sino que se produjo una reorganización de las

⁶ Ver Spaltemberg, R. “Conflictos laborales 1984 - 1994” Instituto Gino Germani, UBA, y Murillo, M.V. (1997) “La adaptación del sindicalismo argentino a las reformas de mercado en la primera presidencia de Menem.”

⁷ Para 1994 la proporción de la población con problemas de empleo llegó a niveles próximos al 50%, incluyendo el trabajo clandestino, el desempleo oculto y el subempleo visible e invisible, manteniéndose en porcentajes no muy lejanos a lo largo de los años subsiguientes.

actividades económicas a partir de nuevas formas de utilización y reclutamiento de la mano de obra, conformándose innovadoras estrategias empresarias que hicieron uso y profundizaron la segmentación existente en el mercado laboral a partir de estas nuevas formas de inserción más desprotegidas de la fuerza de trabajo.

Las tendencias comentadas resultan de central importancia en relación a su efecto disciplinador manteniendo los salarios deprimidos y regulando el nivel de conflicto.

3. El estudio de caso

Se analizará a continuación la forma que adoptó la reestructuración en las empresas telefónicas en lo referente a la gestión de la fuerza de trabajo, en el marco de la privatización.

La privatización de ENTel se llevó a cabo luego de la derrota de un importante conflicto sindical -por su duración y alto grado de adhesión activa de los trabajadores telefónicos- que cambió las reglas de juego vigentes implantando una nueva relación de fuerzas entre trabajadores y empresa. Siendo esta una de las primeras privatizaciones importantes que se llevaba adelante, la firmeza en la forma de resolución del conflicto se volvió crucial para el gobierno. Dada la importancia que tenía la política de privatizaciones en el modelo económico que estaba implementándose, se constituyó en un caso piloto que debía funcionar como aleccionador para otras privatizaciones posteriores y para todo el conjunto social⁸.

Los nuevos propietarios se enfrentaban a un sector laboral fuertemente protegido que gozaba de una alta estabilidad y cuyas relaciones laborales giraban en torno a características particulares y reglas rígidas. La conjunción de una única empresa estatal y un único sindicato con gran influencia, hacían que se plasmaran condiciones muy ventajosas y beneficios adicionales.

⁸ Cuenta de ello dan las declaraciones del Presidente Menem realizadas durante el transcurso del conflicto, que se transcriben a continuación. “Quien no trabaje perderá su fuente de trabajo, el paro tiene un claro sentido político, lo que el gobierno no va a tolerar...” (2/9/90). “Podrán hacer cien, mil paros, un millón de paros, pero no van a lograr que cambiemos el rumbo del programa” “...en este conflicto debe haber vencedores y vencidos...” (13/9/90).

Frente a trabajadores con una tradición importante de sindicalización y organización -como mostraron los sucesos de Agosto/Septiembre de 1990 que acompañaron a la privatización- y la negativa del sindicato de negociar el “proceso de modernización” en los términos planteados por los nuevos propietarios y el gobierno, las empresas gestionaron unilateralmente el proceso de cambio, concentrándose en debilitar la organización gremial y su capacidad de resistencia. De esta manera, la reestructuración tomó un perfil autoritario desplazando por diversos mecanismos al sindicato de las antiguas instancias de negociación.

Esta política implicaba la necesidad de producir un nuevo perfil de trabajador que significara un quiebre con la historia previa de ese colectivo de trabajo. La forma de gestión de los recursos humanos que ahora incentivaban las empresas significaba una reconversión cultural y una nueva actitud frente al trabajo, donde la experiencia laboral y gremial de los trabajadores de la ex ENTel implicaba diversos grados y tipos de resistencia que se constituían en una traba. Se comenzaba a gestar una profunda transformación en las relaciones laborales.

Por otro lado, este cambio cualitativo se debía acompañar de un ajuste cuantitativo de la plantilla permanente de planta. Para ello se implementaron una serie de mecanismos que indujeron al “retiro voluntario” a más de 20.000 trabajadores entre 1990 y 1999⁹. Paralelamente se produjo una sustitución de parte de ese personal de la planta permanente por trabajadores bajo diversas formas no tradicionales de contratación (pasantes, contratos temporarios de jóvenes), a lo que debe agregarse un creciente proceso de externalización, fundamentalmente en la parte operativa, a partir de la subcontratación de servicios y de personal.

Las empresas subcontratistas y las empresas que éstas a su vez subcontratan (conformando una cadena) jugaron un papel de

⁹ Según relatos recogidos por entrevistas realizadas a trabajadores de la ex ENTel (ver Davolos, 1998), este proceso fue vivido como un proceso traumático de hostigamiento, en un clima de permanente arbitrariedad e incertidumbre que fue instalando un sentimiento agobiante, que no era controlado colectivamente. Se comenzaron a producir traslados indiscriminados entre el personal, sumados a cambios en el turno horario, el quite de tareas y responsabilidades, la apertura de sumarios, operando como formas de presión para inducir a tomar el “retiro voluntario”.

proveedoras de trabajadores pertenecientes a un segmento del mercado de trabajo cuya oferta es altamente elástica como son los trabajadores de baja calificación con inserciones precarias. Por tanto este segmento del mercado de trabajo se volvió totalmente asimilable, articulándose directamente a la cadena de producción de servicios de la empresa matriz.

Esta sustitución de trabajadores, fue posible dada la diferencia existente en los niveles salariales de unos y otros (los trabajadores subcontratados perciben entre un tercio y la mitad del salario de los trabajadores de planta) y por la flexibilización de las condiciones de contratación y despido. Las empresas telefónicas se benefician del bajo precio de estos trabajadores no organizados, sumado a que no deben asumir responsabilidades legales por ellos. La subcontratación permite a las empresas pagar por el producto parcial o totalmente terminado, sin involucrarse en la organización, la dotación de personal, y el equipamiento del trabajador o grupo de trabajadores en cuestión. Por tanto, sólo se pagan los servicios prestados (existen catálogos donde se estipula el valor de los mismos que pagan las empresas telefónicas, constituyendo para los trabajadores una especie de pago a destajo), y no el tiempo no productivo contenido en el empleo a tiempo completo; incrementando así la capacidad para registrar el trabajo efectivo realizado. De esta manera, la contratación externa haciendo uso de la segmentación existente en el mercado de trabajo, da a las empresas la oportunidad de obtener el máximo rendimiento de la composición de la fuerza de trabajo.

Específicamente, este trabajo centró su atención en las transformaciones operadas en el sector de Mantenimiento¹⁰ -Plantel Exterior de las empresas de Telecomunicaciones. Este sector está integrado por instaladores de líneas y centrales, revisadores, empalmadores, supervisores de cables¹¹, que realizan sus tareas en cuadrillas en la calle. Son trabajadores manuales con ocupaciones de calificación operativa, que requieren ciertos conocimientos específicos acerca de los medios utilizados.

¹⁰ Mantenimiento es el área operativa de las empresas y se divide en: Plantel Interior, donde se controlan las instalaciones y los equipos de la central telefónica y se detectan las fallas que pueden existir; y Plantel Exterior, donde se realizan todas las tareas necesarias para unir el aparato del abonado con la central. Estos últimos son los encargados de hacer zanjas, poner los postes, tender cables, etc.

¹¹ Tareas relativas a la telefónica básica.

En las dos empresas telefónicas privatizadas -a partir de la externalización- se destruyó la jerarquía preexistente de trabajadores especializados, permaneciendo sólo un pequeño núcleo de mano de obra más calificada y con mayor experiencia en la planta permanente, muchos de los cuales son en la actualidad los encargados de la supervisión del trabajo realizado por los trabajadores de las subcontratistas.

Según el nivel de demanda las empresas recurren a la subcontratación. El excedente relativo de este tipo de mano de obra facilita su utilización cuando la empresa lo requiere, por tiempo determinado y por tanto de manera discontinua según los requerimientos del mercado.

Sin embargo, es pertinente preguntarse si este tipo de externalización, con las características descritas puede llegar a comprometer la calidad del servicio prestado.

Por un lado, existen indicadores que evidencian que las empresas han aumentado fuertemente la productividad¹². Pero si la eficiencia también involucra el concepto de calidad, los indicadores dentro de este sector no irían en la misma dirección.

Según los testimonios de los trabajadores ex ENTel a cargo del control de calidad del servicio -es decir de supervisar el trabajo realizado por las subcontratistas de obra- existen problemas en forma constante derivados de la subcalificación de los trabajadores subcontratados. La calidad de los trabajos realizados en Plantel Exterior habría bajado, a pesar de que ahora se cuenta con nueva tecnología de detección de fallas y problemas. En este sentido, los supervisores alegan que con la carga de trabajo que tienen los subcontratados resulta difícil resguardar la calidad dada la presión para realizar la mayor cantidad de trabajo posible, de lo que en definitiva van a depender sus ingresos.

Tanto Telecom como Telefónica, a pesar de sus notorias diferencias en sus estrategias de inversión, han priorizado en esta etapa multiplicar el número de abonados para maximizar sus ganancias. Así el número de líneas instaladas por ambas empresas entre el momento de la privatización y septiembre de 1994 casi triplica el número de líneas a instalar requeridas por el pliego

¹² Según estiman Walter y Senén González para 1997 las empresas telefónicas lograron un incremento de la productividad del orden del 660%.

licitatorio. Mientras este último exigía la instalación de 856.000 líneas, ambas empresas instalaron en conjunto 2.166.000. (Walter y Senén González, 1998). Por tanto, aunque se registre una mejor gestión de la red en su totalidad la calidad del servicio y la capacitación de esta mano de obra subcontratada en particular no fue una prioridad¹³.

4. Nuevos actores y relaciones surgidos con la privatización

El proceso de privatización tuvo como resultado la fragmentación tanto del actor empresario como de la mano de obra y de sus representantes sindicales. Este resultado complejizó las formas de negociación, a la vez que impactó en la capacidad de resistencia y organización, y en la forma de visualización de los conflictos.

Respecto al actor empresario encontramos ahora las 2 empresas matrices de telefonía básica (Telefónica y Telecom) más una cantidad de subsidiarias (empresas que son del grupo económico pero no operan en la telefonía regular o básica, sino que se ocupan de la venta de nuevos productos y servicios como la telefonía celular)¹⁴. Por otra parte, se encuentran una multiplicidad de subcontratistas de obra a cargo de la modernización de la red de la telefonía básica (expansión, mantenimiento o renovación). Estas tareas eran realizadas en el pasado por Plantel Exterior perteneciente al sector de Mantenimiento de la ex ENTel.

Dentro de este último grupo de empresas se pueden distinguir 2 subgrupos: aquellas subcontratistas (llamadas de primer nivel) que tienen relación de propiedad con las telefónicas¹⁵ muchas de las cuáles ya realizaban trabajos para la ex ENTel y otro anillo de pequeñas y medianas empresas (llamadas de segundo nivel) más recientes en su conformación y subcontratadas por las anteriores.

¹³ Un dato al respecto es la cantidad de llamados por reparaciones, que las empresas trataron de frenar a partir de -por ejemplo- implementar filtros para que no lleguen a registrarse este tipo de llamados de los usuarios, o también a partir de la disminución de oficinas comerciales. Debe tenerse en cuenta que si la cantidad de pedidos de reparaciones supera cierta cantidad, las empresas deben pagar multas.

¹⁴ Como por ejemplo Telintar, Startel, etc.

¹⁵ Entre ellas Techint, Teyma, Sintelar, Telsys, Radiotrónica.

Las empresas telefónicas le pagan a las subcontratistas de primer nivel una cantidad de dinero por el trabajo encargado. La subcontratista lo transfiere a otra subcontratista de segundo nivel, quedándose en esta relación de intermediación con una parte del dinero pagado por las telefónicas (de aproximadamente un 27 a 30%). Este “pase de manos” funciona como una transferencia de ingresos para los grupos económicos concesionarios del servicio.

Por otra parte, dada esta política de externalización y a diferencia de otras experiencias en el mundo¹⁶, no pareciera haberse registrado en este caso, una incentivación entre los trabajadores desvinculados del sector que cobraron el retiro voluntario a trabajar por cuenta propia en un clima de concurrencia favorable a esta iniciativa. Hubo pocos casos de trabajadores que con el dinero del retiro se hayan instalado como pequeños subcontratistas y que hayan podido sobrevivir en ese mercado. Esto tiene relación con que las empresas telefónicas no planificaron una política en tal sentido, porque fundamentalmente no deseaban volver a tener relación con trabajadores que fueran ex ENTel ni como subcontratistas ni como asalariados de las mismas¹⁷.

Respecto a la fuerza de trabajo, además del achicamiento de la planta permanente ya comentado, se produjo una segmentación de la mano de obra involucrada en toda la red que conforma ahora el mercado de las telecomunicaciones, entre un grupo de trabajadores estables dependientes de las 2 empresas matrices, y otro sector periférico dependiente de una multiplicidad de empresas subsidiarias o subcontratistas con condiciones de trabajo y contratación diferenciales.

¹⁶ Por ejemplo la experiencia italiana, donde los “*Distritos Industriales*” se caracterizan por relaciones sociales fundadas en la cooperación (si bien, en principio la estrategia de descentralización de la producción cobró una forma sumamente regresiva). Respecto al *toyotismo japonés*, la reconversión de la empresa Toyota se lleva adelante luego de una gran derrota de los trabajadores, que hace posible expulsar a una gran cantidad de obreros de la planta, muchos de los cuáles pasaran a trabajar como sus subcontratistas.

¹⁷ En el trabajo de campo se encontraron registros de retiros que han invertido el dinero cobrado en tratar de constituirse en pequeños subcontratistas, y han fracasado en el intento (por falta de experiencia como cuentapropistas luego de largos años de ser asalariados), pasando a ser desocupados pero ahora en situación mucho más vulnerable tanto material como moralmente.

5. La fuerza de trabajo

La ex ENTel contaba con alrededor de 45.000 obreros y empleados de planta, donde sumadas además las horas extras realizadas en esa época resultaba un equivalente a 53.000 ocupados¹⁸. En los ocho años posteriores a la privatización, a partir de la implementación de los “retiros voluntarios” las empresas concesionarias se han desprendido de algo más de 20.000 trabajadores, donde gran cantidad de los mismos correspondió a la parte operativa¹⁹. Este recambio de personal significó que en la actualidad quedaran de la plantilla de personal de la empresa estatal sólo alrededor de un 35%.

En la actualidad, en el sector de Plantel Exterior la cantidad de personal necesario para realizar las tareas es más o menos igual al que tenía ENTel o algo mayor. Si bien la renovación tecnológica (sobretudo en Plantel Interior “Equipos”) fue ahorradora de mano de obra, se produjo en el período un aumento de la demanda de trabajo por los cambios operados en la red básica. Sin embargo, y para apreciar la profundidad del cambio cualitativo operado en la composición de la fuerza de trabajo también es interesante observar que la mayor cantidad de trabajadores de las subcontratistas tampoco son ex ENTel. Si bien en principio algunos de ellos pasaron a trabajar para las subcontratistas, a lo largo de los años fueron siendo cada vez menos²⁰. Este resultado habría sido el producto de la conjunción de una serie de factores (ver Davolos, 1998). Por ejemplo el tipo de expectativas laborales en relación a sus trayectorias previas como trabajadores telefónicos tuvieron su efecto a la hora de la posibilidad de reinserirse en las subcontratistas para realizar el mismo trabajo que en el pasado pero ahora en condiciones mucho más desventajosas. Además de esta degradación que percibían en sus posiciones objetivas, para muchos también implicaba “agachar la cabeza” frente a lo que se

¹⁸ El 60/70% de esas horas extras correspondían a Plantel Exterior.

