



Tesis de grado

Comunicar en las organizaciones

El caso de S.O.E.E.S.I.T.E.R.

*(Sindicato de Obreros, Empleados y
Especialistas de los Servicios e Industrias
de las Telecomunicaciones de Entre Ríos)*

2005-2007

Universidad Nacional de Entre Ríos
Facultad de Ciencias de la Educación
Lic. en Comunicación Social
Plan 1985

Directora: Lic. Karina Arach Minella
Co-directora: Mg. Virginia Kummer
Tesisista: María Soledad Anselmi

Diciembre de 2008

Paraná - Entre Ríos

Foto tapa: movilización de trabajadores frente a edificio de Telecom Argentina S.A. de Paraná el 15 de junio de 2007. (Soledad Anselmi)

Agradecimientos

A Estella, a Inés y a Claudia, por enseñarme el camino.

A Laureano y Carina, por ser parte.

A mi familia, por su incondicional afecto.

A mis amigos, por soportar y acompañarme.

A mis sobrinos: Iara, Franco, Catalina y Valentina, por su amor pleno.

A Federico, por haberse jugado a transitar esta travesía...

Agradecimientos	2
Introducción	8
Capítulo 1 Un problema de fondo. Crisis de representación de los sindicatos.	17
1.1. La organización productiva como delineadora de la actividad. Capitalismo pesado. Sociedad industrial.	22
1.2. Nuevos paradigmas en tiempos globalizados. Los comienzos de la modernidad líquida.	25
1.3. Desafíos para las organizaciones sindicales.	30
Capítulo 2 El caso Argentino. El proceso privatizador en la Argentina de los '90.	33
2.1. El por qué de las privatizaciones en Argentina. La premura de los tiempos: una estrategia para nada inocente.	35
2.2. El Sindicalismo argentino y el nuevo modelo neoliberal.	37
2.3. El sindicalismo corporativo. Su identidad dentro de las relaciones laborales argentinas.	39
2.4. Análisis de los principales rasgos del sindicalismo "tradicional" y sus principales quiebres	42
2.4.1-Un sindicato como agencia social prestadora de servicios más que constructora de su propia identidad	43
2.4.2-Convenio colectivo centralizado	44
2.4.3-Cambio en los contenidos y temas de la negociación	44
2.4.4-La estructura organizativa por niveles	45
Capítulo 3 Los '90: Aparición de las grandes multinacionales en el mercado argentino de las telecomunicaciones.	47
3.1. Periodo de exclusividad hasta el año 2000	49
3.2. Convergencia: un cambio radical de la actividad telefónica.	51
3.3. Empleados altamente calificados y comprometidos...con la empresa. Nuevo perfil del trabajador de las multinacionales.	51
3.4. Los '90: Tiempos de diferencias y distanciamientos en la organización sindical de los telefónicos. Mapa sindical 2005-2007.	58
3.4.1-F.O.E.E.S.I.T.R.A. (Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de la República Argentina)	60
3.4.2. F.O.E.T.R.A. (Federación Obreros y Especialistas Telefónicos de la República Argentina)	61
3.4.3. FATEL (Federación Argentina de las Telecomunicaciones)	62
3.4.4. Otras organizaciones dentro del ámbito de las telecomunicaciones fuera de las federaciones anteriores.	64
3.4.5-FOPSTA (Federación de Organizaciones del Personal de Supervisión y Técnicos Telefónicos Argentinos):	64
3.4.5. UPJET (Unión de Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones)	64
3.4.6. CE.P.E.TEL. (Centro de Profesionales de las Empresas de Telecomunicaciones)	65
3.5. Cambio de concepción de la negociación colectiva. Quiebre de las negociaciones centralizadas por actividad.	65
3.5.1- Ley 14250, convenio colectivo de trabajo	65
3.5.2- Cuadro de situación de los telefónicos con los convenios colectivos de trabajo.	66
3.5.3- Consideraciones sobre la negociación colectiva. Un campo fértil para los profesionales de la comunicación.	70
Capítulo 4 El papel de la historia dentro de una organización	73
4.1- El proceso de privatización en Entre Ríos. La privatización de una privada.	75
4.2. La organización sindical antes del '90. Una privada con régimen estatal.	77
4.3- "Para unos era nuestra empresa y para otros la empresa". Un problema de pertenencia.	77
4.4. Los "costos" de la introducción de cambios tecnológicos.	78
4.5. Constitución de S.O.E.E.S.I.T.E.R.:	81
4.6- La pérdida del sindicato como agencia social prestadora de servicios.	82
4.7. "Éramos una gran familia". Del trabajador sindicalizado a la soledad del individuo. Un proceso con historia.	83

4.8. Principales diferencias entre los convenios con mayor número de trabajadores representados por S.O.E.E.S.I.T.E.R.	85
4.9- Búsqueda de nuevos consensos ante la diversidad de trabajadores representados.	86
4.10. La lista "Unidad". Consecuencia de un contexto.	87
4.11- Una historia de dieciocho años...	88
4.12. La conformación normativa del sindicato	92
4.13- El desconocimiento de las herramientas de participación. La teoría de la ley versus su puesta en práctica.	93
4.13.1- Los estatutos como forma de regulación de la organización. Una forma de expresión de poder. Representación de la primera minoría.	93
4.13.2- El Orden del día. El régimen de quien habla y quien calla.	94
Capítulo 5 Punto de partida para pensar la comunicación como reconstrucción del espacio público.	96
5.1-Los medios de comunicación como espacio público. De espectadores a protagonistas.	99
5.2-La agenda de contenidos: reconstruyendo el discurso del trabajador telefónico.	103
5.3-Diseño de un medio de comunicación: la página web.	105
5.4-El newsletter: una alternativa ante la falta de periodicidad de publicación	109
5.5-El manejo de la información: una condición de poder.	111
5.6-La imagen desde su perspectiva identitaria. Buscando al trabajador telefónico entrerriano.	113
5.7-La visibilidad bajo un concepto político. "Nada es tan ingenuo como parece".	114
5.7.1-Los niños primero. Una experiencia con lo social.	115
5.7.2-Capacitación. Una experiencia colectiva.	115
5.8-La visibilidad sindical dentro de los edificios de Telecom: las carteleras gremiales. Revalorizando su función comunicativa.	117
5.8.1-Pautas para el diseño del material gráfico de las carteleras.	120
5.8.2-Circulación del público dentro del edificio.	122
Capítulo 6 La opinión de dirigentes y trabajadores	123
6.1- Los dirigentes dicen...	124
6.2- Los trabajadores dicen...	127
6.3-Resultados de las encuestas	130
6.3.1-El trabajador desde su nivel socio-cultural	133
6.3.2-¿Por qué los trabajadores se afilian a un sindicato?	135
6.3.3-De la visibilidad de nuevos referentes en el sindicato	137
6.3.4-Formas de comunicación de los trabajadores con su organización sindical	142
6.3.5-De la participación de los afiliados en su organización sindical	146
Conclusiones para seguir pensando	150
Bibliografía	154
Indice cuadros, gráficos y fotos	
CUADRO 1: Cuadro comparativo entre los modelos de producción "tradicional" y "actual"	29
CUADRO 2: Tipo de empleados del grupo Telecom Argentina S.A.	54
CUADRO 3: Mapa sindical de la actividad telefónica 2005-2007	58
CUADRO 4: Sindicatos integrantes de F.O.E.E.S.I.T.R.A.	60
CUADRO 5: Convenios Colectivos con organización de 2º grado	68
CUADRO 6: Convenios Colectivos con organizaciones de 1º grado	69
CUADRO 7: Principales diferencias entre los trabajadores del CCT 201/92 y CCT 538/03	86
Foto N° 1: Volante diseñado para la movilización del 15 de junio de 2007	105
CUADRO 8: Mapa de la página web: www.soesiter.com.ar	108
CUADRO 9: Cantidad de visitantes de la página web desde julio 2005 a diciembre 2007	110
Foto N° 2: Carteleras dentro del edificio de Telecom de calle Buenos Aires 156 (Paraná)	119