¹⁹ A lo largo de estos 10 años han ingresado unos 5.500 trabajadores efectivos en Telefónica y 2.800 en Telecom, ninguno de ellos en la parte operativa.

²⁰ En un trabajo de investigación anterior también se ha explorado sobre la suerte corrida por un grupo de 30 trabajadores que tomaron el retiro voluntario, a partir de la reconstrucción de sus trayectorias laborales. Si bien no es representativo de lo que sucedió en el conjunto de los retiros voluntarios, se observó que unos años más tarde sólo una muy pequeña minoría era empleada de las subcontratistas.

habían resistido en el duro conflicto de 1990, lo que les generaba un fuerte sentimiento de rechazo y frustración. Paralelamente, por el lado de las subcontratistas, no tuvieron como criterio privilegiar la contratación de trabajadores de la ex ENTel por los “vicios” que se suponía tenían internalizados.

Además de los trabajadores contratados por las subcontratistas, encontramos en la actualidad otro tipo de trabajadores no permanentes o inestables: los pasantes y los contratos de jóvenes temporarios. Los pasantes son producto de convenios del Ministerio de Educación con universidades y escuelas técnicas. Estos convenios garantizan una práctica laboral por 6 meses y eximen a la empresa de pagar cargas sociales no creando ningún tipo de vínculo jurídico entre éstas y los pasantes. El otro tipo de contrato mencionado está previsto en la Ley de Empleo y está dirigido a la práctica laboral de jóvenes menores de 24 años. Donde más uso se hizo de estos 2 tipos de contratados temporarios fue en las empresas subsidiarias y constituyeron sobretudo el tipo de fuerza de trabajo de recambio de los ex ENTel que trabajaban en el sector Tráfico²¹. No obstante, en la actualidad se encuentran algunas de estas modalidades en el sector operativo.

A continuación se presenta un cuadro que expone la diversidad existente en la actualidad en las condiciones laborales que gozan los trabajadores enmarcados dentro de Plantel Exterior, a la vez que estas diferentes “categorías de trabajadores” muestra algunas características que denotan también heterogeneidad en sus historias laborales previas. Esta nueva realidad va a contrastar con la relativamente alta homogeneidad que existía en este sector de trabajo en el pasado.

²¹ Tráfico, es el lugar de trabajo de las operadoras internacionales y nacionales. Cada una de las empresas tiene alrededor de 1000 pasantes y 400 jóvenes con contratos temporarios.

	TRABAJADORES PERMANENTES	TRABAJADORES NO PERMANENTES		
		pasantes/ practicas de jóvenes	subcontratados	
			1er nivel	2o nivel
Edad promedio	36/37 años	20/21 años	19 a 30 años	19 a 30 años
Educac. Formal requerida	Secundaria completa (es lo que se requiere para el ingreso a la empresa, pero los ex ENTel del sector son mayormente secundarios incompletos)	Estudios terciarios/universitarios (en curso)	Ninguna	Ninguna
Experiencia Anterior en el oficio	Trabajadores formados en la empresa estatal	Ninguna	Ninguna	Ninguna
Promoción	Mérito individual Pase de convenio	inexistente	casi inexistente	inexistente (no hay separación de tareas)
Capacitación dada por las telefónicas	Capacitación en ventas	Ninguna	Ninguna operativa Capacitación en atención al cliente.	Ninguna operativa Capacitación en atención al cliente.
Salario promedio	1000	Depende del tipo de contrato	600 (promedio) conformado por una parte fija más otra proporcional por trabajo realizado.	450 (promedio) pago a destajo, dependiendo de la cantidad de trabajo realizada.
Tipo de contrato	estable, tiempo indefinido	convenio con universidades y contrato que establece la Ley de Empleo	Contratos bajo convenio de UOCRA. Gran cantidad de Contratos Verbales	Contratos bajo convenio de UOCRA. Mayoría de Contratos Verbales
Horas diarias trabajadas	8.15	4, 6 u 8	10 a 12	10 a 12

Respecto a los trabajadores de planta permanente de las empresas telefónicas se implementó luego de la privatización, un alargamiento de la jornada laboral (pasa de 7 horas a 8.15) y se redujeron los días por licencia, enfermedad familiar, estudio, fallecimiento y vacaciones. También se eliminaron una serie de

beneficios especiales, como la disminución de las tarifas, la instalación sin cargo, etc.

Por otra parte, se implementaron cambios en la forma de promoción de los trabajadores regida en el pasado por una combinación de la antigüedad y la capacitación adquirida, pasando en la actualidad a depender del mérito y desempeño individual sujeto a la evaluación, búsqueda y selección de la empresa.

Pero además, específicamente en el sector de plantel exterior, se ha intentado ligar la promoción con el “pasaje” a otro convenio colectivo más favorable a los intereses de las empresas. Actualmente están en vigencia 2 convenios para el sector: el de FOETRA (201/92) y el de FOPSTA. Esta última estructura que fue creada en 1975 como sindicato de los supervisores, generó un nuevo convenio en 1997 siguiendo casi las mismas jerarquías que el de FOETRA pero con un perfil más flexible (en lo que hace a la disponibilidad horaria, la posibilidad de trabajo los días sábados, las condiciones de trabajo multifunción). En los hechos FOPSTA siempre funcionó como una estructura que genera arreglos con las jefaturas, más que como un sindicato.

La mayoría de los trabajadores operativos esta encuadrado en las categorías C y D (FOETRA) y, desde el surgimiento del nuevo convenio de FOPSTA, sólo se convoca a exámenes para promocionar a la categoría V de este último. Este pasaje significa, por un lado, una diferencia salarial a favor de los trabajadores, la existencia de premios y de algún tipo de incentivo; pero paralelamente significa también una pérdida de derechos laborales y sindicales. Si bien en la actualidad la flexibilidad que admite este convenio no es utilizada ampliamente, las empresas tenían como objetivo que la promoción en el sector significara un pasaje y un reconocimiento por parte del trabajador de las condiciones laborales del convenio de FOPSTA²².

La capacitación, a diferencia de lo ocurrido en otros sectores de la empresa, no fue una política central de la empresa dirigida a los trabajadores de la parte operativa. Quizás esto obedezca al hecho de que este sector laboral de las telefónicas sigue siendo

²² FOETRA-FOEESITRA en la actualidad- ha realizado una presentación ante la justicia, y en el caso de Telecom se accedió a volver a poner a los trabajadores bajo el viejo convenio. Este reconocimiento no ocurrió en el caso de Telefónica donde la mayoría del sector esta bajo categoría V de FOPSTA, pero siguen afiliados a FOETRA.

permanentemente sustituida por fuerza de trabajo subcontratada, donde sólo está quedando un pequeño núcleo de trabajadores formado en el oficio a partir de años de antigüedad en el puesto y cursos de formación de la escuela de la ex ENTel. Los pocos cursos impartidos estuvieron dirigidos a la inducción de nuevos valores relacionados con el cambio de perfil de empresas de servicios a otro más comercial (que implicó el cambio del concepto de “usuario” por el de “cliente”)²³.

Las 2 empresas de telefonía básica, tampoco se hicieron cargo de la capacitación en el oficio de los trabajadores dependientes de las subcontratistas. Sólo a partir de 1999 se han comenzado a implementar cursos (Telefónica) pero también dirigidos a la inducción de los nuevos valores referidos a la atención al cliente. Para estos trabajadores existieron algunos cursos organizados por la UOCRA y las empresas contratistas de primer nivel para empalmadores, tendido de redes, instaladores, etc. Pero fundamentalmente los subcontratados van aprendiendo el oficio a partir de compartir el lugar de trabajo con los trabajadores de planta, y también a partir de los cursos impartidos por el sindicato (Secretaria de Cultura Instituto Scalabrini Ortiz de FOETRA).

Los subcontratistas funcionan con contratos de trabajo bajo convenio de la UOCRA. El salario de convenio que poseen es la mitad que el que tiene FOETRA y no contempla indemnización. Funcionan con libreta de desempleo, que implica un descuento mensual (que se encuentra en relación a la cantidad de trabajo realizada) que se va acumulando en esa libreta. Si el trabajador resulta despedido recibe en razón de indemnización el dinero que ha acumulado mientras estuvo ocupado. También gozan de menos beneficios que los telefónicos, como por ejemplo, menor cantidad de días por vacaciones o por enfermedad, o a la vez que se registran permanentes inconvenientes para que sean otorgados.

Producto de esta segmentación en las condiciones laborales existentes entre los trabajadores que realizan el mantenimiento de la telefonía básica, un interrogante central que intenta responder este trabajo, es si la descentralización impactó y de qué manera lo hizo sobre la organización sindical.

²³ Perfil mucho más marcado en el caso de Telefónica que en el de Telecom.

Como se observa, las instancias de negociación y pertenencia sindical de los trabajadores también se han fragmentado según el tipo de contrato y según el sector de trabajo al que se pertenezcan. En relación a esta última variable, es interesante observar que entre los trabajadores de planta de las telefónicas también operan actualmente -como ya se comentó- diferentes sindicatos, si bien FOETRA sigue representando a la gran mayoría (alrededor del 75% del total de obreros y empleados telefónicos activos, según fuentes sindicales). El resto se divide entre UPJET (jerárquicos), FOPSTA (supervisores), CPTEL (profesionales en Telecom) y los fuera de convenio (alrededor del 10% del personal promedio entre ambas empresas, existiendo en Telefónica mayor proporción que en Telecom).

Por su parte, los trabajadores de las empresas subsidiarias, pasantes y jóvenes a prueba se encuentran bajo el convenio del Sindicato de Comercio; y los trabajadores de las subcontratistas de obra -como es ya sabido- bajo el de UOCRA. En cualquier caso, las empresas fomentan la afiliación a cualquiera de los sindicatos alternativos a FOETRA, siendo la consecuencia principal de todo este proceso la reducción del poder de acción del sindicato tradicional que piloteó el proceso de oposición a la privatización.

A la reducción absoluta de afiliados producto del achicamiento del personal de planta se suma entonces esta fragmentación entre diversos interlocutores, lo que pone en cuestión permanentemente el lugar de FOETRA. A ello habría que sumarle los conflictos que el sindicato Bs. As. ha tenido con la Federación, que terminaron en 1999 con la separación del sindicato de esta última²⁴.

Por último queda comentar algunas líneas de trabajo referidas a las historias laborales de los diferentes grupos de trabajadores a los que se ha hecho alusión a lo largo del trabajo. Si bien, sólo constituyen líneas de indagación y análisis que se están comenzando a explorar, resultan interesantes ya que delinear

²⁴ Cuando el Sindicato Bs. As. sostuvo el conflicto contra la privatización, la Federación no se solidarizó con este proceso. Contrariamente, su secretario general conformaba en ese entonces el grupo de sindicalistas más cercanos al gobierno de Menem agrupados en la CGT San Martín. Dentro de los trabajadores telefónicos activos, el sindicato Bs. AS. agrupa al 80% (algo más de 6000 afiliados) y al 50% de los pasivos (algo menos de 6000 afiliados).

tendencias que van en direccionalidades distintas al proceso de fragmentación de la fuerza de trabajo impulsado desde las empresas.

Según las entrevistas realizadas, la experiencia gremial de los pasantes y contratados, como también de los trabajadores de las subcontratistas es prácticamente nula. A la vez, no se registra entre ellos en la actualidad algún tipo de organización en los lugares de trabajo, ni de participación sindical. Por sus condiciones laborales, estos trabajadores están siempre expuestos a una alta rotación, y por lo general no han tenido la experiencia del gran taller que los reúne alrededor de solidaridades y antagonismos. Sus condiciones objetivas y sus experiencias pasadas delinean una menor capacidad de organización gremial y de visualización del conflicto, encontrándose más preocupados por la preservación de su fuente de trabajo. Pero a pesar de este panorama general, es posible registrar diferencias en los comportamientos entre los diferentes grupos.

Si bien en todos los casos de trabajadores temporarios habría bastante temor hacia el sindicato, en el caso de los subcontratados ha comenzado un acercamiento incipiente, que no se registra en el resto. Esta situación sería en parte producto de que entre los trabajadores de planta (ex ENTel) y los subcontratados, comparten los lugares de trabajo, horas de trabajo, y en algunos casos hasta las herramientas; a la vez que son los trabajadores de planta los que van introduciendo a los subcontratados en el oficio. Situación que no se reproduce entre las otras categorías de trabajadores temporarios se encuentran más aislados, pues por lo general, sólo se encuentran reunidos con aquellos que comparten la misma condición contractual.

Esta “cercanía” estaría produciendo una pérdida del miedo a la estructura sindical y los subcontratados han comenzado a estar interesados en las actividades que organiza el sindicato, sobre todo, a partir de los cursos de capacitación.

Es interesante transcribir la percepción de un entrevistado con larga trayectoria de participación sindical, frente a la pregunta de las diferencias de actitud entre categorías de trabajadores respecto al acercamiento al sindicato y el temor a poner en riesgo sus trabajos: “...Pero esa gente (los subcontratados) está acostumbrada a rotar entre distintos trabajos, con perspectivas inciertas y siempre cercanos a quedar desocupados,...entonces lo

que tenés que perder no es tanto en definitiva. Vienen de trayectorias de estos tipos de trabajo y de mucho sufrimiento en sus vidas. No es por nada, pero aquel que tiene otra estructura de vida (se refiere a los pasantes), más de clase media, donde tenés un porcentaje seguro de dinero que va entrando...aunque tampoco les alcance la plata, no quieren perder lo que tienen...Mientras que los subcontratados, es diferente. Mismo, en muchos casos los pasantes son solteros, pero los subcontratados son casados con muchos hijos, son muchachos jóvenes...son diferencias de clase. Y se juegan más. Y lo hemos visto en distintas etapas y en distintos lugares.” “Si bien dentro de este sector de trabajadores por el momento todavía no existe ningún tipo de organización, ni delegados, ni conflictos organizados (salvo algunas reivindicaciones muy concretas), hay acercamientos.”

A pesar del interés del sindicato en representar las demandas de estos trabajadores, ubicándose como sindicato de oficio y no ya de empresa, sigue existiendo cierto resquemor entre los trabajadores de planta hacia los subcontratados relacionado con que todavía no se ha logrado romper la “estructura mental” de que luego de la privatización el *sindicato* no es igual a *empresa*. No debe olvidarse que para los trabajadores de planta la privatización trajo aparejada su propia sustitución por trabajadores provenientes del mercado de trabajo externo, y la consecuente pérdida de muchos puestos de trabajo para los ex ENTel.

Luego del punto de inflexión que significó la derrota del conflicto de 1990, en las elecciones de FOETRA (Buenos Aires) inmediatamente posteriores a la privatización - período signado por un profundo desaliento y quiebre en la participación -, ganó la lista que era más proclive a la negociación con las empresas liderada por Guillán. Sin embargo, pasados algunos años (1997), vuelve a ganar el sindicato (aunque por escaso margen) un Frente constituido por numerosos grupos que conformaron la conducción del sindicato que llevó adelante el conflicto de 1990. Esta nueva “vuelta de tuerca” en la actitud de los trabajadores puede registrarse en la convocatoria que tuvo el sindicato en los últimos conflictos importantes con las empresas²⁵.

²⁵ Los mismos fueron durante 1998 y 1999. En el último, las empresas retrocedieron frente al envío de 300 telegramas despido en Telecom y 187 en Telefónica, cuyo destino mayoritario eran los trabajadores del sector operativo.

6. Comentarios finales

La privatización de las telecomunicaciones en Argentina generó una serie de cambios que transformaron profundamente tanto las características de este mercado y del servicio prestado como de los actores involucrados y las relaciones que establecen entre sí.

A lo largo de este trabajo se analizó la naturaleza de los cambios en la forma de organización de la producción del servicio y la política de gestión de la fuerza de trabajo adoptada por las nuevas empresas. Este análisis tomó en cuenta en qué medida el contexto del mercado laboral y el fracaso de la resistencia sindical a la privatización, hicieron factible implementar la reestructuración diseñada por la empresa.

El recurso de la externalización y la sustitución de trabajadores permanentes por contrataciones atípicas, como pilar de la estrategia empresarial, posibilitaron:

- Implementar una baja de los costos laborales.
 - Fragmentar la capacidad de organización de los trabajadores.
 - Comenzar a producir un proceso de cambio en las identidades de los trabajadores involucrados:
- * La sustitución de trabajadores significó pasar de un grupo con características demográficas y de trayectorias básicamente homogéneas construidas en las viejas regularidades y conflictos, a una realidad heterogénea a partir de la incorporación de trabajadores en condiciones más precarizadas. Pero no sólo sus condiciones presentes los hacen diferentes, sino también sus experiencias previas como trabajadores. La mayoría de los nuevos trabajadores no proviene del sector formal, factor que contribuye a que no posean historia gremial previa.
 - * En relación a los trabajadores “ex ENTel”, a partir de la intencionalidad de constituir un perfil de trabajador con una nueva mentalidad hacia el trabajo (“cambio cultural”).

Estos aspectos y procesos se encuentran por detrás de aquellos más visibles que la privatización presentó para la sociedad en general. Por tanto, podemos concluir que la privatización significó por un lado una modernización tecnológica y una mejor gestión del servicio en relación al pasado, pero fue acompañada de

altísimos costos sociales. Masivos despidos encubiertos y la heterogeneidad de las condiciones laborales a partir de nuevas formas de contratación más degradadas, fueron la base sobre la que se instrumentó la fragmentación sindical y el debilitamiento en la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Interrogantes pendientes

- Luego de estos 10 años que conforman lo que se podría denominar “primer etapa de acumulación acelerada”, se está consolidando una segunda etapa a partir de la desregulación del mercado. El marco legal permite el ingreso de otras firmas al sector telefónico, sin necesidad de contar con una red propia, lo que significa que la telefonía básica dejaría de ser un monopolio. A ello se suman nuevos cambios tecnológicos, donde comienzan a esbozarse grandes maniobras entre operadores, a la vez que la entrada de nuevos competidores centrados en el desarrollo y comercialización de nuevos productos y servicios (como la comunicación audiovisual, servicios relacionados a Internet, radiomensajería, 0-600, etc.). Si bien, todavía no están perfiladas claramente las nuevas tendencias, estas conllevarían fusiones, alquileres, nueva tecnología, y también una nueva reorganización de los saberes técnicos y operativos. En esta etapa se priorizaría lo técnico por sobre lo comercial -que caracterizó a la primera etapa- construyendo una imagen adecuada para vender los nuevos servicios. El tema de la calificación comenzaría a adquirir un lugar mucho más central, involucrando también a los trabajadores de las subcontratistas de obra. Este sector laboral adolece actualmente de un número de reclamos producto de la subcalificación. El nuevo período de competencia plantea como estrategia de mercado mejorar la técnica para poder vender más.
- Esta nueva situación, a su vez, también plantea un desafío para el sindicato, en su capacidad de reorganizarse y reposicionarse frente a las nuevas circunstancias, incorporando a la actividad gremial al segmento de la fuerza laboral subcontratada que se encuentra desde todo punto de vista en condiciones más precarizadas y degradadas dentro de las telecomunicaciones. Queda entonces abierta también la evolución y los resultados del trabajo gremial que viene realizando el sindicato tradicional (FOETRA), en relación a los nuevos grupos de trabajadores y la capacidad de articulación con los viejos trabajadores (ex

ENTel), que continúan -aunque de una forma más pasiva- acompañando las iniciativas sindicales.

7. Bibliografía

- Alonso, G. (1998) *“Democracia y reformas: las tensiones entre decretismo y deliberación. El caso de la reforma previsional argentina”*, Desarrollo Económico N° 150 Vol. 38 Julio - Septiembre.
- Azpiazu, D. y Basualdo, E (1995) “Las privatizaciones en la Argentina. Evolución de los precios relativos e impacto microeconómico.” IDEP, Buenos Aires.
- Basualdo, Eduardo (1994) *“El impacto económico y social de las privatizaciones”* Realidad Económica N° 123, Buenos Aires.
- Beccaria, L. y López, N. (comps.,1997) *“Sin Trabajo. Las características del desempleo y sus efectos en la sociedad argentina”* Ed. UNICEF/Losada, Buenos Aires.
- Beneria, L. y Roldán, M. (1992) "Las encrucijadas de clase y género. trabajo a domicilio, subcontratación y dinámica de la unidad doméstica en la ciudad de México" Ed. Fondo de Cultura Económico, México.
- Castel, R. (1997) *“Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado”* Paidós.
- Cortés, Fernando, (1988) *“La informalidad: comedia de equivocaciones?”*, Nueva Sociedad 97, Septiembre-October.
- Cortés, Rosalía (1994) *“Regulación institucional y relación asalariada en el mercado urbano de trabajo”* Realidad Económica N° 121, Bs. As.
- Davolos, Patricia (1998) *“Trayectorias laborales en un contexto de amplio desempleo. Estudio de caso de los retiros voluntarios de las empresas telefónicas”* Tesis de maestría.
- Deakin, S y Michie, J (1997) “Contracts and competition: an introduction” Cambridge Journal of Economics.
- Edwards, R. “Las relaciones sociales de producción de la empresa y la estructura del mercado de trabajo” en Toharia, L. (1983) *“El mercado de trabajo: Teorías y aplicaciones”* Alianza Editorial, Madrid.
- Murillo, M.V. (1997) *“La adaptación del sindicalismo argentino a las reformas de mercado en la primera presidencia de Menem.”* Desarrollo Económico N° 147 Vol. 37 Octubre - Diciembre.

- Pastore, R. (1996) “*Subcontratación e integración productiva. Breves referencias a las actividades agroalimentarias*” Realidad Económica N° 138, Buenos Aires.
- Portes, A (1995) “*En torno a la informalidad : Ensayos sobre teoría y medición de la economía no regulada*” FLACSO, México.
- Senén González, C. y Ximénez Saez, D. (1993) “*Caracterización de los cambios en el modelo de relaciones laborales en una empresa de servicios privatizada*” Ponencia al I Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, México.
- Senén González, C. y Walter, J. (comp., 1998) “*La privatización de las telecomunicaciones en América Latina*” INIDET Eudeba, Buenos Aires.

La tarea de los operadores telefónicos y sus condiciones de trabajo en las empresas concesionarias de la ex ENTel²⁶

Verónica Lascano²⁷

Federico Vocos²⁷

Oscar Martínez²⁷ (Coordinador)

1. Introducción

En este artículo nos proponemos describir la situación laboral de los **operadores telefónicos** (en adelante OT) del sector telecomunicaciones. Nos referimos a los trabajadores que realizan la atención telefónica en las áreas de larga distancia nacional e internacional (19 y 000), telegestión (112), reparaciones (114), e informaciones (110) de las empresas concesionarias de la ex ENTel: Telefónica de Argentina y Telecom Argentina.

Consideramos de gran importancia elaborar este análisis por diversos motivos:

En primer lugar por la gravedad de las condiciones de trabajo. Son uno de los peores lugares de trabajo dentro de las telecomunicaciones. Comúnmente se suele pensar en el trabajo en los servicios como un trabajo relativamente “privilegiado”, a lo sumo afectado por la inestabilidad laboral o la competencia, y por otro lado se adjudica el sufrimiento en el trabajo a sectores como la industria manufacturera, la construcción, la minería, etc., asociados con un mayor esfuerzo físico.

Pensamos que el deterioro de las condiciones de trabajo y las cada vez mayores consecuencias negativas sobre la salud y la calidad de vida de los trabajadores, están presentes en toda la estructura productiva aunque asuma distintas formas. La tarea del operador telefónico lamentablemente, ocupa un lugar sobresaliente en este sentido.

En segunda instancia porque se trata de una tarea con inmenso crecimiento dentro del propio sector de las telecomunicaciones, ya que buena parte del trabajo de las empresas se centrará en la atención telefónica.

²⁶ Este trabajo ha articulado una investigación del Taller de Estudios Laborales (TEL), con un pedido de colaboración de FOETRA Sindicato Bs. As.

²⁷ Integrantes del Taller de Estudios Laborales.

Así es que, en vistas de que la telefonía fija encuentra límites en su expansión, y que las empresas de telecomunicaciones desarrollan servicios complementarios (teleconferencias, casilla de mensajes, llamada en espera, etc.) y nuevos servicios de valor agregado, con el propósito de generar nuevas áreas que permitan aumentar su facturación. La promoción y venta de todos estos nuevos servicios requiere aumentar el personal dedicado a consultas y ventas, lo que en líneas generales se hace a través de la atención telefónica.

La atención telefónica, permite a las empresas obtener múltiples beneficios: por una parte ahorran tiempo de trabajo y cantidad de personal dedicado a la tarea, ya que como veremos más adelante, el tiempo de atención telefónica al cliente está rígidamente establecido, lo que resulta inmanejable cuando se trata de atención personalizada. Por otro lado se ahorran costos en espacios físicos ya que no es necesario instalar oficinas de atención al público en distintas zonas geográficas, en la medida que la atención telefónica permite brindar el servicio a todo el país desde pocos puntos. Por estas características la atención telefónica se expande en forma muy rápida.

Pero no sólo se da esta expansión dentro de las telecomunicaciones, el **operador telefónico** es una figura creciente en la actividad económica en su conjunto. Podemos mencionar como ejemplos, la venta telefónica (telemarketing), las líneas de atención gratuita a clientes 0800, los servicios de radiomensaje, urgencias médicas, las líneas de consultas bancarias, etc.

Es muy importante resaltar que estamos analizando la situación de los trabajadores en dos grandes empresas, Telecom y Telefónica, pertenecientes a la rama de telecomunicaciones que en este momento se encuentra en expansión y con un desarrollo tecnológico que les permite ampliar permanentemente la oferta de nuevos servicios. Asimismo es de central importancia el hecho de que estas empresas tuvieron por más de 10 años el monopolio completo de los servicios de prestación telefónica, como adjudicatarias de la privatización de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones.

Ambas ocupan el segundo y tercer lugar en el listado de empresas con mayores ganancias en el país, que oscilan ente los 350 y 500 millones de dólares anuales (datos a 1999).

Queremos destacar que el análisis de las condiciones de trabajo de los operadores, fue realizado en empresas con estas características, y que justamente son símbolos indiscutibles de lo que representa la “modernización”, es decir que abordan la organización del trabajo incluyendo todas las fórmulas “modernas” como ser la “calidad total”, el trabajo en equipo, las técnicas participativas de gestión y otros.

Se trata de empresas que basan su publicidad en la “calidad”, y que difunden y sostienen conceptos tales como “la importancia del cliente”, “la eficiencia”, etc. Contrariamente, lo que intentaremos demostrar es que, lo que podría ser una comodidad para el usuario – la atención telefónica-, no reporta satisfacción a las demandas e incluso, en algunas situaciones resulta hasta molesto por la forma en que se establecen los tiempo de atención, o las demoras producidas en algunos servicios, por ejemplo para el caso de clientes residenciales. Veremos que esto último no ocurre para el caso de la atención telefónica a empresas, cuyo servicio está organizado de modo tal de garantizar la satisfacción de sus requerimientos. La descripción de la forma de organización de la tarea de atención al usuario demuestra con mucha claridad cual es la real política de calidad de las empresas.

Finalmente, se puede decir que el empeoramiento constante de las condiciones laborales de los trabajadores telefónicos forman parte de una ofensiva generalizada de las empresas. Esta política empresaria se complementa con dos elementos, por un lado, el contexto de alto nivel de desempleo y, por el otro, las distintas formas de contratación impuestas por las empresas (trabajadores de planta efectivos, trabajadores contratados y trabajadores pasantes), situación que favorece la fragmentación política del conjunto de los trabajadores.

Este informe se basó en múltiples fuentes de información. Se realizaron entrevistas individuales y grupales a operadores telefónicos en el año 2000, y se retomaron entrevistas que fueran realizadas en el año 1992²⁸. También se obtuvo información a través del trabajo grupal de delegados en talleres realizados para analizar y debatir los principales problemas que enfrentan los trabajadores en la actualidad.

²⁸ En el marco del trabajo de Cifarelli, V., Couto, C., Martínez, O., *Privatización y reestructuración en el sector telefónico: una visión global del impacto sobre los trabajadores*, IDEP-ATE, Agosto 1992.

Asimismo fueron consultados estudios realizados por otros investigadores²⁹.

El trabajo se estructuró en tres partes:

En primer lugar se realiza una descripción de los distintos servicios a los que nos vamos a referir, las tareas que realizan los operadores en cada uno de ellos, la forma en que están organizadas las tareas, los ritmos de trabajo, los descansos, y los servicios que se brindan.

En un segundo punto se analizan las condiciones de trabajo, el desarrollo de las tareas y el entorno en que se realiza el trabajo.

En el último punto se describe el impacto de estas condiciones sobre la salud física y psíquica de los trabajadores y las consecuencias sobre la vida cotidiana extralaboral.

Queremos destacar que toda la descripción de este trabajo responde a lo observado hasta la fecha. Sabemos que constantemente se implementan cambios en la organización y en algunos casos en la tecnología a utilizar, pero en ningún caso suponen modificaciones que mejoren las condiciones en la forma de operar hasta el momento, sino que por el contrario todos refuerzan y profundizan el modo y las condiciones de trabajo que describimos aquí.

En algunos casos, la descripción de las formas o condiciones de trabajo, pueden responder sólo a una de las empresas consideradas. La tecnología utilizada, los ritmos y cargas de trabajo, e incluso los horarios de trabajo y descanso no son idénticos en ambas empresas, pero los rasgos y tendencias centrales son iguales, por lo que, para hacer más ágil la lectura, en la mayoría de los casos se harán referencias generales, considerando aquellas situaciones que son más perjudiciales para los trabajadores.