<i>Foto N° 3: Ejemplos de afiches expuestos en carteleras gremiales</i>	121
<i>GRAFICO N° 1: Trabajadores según su antigüedad</i>	130
<i>GRAFICO N° 2: Trabajadores según su actividad</i>	131
<i>GRAFICO N° 3: Trabajadores según el lugar donde desempeñan sus tareas</i>	132
<i>GRAFICO N° 4: Lugares desde donde los trabajadores consultan la web</i>	132
<i>GRAFICO N° 5: Trabajadores según su nivel educativo</i>	133
<i>GRAFICO N° 6: Motivos de afiliación de los trabajadores</i>	136
<i>GRAFICO N° 7: Referentes de los trabajadores antiguos</i>	138
<i>GRAFICO N° 8: Referentes de los trabajadores nuevos</i>	138
<i>Foto N° 4: Reiteración de tapa del anuario 2006 editado por S.O.E.E.S.I.T.E.R., impreso en marzo de 2007.</i>	140
<i>GRAFICO N° 9: Referentes a los cuales el nuevo trabajador recurre ante un problema laboral</i>	141
<i>GRAFICO N° 10: Referentes a los cuales el antiguo trabajador recurre ante un problema laboral</i>	142
<i>GRAFICO N° 11: Medios de comunicación por los cuales los nuevos trabajadores se informan</i>	143
<i>GRAFICO N° 12: Medios de comunicación por los cuales los antiguos trabajadores se informan</i>	144
<i>GRAFICO N° 13: Medios por el cual el trabajador consulta el CCT</i>	145
<i>GRAFICO N° 14: Medios por el cual el trabajador se informa en tiempos de conflicto gremial</i>	145
<i>GRAFICO N° 15: Grado de satisfacción del trabajador ante la información brindada por el sindicato</i>	146

Anexos

Capítulo 5

Anexo N° 1: Diario UNO de Entre Ríos, miércoles 1° de diciembre de 2004. Sección EL PAIS/MERCADOS. P 18

Anexo N° 2: Anuario 2006 – Anuario 2007. Calendario escritorío 2008. Afiche día del telefónico 2006 – 2007 – 2008

Anexo N° 3: El Diario de Paraná, el 22 de julio en la sección Cultura y en el UNO el sábado 23 de julio en Escenario.

Capítulo 6

Anexo N° 4: Entrevistas a dirigentes sobre la percepción de los cambios a partir de la implementación de la página web www.soeesiter.com.ar

Anexo N° 5: Modelo de encuesta

Anexo N° 6: De la participación de los afiliados en su organización sindical

Anexo N° 7: Tabla de resultados sobre participación en actividades del sindicato

*“...Cuando todo se vuelve “recursos”, las cosas dejan de ser en sí; y las palabras se vuelven un puro juego que facilita la abstracción. Las palabras se alejan de las cosas en la medida que todo se vuelve insumo para la producción: **recursos** vegetales, **recursos** animales, **recursos** marítimos, **recursos** espaciales, **recursos** turísticos. También **recursos** humanos. Olvido de las cosas y de los nombres concretos. Ningún acto de asombro convive con la idea de “recursos”. Se sabe sin embargo, que los bosques, por ejemplo, son algo más que madera, algo más que el laboratorio purificador del aire; cualquier ser humano puede experimentar que el bosque **vive**. Es igualmente sabido que el mar, más allá de la energía, la sal y el alimento, **es** el incansable mirar de las olas, la infinita lejanía del horizonte. Los **recursos** humanos existen en relación con los otros recursos, en conjunto conforman una máquina productiva. Los **seres humanos**, en cambio, solo viven si el bosque “vive” y el “horizonte” los espera. La metafísica del mercado prescinde de estas sutilezas: el mundo existe en la medida que cada cosa llega a ser cotizable. La gratuidad del asombro, además de ser incómoda, resulta innecesaria.”*

Héctor Schmucler. 1997. Memoria de la Comunicación.



Introducción

Esta tesis tuvo su origen en el trabajo de pasantía llevado a cabo en la organización S.O.E.E.S.I.T.E.R.¹, a partir del año 2005, cuyo proyecto fue denominado “*El fortalecimiento de la comunicación interna entre trabajadores telefónicos, a través del desarrollo de una página web*”.

El acercamiento a la entidad gremial se produjo durante un conflicto laboral entre los trabajadores y la empresa Telecom Argentina S.A. a fines de 2004, el cual duró varios meses; llevándose adelante diversas medidas de fuerza, como quite de colaboración, paros programados y asambleas, viéndose afectada la prestación del servicio. Bajo estas circunstancias el sindicato se vio obligado a programar una campaña de información a través de los medios de comunicación y a efectuar otras acciones para posicionarse con relación a los reclamos y problemáticas de los trabajadores.