Por último agradecemos la colaboración de los trabajadores que han participado de las charlas grupales organizadas y de las entrevistas personales, esperando que este trabajo sirva como un aporte en la lucha por mejores condiciones de trabajo. Sabemos que estas condiciones de trabajo son expresión de la relación de

²⁹ Se pueden mencionar los trabajos de Mendizabal, N. (2000), Korinfeld, S. (2000), Montes Cató, J. (2000), Ximénez Saez, D. (1994) y Davolos, P. (2000).

fuerza entre los trabajadores y las empresas concesionarias del servicio telefónico y sólo podrán ser mejoradas por el accionar de los trabajadores.

2. La Tarea del Operador Telefónico en los Distintos Servicios

En primer lugar describiremos brevemente las características generales de los diferentes servicios de atención telefónica en los que trabajan operadores telefónicos.

Los servicios que vamos a considerar en este informe son:

- a) servicio de larga distancia nacional e internacional (19 y 000)
- b) atención comercial/telegestión (112)
- c) reparaciones (114)
- d) información (110)

Veamos brevemente las características de la organización del trabajo, las tareas y la carga del trabajo en cada sector:

El *servicio de larga distancia nacional e internacional* se ocupa de realizar las llamadas que un usuario pide a través de un operador telefónico, ya que al acceder al servicio tiene la opción de realizar el usuario mismo el llamado, o pedir el servicio de operadora.

Los tipos de llamada que puede pedir el usuario son:

- teléfono a teléfono.
- persona a persona.
- cobro revertido (con o sin tarjeta prepaga).
- información (nacional -19-, internacional -000-).

La tarea del operador es compleja en tanto debe jerarquizar los distintos tipos de usuarios, tanto en el origen como en el destino de la llamada a operar, dándoles un trato diferencial en base a los intereses y prioridades definidos por las empresas.

Las cuestiones a tener en cuenta para categorizar una llamada son, respecto al origen de la misma: si es domicilio particular, locutorio de la empresa, locutorio de otra empresa telefónica, teléfono público, llamados desde el exterior, operador desde el exterior y empresas; y de acuerdo al destino podemos identificar tanto domicilios particulares como empresas.

Debemos decir que la tarea de los OT requiere un importante esfuerzo de memorización de información.

Entre los operadores de ***larga distancia*** la información que deben memorizar se refiere a datos geográficos, códigos de ciudades, localidades, países, cambios en los husos horarios, manejos de términos en diferentes idiomas.

Un OT nos decía:

“Es tremenda la información que tenés que tener en mente, cuando estás trabajando, de todo tipo. En este sentido, este trabajo es ilustrativo, tenés que manejar términos en 5 idiomas diferentes, tenés que manejar las diferencias horarias de los países, los códigos de todos los países, todas las capitales, es impresionante la información que manejas. El mundo vive cambiando la hora, y vos tenés que acompañar ese cambio de hora, estar haciendo un ejercicio para: “diferencia de horario con Corea del Sur”, ponés tu mente así rápido, así todo el tiempo, es permanente.”

En cuanto a la tecnología utilizada en este servicio, en el momento de este estudio, se está suplantando el sistema de video terminales implementado en 1987. En ese momento, se automatizó el proceso de trabajo, abandonando el sistema de clavijas y de confección manual de facturas.

En lo referido a las tareas, en una de las empresas estudiadas, desde hace aproximadamente un año, un mismo operador da información a los usuarios locales y opera llamadas - tareas que antes estaban separadas incluso espacialmente- en el mismo lugar de trabajo. Con los últimos cambios introducidos en el software, este proceso se profundiza, ya que se incorporan los pedidos de información de operadores exteriores e incluso han comenzado a realizar ventas de servicio, introduciéndose de esta forma un fuerte cambio en el proceso de trabajo, centrado en la ampliación de las tareas.

Cuando se encuentra sobresaturado el servicio de larga distancia nacional, los operadores telefónicos internacionales operan este tipo de llamados.

El ***servicio de atención comercial (112)*** (“112 Total” para Telefónica y “Gestión Comercial” para Telecom) se ocupa de la oferta y venta de servicios de telefonía. A diferencia de otras áreas, el servicio de atención comercial se encuentra en constante crecimiento, dada la tendencia a trasladar servicios y tareas de las oficinas comerciales hacia la atención telefónica.

Centralmente las tareas son:

- información sobre servicios.
- gestiones administrativas.
- ventas de productos y servicios de telecomunicaciones.
- atención de reclamos (facturación, trámites, etc.).
- transferencias a otros servicios (reparación: 114, información 110, etc.)³⁰.

La tarea del operador se encuentra completamente enmarcada en un soporte informático, que se amplía constantemente a partir de la incorporación de nuevos servicios.

El operador utiliza diferentes programas en la realización de su tarea, exigiendo el uso de diversas pantallas, por lo cual requiere una memorización de la ubicación de la información y una gran cantidad de conocimientos.

Además en este tipo de servicio los operadores telefónicos deben mantenerse actualizados en cuanto a todos los servicios que prestan las compañías.

El *servicio de reparaciones (114)* de las empresas prestatarias del servicio telefónico, recibe los reclamos y pedidos de reparación de líneas domiciliarias o comerciales (excluyendo al servicio externo). Asimismo, se caracteriza por ser un sector donde se recibe todo tipo de quejas de parte de los usuarios con el servicio.

La tarea del operador del servicio de 114 está conformada por:

1. Presentación. Identificación del cliente y pertinencia del llamado.
2. Dialogo para conocer el problema de la línea.
3. Prueba. Análisis.
4. Confirmación o invalidación del pedido³¹.

³⁰ Cfr. Korinfeld, S., *Organización y Control del proceso de Trabajo: La Supervisión Electrónica del rendimiento de Operadores Telefónicos*, ponencia presentada al 3º Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires, Mayo de 2000, p.7.

³¹ Cfr. Mendizabal, N., *Las Condiciones de Trabajo detrás de las Amables Frases de Recepción: El Caso de los Operadores del Servicio de Reparaciones 114*, ponencia presentada al 3º Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires, Mayo de 2000, p.8.

De esta forma, en el servicio de 114 se integraron las tareas, que antes se encontraban separadas, de recepción del pedido de reparación con la prueba.

Es de destacar la complejidad del sistema para poder resolver los problemas planteados por los usuarios, llegando a tener que utilizar once pantallas para resolver uno de estos problemas y memorizar aproximadamente 180 códigos.

El ***servicio de información (110)*** se dedica exclusivamente a la atención telefónica de solicitudes de información acerca del número telefónico de abonados particulares, empresas, organismos estatales requerida por los distintos tipos de usuarios.

En un primer momento era el OT el que daba la respuesta al usuario, por lo que éste podía repreguntar si le quedaban dudas a partir de la información brindada, posteriormente la empresa automatizó la respuesta, impidiendo esta posibilidad.

A la vez, un usuario podía pedir varias informaciones simultáneamente, después se limitó el servicio a 3 requerimientos, y después con la automatización de la respuesta el usuario puede realizar tan solo un pedido, ya que el servicio se corta inmediatamente después de que el sistema da la respuesta.

Es importante destacar que este servicio es gratuito, por lo cual es considerado únicamente como un gasto que no le aporta ninguna utilidad a las empresas. Éstas a la vez han intentado por diversos medios arancelarlo (a partir del rebalanceo telefónico, apelando a la justicia), fracasando hasta el momento.

En algunas sedes de este servicio se empezó a trabajar con equipos de trabajo donde la empresa designaba un “team leader” con el objetivo de aumentar la productividad.

Un operador nos decía:

“a cada team leader le exigen un objetivo, que tiene que ver con la productividad, con cantidades, o tiempos dentro del sistema, y esos objetivos van cambiando mes a mes”.

A su vez, cada jefe de equipo, exige los parámetros de productividad establecidos a “su” equipo, promoviendo de esta forma una relación competitiva entre los equipos para alcanzar los niveles pretendidos por la empresa.

Tiempos y Ritmos de Trabajo

Nos parece importante realizar un cuadro descriptivo acerca de los tiempos y ritmos establecidos para las tareas de los OT por parte de las empresas telefónicas estudiadas.

En primer lugar tenemos que destacar que después de la privatización de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel) las empresas adjudicatarias lograron imponer la modificación del convenio colectivo (CCT N° 201/92), estableciéndose, en la mayoría de los servicios de atención telefónica, una jornada de trabajo de 8 hs 15 min. Es decir aumentando la carga horaria de 35 hs. semanales a 40 hs³².

Otra incorporación importante que incluye el nuevo convenio es que: "la empresa podrá establecer los horarios conforme a las tareas y funciones que desempeñen los trabajadores a los requerimientos de la organización del trabajo y a la debida atención al cliente." (Art. 17 del CCT 201/92)

Vemos cómo la empresa a partir de la incorporación de este artículo, ha incorporado un elemento esencial en la implementación de la flexibilidad del puesto de trabajo, por lo que los trabajadores quedan sometidos a las necesidades de las empresas.

El sistema informático impone un continuo flujo de llamadas, regula la demanda ("la cola" en el vocabulario interno) de llamados y controla la tarea y el rendimiento de cada operador. Los supervisores hacen uso de este recurso, elaborando un informe ("report") diario de cada operador, que indica la cantidad y duración de las llamadas operadas por cada OT. De esta forma se destaca de qué manera los cambios tecnológicos introducidos en los diferentes servicios tuvieron como objetivo imponer externamente el ritmo a los OT, por lo que éstos no pueden controlar los tiempos de trabajo.

En el *servicio internacional (000)* aunque no hubo un cambio tecnológico durante la privatización (recién en estos días se está implementando), el aumento de la carga de trabajo es notable

³² Cfr. Montes Cató, Juan, *La Flexibilidad Laboral al Interior de las Empresas de telecomunicaciones: Estudio Comparativo*, ponencia presentada al 3° Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires, Mayo de 2000. p.24

desde que las empresas concesionarias Telefónica y Telecom se hicieron cargo del servicio.

De los 100 llamados operados durante la jornada de trabajo en la ex ENTel, se pasó a 400 (en promedio), teniendo en cuenta las diferencias entre las distintas categorías de llamadas.

En estos momentos, en tráfico internacional, frente a la incorporación del nuevo sistema, no se está respetando el convenio colectivo en cuanto a los descansos reglamentados de 10 min. cada 120 trabajados. Tenemos que recordar que también se produjo un cambio en cuanto a los tiempos de descanso visual, pasando de 15 minutos cada 50 minutos trabajados a 10 minutos de descanso cada 120 minutos trabajados (aunque igualmente las empresas no lo respetan).

Al igual que en los otros servicios, en el servicio de **atención comercial/telegestión (112)** la intensidad del flujo de llamadas es muy elevado: hay operadores que atienden más de 200 llamadas por día³³.

En este servicio, a diferencia del servicio de larga distancia, no existe el descanso visual de pantalla entre llamado y llamado, ya que se equipara la tarea al de las oficinas comerciales, no teniendo en cuenta que el OT trabaja con video-terminales. En algunas oficinas, debido a la fuerte carga de trabajo se concedió tan sólo una pausa de 10 minutos como máximo en la mitad de la jornada.

En este servicio, tal como se pretende implementar en internacional, las pausas y el refrigerio, se solicitan al supervisor, y éste las autoriza dependiendo del flujo de llamadas del momento.

Existe un sistema de penalidades para los OT, en caso de sobrepasar el tiempo máximo por llamado (en este servicio es de 3 minutos).

En el **servicio de reparaciones (114)** de Telefónica la jornada de trabajo pasó de 7:30 a 8:15 horas de duración después de la privatización, teniendo una modalidad de descanso diferenciada por servicio.

³³ Cfr. Korinfeld, Silvia, *Organización y Control del proceso de Trabajo: La Supervisión Electrónica del rendimiento de Operadores Telefónicos*, ponencia presentada al 3º Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires, Mayo de 2000. p. 8.

En el caso del 114, cuentan con los 30 min. de refrigerio más 20 min. de descanso visual en la sexta hora de trabajo, no sólo careciendo de los descansos de pantalla, sino que, la intensidad del ritmo es tal que, mientras se realiza la prueba de un llamado, entra el siguiente llamado, por lo cual se deben realizar dos tareas al mismo tiempo.

Las empresas ejercen una exigencia por la cantidad de llamadas operadas, al igual que para los otros OT de otros servicios, atendándose alrededor de 200 llamadas por día, la duración puede variar entre 20 seg. y 10 min., teniendo un promedio de 2 minutos 22 segundos por llamado.

El sistema de pruebas genera disconformidad en los OT por la lentitud y por los problemas que posee en la medición de la falla que afecta a la línea. De esta manera se puede ver una contradicción entre la tecnología utilizada y la exigencia de los tiempos por parte de las empresas.

El *servicio de información (110)* es el que mayor cantidad de llamados opera diariamente durante la jornada de trabajo. El promedio de llamadas diarias, en este servicio, ha aumentado considerablemente. Hace dos años era de 380 llamados diarios y actualmente es de 500, y en algunos casos alcanza los 600 o 700 llamados por día. Actualmente el promedio de duración de los llamados ronda los cuarenta segundos.

El hecho que la respuesta al usuario haya sido incorporada al sistema informático permitió incrementar sustantivamente la cantidad de llamados atendidos por cada operador, ya que puede atender un nuevo llamado mientras la máquina responde al usuario anterior.

3. Condiciones de Trabajo

El tiempo y el ritmo de trabajo, son parte de las preocupaciones centrales de las empresas, en tanto se procura que estos aumenten su duración e intensidad obteniendo un incremento de la productividad y de la cantidad total producida. Este objetivo se manifiesta en los diferentes servicios estudiados.

Esta estrategia empresarial, ha hecho que la creciente y fuerte intensidad del ritmo impacte significativamente en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores.

Las empresas telefónicas realizan una constante presión ante los operadores por realizar la mayor cantidad de trabajo en el menor tiempo posible, es decir intensificar el ritmo de trabajo.

Esta presión por los ritmos por parte de las empresas telefónicas, genera en los OT una autointensificación en la tarea realizada. Es decir que la empresa no explícita la forma en que deben disminuir el tiempo de atención, sino que es el OT quien acelera los procedimientos de su trabajo.

De esta forma los OT buscan establecer en el menor tiempo posible la comunicación, tanto en sus movimientos como en la forma en que entablan la comunicación con los usuarios.

Las sensaciones de los entrevistados son las de sentirse como: *“robotizado”, “siempre desbordado”, “un burro frente a la máquina”, “te sentís un autómatas, una máquina de producir” “el objetivo final es exprimimos”*.

Incluso, en algunos casos, se anticipan a los requerimientos del usuario, por el conocimiento de la tarea que les permite prever al momento de entrada de la llamada, cual es el fin de la misma.

Es importante destacar que las empresas definen rígidamente la forma en la que el operador debe establecer el diálogo con el usuario, indicando la fórmula supuestamente correcta que debería utilizar el OT. Algunos casos ilustrativos del “Manual de Atención Telefónica” de Telefónica de Argentina son:

Diga	Evite
Buenos días/tardes habla XXX	Hola (al descolgar)
Lo pongo en contacto con el Sr. XXX	Lo comunico
En es caso.... Si....Entonces ...	Depende
Le propongo otra solución	(Eso es) imposible
Si, y ... Por supuesto ...	Si, pero

Nos centraremos en las particularidades de cada servicio, en torno a las condiciones de trabajo, interesándonos en la forma que asumen el ritmo de trabajo, la supervisión y el medio ambiente.

Uno de los factores que influye sobre la intensificación del ritmo de trabajo en el *servicio de larga distancia internacional*, ha sido la disminución/desaparición del descanso de pantalla entre llamado y llamado. Este último estaba inicialmente programado en 15 segundos con las video terminales, y paulatinamente las

empresas reprogramaron estos tiempos bajándolos hasta los 3 segundos. Las empresas llevan adelante esta estrategia, que repercute en el trabajo cotidiano de cada operador, ya que esta pausa no se encuentra establecida por convenio.

Tanto en el servicio de larga distancia nacional, como en el internacional, de Telefónica, utilizan el mismo soporte informático. Al realizarse el cambio de software, la empresa pretendió eliminar completamente el descanso visual. En ambos servicios, hubo resistencia por parte de trabajadores, por lo que el sistema fue reprogramado incluyendo el descanso visual.

Es importante destacar, que en el *servicio internacional*, el ritmo de producción difiere según el tipo de contrato del trabajador.

La empresa ha presionado a los pasantes, dado que éstos no se encuentran bajo el convenio de trabajo, para que aumenten la cantidad de llamados operados, "sugiriéndoles" que auto intensifiquen el ritmo de trabajo. El programa incorpora la función de "bloqueo" que al activarla no permite que "caiga" un nuevo llamado, pero paradójicamente al desactivarla cae uno inmediatamente. Al activar y desactivar rápidamente, se anula el descanso visual de pantalla, y un nuevo llamado ("ticket") entra inmediatamente siempre.

Un trabajador pasante nos comentaba que:

"...cuando no aprieto el bloqueo se nota, (suspira) haces así, sentís el alivio, si a full, a full sentís el alivio."

Con este argumento, que el descanso visual de pantalla no era utilizado, la empresa decidió eliminarlo directamente.

En cuanto a la organización de las tareas en el servicio internacional, encontramos tan sólo la delimitación de criterios generales insuficientes en cuanto a un método concreto de trabajo.

Ésta es una fuente de tensión para los OT dada la falta de normas y directivas estables para un importante espectro de decisiones que deben tomar en cuanto al servicio (por ej.: cuándo comunicar una llamada o no, si monitorear o no,) dado que no saben si están tomando la decisión correcta.

Estas microdecisiones implican una atención adicional de los OT, con la preocupación de que la supervisión evalúe como

errónea la forma en que realizan su trabajo. En una entrevista ésta situación aparecía en la siguiente forma:

“Hay decisiones de facturación que corren por tu cuenta, yo no sé si es precariedad organizativa o un intento deliberado de recargarte a vos de cuestiones o de toma de decisiones, hay cosas que no están claras(...).”

“No sé si esa falta de criterios, o que en un punto te quitaría ese peso de encima. Si vos sabés que si no te pide persona a persona le comunicás con contestador automático, también te quita una carga, porque si el tipo se enoja, le pasas con el supervisor. En general ese es el tema, el supervisor, debería ser el que se hace cargo, (...) en realidad casi no existe pasarle al supervisor, porque todas esas cosas las manejas vos, está implícito que esas cosas las decidís vos, y las tenés que decidir BIEN (con énfasis) aparte, no las podés decidir para el carajo. En algún momento vas a tener algún problema.”

Existe una **supervisión** absolutamente arbitraria y subjetiva. El OT se siente constantemente vigilado y ante la ausencia de normas generales se encuentra sin recursos para defenderse ante el poder de los supervisores. Incluso una mala evaluación puede implicar una sanción para el OT.

En cuanto a la supervisión, se extiende el criterio de ausencia de normas establecidas acerca de cómo realizar el trabajo, dependiendo mucho esta tarea de la subjetividad de cada supervisor y de la relación personal de cada OT con éstos.

La tarea del supervisor se realiza a través de escuchas telefónicas al trabajo del OT, haciéndole observaciones sobre éste, indicándole qué revertir o mejorar. Muchas de estas indicaciones se contradicen con la presión que la misma empresa realiza sobre el ritmo de trabajo de los OT, a través de estos mismos supervisores.

Una situación puntual de esta contradicción, es acerca del monitoreo de las llamadas operadas, en donde se le pide al OT que verifique que la llamada efectivamente se realice, al tener que escuchar por lo menos los 10 primeros segundos para saber si el llamado se logró efectivamente.

Los supervisores ponen énfasis en que esta operación se realice, cuando es completamente incompatible con la cantidad de llamadas exigida en la jornada de trabajo, ya que si se controlaran

todas las llamadas la producción disminuiría sustantivamente. Vemos aquí, como la empresa aparenta una preocupación por la calidad, cuando en la práctica ésta es imposible de ser garantizada, dada la cantidad de producción que las empresas imponen a los OT.

Sin duda el efecto más significativo de la supervisión bajo la forma del “escuche” es que los operadores se sienten vigilados, un OT nos decía que la orden que reciben los supervisores de la gerencia es de:

“háganles alguna observación, si no hay observación háganles cualquier observación, pero que sepan que se los está controlando (...)”

“Observaciones te van a hacer siempre, porque para mí el criterio es ese. La idea es que te sepa controlado.”

La tarea de los supervisores no se limita a la evaluación de la tarea de los OT, sino que incluye el control de las conductas y actitudes de los trabajadores. Este control no se realiza sobre criterios definidos, sino que dependen de la relación personal que se establece entre el OT y el supervisor.

Los operadores piden a los supervisores inhabilitarse para poder tomarse el tiempo de descanso, y esta inhabilitación no siempre es otorgada ya que depende del tráfico en el momento del pedido.

En este servicio, si el tiempo de inhabilitación se excede a lo establecido, por ejemplo, en las idas al baño, este tiempo excedente se descuenta del salario en algunos casos, o llevan a la realización de informes que pueden terminar en sanciones en otros.

La arbitrariedad es tal, que los supervisores toman decisiones *ad hoc* sobre lo que se puede realizar o no en el lugar de trabajo, sin existir una política definida desde la gerencia sobre este punto. Un ejemplo de esta situación es la incorporación de apoya vasos en cada posición de los operadores, al mismo tiempo que uno de los supervisores impedía tomar líquidos en el lugar de trabajo, con el consiguiente daño que provoca en los OT realizar una tarea que requiere hablar sin poder refrescar la garganta.

En el caso del ***servicio de atención comercial/telegestión (I12)*** la supervisión se realiza al finalizar la jornada de trabajo, haciendo circular un report diario, con el objeto de exponer los

desempeños considerados negativos por parte de la empresa de cada OT. El report indica la cantidad de llamadas por operador y la duración de cada una.

Asimismo, la supervisión, se realiza a través de las ya descriptas “escuchas” del trabajo de los OT, siendo penalizados u observados ante el incumplimiento de alguna de las exigencias de la empresa.

La tarea del supervisor en el ***servicio de reparaciones (114)***, es asistir al OT ante cualquier dificultad. La evaluación del trabajo de los OT es constante y se realiza a través de grabaciones. Ante todo se examina la cantidad, la contabilización de llamadas y el enrutado de la reparación.

En este servicio a la presión por la cantidad de llamadas se le agrega la presión de la empresa sobre cómo se contabilizan las llamadas, ya que la Comisión Nacional de Comunicaciones exige una cantidad máxima de pedidos de reparación, la cual implica, al ser excedida, una multa por parte de la empresa. Un error en la medición correcta del llamado puede producir una sanción por parte del supervisor.

Recordemos que para que un llamado deba ser validado por la empresa, el pedido de reparación lo debe hacer el titular de la línea, o alguien con su autorización, debe responder correctamente a nombre de quien se encuentra la línea, la dirección del usuario, cuántos aparatos hay en ese domicilio. En caso de responder incorrectamente a una de estas preguntas, el pedido queda invalidado. Por lo que en definitiva el sistema está diseñado para rechazar reclamos de reparación reales.

Al igual que en el servicio internacional, los OT del 112 y 114 sufren la continua falta de información respecto de las novedades tanto en cambios en la configuración del software utilizado, como en la oferta de nuevos servicios de las empresas para el 112 y de la situación de la red en el 114.

De esta forma vemos como las condiciones de trabajo en las empresas telefónicas no garantizan la calidad del servicio.

Las condiciones de trabajo en el ***servicio de información (110)*** son tales que los trabajadores lo describen como “*picadora de carne*” o “*régimen militar*” o como la misma empresa lo define: “*lugar de castigo*” para los OT de los diferentes servicios.

“Las presiones hacen que los compañeros aumenten cada día el ritmo de trabajo, inconscientemente el año pasado estábamos en 44 segundos y hoy estamos en alrededor de 40, el objetivo de la gerencia es llegar a los 37 segundos.”

En este servicio existe un triple control; de parte de la jefatura, los supervisores y los monitores. Estos últimos tienen la tarea de escuchar a los operadores y elaborar informes. En base a estos informes se evalúan la producción de los OT y el trato a los usuarios. Incluso, sobre la base de estos informes, se han producido cesantías.

La presión ejercida sobre los OT alcanza tal magnitud, que en algunos casos se ha escuchado a un OT durante toda la jornada como forma de hostigamiento. En una época se grababa al OT, y luego se lo hacía escuchar “para corregir errores”. Luego se pudo eliminar ese control. Según un entrevistado,

“Había una presión terrible, porque de lo que dijera el monitor dependía tu puesto de trabajo”.

En este servicio también existe un reporte que indica cuándo se abandona la posición, cuando se sale, se entra, y cuántas veces se corta la comunicación.

Este reporte es utilizado para presionar directamente a los OT, un entrevistado contaba que:

“donde se firma dejan el reporte del día anterior de todos, para que te fijas y ahora últimamente están marcando a los que superan los 38 segundos, o los que hacen menos de 480 llamados”.

Es evidente que las empresas no tienen un interés por asegurar la calidad en el servicio de informaciones, a partir de la imposición de un ritmo de trabajo descomunal, a la vez que una de las empresas se propone con este servicio penalizar a los trabajadores.

Una forma en que se manifiesta la coerción sobre los OT, es que algunos llevan una estadística propia de la producción diaria.

La arbitrariedad de los supervisores es tal que llegan a presionar a los OT con cuestiones tales como las idas al baño y el levantarse de la posición. Un OT reproduciendo las palabras de un supervisor nos decía:

“Aquel operador que se sienta mal y que se levante muchas veces para ir al baño tiene que venir con un certificado médico”.

Es importante agregar algunos datos sobre el **medio ambiente** de trabajo. Para este fin nos basaremos en estudios realizados³⁴ a partir de mediciones y observaciones en el lugar de trabajo y entrevistas propias.

En primer lugar es de destacar, que es un tipo de tarea que implica una plena utilización de los sentidos (el habla y la audición). *“Es un trabajo muy exigente, y no se dan las condiciones para trabajar bien”.*

Uno de los principales problemas en cuanto al medio ambiente de trabajo es el alto nivel de ruido que se registra. Las instalaciones no disponen de paneles de insonorización que eviten tanto los ruidos generados internamente como los externos. Problema agravado por la falta de espacio y el hacinamiento

“Es fatal, porque las islas están muy juntas ahora, cuando yo empecé a trabajar tenían una distancia que estaba buena, cuando ellos instalaron las PC, lo que hicieron fue meter en la mitad de la sala, lo que antes ocupaba todo, con lo cual quedamos todos muy amontonados. (...) a mí me molesta mucho trabajar con este ruido, eso respecto a los ruidos que generamos nosotros mismos, de la calle vienen todos los ruidos que te puedas imaginar, sirenas, ruidos de motos, no lo puedo creer eso.”

La falta de mantenimiento de los auriculares y los teclados que utilizan los operadores dificulta en gran medida su tarea.

Asimismo la ausencia de protectores de pantalla, sumada al hecho de que la iluminación no es regulable y produce reflejos en los monitores agrava la carga visual que implica este tipo de trabajo.

En algunos lugares de trabajo, la ubicación del monitor de las video terminales no es la adecuada, ya que en vez de ubicarse enfrente del operador, se ubica al costado, agudizando algunos problemas posturales.

Un entrevistado nos decía respecto a esta situación:

³⁴ Por el CEIL-PIETTE, CONICET

“La empresa lo sabe, nosotros hicimos la denuncia y dijo que no podía ser por una cuestión presupuestaria. La empresa prioriza otras cuestiones en desmedro de la salud de los trabajadores.”

Las condiciones ambientales son también deficientes en lo que hace a la temperatura y la ventilación del lugar de trabajo, las cuales no son regulables. Un entrevistado comentaba que:

“Y el tema del aire, también es un tema problemático, porque no hay ..., sobre todo en verano es un tema de conversación diario, el año pasado había conversaciones del tipo “se está pensando en ciudades espaciales en la órbita de Marte, y no podemos regular el puto aire acondicionado, te matan de frío, te matan de calor, en verano te abrigás – te morís de calor, te abrigás – te morís de calor, (...) Yo no me enfermé, pero en verano por ejemplo hubo un par de situaciones de ese tipo, chicos con resfrío, a veces era polar, entrabas y decías “no puedo trabajar acá”, que hace la gente abre las ventanas, y ahora en invierno lo mismo, en invierno hay días que sentís que no podés respirar, te enchufan 74 grados, decís por favor “bajen esto”.

Además, no hay, por lo general, un cuidado particular de las instalaciones eléctricas. Éstas se encuentran a la vista, y no se toman precauciones para evitar accidentes, generando un peligro para el operador.

Se evidencia también una falta de espacios para los operadores telefónicos. En varios servicios no hay comedores, salas de descanso, ni vestuarios³⁵.

4. Impacto en la Salud y en la Vida Cotidiana de la Tarea de los Operadores Telefónicos

³⁵ De las entrevistas que realizamos podemos decir que la situación de las condiciones de medio ambiente de trabajo se relacionan con la proporción de trabajadores de planta que se encuentran en los centros de atención telefónica.

Un caso paradigmático de las desastrosas condiciones de trabajo, es el edificio de Vernet de Telefónica, donde los trabajadores pasantes conforman alrededor del 75% del total de la planta. En este edificio las condiciones edilicias son tan graves, que incluso se han producido accidentes debido a la caída de los ascensores.

Sin duda los trabajadores telefónicos que se desempeñan como operadores sufren las consecuencias por la forma en la que las empresas telefónicas implementan e imponen sus tareas.

Podemos diferenciar dos tipos de efectos centrales. En primer lugar aquellos que son fruto del agotamiento y del impresionante requerimiento de información que demanda la tarea y en segundo término, los operadores telefónicos están expuestos a una tensión de tipo psíquico, al ubicarse entre la presión ejercida por la empresa y las demandas de los usuarios que se encuentran insatisfechos por el servicio.