Una vez finalizado el conflicto, surgió la propuesta de seguir avanzando en el desarrollo de estrategias de comunicación para el sindicato, presentándose el proyecto de pasantía bajo los siguientes objetivos:

- Hacer más transparente la comunicación entre autoridades gremiales y sus afiliados.
- Planificar estrategias de comunicación que incentiven a la participación del afiliado en su inserción al sindicato.
- Acceder en forma más ordenada y centralizada a la información que se considera de interés para el trabajador telefónico.
- Incentivar espacios de discusión para la concientización de las problemáticas del sector de telecomunicaciones y otros temas que resulten de interés a la institución.
- Revalorizar la idea de asociativismo y la organización para la defensa de los derechos de los trabajadores telefónicos.

Estos objetivos cargaron con una significación aparentemente “inocente” pero una segunda lectura permitió definir que: “(...) *la comunicación dentro de una institución cumple una función de cohesión de grupo, ya que la identidad del mismo debe ser institucionalizada como tal, y es a través del discurso que se plasma este principio de organización.*

*El discurso es un campo de disputas por el poder, donde los relatos legitimadores luchan por conformar hegemonías o resistirlas. Revalorizar la palabra de los representantes para con sus representados haciendo hincapié que estos últimos han delegado en ellos el poder de representación, es un principio que debe ser recalcado para no caer en la alienación política, por su naturalización en el ejercicio de la práctica rutinaria (...)*²

¹ Sindicato de Obreros, Empleados y Especialistas de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de Entre Ríos

² Anselmi, María Soledad. 2005. Proyecto de pasantía Fortalecimiento de la comunicación interna entre trabajadores telefónicos, a través del desarrollo de una página web. Centro de práctica: S.O.E.E.S.I.T.E.R. (Sindicato de Obreros, Empleados y Especialistas de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de Entre Ríos). Director académico: Lic. Víctor Fleitas. Entidad Académica: Universidad Nacional de Entre Ríos. Fac. de Ciencias de la Educación. Carrera Licenciatura en Comunicación social. Paraná, Entre Ríos.

Luego de ocho meses de trabajo, se logró la puesta en marcha de la página www.soeesiter.com.ar. Pasados dos años en este ejercicio, es necesario superar esta instancia en donde primó la práctica y lograr articularla con el bagaje teórico previo adquirido a través de la formación académica, brindada por los años de cursado en esta Casa de Altos Estudios.

La licenciada Karina Arach Minella reflexiona: *“construir teoría desde la práctica profesional tiene que ver con reflexionar sobre las condiciones de producción en el campo en el que uno también es actor”*³. Esta tesis intenta ser una síntesis de ese proceso, a veces difícil de hacer conciente bajo la mirada de un estudiante, en el sentido que a través de esta formación académica se han “internalizado” numerosas categorías que fueron incorporándose, conciente o inconcientemente, al habitus que se articula con la realidad social. Pierre Bourdieu sostiene: *“las representaciones de los agentes varían según su posición (y los intereses asociados) y según su habitus, como sistema de esquemas de percepción y de apreciación, como estructuras cognitivas y evaluativos que adquieren a través de la experiencia duradera de una posición en el mundo social. El habitus es a la vez un sistema de esquemas de producción de prácticas y un sistema de esquemas de percepción y de apreciación de las prácticas. Y, en los dos casos, sus operaciones expresan la posición social en la cual se ha construido. En consecuencia, el habitus produce prácticas y representaciones que están disponibles para la clasificación, que están objetivamente diferenciadas; pero no son inmediatamente percibidas como tales más que por los agentes que poseen el código, los esquemas clasificatorios necesarios para comprender su sentido social”*⁴.

Los estudiantes se mueven dentro de un contexto de sentidos diversos, que como futuros profesionales deben hacer concientes para entender que la teoría forma parte de su “maletín de herramientas”, permitiéndoles observar la realidad con una capacidad crítica, una actitud analítica y creativa, haciéndolos intervenir en los campos profesionales en donde se desarrollarán, superando los enfoques excesivamente restringidos a lo inmediato, que por pretender resolver las urgencias deja de lado indefinidamente problemas fundamentales. En conclusión, la conceptualización de la práctica permite desarrollar una visión estratégica de los problemas. La teoría nutre a la práctica y es en esta última que la primera se desarrolla.

Un hecho que puede considerarse como desencadenante de esta segunda instancia académica como es la tesis de grado, fue el concepto del licenciado Víctor Fleitas (director de pasantía), volcó en su informe final y de evaluación: *“en general, nunca ha sido problema el ritmo de trabajo; más bien al contrario: hubo que alertar sobre los riesgos de avanzar a pasos redoblados en instituciones que tienen su propia tradición, sus propias relaciones, sus acontecimientos, debe reconocerse que ese riesgo fue siempre potencial”*. Es por eso que, a través de la descripción de esta experiencia se

³ Arach Minella, Karina. 2005. La dialéctica de una comunicadora organizacional. Tesis de grado de la Facultad de Ciencia de la Educación, Universidad Nacional de Entre Ríos. P. 6

⁴ Ibíd. P. 135

dejará entrever las representaciones que conforman este campo y sus actores que, conciente o inconcientemente, dialogan con las reglas del juego impuestas por las estructuras objetivas que orientan y coaccionan las prácticas y sus representaciones. En este sentido, asimilar la noción de **campo** de Pierre Bourdieu, permitió el desarrollo de esta tesis como herramienta teórica, dando partida al análisis de este “microcosmos”, el sindical en relación directa con la empresa privada, incluyendo a los trabajadores que rigen su contrato laboral con la Ley Nacional 20.744⁵, de contrato de trabajo, diferenciándose del ámbito estatal, regido por otra legislación.

Este campo particular se define como un “pequeño mundo social” relativamente autónomo al interior del “gran mundo social”. Dentro de él se hallan ciertas leyes que determinan su autonomía en el sentido que tiene en sí mismo el principio y la regla de su funcionamiento. En este microuniverso social se convalidan prácticas, relaciones, propiedades y conceptos, o sea todo un capital simbólico particularizado por la generación de sus propios criterios de evaluación que no tendrían similar significación en otro campo social. No comprender este proceso (al querer incorporarse a un campo desconociendo sus reglas básicas de conformación o queriendo provocar una trasgresión) provocará una sanción, como puede ser el fracaso o la exclusión del sistema.