Por último, ésta tensión genera en los operadores fuertes efectos en su vida cotidiana, tanto por la forma alienante de la tarea y las conductas estereotipadas impuestas en las empresas, como por la incertidumbre cotidiana por el temor a la pérdida de trabajo.

La Salud Física

El esfuerzo físico que supone para los OT las condiciones de trabajo impuestas por las empresas provocan una serie de problemas.

El esfuerzo físico es tal que es recurrente que los OT no logren recomponerse de la jornada anterior. Incluso en las entrevistas aparecía que ***“Llega un momento que te acostás y tampoco te relajás”***.

El tipo de trabajo realizado por los OT provoca diferentes trastornos posturales, como son: calambres, cosquilleos, dolores musculares, dolores en huesos o articulaciones, problemas cervicales, adormecimientos.

Por otro lado podemos notar las consecuencias habituales del trabajo intenso frente a video terminales, problemas visuales como irritabilidad de la vista y miopía. El problema se agrava dada la escasez de descanso visuales otorgados por la empresa. La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que el descanso visual se efectivice cuando así lo necesite el OT.

Entre los problemas físicos encontramos los efectos generados a partir de un trabajo que demanda la utilización intensiva de los sentidos de la audición y del habla. De esta forma encontramos disfonías y cansancio en la garganta, dolores de oídos, disminución de audición, sumado al esfuerzo que realizan

los OT, ya que las líneas no siempre funcionan. En palabras de un OT:

“El tema de la garganta es un tema, porque se te cansa la garganta, en 7hs y ½ no paro de hablar, cuando la garganta se te cansa, te cuesta más trabajo hablar, es difícil de explicar, en un momento hablo así de fácil, las palabras me salen solas, ya a la quinta hora, le pongo polenta a los pulmones, es cuando más siento el esfuerzo de hablar, tengo que apoyar con un esfuerzo físico extra.”

Dada la gran carga de trabajo y el intenso estrés que esto produce, son frecuentes los dolores de cabeza, las alteraciones de sueño y ritmos alimentarios, mareos, gastritis. Hemos encontrado casos de taquicardia, preinfartos, y crisis de llanto.

“Lo mío es más complicado, yo tuve preinfarto, (...) no era en el 110 sino en el 19, donde trabajaba antes y es por lo mismo, es por la presión.”

La automedicación para soportar el ritmo de trabajo es una constante:

“En varias oficinas los supervisores tienen carameleras con aspirinas para uso colectivo”.

Incluso algunos OT consumen frecuentemente medicamentos como Valium, Trapax, Armonil, y medicamentos para el corazón:

Hemos visto que el esfuerzo físico requerido a los OT, se ha incrementado paralelamente a los aumentos del ritmo de trabajo y la disminución de los descansos.

La salud Psíquica

Sin duda, al realizar este informe, una de las mayores dificultades que nos encontramos es la de poder transmitir la inmensa presión que soportan los OT por las condiciones impuestas por la empresa para realizar su trabajo.

La principal causa de tensión para cada operador es la producción diaria de cada uno de ellos. Los operadores son conscientes que la empresa evalúa su desempeño de forma cuantitativa, y para muchos de ellos, sobre todo aquellos que no son de planta (contratados y pasantes) saben que ésta es una condición para la continuidad de su fuente de trabajo.

En palabras de un operador del 110:

“Otra cosa que te pasa es que no podés controlar tu producción, en un momento estás tan alterado, lo importante es cortar al tipo que estás atendiendo, y viene el otro, y en un punto decís ‘calmémonos’, que te estás acelerando demasiado; y hay gente que tiene una producción de 750 llamados y hacen un movimiento de tic con los pies.”

En los diferentes servicios los supervisores “comentan” cuántos llamados deben operar diariamente los OT en promedio. Estos registros son de por sí arbitrarios, ya que en el caso del **servicio internacional**, la cantidad de llamadas realizables cambia según la categoría que el operador comunique; en **atención comercial** los problemas o requerimientos de servicio de cada usuario son diferentes, al igual que en el **servicio de reparaciones**. En este último servicio, las empresas han implementado un sistema por demás coercitivo, ya que pasada la cantidad de tiempo estipulada por la empresa, la comunicación se corta automáticamente. En el caso de **información (110)** no existen elementos que indiquen cuánto debe durar una llamada, la solicitud de información de cada usuario puede ser diferente, en estos momentos la empresa pretende que la duración promedio por llamado baje de 41 segundos a 38.

Los operadores además, se encuentran en la difícil situación de atender los cuestionamientos que les plantean los usuarios frente a las deficiencias del servicio y la presión ejercida por parte de la empresa.

“Uno vive en el sector la presión del sistema en el trabajo, en este tipo de oficina, y el sistema está compuesto por la empresa y el cliente, Venimos bombardeados de todos esos sectores, este sistema yo lo compararía con una picadora de carne, nos extrae lo mejor de nosotros en beneficio de la empresa, y así quedamos nosotros, comentándote estas cosas que nos pasan.”

Muchos de ellos sufren con la agresión de los usuarios que es muy habitual, y además se encuentran obligados a no perder la calma.

Tengamos en cuenta que por lo general los servicios de telegestión se encuentran saturados, y los usuarios logran

comunicarse después de haber realizado varios intentos, por lo que cuando se comunican con el OT ya se encuentran disconformes con el servicio.

La situación se agrava al tener que responder con las fórmulas establecidas por la empresa. Los usuarios se enojan aún más, si después de haber realizado una queja, el operador se despide con un *“gracias por llamar”* como estipula el “Manual de atención telefónica”. Algunos operadores han sido apercibidos por no despedirse de la manera “adecuada”.

Una forma que algunos han encontrado para superar la hostilidad de los usuarios, es la elaboración de una serie de excusas y mentiras que les permiten complacerlos, con la contrariedad que les genera saber que no se está resolviendo efectivamente el problema que el usuario tiene.

Esto produce una fuerte frustración e insatisfacción personal en cuanto a no poder contar con las condiciones para poder realizar el propio trabajo en forma apropiada.

En el 110 un OT nos decía:

“Nosotros somos los encargados de mentir por parte de la empresa. El caso del que no puede entrar al 112 o 114 porque está segmentado y no va a entrar nunca, ellos le tienen que decir que intente de nuevo u otras cosas, pero el tipo no va a entrar nunca. Por ejemplo, si llama un banco automáticamente pasa, si llaman de una casa de familia que gasta el abono y un poco más... no. Entonces llaman al 110 para sacarse la bronca que no pueden entrar al 112 o 114. La empresa no le dice al cliente que (el servicio) está segmentado.”

En *el 112* las tensiones que soportan los OT, son muy frecuentes, ya que los usuarios realizan reclamos de sobrefacturación por parte de la empresa, mientras que en *el 114* los usuarios exigen la reparación de su línea telefónica. Cuando se producen temporales y fuertes lluvias, la situación se agrava, ya que la precariedad del sistema provoca el daño de una gran cantidad de líneas.

Además en el caso *del 114* los operadores visualizan en la pantalla que hay llamadas en espera, lo cual genera una sensación de desazón y ansiedad al no dar abasto con la desbordante cantidad de trabajo impuestas por la empresa.

En el caso del *servicio internacional* son frecuentes la saturación de las líneas y la imposibilidad de comunicarse a destinos en países periféricos, poniendo en evidencia la falta de inversiones de las empresas concesionarias. Según un OT de este servicio:

“El negocio telefónico es una gran mentira, como nada anda, yo me la paso mintiendo. No me puedo comunicar a ningún lado, por ej. la promoción de tarifa reducida, en esa promoción no puedo comunicar a nadie a ningún lado, me imagino que la tecnología da para eso, en cambio los grandes abonados sí pueden, en general es notable eso”

Se destaca en las diferentes entrevistas, cómo los usuarios tienen un acceso diferencial a los servicios de atención telefónica según se trate de la categoría de cliente que establece la empresa según el consumo, lo que genera un reclamo de muchos usuarios a los OT ante las dificultades para acceder a estos servicios.

Los mismos operadores nos dicen que la mentira es un mecanismo de defensa, para soportar la presión constante impuesta por la empresa.

Un delegado del 110 nos contaba que:

“Una compañera que no había creado su propia ‘sistema de autodefensa’, se le hacía muy difícil. Esta compañera estuvo con “arresto domiciliario” de un mes sin trabajar, y el año pasado se fue cesanteada. Esta compañera me comentaba que no soportaba el trabajo de tráfico, que cada vez que venía un cliente, sentía que venía un colectivo que avanzaba y la atropellaba, esa figura terrible me quedó grabada. Hay quienes crean un mecanismo de autodefensa y quienes los desborda, los supera.”

Temor a la Pérdida del Trabajo

Los OT al igual que otros trabajadores de la rama de telecomunicaciones, han vivido a lo largo de la concesión de las empresas que se hicieron cargo de la ex ENTel, una intensa ofensiva por parte de la patronal en cuanto a la destrucción de la estabilidad de sus puestos de trabajo.

En primer lugar, la política de retiros voluntarios generó en los trabajadores telefónicos una inseguridad que aún se vive con

temor en cuanto a la pérdida de trabajo. Una entrevistada manifestaba que:

“después con los retiros se puso todo mal... hace dos años que no llaman más, pero a mí me queda la duda de si no van a volver a llamar gente...”

Esta agresiva política fue clave en la primera etapa de la privatización con el propósito de cambiar la composición de la fuerza de trabajo de las empresas. De esta forma destinaron una importante proporción de sus “inversiones” a esta estrategia.

El recambio de trabajadores se realizó también a partir de nuevas modalidades de contratación, como los contratos por tiempo determinado y las pasantías, produciendo un fuerte cambio en la composición interna de las empresas, ya que estos nuevos trabajadores son en general jóvenes sin experiencia gremial y ni participación política activa.

Así también las empresas tercerizaron parte de la producción en subcontratistas, como es el caso de parte del servicio de reparaciones de Telecom. En este caso los trabajadores de las empresas tercerizadas quedan bajo otro Convenio Colectivo.

En las nuevas formas de contratación los trabajadores pierden derechos fundamentales como la estabilidad para el caso de los contratados o directamente no tienen vinculación laboral con la empresa y no están comprendidos por el Convenio Colectivo de Trabajo y las leyes laborales como es el caso de los pasantes. De esta manera, las empresas generaron una mano de obra que le implica menores “costos”, y con una potencialidad de conflictividad menor.

El temor a la pérdida del trabajo, expresada en la no renovación de la pasantía o del contrato, lleva como ya expresamos anteriormente, a una autointensificación en el ritmo de trabajo, en tanto la continuidad depende de la cantidad producida. Por lo cual en diferentes servicios encontramos una productividad mayor entre trabajadores pasantes y contratados que en los trabajadores de planta. Esto se sustenta en una muy alta rotación de los pasantes, que en una época alcanzó a tener una renovación mensual.

Impacto en la vida cotidiana

El trabajo de OT genera fuertes consecuencias en la vida cotidiana de cada uno de ellos.

La sensación generalizada, dada la extenuante carga de trabajo, es de “no tener vida propia”. Los OT dedican gran parte del tiempo fuera del trabajo a la recuperación del cuerpo luego de intenso cansancio.

Muchos de ellos comentan que después de la jornada se encuentran con una fuerte irritabilidad y malhumor.

“Cuesta manejar la vida personal, porque se sigue en el esquema del trabajo. Una compañera espera una hora después de la salida del trabajo, para ver a alguien, porque sale alterada y temblando, con el ritmo y el esquema de la conversación de la atención.”

Dada la sensación de agotamiento, encuentran dificultades en concentrarse, tanto en la lectura como en distraerse viendo televisión. Algunos no soportan hablar por teléfono en su vida cotidiana, razón por lo cual no lo atienden.

El ritmo impuesto y las conductas estereotipadas provocan la adopción en la vida cotidiana de las normas establecidas por la empresa. De esta forma es común la automatización en las respuestas en la vida extralaboral, como el dirigirse a un familiar o a un tercero utilizando las expresiones de presentación o respuestas de la tarea de operador:

“Una operadora se encuentra con su hija y le dice ‘información 110’. Otra al subir a un colectivo lleno en lugar de pedir permiso dice: ‘hola, telefónica’. Un operador está en su casa mirando la televisión, suena el portero eléctrico y dice ‘hola operador xxx’.”

El sistema de francos además del esfuerzo físico provoca un profundo desorden en la organización de la vida personal. Como hemos visto, el hecho de no tener franco por más de 10 días descalabra cualquier intento de revertir esta situación sumado al cansancio que implica este sistema. Un OT describía las desventajas del sistema de francos de esta manera:

“ es por la desorganización, empezás a postergar cosas, tirás cosas para adelante, cuando tenés 4 francos, decís “NOOO”, tengo que hacer todo, y terminás haciendo nada, no lo aprovechás, es una liberación después de 12 días de laburar.”

Otra operadora nos contaba que:

“Estás permanentemente con el horario, los compañeros que rotan, la preocupación de los días, de las semanas, no sabés en que día estás”

Además el sistema de rotación de los francos, es completamente incompatible con las exigencias del ámbito universitario en cuanto a las condiciones para estudiar regularmente. En este sentido, un pasante nos decía frente a la modalidad de francos establecida por la empresa:

“Mi vida es un caos, me tocan 4 francos cuando no los necesito. No podés tener franco fijo. (...) el tema de la facultad es determinante, porque no podés estar 11 días sin tocar un libro.”

Por otra parte, es importante destacar cómo las pasantías no se articulan de ninguna forma con el trabajo de operador telefónico; no hay ninguna relación entre los estudios de un pasante que cursa en ciencias económicas o psicología con la tarea que desempeñan en las telefónicas.

Destacamos de esta manera que las empresas incurren en fraude laboral al no reconocer la relación laboral con el pasante, amparándose en la normativa sobre pasantías vigente desde el año 1992³⁶.

El impacto en la vida personal y familiar de los OT alcanza la elección del momento y la duración de las vacaciones ya que el último Convenio Colectivo de Trabajo habilita a la empresa a fraccionarlas y otorgarlas en cualquier época del año según la conveniencia de la empresa. (Art 21, CCT 201/92)

Encontramos a la vez dos efectos en cuanto al sentido del tiempo. En primer lugar una agudización de éste. La contabilización del tiempo en segundos y el control estricto durante la jornada de trabajo, es fuertemente sentida por los OT, como el hecho de inhabilitarse en el minuto justo, que los descansos estén rígidamente fijados, y así sucesivamente.

“¿Es la hora?, No, falta un minuto”. Varias veces los OT repiten que cada minuto y cada segundo es fundamental.

³⁶ Nos referimos al decreto 340/92 de pasantías, a la ley 25.165 y la reformulación del artículo 11 de la ley a través del decreto 487/00.

Es llamativo también, como en algunos trabajadores ésta presión por el tiempo se manifiesta en una pérdida de su sentido, algunos llaman al 113 para pedir la hora, ya que necesitan ubicar en qué momento del día se encuentran:

“yo cuando a veces me levanto muy temprano y veo el reloj llamo al 113 para que me diga, porque si no, no le creo.

5. Conclusiones

Hemos intentado describir la gravedad de las condiciones de trabajo de los operadores telefónicos buscando la otra cara de la amabilidad forzada y las frases estructuradas que recibe el usuario al comunicarse con cualquiera de los servicios de atención telefónica que prestan las empresas.