El ejercicio de trabajo de pasantía hizo visible esta inflexión entre los conocimientos académicos, bajo un capital simbólico determinado por la formación universitaria y la realidad del campo laboral de los comunicadores, tan diversa y amplia. Los profesionales de la comunicación, bajo el ímpetu de volcar en forma impulsiva todas las herramientas del “*maletín teórico*” adquirido, se ven coaccionados, la mayoría de las veces, por el desconocimiento de las estructuras que sostienen el campo a intervenir, no logrando el objetivo fundamental, como es la valoración del trabajo profesional de un comunicador como analista y asesor de los procesos comunicativos de una organización y trascender el papel administrativo o de relacionista público, con el que se estigmatiza a los comunicadores sociales.

Esta tesis intenta analizar las estructuras determinantes del campo sindical, dentro del cual se engendran intereses particulares, no siempre visibles para quien se incorpora sin un capital simbólico consolidado por la práctica y la rutina. Pero como manifiesta Bourdieu: “*la búsqueda de formas invariables de la percepción o de la construcción de la realidad social enmascara diferentes cosas: primeramente, que esta construcción no se opera en un vacío social, sino que está sometida a coacciones estructurales; en segundo lugar, que las estructuras estructurantes, las estructuras cognitivas, son ellas mismas socialmente estructuradas, porque tienen una génesis social; en tercer lugar, que la construcción de la realidad social no es solamente una empresa individual, sino que también puede*

⁵ Ley Nacional N° 20.744, de contrato de trabajo. Texto ordenado por decreto 390/1976

volverse una empresa colectiva”⁶. Desde esta perspectiva una pregunta queda pendiente: ¿cómo se **descubren o trazan los límites de un campo**? El mismo pensador contesta: “*se puede decir de una institución, de una persona, de un agente, que existen en un campo cuando producen efectos en él*”⁷.

Al tener los campos un origen social, los procesos son entendidos bajo la luz de la historia de los mismos. Foucault afirma que las instituciones tienen historia y son producto de la acción histórica⁸. Por lo tanto, las estructuras estructurantes que afirma Bourdieu también están condicionadas por la contingencia histórica.

Por una cuestión metodológica, se ha recortado un periodo temporal para permitir el análisis de esta experiencia que abarcará desde su comienzo en el año 2005 y el trabajo por dos años hasta el 2007, considerándose tiempo suficiente para poder apreciar si hubo cambios, consecuencia de su puesta en marcha y la intervención de un profesional de la comunicación dentro de la institución gremial.

Las preguntas que delinearon el problema de esta investigación fueron:

- ¿Cómo la práctica de un comunicador social ha intervenido en una organización con su propia identidad y tradición?
- ¿Cuáles son los elementos constitutivos que determinan la identidad de este sindicato en particular?
- ¿Qué pasa cuando se producen alteraciones en el sindicato?
- ¿Qué es lo que se modifica?
- ¿Es la misma organización en su identidad o son las relaciones de poder entre sus miembros?
- ¿Qué pasa cuando la información circula?
- ¿La información es poder?
- ¿Cómo afectaron las modificaciones al sindicato?
- ¿Reforzó su identidad o generó algo nuevo?
- ¿Cambió la relación con los afiliados?

⁶ Bourdieu, Pierre. 1988. Op. Cit. P. 135

⁷ Bourdieu, Pierre. 2000. Sobre el campo político. Editado por Presses Universitaires de Lyon. Conversaciones con Philippe Fritsch. Lyon, 11/2/1999. En línea: <http://davidvelasco.files.wordpress.com/2008/01/campo-politico.pdf> Fecha consultada: 18/5/2008

⁸ Foucault, Michel.. 1992. “El Orden del Discurso”. En “Cuadernos Marginales 36”. Tusquet Editores. Buenos Aires. Argentina. P 42.

Es interesante detenerse en qué significado se le dio a la comunicación antes y después de este proceso, teniendo en cuenta sus antecedentes históricos, formas de circulación anteriores y el actual:

- ¿Quiénes eran los portavoces oficiales o voz autorizada?
- ¿Qué es lo que se puso en juego?
- ¿La comunicación abrió el juego a nuevas voces?

Teniendo en cuenta que la organización mantiene relaciones que la determinan como tal, que trascienden a lo personal pero que los intereses individuales de cada miembro forman al interés general, se observará a los sujetos que la integran y el modo en el cual sus relaciones afectan la organización.

El objetivo perseguido es analizar si hubo y cuáles fueron las modificaciones que se produjeron a partir de la implementación de estrategias comunicacionales al interior de un sindicato desde la visión de sus integrantes (representantes y representados).

Resumen de capítulos

El presente trabajo se inicia con el capítulo 1, en el cual se realiza un análisis bajo una mirada histórica del modelo sindical, visualizando el quiebre de representación⁹ de estas organizaciones en la actualidad. La periodización descripta considera a los modelos de producción, de empresa y el papel del Estado que condicionaron las prácticas sindicales. La primera etapa abarca desde los años '40 hasta los '80, bajo un modelo taylorista-fordista de producción y con un Estado fuertemente interventor. Los sindicatos logran en esta etapa su institucionalización a través del reconocimiento legal y el derecho a la negociación colectiva, siendo las principales reivindicaciones: la estabilidad, lo salarial y las condiciones de trabajo. En nuestro país este periodo coincide con el primer gobierno del General Juan Domingo Perón, donde los sindicatos lograron obtener la personería gremial que los habilitaba para la negociación con las patronales; pero al ser la mayoría de las empresas públicas estatales, las negociaciones tenían una dinámica fuertemente condicionada por el Estado Nacional. A partir de los años '90 en nuestro país con el avance de las ideas

⁹ Representación desde la concepción de Leonor Arfuch: *"la representación supone algo que viene a ocupar el lugar de otra cosa: un objeto, una idea, una persona. Esa presencia, que se dibuja así sobre una ausencia, lejos está, en la tradición filosófica, de suponer un simple desplazamiento, una sustitución igualitaria. Más bien arrastra, desde sus primeras inscripciones, una suerte de pecado original: la de no se justamente, un "original".* Altamirano, Carlos (director). 2002. Términos críticos de sociología de la cultura. Edición Paidós. Buenos Aires, Argentina P 206

neoliberales cambia el modelo de producción y de organización empresarial, comenzando una etapa donde priman las leyes del mercado y la gestión privada, a través de la privatización de las empresas estatales.

Bajo este nuevo contexto es que se produce una crisis de representación en las organizaciones sindicales, que no pudieron adaptarse a estos cambios estructurales, quedando bajo las reglas del libre “mercado”. En este proceso histórico, social, político y económico, las dirigencias de las organizaciones sindicales quisieron reproducir un modelo “corporativo” como el regido con el Estado en épocas anteriores, pero bajo un nuevo actor como son las empresas trasnacionales y de capital privado. Esto evidenció un vacío en las significaciones y conceptos que en otros tiempos supieron contener al “movimiento obrero argentino” en su conjunto.

El capítulo 2 trata la significación del proceso de privatización de los años '90 en la Argentina, observando cómo los espacios públicos con una fuerte presencia estatal dejan protagonismo al capital privado y a las empresas trasnacionales.

Zygmund Bauman plantea en su trabajo la “Modernidad Líquida” que en estos tiempos hubo un vaciamiento de los espacios públicos en tanto lugares de intermediación entre los individuos con la política y el poder, en donde los problemas privados eran *“traducidos al lenguaje de la cosa pública y donde se buscan, negocian y acuerdan soluciones públicas para los problemas privados”*¹⁰. Los sindicatos transformaron la impotencia individual de los trabajadores en un poder colectivo de negociación y limitaron la libertad de maniobra de los empleadores con regulaciones que hacían a un interés común. Con el avance de las ideas neoliberales, el Estado y los sindicatos se retrotraen a meras figuras administrativas, quedando a merced de las reglas del libre mercado y capital. En este capítulo se describen las bases normativas del sindicalismo argentino que lo sostuvieron por más de cincuenta años y cómo a partir de los años '90 se han ido quebrando cada uno de los factores que le daban identidad, entrando en un estado de crisis representativo.

Bajo el criterio descriptivo de lo general a lo particular, el capítulo 3 introduce al campo de las telecomunicaciones en sus dos instancias: la empresarial y la sindical. En los años '90 aparecen en escena las multinacionales Telecom Argentina S.A. y Telefónica Argentina S.A., las cuales obtienen el monopolio del servicio básico telefónico hasta el año 2000, en que se libera el mercado de las telecomunicaciones. Al mismo tiempo se define un nuevo perfil de trabajador con características que acompañan a la organización empresarial multinacional, entrando en contradicción con los paradigmas representativos del sindicalismo tradicional. Para la organización gremial este nuevo contexto significó

¹⁰ Bauman, Zygmund. 2007. Modernidad Líquida. Fondo de Cultura Económica de Argentina. Buenos Aires. Argentina. P. 45

distanciamientos entre los sindicatos de 1° grado y la Federación madre (F.O.E.E.S.I.T.R.A.), generando desafilaciones y habilitando las negociaciones de las empresas Telecom y Telefónica en forma individual con cada uno de los sindicatos salientes. A través de un mapa sindical se ubica a cada una de las organizaciones y se describe sintéticamente su posicionamiento. Finalmente, se tratan las negociaciones colectivas bajo una nueva concepción normativa rompiendo con la idea de negociaciones centralizadas, una de las características pilares del modelo tradicional sindical argentino.

En el capítulo 4 se describe el mercado de las telecomunicaciones en la provincia de Entre Ríos, que tuvo la particularidad de ser privada desde sus comienzos con la Compañía Entrerriana de Teléfonos (C.E.T.), luego en la década del '80 la Compañía Argentina de Teléfonos (C.A.T.), hasta el traspaso a Telecom Argentina S.A. en 1992. Se analiza en profundidad la caracterización de S.O.E.E.S.I.T.E.R en sus aspectos organizativos, normativos y sus relaciones entre los agentes que la conforman. En este capítulo se aborda el problema central de esta investigación, que es analizar las representaciones de poder dentro de la organización sindical y cómo estas han influido en el imaginario colectivo de los representados. En este sentido, el concepto de *habitus* de Bourdieu como lo “social hecho cuerpo” guiará el armado de este capítulo, permitiendo observar las posiciones de los sujetos en este espacio social particular y cómo sus prácticas son condicionadas por la interiorización de condiciones sociales y económicas objetivas del campo. En el periodo 2005-2007 se produjeron diversos cambios dentro de la dirigencia actual. La incorporación de nuevas figuras de trabajadores dentro de la base representativa como fueron los call centers (telemarketers o trabajadores de atención telefónica de ventas) y la puesta en vigencia de la ley de cupo femenino en las organizaciones sindicales, obligaron a los “viejos” dirigentes a abrir el espacio a una nueva generación de jóvenes que comenzó a “disputar” los espacios de poder.

A partir de esta perspectiva, en el capítulo 5 se describe la experiencia específica de comunicación, llevada a cabo entre los años 2005-2007, con la puesta en marcha del proyecto de pasantía “*Fortalecimiento de la comunicación interna entre trabajadores telefónicos, a través del desarrollo de una página web*”, consecuencia de las circunstancias descriptas en el capítulo anterior. Con esta descripción se intenta analizar si la intervención de un comunicador social dentro de una organización (con su propia tradición, sus relaciones y su historia) a través de la inserción de una página web y la puesta en práctica de diversas estrategias comunicacionales, posibilitaron una mayor circulación de información y si generó algún cambio.

El capítulo 6 analiza la perspectiva de los afiliados y su percepción de los posibles cambios (o no) que se produjeron a partir del trabajo comunicativo que se desarrolló en el

capítulo anterior. Se efectuaron entrevistas a las autoridades representativas de la “*nueva*” y la “*vieja*” dirigencia, como así también una encuesta rescatando las opiniones de los trabajadores. La pregunta que guió el desarrollo de las mismas fue ¿qué grado de visibilidad y participación tuvieron los afiliados del sindicato de telefónicos de Entre Ríos en el periodo 2005-2007?



Capítulo 1 Un problema de fondo. Crisis de representación de los sindicatos.

El sistema sindical argentino basa su representatividad en el concepto de gremio, o sea hace referencia a la *“actividad, al oficio o la profesión en que se desempeña el trabajador y que lo define dentro de un grupo de pertenencia”*¹¹. Es necesario partir de esta concepción para poder analizar las causas que llevan a afirmar que los sindicatos cruzan por un profundo periodo de crisis representativa. En este sentido cuando los trabajadores asalariados de un gremio o actividad se organizan, se constituye el sindicato. Por eso se habla de gremio de los telefónicos, de los metalúrgicos, de los camioneros, etc.