Las empresas telefónicas organizan el trabajo imponiendo ritmos de atención para cada llamado que impiden garantizar la calidad de los servicios. El caso extremo parece ser el área de informes (**110**) donde la gerencia pretende que los llamados tengan una duración de hasta 38 segundos.

El incremento de los ritmos de trabajo y el interés excluyente por la cantidad producida, redundan en perjuicio de la salud de los trabajadores. Por un lado las empresas han aumentado la carga horaria de trabajo extendiendo la jornada y por otro han reducido los descansos que tienen lugar durante la misma.

Las compañías telefónicas a la vez, han acelerado los ritmos a partir de la quita y de la reducción del descanso visual entre llamado y llamado.

En este sentido es importante precisar que las empresas imponen los ritmos a través de la automatización del proceso, en el que el trabajador no puede controlar su propia producción.

Es así que vemos las graves condiciones de trabajo que atraviesan los OT, en la actualidad, por lo que su salud se ve seriamente afectada.

Ante todo, no logran ni siquiera recuperarse del agotamiento de la jornada de trabajo del día anterior. Vimos también en el desarrollo de este trabajo los serios efectos físicos y psíquicos que sufren los OT como consecuencia de la organización del trabajo en las empresas estudiadas.

Las empresas han llevado adelante diferentes estrategias para presionar a los trabajadores, a partir de métodos de supervisión completamente arbitrarios. Éstas sancionan a los OT aunque no definen los criterios para desarrollar las tareas en el puesto de trabajo. Además los métodos de supervisión incluyen los “escuches”, ejerciendo una presión psíquica sobre los operadores que se encuentran vigilados constantemente. Recordemos que las empresas han recurrido incluso a la grabación de algunos trabajadores durante toda la jornada de trabajo.

La inestabilidad laboral de los trabajadores telefónicos produce una gran incertidumbre en cuanto a la amenaza de despido que constantemente las empresas difunden. Esta situación se ve agravada ya que uno de los elementos que las empresas utilizan para dividir a los trabajadores e incentivar la competencia entre ellos es la contratación por diferentes modalidades (pasantías, contratos temporales y efectivos).

Poco les importa a las empresas generar condiciones de trabajo insoportables para los trabajadores. La situación no es peor, dada la resistencia de los trabajadores que en muchos casos han logrado frenar los avances más agresivos por parte de la empresa.

Recordemos que no nos estamos refiriendo a empresas pequeñas, ni de un sector con alta competitividad (por lo menos hasta el presente), o de una rama de actividad que pierde importancia. Por el contrario, estamos analizando el comportamiento de capitales transnacionales, que actúan en mercados monopólicos y en expansión, con una alta tasa de rentabilidad y sin mayores controles que traben su accionar.

Son empresas que aplican programas de calidad total, “estimulan” a los empleados, impulsan el trabajo en equipo, desarrollan la polivalencia, etc. El perjuicio contra los trabajadores es el resultado de lo que significan los capitales “modernos, competitivos y eficientes”.

En definitiva, detrás del discurso de la calidad y la eficiencia de las empresas, se oculta la verdadera finalidad: aumentar las ganancias a través del aumento indiscriminado de la intensidad y duración de la jornada de trabajo.

Este informe es tan sólo una muestra más de las duras condiciones de trabajo con las que se enfrentan los trabajadores en las actuales relaciones de fuerza con el capital.

6. Bibliografía y Documentos

- Cifarelli, V., Couto, C., Martínez, O. (1992), *Privatización y reestructuración en el sector telefónico: una visión global del impacto sobre los trabajadores*, IDEP-ATE, Bs. As. .
- Convenio Colectivo de Trabajo 201/92.
- Cupeiro, R. A.; Di Pato S., Wolf, C.; *Operadores Telefónicos – Nuevas Tecnologías y robotización-*, mimeo.
- Davolos, P. (2000), *La Naturaleza de las Nuevas relaciones Contractuales y la Estrategia de las Empresas*, ponencia presentada al 3º Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires.
- Donadio, A. (1997), *Las 3 Etapas de la Privatización Telefónica y su Repercusión en el Ambito Laboral*, Buenos Aires.
- Korinfeld, S. (2000), *Organización y Control del proceso de Trabajo: La Supervisión Electrónica del rendimiento de Operadores Telefónicos*, ponencia presentada al 3º Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires.
- Mendizábal, N. (2000), *Las Condiciones de Trabajo detrás de las Amables Frases de Recepción: El Caso de los Operadores del Servicio de Reparaciones 114*, ponencia presentada al 3º Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires.
- Martínez, O. (1994), “Reconversión y flexibilidad: la ofensiva empresarial”, en Martínez, O. (comp.), *Pensando la reconversión. Una visión crítica de la flexibilidad y la calidad total*, CIPES, Bs. As..
- Martínez, O. (1998), “Las nuevas formas de organización del trabajo”, Rev. Herramienta n° 6, Bs. As..
- Marx, K. (1996), *El Capital*, Siglo XXI, México.
- Montes Cató, J. (2000), *La Flexibilidad Laboral al Interior de las Empresas de telecomunicaciones: Estudio Comparativo*, ponencia presentada al 3º Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires.
- Neffa, J. C. y equipo (1999), Documento 8: Recomendaciones sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y Prevención de los Riesgos Ocupacionales de los Trabajadores de Telegestión (“112” y “114”), PIETTE del CONICET-F.O.E.E.S.I.T.R.A., Buenos Aires.
- Salerno, M. (1994), “Producción, trabajo y participación: círculos de control de calidad y kanban, una nueva inmigración

- japonesa”, en Martínez, O ., (comp.), *Pensando la reconversión. Una visión crítica de la flexibilidad y la calidad total*, CIPES, Bs. As..
- Slaughter, J. y Parker M. (1994), EE.UU.: “El ‘Trabajo en Equipo’, ideología y realidad”, en Martínez, O., (comp.), *Pensando la reconversión. Una visión crítica de la flexibilidad y la calidad total*, CIPES, Bs. As..
 - Telintar, *Manual de Tráfico Asistido por Operadora*.
 - T.L.D.A., *Manual de Atención Telefónica*.
 - Ximénez Saez, D. y Martínez O. (1992): *Reconversión en las empresas. Su repercusión laboral*, Ediciones Letra Buena, Bs. As.
 - Ximenez Saez, D. (1994), “Privatización y Reconversión Telefónica: Los Trabajadores en la Mira” en Martínez, O. (comp.), *Pensando la Reconversión. Una Visión Crítica de la Flexibilidad y la Calidad Total*, CIPES, Buenos Aires.

Diciembre de 2000

Ese idiota útil: una experiencia de organización desde abajo en condiciones desfavorables.

Pedro Santos

Los **trabajadores** en general, pero los de esta parte del mundo en particular, enfrentamos en este milenio que comienza un panorama francamente desalentador. Como pocas veces en la historia de la clase, casi la totalidad de los factores que intervienen en nuestro desarrollo y desenvolvimiento, parecen combinarse de un modo desfavorable. Económica, política y jurídicamente acorralados, nos vemos empujados a explorar formas desusadas no sólo de articulación de respuestas a esta ofensiva, sino más, mucho más acá la mayoría de las veces, tendientes apenas a reconstruir modestísimas instancias de **coincidencia colectiva**. Es decir, hemos ido perdiendo (y nos han ido quitando) mucho más que la capacidad de lucha: ocurre que nos cuesta encontrar inclusive, el **sentido** mismo de pertenencia a nuestra clase.

La estrategia empresarial se ha ido afirmando sobre algunas premisas fundamentales, inspiradas todas ellas en un único concepto: **Diferenciar** al máximo la fuerza de trabajo mezclando efectivos de distinta antigüedad, jerárquicos fuera de convenio, contratados directos, eventuales por agencia, personal de terceras empresas, trabajadores a prueba, en negro y, en algunas ramas sobre todo en empresas de servicios, pasantes que en su abrumadora mayoría realizan tareas que nada tienen que ver con sus carreras de grado.

Esta claro que la **diferenciación** no se da sólo en un plano formal. Por el contrario, es en la práctica donde no terminan de **encontrarse** trabajadores con marcadas diferencias salariales, contractuales (duración de los plazos de contratación; posibilidad o no de renovación del contrato), jurídico-sindicales (reportan a sindicatos diferentes quienes realizan tareas prácticamente similares); legales (a los pasantes, por ejemplo, no se les reconoce relación laboral con las empresas que los emplean); educativas (similares tareas son realizadas por trabajadores con diferentes niveles de educación formal que va desde secundario incompleto hasta universitario completo, y a veces más aún), etcétera.

El resultado de esta ingeniería peculiar ha sido el paulatino **debilitamiento de los lazos de solidaridad e identificación** que tradicionalmente mantenían unidos a quienes compartían un mismo espacio de trabajo y esto, a su vez, se ha ido expresando en (y a su

vez combinando con) una generalización de elencos burocrático-autoritarios al mando de la mayor parte de las organizaciones sindicales que, salvo pocas excepciones, acaban cooperando con la política de persecución y represión empresaria.

Es en este contexto que se hace más urgente que nunca encontrar canales de divulgación/socialización de aquellas experiencias que, sin perder de vista las particularidades del momento, van reponiéndose a estas limitaciones aprovechando, como en el caso que nos ocupa, ciertas coyunturas relativamente favorables como el recambio de la conducción gremial, o una modificación legal específica.

La idea es que, de alguna manera, podamos aproximarnos a una experiencia de organización desde abajo de un sector de la fuerza de trabajo de la Argentina contemporánea crónicamente desorganizado, en **unas condiciones** que aún siendo todo lo desfavorables que acabamos de reseñar, no dejan de mostrar permanentemente grietas por las cuales filtrar iniciativas de organización que puedan ayudar, combinadas y eventualmente coordinadas con otras similares, a **cambiar esta tendencia**.

Composición de lugar:

En 1992 las empresas telefónicas adjudicatarias de ENTel debían comenzar su expansión definitiva, luego de un periodo de transición casi por completo dedicado a quitarse de encima el pesado lastre que significaba la mayor parte de la fuerza de trabajo heredada. Despidos, retiros voluntarios, tercerizaciones y traslados habían generado los espacios que Telefónica y Telecom pretendían llenar no de cualquier modo, ni con un criterio simplemente riguroso; en verdad lo que ellos requerían era un tipo de trabajador tan dócil, y maleable que apenas no obstaculizara el cumplimiento del objetivo que en última instancia perseguían: ***cambiar sustancialmente el proceso mismo de trabajo***.

Así nació el decreto de pasantías (340/92) que se firmó en aquel año; así recibía un impulso decisivo el trabajo legalmente precarizado en la Argentina, y así entraba también en su etapa culminante, la tarea comenzada unos cuantos años atrás: vaciar, fracturándolo, al gremio telefónico, y con ello dar por terminado el difícil escollo que significaba el convenio colectivo de trabajo 201/92.

Ciertamente la maniobra tomó a todos por sorpresa, y de pronto las oficinas de tráfico telefónico (110, 19, 000, 112, 114) se empezaron a llenar de estudiantes universitarios de entre 18 y 21 años, "*preferentemente sin experiencia laboral*" (tal era casi el único requisito establecido). Ansiosos en general por recibirse pronto y abandonar aquel trabajo, en su urgencia no llegaban a percatarse de la **naturalización** que estaban ayudando a instituir.

La intensidad del trabajo en aquellas oficinas crecía dramáticamente, y con ella la productividad prácticamente se duplicaba; al mismo tiempo la rotación aumentaba con lo cual el problema no hacía más que potenciarse: era muy difícil para los efectivos establecer algún "puente" con chicos que difícilmente duraban más de seis meses; a su vez las empresas aprovechaban la brevedad de la *estadía* para profundizar el ajuste de los estándares de producción, volviendo la tarea, cada vez más insalubre y desgastante.

Con el transcurso de los años la operación de reformulación del proceso de trabajo fue no concluyendo pero sí encausándose a partir de haber vencido las posibles resistencias, de manera que los pasantes incorporados comenzaron a tener cierta continuidad que en algunas oficinas se extendió incluso a cuatro años, que era el lapso total de duración de la pasantía.

Mientras tanto, en diciembre de 1997 la conducción **menemista** de Foetra Sindicato Bs. As., con cuya valiosísima complicidad habían contado las empresas durante todos esos años, perdió las elecciones a manos de una amplia coalición de agrupaciones hasta entonces nucleadas en la opositora "mesa de enlace". La lista ganadora (azul y blanca) no tenía otra salida que asumir las pasantías como un problema que exigía solución o de lo contrario en poco tiempo estarían administrando un sindicato sin afiliados. Así empezaron a establecerse algunas líneas de trabajo que encontraron terreno especialmente fértil en aquellas áreas donde la continuidad de los pasantes había permitido establecer cierta relación entre estos y los delegados y activistas del sector.

Este artículo, precisamente, quiere ser una reseña de lo que fue de alguna manera una suerte de punto de inflexión en esta cautelosa aproximación que fueron haciendo "ambas partes", y que cristalizó en un boletín hecho por y para pasantes, que llevó el nombre de "*ese idiota útil (mas conocido con el nombre de pasante)*".

Concepción:

En octubre de 1999 el congreso dictó una ley de pasantías que reemplazaba al decreto vigente hasta el momento. La ley si bien seguía permitiendo la utilización de pasantes allí donde sólo había trabajo, establecía un régimen (cuatro horas de trabajo de lunes a viernes; un año de duración como máximo; contrato único, es decir improrrogable, etc.) de incómoda aplicación que complicaba los planes de las empresas telefónicas. Estas querían por lo menos seis horas diarias, dos años de duración, etc., y comenzaron a presionar al parlamento para que adecuara la ley a sus necesidades. El congreso no lo hizo, al menos de manera inmediata, lo que sí hizo fue darles un año de plazo para que adecuaran los contratos de los pasantes existentes a las prescripciones de la nueva ley. Lo que significaba que se congelaba por un año la caducidad de los contratos celebrados con anterioridad a octubre de 1999; es decir que hasta octubre de 2000 las empresas tenían tiempo para hacer las únicas dos cosas que la ley les dejaba hacer: poner a los pasantes bajo convenio, o echarlos.

Es en la sanción de esta ley donde podemos encontrar los primeros síntomas de una revulsión que fue desarrollándose poco a poco hasta hacerse cada vez más evidente.

Para ese entonces, el delegado de la oficina que brinda el servicio 112 de Telecom en Martínez (Pcia. de Bs. As.) había construido una relación de bastante confianza con los pasantes de su sector, habiendo allí por lo menos veinte chicos realmente muy "activados". Mientras tanto en otras cinco oficinas los ánimos se empezaban también a caldear estimulados y acompañados por el buen laburo de los respectivos delegados y activistas. En una de ellas, las *consignas contrarias* a la cesantía generalizada de los pasantes prevista para octubre, habían encontrado especial buen eco entre unos cuantos pasantes, que ya empezaban de a poco a reunirse para discutir esos asuntos.