El universo analizado en esta tesis corresponde a los **trabajadores** que su relación contractual se rige bajo la Ley Nacional N° 20.744/76, de contrato de trabajo, la cual dice en su artículo 22 que *“habrá contrato de trabajo, cualquiera sea su forma o denominación, siempre que una persona física se obligue a realizar actos, ejecutar obras o prestar servicios en favor de la otra y bajo la dependencia de ésta, durante un período determinado o indeterminado de tiempo, mediante el pago de una remuneración. Sus cláusulas, en cuanto a la forma y condiciones de la prestación, quedan sometidas a las disposiciones de orden público, los estatutos, las convenciones colectivas o los laudos con fuerza de tales y los usos y costumbres”*. Además la misma ley define a **empresa** y **empresario** diferenciándolo de la gestión estatal. Esto es en el artículo 5: *“a los fines de esta ley, se entiende como "empresa" la organización instrumental de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo una dirección para el logro de fines económicos o benéficos. A los mismos fines, se llama "empresario" a quien dirige la empresa por sí, o por medio de otras personas, y con el cual se relacionan jerárquicamente los trabajadores, cualquiera sea la participación que las leyes asignen a éstos en la gestión y dirección de la "empresa"*. Entonces, el universo analizado en esta investigación es el que se conforma con los trabajadores asalariados bajo la contratación de una empresa privada.

Estos trabajadores se encuentran nucleados en estructuras organizativas regidas por la Ley Nacional N° 23.551,¹² de asociaciones sindicales, en donde se determinan los tipos de organización (confederaciones de 3° grado, federaciones de 2° grado y sindicatos o uniones de 1° grado) y diferencia entre organizaciones con inscripción y con personería gremial. Es en este punto que se debe prestar atención para poder observar las variables normativas que delimitan este campo particular. Sólo las organizaciones que obtengan la personería gremial pueden ser representativas, en ámbitos geográficos determinados y corresponde únicamente a la entidad con mayor número de afiliados. Tal condición la faculta para ejercer la representación individual y colectiva de los afiliados y de los no afiliados, o sea de todos los trabajadores asalariados, ante los empleadores, el Estado y la justicia, para negociar salarios y condiciones laborales. Su concepción es de índole

¹¹ Recalde, Héctor Pedro. 1988. Sin gremios no habrá sindicatos. Opinión. Diario Clarín. 4 de febrero de 1998. Buenos Aires. Argentina.

¹² Ley Nacional N° 23.551, de asociaciones sindicales. Texto ordenado decreto N° 467/1988

centralista y su concepto de representación es numérico, orientada a fortalecer al gremio mayoritario por industria o actividad a nivel nacional.

La flexibilización del derecho laboral (decretos y leyes de la década del '90), la flexibilización de facto (desocupación y precarización del trabajo) y los avances tecnológicos que variaron las formas de organización de las distintas actividades productivas, generaron una nueva figura de sujeto-trabajador que produjo una pérdida de pertenencia a la empresa y al gremio. El Dr. Héctor Recalde¹³ describe esta situación de la siguiente manera: *“...la resultante de la inexistencia de continuidad de los trabajadores en un gremio encamina al empequeñecimiento del sindicato, precisamente por la constante entrada y salida de los trabajadores a los distintos gremios. La metalurgia continuará pero no habrá metalúrgicos. Esta rotación y sustitución de los trabajadores viene in crescendo desde 1991, con la creación por ley de los primeros contratos-basura. Para refrescar la memoria de los lectores, detallaremos cuales y cuantos son: cuatro (4) nacidos de la Ley de Empleo, dos (2) de la modificación de la Ley de Contrato de trabajo y cinco (5) de la Ley PYMES. A ellos hay que añadir las pseudopasantías, el falso contrato de aprendizaje, los contratos mediante agencias de empleo, el contrato de trabajo eventual, el contrato a plazo fijo, el contrato de trabajo de temporada y, por último, el periodo de prueba que se aplica a todos los contratos que se celebran por tiempo indeterminado. Un simple conteo da como resultado 18 modalidades de contratación, número que revela que si hay una rigidez en nuestro derecho será la de la rigidez cadavérica”*.¹⁴

El objeto de mencionar el párrafo anterior es poder observar la diversificación de las figuras laborales en el contexto actual que no se presentaba en el pasado y que se deben insertar en el sistema sindical, que mantiene su tipo de representación corporativa, centralista, mayoritaria y homogénea, determinada por la actividad productiva y con una historia marcada más por la negociación con el Estado que con las empresas privadas.

En el campo sindical la fragmentación del grupo de pertenencia (al cual representaban los sindicatos determinados por la actividad productiva donde se encuadraban) hace que estas organizaciones se encuentren en un proceso de reclasificación del espacio social y de adaptación a nuevas reglas determinadas por:

- Los cambios organizativos de las empresas con criterios mucho más flexibles de producción.
- Los cambios en las leyes laborales que abrieron un abanico de figuras de trabajadores que no encuentran una natural designación en la organizaciones gremiales.

¹³ Profesor de derecho en la UBA (Universidad de Buenos Aires), actual asesor de la CGT y diputado nacional por Frente para la Victoria.

¹⁴ Recalde, Héctor Pedro. 1998. Op. Cit.

- El avance de las ideas neoliberales que pregonan la productividad individual contra la organización colectiva y sindicalizada.
- La baja en la tasa de afiliaciones desde los años '90.
- La pérdida del manejo monopólico de las obras sociales sindicales.
- El proceso de quiebre de las negociaciones centralizadas por actividad.

Estos ajustes estructurales han ido erosionado las anteriores modalidades colectivas de satisfacción de los requerimientos básicos para la vida de las grandes mayorías.

En este sentido, las organizaciones gremiales perdieron su poder de velar por los intereses de su colectivo “homogéneo” de otras épocas sino que tiene que adaptarse a tener en su seno de representación diversos colectivos, conocerlos y ser reconocidos por ellos para volver a imponer una visión de representatividad bajo una realidad compleja. Esto expresado en nuestro campo particular de las organizaciones gremiales que representan a los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones, se puede observar con el cambio de denominación de la Federación bajo la Resolución 128/2004 del Ministerio de Empleo y Trabajo de la Nación.

La clasificación histórica de telefónico no logra englobar a todo el espectro de la actividad de las telecomunicaciones lo que implicó que su vieja designación F.O.E.T.R.A.¹⁵ sea cambiada por F.O.E.E.S.I.T.R.A.¹⁶. Este cambio encierra toda una disputa de representación de un nuevo colectivo. Telefonía se define como “*transmisión a distancia de los sonidos por corrientes de ondas eléctricas*”¹⁷; telefónico es todo lo relativo al teléfono o telefonía. Telecomunicación se define como “*conjunto de medios de comunicación a distancia. Servicio que agrupa todas las transmisiones y todos los procedimientos de localización a distancia*”¹⁸. Nótese que el cambio de la palabra telefónico por telecomunicaciones no solo incluye la voz, sino todo tipo de transmisión como puede ser datos, imágenes, video, etc; apareciendo en el mercado los valores agregados como internet, telefonía celular, etc. Es así que la clasificación histórica de gremio de los telefónicos deja afuera los nuevos trabajadores que se podrían clasificar como “telecomunicadores”. A pesar de haber un cambio en la denominación, sigue en disputa el reconocimiento de los nuevos actores, a la hora de la negociación con las empresas que intentan mantener un campo de eterna fragmentación de identidades. Entonces se concluye que la organización de la actividad económica antecede a

¹⁵ Federación de Obreros y Especialistas Telefónicos de la República Argentina

¹⁶ Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los servicios e industrias de las Telecomunicaciones de la República Argentina

¹⁷ Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado. 1993. Editorial. Larousse, Buenos Aires. Argentina. P. 985

¹⁸ Ibid. P. 984

la organización sindical y determina la figura del principal actor en las organizaciones gremiales como es la del trabajador.

El Ministerio de Trabajo y Empleo de la Nación Argentina en el ámbito del Congreso Nacional de Telecomunicaciones realizado en 2003 en Buenos Aires dejó sentada esta posición con el siguiente párrafo: “*debe tenerse en cuenta que la actividad industrial y de servicios es esencialmente dinámica y cambiante, siendo la actividad económica la que precede a la actividad sindical*”¹⁹.

Entonces, vale preguntar ¿qué es lo que sufrió un quiebre en la representación, la organización en sí o las estructuras estructurantes del campo que la organización sindical intenta representar?

En este sentido, la idea de Zygmunt Bauman sobre capitalismo pesado y capitalismo liviano ayudará a comprender los profundos cambios que bajo criterios económicos ocultan un cambio radical en el paradigma epistemológico de la sociedad actual y que atraviesa a las organizaciones surgidas bajo el modelo anterior del capitalismo pesado.

La sociedad industrial con el apogeo del modelo taylorista-fordista construyó una visión epistemológica del mundo regido por el orden, en donde primaba lo instrumental y la obediencia a las reglas preestablecidas. Bauman manifiesta: “*el fordismo fue la autoconciencia de la sociedad moderna en su fase “pesada” y “voluminosa”, o “inmóvil” o “arraigada” y “sólida”. En esa etapa de su historia conjunta, el capital, la dirección y el trabajo estaban condenados, para bien o para mal, a permanecer juntos durante mucho tiempo, tal vez para siempre -atados por la combinación de enormes fábricas, maquinaria pesada y fuerza laboral masiva*”²⁰. Bajo esta perspectiva es que surgen las organizaciones sindicales con un reconocimiento institucional y con un capital que estaba tan fijado a un lugar como los trabajadores que contrataba.

En la actualidad, se habla de modernidad “líquida” el capital ha cambiado totalmente su concepción y es la fluidez, la flexibilidad, lo liviano, la portabilidad, lo que significa mejora y progreso. “*Viajar liviano, en vez de aferrarse a las cosas consideradas confiables y sólidas -por su gran peso, solidez e inflexible capacidad de resistencia- es ahora el mayor bien y símbolo de poder*”²¹, acota Bauman a su visión sobre la sociedad postindustrial.

Hoy lo que da ganancias es la desenfrenada velocidad de circulación, reciclado, envejecimiento, descarte y reemplazo; por sobre la durabilidad y la confiabilidad de los productos. “*La desintegración de la trama social y el desmoronamiento de las agencias de acción colectiva*

¹⁹ F.O.E.T.R.A. 2003. Aportes para la discusión del Congreso de las Telecomunicaciones. En línea <http://www.secom.gov.ar/documentos/congreso/Foetra-Com5.doc>. Exposición en Congreso de las Telecomunicaciones. Octubre- noviembre de 2003. Buenos Aires. Argentina. Organizado por la Secretaría de Comunicaciones de la Nación Argentina. Fecha consultada: 29/07/2008

²⁰ Bauman Zygmunt. 2007. Modernidad Líquida. Editorial. Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires. Argentina. P.62

²¹ Ibid. P.19

suelen señalarse con gran ansiedad y justificarse como “efecto colateral” anticipado de la nueva levedad y fluidez de un poder cada vez más móvil, escurridizo, cambiante, evasivo y fugitivo. Pero la desintegración social es tanto una afección como un resultado de la nueva técnica de poder, que emplea como principales instrumentos el descompromiso y el arte de la huida. Para que el poder fluya, el mundo debe estar libre de trabas, barreras, fronteras fortificadas y controles. Cualquier trama de nexos sociales, y particularmente una red estrecha con base territorial, implica un obstáculo que debe ser eliminado. Los poderes globales están abocados al desmantelamiento de esas redes, en nombre de una mayor y constante fluidez, que es la fuente principal de su fuerza y la garantía de su invencibilidad. Y el derrumbe, la fragilidad, la vulnerabilidad, la transitoriedad y la precariedad de los vínculos y redes humanos permiten que esos poderes puedan actuar”²².

Teniendo en cuenta esta perspectiva se desarrollarán a continuación los distintos modelos de organización productiva, la “tradicional”, con el taylorismo y fordismo, y la “neoliberal” del toyotismo desde un punto de vista histórico para poder comenzar a entender los quiebres en la representación de las organizaciones gremiales, dado por los cambios organizativos y tecnológicos, dentro del campo productivo y de los mercados. La globalización produjo cambios profundos en las concepciones de mercado, empresas, clientes y trabajadores que pusieron en jaque a los pilares que sostuvieron a los sindicatos bajo las condiciones anteriores; por eso es necesario partir entonces conociendo los cambios dentro de la organización productiva que determina los límites de la actividad que es el sustento de la representación sindical argentina.