Pero definitivamente, fue Martínez la oficina que se puso a la cabeza; reuniones periódicas con el delegado, volanteadas entre los compañeros y confrontaciones directas con la supervisión eran el marco en el cual se tomó la decisión de hacer una asamblea en la puerta de la sede; pasantes, contratados y efectivos, con la presencia de la conducción del sindicato se auto-convocaron el 12 de noviembre. Dos semanas antes habían convocado a una reunión

de pasantes en el sindicato adonde habían asistido pasantes de las cinco oficinas "agitadas", que en adelante mencionaremos -obviando Martínez- con números del 1 al 4. A esa reunión le siguió otra y a esa otra; las tres fueron importantes para conocerse las caras y plantear diferentes ideas entre las cuales se barajó la posibilidad de confeccionar alguna hojita o quizás un boletín que pudiera circular por las diferentes oficinas -en Martínez ya se había repartido una hoja con la ley de un lado y una serie de párrafos escritos por los chicos fruto de sus discusiones, del otro-; de todas maneras la concreción de las propuestas barajadas, quedó para después de la asamblea que debía ocurrir esa misma semana.

La asamblea se hizo y fue un éxito, tanto por la concurrencia (los efectivos hicieron abandono de tareas) como por el clima de fiesta en que se desarrolló; salvo por el detalle que, culminada ésta, los pasantes -unos catorce- fueron echados de la empresa.

Así, meses de avance, cayeron por la borda. Sólo quedaban los pasantes de las cuatro oficinas restantes con la única posibilidad de empezar casi de cero. El boletín, como idea había sido pensado como una instancia que agilizará y potenciara el trabajo de un grupo bastante numeroso de pasantes que ya habían tenido la posibilidad de conocerse y discutir bastantes cosas para, a su vez, a través de él, sumar a otros compañeros. Pues ahora los chicos que quedaban, desarticulados como estaban, necesitaban urgente, no ya una instancia de laburo común sino un medio de comunicación a los efectos de contactar compañeros en otras áreas y remontar con ello la pendiente; es decir un boletín que sirviera para hacer en dos o tres meses aquello que los delegados habían generado con tiempo y con paciencia durante poco más de un año y medio.

Gestación:

En un par de semanas hubo otra serie de extraños (¿casuales?) despidos -rescisiones de contrato- que afectaron a dos compañeros de la oficina numero 2 involucrados con el proyecto, con lo cual el grupo de la oficina numero 1 quedó prácticamente aislado; si bien los contactos con las oficinas 3 y 4 quedaban, la única posibilidad de avanzar era guarecerse dentro de la propia oficina, *intensificar tanto las discusiones cuanto la discreción*, y preparar casi en soledad el dichoso boletín, para recién entonces sí, con el boletín circulando, retomar aquellos contactos y a partir de allí poder ampliarlos. Esa, fue la premisa con que se encaró el trabajo.

Este aislamiento obligaba a poner especial cuidado en la organización del reparto de cuya eficacia dependía el éxito de la movida; el problema era que, al revés de lo ocurrido con los chicos de Martínez, los pasantes de la oficina numero 1 casi no conocían a nadie del sindicato salvo naturalmente a sus propios delegados, razón por la cual fue necesario consumir muchas semanas en tener reuniones con los delegados que repartirían el boletín y, obviamente con los dirigentes que en última instancia debían dar el visto bueno. La disyuntiva para estos pasantes era si proponer primero el boletín, tratar de generar rondas de discusión, buscando de este modo el consenso necesario en cuanto al título, el formato y las mil huevadas de ese tipo que en general son las que terminan trabando todas las iniciativas o, confiando un poco en su intuición, hacer el primer número del boletín con todos los chiches y repartirlo entre los delegados, a ver que recepción tenía. Claro que por muy intuitivos que fueran, resultaba imprescindible para evitar tropiezos inútiles, tener una idea más o menos acabada de la composición política e ideológica de la organización sindical (recordemos que en la **azul y blanca** convivían, haciendo un delicado equilibrio, corrientes político-sindicales de diversa extracción).

Finalmente, después de discutirlo bastante se optó por el segundo camino.

Así, días antes de navidad se confeccionó el primer numero del boletín con la sugerente aclaración "*presentación en sociedad*", a los efectos de dejar bien aclarado que cualquier disenso sería bienvenido. De hecho, en rigor, aquel primer número no era más que una muestra acerca del tipo de material del cual se trataba, que en sus breves tres páginas sólo explicaba las razones que llevaban a sacar el boletín haciendo, de paso, una serie de consideraciones acerca de la necesidad de pensar las pasantías como un problema a resolver y no sólo como un dato periférico en la agenda sindical.

Se hicieron una veintena de copias que fueron repartidas, primero a los delegados de la propia área y a los propios compañeros que no habían estado directamente involucrados en la redacción y el armado final; en segundo término se llevaron adelante una serie de reuniones (por separado) con los tres delegados de las áreas que antes numeramos como dos, tres y cuatro; es decir allí donde se sabía que el boletín encontraría un eco favorable. Uno de estos delegados, se mostró especialmente entusiasmado y terminó por convertirse en el eje dinamizador de la

movida de allí en adelante. Con él, se confeccionó una lista de delegados y activistas con los cuales el reparto del material estaba garantizado; habló con cada uno de ellos; fue también junto con él con quien se establecieron una serie de requisitos fundamentales para el éxito de la movida que fueron sintetizados en una hoja bajo el título de "*criterios operativos*" y que se hizo llegar a cada uno de los involucrados de modo de evitar cualquier paso mal dado. A su vez se hizo un relevamiento de las oficinas que el boletín cubriría para saber cuántos ejemplares se debía imprimir.

Es importante destacar a esta altura de la descripción, dos aspectos que según los pasantes incidieron muy favorablemente. Por un lado la permanente **construcción hacia adentro** de la propia oficina tratando de convertir la cuestión en tema de conversación, cuando no de discusión casi permanente, buscando así **involucrar** a la mayor cantidad de compañeros posibles. Y por otro lado el carácter *clandestino* que se le dio a toda la movida en cada una de sus instancias, desde el trato apenas cordial con los delegados y la suma discreción con que se abordaban aquellas charlas y discusiones, hasta la obsesión por lograr que el boletín llegara simultáneamente a todas las oficinas de modo de desalentar cualquier tipo de sospechas; incluso se tomó la precaución de no hacer llamados referidos a la cuestión más que desde locutorios, y bajo ningún punto de vista recibir llamados en la propias oficina o en los propios domicilios. De este modo los locutorios y los intermediarios (sus propios delegados de la Oficina 1) eran la vía de comunicación utilizada.

La impresión del primer número corrió por cuenta de los pasantes. Se trato de una hoja oficio escrita de manera horizontal y doblada por la mitad. Desde la imprenta se llevó a la casa de uno de los chicos y se armaron paquetes con el nombre de cada oficina y el número de pasantes (y por lo tanto el número de ejemplares entregados). Luego se le entregó al delegado de la oficina número tres que a su vez se encargó de repartirlo al resto de los delegados y activistas; allí mismo se fijó un día para el reparto.

Re-parto:

La primera semana de Enero el primer número fue finalmente repartido a unos 1500 pasantes en cerca de diez oficinas de Capital y Gran Bs. As.

Recién entonces comenzaría en verdad la tarea. El segundo número saldría con una dirección de e-mail a partir de la cual poder generar una red de contactos en las diferentes oficinas; pero si el primer número no era más que una *advertencia* de que estaba gestándose "algo", y su brevedad (además de su carácter novedoso) dejaba sospechar que había sido leído por una importante cantidad de la gente que lo había recibido, el segundo por su lado era *la-prueba* a superar en al menos **tres** sentidos: debía convencer a los diferentes sectores del sindicato de que era una herramienta útil que no desentonaba con la estrategia general de la organización; debía gustar (es decir, *enganchar*) a unos pasantes que están la mayoría, decididamente "en otra cosa" pero que no por ello dejan de padecer los trastornos que el boletín denunciaba todo el tiempo combinando cierto sentido del humor con algunos gramos de pólvora no demasiado envejecida; y por ultimo debía resultar al menos un poco perturbador para unas empresas que gustan navegar por aguas lo menos agitadas posibles.

Enero y Febrero para los pasantes de la oficina número 1 fueron cualquier cosa menos descansados. La organización ya había demostrado funcionar así que durante veintipico de días simplemente se abocaron a escribir y escribir, corregir y corregir. Nuevamente la impresión del material corrió por cuenta de los pasantes (vaquita mediante); esta vez la edición contenía doce paginas y había diversas notas cuidadosamente seleccionadas a los efectos de satisfacer aquellos **tres** importantes requisitos. El sindicato le dio muy buena recepción y se estaba en condiciones de asegurar que a las empresas una cierta incomodidad les iba a generar, sobre todo porque se notaba por un lado que efectivamente estaba hecho por pasantes y que estos estaban muy empapados de la problemática, y por otro lado que había una clara coordinación entre estos y el sindicato.

El tercer requisito se pondría a prueba con la dirección de correo electrónico. La ultima semana de febrero el boletín se repartió esta vez a casi 2000 chicos en trece oficinas.

Pocos días después los mails, por fin, empezaban a llegar.

Crianza:

A partir de allí el trabajo adquirió una dinámica diferente; *la-prueba*, había terminado. Los contactos en las oficinas 3 y 4 se retomaron a la vez que se tenía una aproximación de primera mano

a los problemas puntuales de otras oficinas; la gente que mandaba correos básicamente hacía **preguntas**. Esa fue la sorpresa: el desconocimiento acerca del marco legal y las implicancias que en general tenía el sistema de pasantías, era total. Nadie tenía ni idea siquiera de que existía la posibilidad de quedarse sin trabajo. Era prioritario, por ello, explicar, *informando*. El formato definitivo se perfeccionó a partir del número 3. La idea fue fijarse en ocho páginas en total (cuatro hojas) compuestas por cinco partes: la primera, llamada *hoja de ruta* debía introducir los temas de cada "nota" haciendo aclaraciones si fuera necesario, etc., en la segunda se publicarían algunos mails colocando el área de origen pero no el nombre de la persona ni tampoco su carrera; allí mismo se responderían brevemente los correos que resultaran más significativos. Luego debía contener una información o noticia que aportara elementos para la comprensión y el análisis de la situación (dos páginas al menos) y una "*sección de agite*" donde si bien se bajaba un poco de línea se intentaba hacerlo con cierto pudor, es decir, sin subestimar a la gente (dos páginas también); por fin quedaba la contratapa como un espacio de "tema libre" en el cual se priorizaba la publicación de textos mandados por los pasantes vía e-mail, generalmente acompañados por algún comentario *relacionante* escrito por los "pasantes editores".

Mientras tanto el sindicato lograba avances concretos en su tarea de, por un lado presionar al congreso para que no saliera ninguna corrección a la ley en vigencia (corrección que pedían las empresas), y por otro, obligar de alguna manera a las empresas a sentarse a negociar el tema pasantías. Y esto necesariamente se reflejaba en el boletín, cuya *tensión*, también iba creciendo.

El 17 de Mayo por fin se logra que Telefónica firme un acta de acuerdo por el cual se compromete a incorporar gradualmente a un 45/50 % del total de sus pasantes bajo el convenio 201/92. Un mes después siguió sus pasos Telecom. De este modo la continuidad de todos los pasantes quedaba garantizada, pero con la masa total de pasantes reducida a la mitad y con la casi nula posibilidad de ampliarse.

Así fue como la oficina que hemos estado mencionando con el número uno decidió salir del escondite y convocar a todos los pasantes contactados por el correo electrónico a una reunión para la última semana de Agosto. Aparentemente la idea era sacar de circulación el boletín con un número despedida, e impulsar un nuevo boletín pero esta vez de todo tráfico que atendiera las

problemáticas puntuales tanto de pasantes, cuanto de contratados y efectivos, a partir de un laburo conjunto de todos los delegados y activistas de esas áreas, con un **doble objetivo: superar las fracturas** que presentan esas áreas como consecuencia de las diferencias salariales, contractuales, etc., a partir de la **dinamización del trabajo de las comisiones internas**.

A favor y en contra:

Finalmente, quisiéramos rescatar aquellos dos elementos que los pasantes mencionaron como decisivos (a favor y en contra) en el desarrollo de todo este proceso. En primer lugar, destacaron la importancia de contar con un grupo cohesionado a partir de **reuniones periódicas** donde se hablaba de todo y con todas las letras en el marco de las cuales se lograban definiciones importantes. Fortalecer ese grupo, fue una tarea permanente, cuyo resultado casi natural, fue el boletín y todo lo que este implicó. Fue remarcado una y otra vez que más allá de algunas iniciativas individuales el boletín sólo se explica por la existencia de un colectivo unido y con mucha confianza en si mismo. El segundo aspecto constituyó el principal dolor de cabeza para estos pasantes inexpertos en tareas gremiales; nos referimos a la imposibilidad por parte de “su” comisión interna de funcionar como tal. Más allá de la honestidad, las pilas y la eficaz tarea de contención que ejercieron siempre los delegados, estos jamás funcionaron como comisión interna, y por lo tanto, nunca supieron articular a “sus” pasantes con la organización gremial en general y el cuerpo de delegados de tráfico en particular; esto obligó a los pasantes a buscar el *dinamizador* en instancias externas a la propia oficina, lo cual implicó desgaste extra y mucha pérdida de tiempo que se podría haber aprovechado mucho mejor.

Nosotros, ellos:

Entre los soberbios despliegues de acción sindical y la inmovilidad casi total existe un trecho tan enorme como incierto; lo difícil, a menudo, es apenas **comenzar** a recorrerlo. El profundo desapego a la noción de clase y a la *vivencia* misma que la comprensión de este concepto trae aparejada, es tal vez, una de las puntas cuya exploración es posible que arroje los primeros resultados.

Si bien parece cierto que la experiencia práctica no puede reemplazarse con palabras, en cambio, suele ocurrir que hasta que

no se pone “la experiencia en palabras”, aquella no dispara, no estimula, no subleva por si misma. Volantes, boletines, anónimos, pintadas; estas herramientas de denuncia y agite suelen funcionar bastante bien para enfrentar a los compañeros a una realidad que en muchos casos por impotencia y miedo, prefieren eludir. Definir con claridad al **enemigo** (nombrarlo, señalarlo, y en algunos casos hasta burlarse de él) es una instancia inevitable en la difícil tarea de intentar recomponer entre los compañeros la única base firme sobre la cual se pueden pensar acciones de lucha concretas: ese entramado de complicidades, lazos de afecto y prácticas comunes y básicamente cotidianas (tomarse un vino en la esquina, ir a jugar un picado, festejar juntos los cumpleaños) que van dando forma a un sólido sentimiento de pertenencia a un **nosotros**.

Sin pretender convertir este relato en una improbable receta de cocina, más que nada porque no ignoramos que las experiencias ni se transmiten mecánicamente ni se adoptan sin una disección lo suficientemente crítica, sí, en cambio, consideramos que era oportuno explicitar la utilidad que este tipo de crónicas tan minuciosamente descriptivas pueden tener para todos aquellos que en situaciones laborales apremiantes no terminen de encontrar el filo por donde empezar de a poco a desplazarse.

Enero de 2001