1.1. La organización productiva como delineadora de la actividad. Capitalismo pesado. Sociedad industrial.

Para poder interpretar la crisis de representación de los sindicatos en estos tiempos que corren, debemos observar los paradigmas que sostuvieron un modelo de producción, ahora catalogado como tradicional, forjado bajo las consignas que el taylorismo y el fordismo desarrollaron desde principios del siglo XX hasta fines de los años '60; sosteniendo una concepción de negociación y conflicto funcional a un diseño de empresa y sindicato, que delimitaba el comportamiento de los actores sociales frente al mercado y al Estado.

El conflicto entre capital y trabajo en las sociedades capitalistas crea la necesidad de contar con instancias negociadoras (que apacigüen la turbulenta visión del mundo del trabajo como campo de batalla de clases enfrentadas) y cambia a un ámbito de aceptación mutua donde la presencia sindical se institucionaliza y la negociación colectiva hace su irrupción como herramienta de redistribución, asentada en dos pilares fundamentales: la

²² Ibid. P.19-20

cuestión salarial y el mejoramiento de las condiciones de trabajo. En este periodo el papel del Estado fue fundamental, bajo el calor de las teorías keynesianas, intervino fuertemente en el mercado y promovió el crecimiento de la demanda. Así describe el Dr. Rubén Cortina²³ este contexto: *“y es en este marco que la conflictividad laboral se razona institucionalmente canalizable. Es el Estado el que se organiza para recibir a los actores cuando la autonomía colectiva no permite el reestablecimiento de la normalidad.”*²⁴

Sí se recorren las principales características de este modelo se podrá observar los cambios en la representación de los trabajadores como se ha definido anteriormente en base a la diferenciación por un lado y la integración social por el otro. Las variables de observación de este proceso se verán en la organización del trabajo, el papel de los sindicatos en esta nueva dinámica y la forma de resolución de lo conflictual.

El modelo taylorista se lo conoce como la “economía del tiempo”, o sea en el deseo de eliminar los tiempos muertos en el proceso de producción y lograr la reducción de costos y el aumento de las tasas de ganancias a través de una organización científica del trabajo. La demanda empresaria inclinó la balanza hacia la racionalización de la mano de obra, despojando al obrero artesanal de su saber de oficio o arte, y de su posibilidad de su autogestión. Aparece el concepto de empresa como un espacio donde el proceso de trabajo se desarrolla en dirección científica, garantizando el progreso y el desarrollo. El sujeto ya no es el conocedor de su propio trabajo sino que se convierte en instrumento de un proceso mayor que lo trasciende, es la parte de un todo con una clara división del trabajo dirigido desde una esfera mayor: la conducción empresarial. Rubén Cortina describe este contexto diciendo: *“un esfuerzo de imaginación nos permitiría trasladarnos a una empresa con sus procesos de trabajo en plena transformación taylorista y allí visualizaríamos en escenario con los siguientes componentes: trabajadores fuertemente ensimismados en sus tareas específicas de ejecución; una comunidad de supervisores con actividad de control y fuerte disciplinamiento; una dirección planificando los objetivos y administración de la empresa; sectores de la empresa identificados con una parcela específica de la elaboración del producto final; un sector particular de la administración dedicado a la selección científica y al reclutamiento de personal; trabajadores con tiempos de reposo y pausas obligadas en la ejecución de tareas, perfectamente pautados; trabajadores formados profesionalmente en la tarea asignada para llevarla a cabo sobre normas y tiempos establecidos; trabajadores remunerados por rendimiento individual”*²⁵.

²³ Abogado especialista en temas laborales, docente de la Universidad de Buenos Aires, Secretario de Asuntos Internacionales de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios, Director de Gabinete del Secretariado de la ORIT (Organización regional Interamericana de Trabajadores), Presidente de UNI-Américas y Director Adjunto del Instituto del Mundo del Trabajo.

²⁴ Cortina, Rubén. 2007. El sistema de relaciones laborales y la negociación colectiva en los modelos productivos estandarizados y las mutaciones actuales. Aportes para el diálogo internacional en el marco de la globalización en Publicación de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios. (F.A.E.C.Y.S.). Buenos Aires, Argentina. P.2

²⁵ Ibid. P.3

El fordismo dobla la apuesta a esta dinámica de organización del trabajo incorporando el concepto de producción en serie, bajo un mercado creciente y con relativa estabilidad. Sus objetivos eran aumentar las ganancias y los salarios y la reducción del precio de los bienes generando más consumo. Aparecen las grandes empresas con una profundización en el concepto de la centralidad de las decisiones, o sea que es perfectamente identificable el componente territorial que divide por un lado la planta operativa y por el otro la sede de la dirección. El criterio se basaba en aparatos productivos que se autoabastecieran de los insumos necesarios para la producción en cadena de productos masivos. Esta división de las relaciones técnicas y sociales de la producción tendía a sustituir la mano de obra por la mecanización, que marcaba los ritmos de los trabajadores dentro del proceso de producción. Este contexto donde la inversión tecnológica y la administración de los tiempos de producción tienden a una forma mucho más eficaz, quiebra la identidad colectiva tradicional de los trabajadores artesanales, poseedores en otros tiempos del saber y creación de su oficio. Hay una fuerte desprofesionalización que se suplanta con el significado del trabajador como poseedor de las herramientas instrumentales para ejecutar solamente las tareas rígidamente asignadas.

*“El fordismo abundó aún más el perfil de un trabajador disciplinado y plenamente incorporado a la fábrica industrial mecanizada. Sin la creatividad que surgía de poseer la capacidad de planificar, dirigir y ejecutar al mismo tiempo y sin ya poder utilizar los secretos del arte o la profesión como elementos de presión y negociación, se produce una impactante mutación en el concepto de solidaridad y en la estructura de la cadena de la solidaridad.”*²⁶

Bajo esta perspectiva los vínculos de pertenencia y de identidad de los miembros de un grupo de profesionales (generados por el tipo de trabajo y las relaciones sociales que se establecían) cambian por un concepto totalmente instrumental, o sea *“aquellos que dicen más respecto de la utilidad de esta representación que de su capacidad para generar identidad o pertenencia.”*²⁷

Los sindicatos respondieron ante esta perspectiva como instituciones que buscaron construir su legitimidad en el plano de la eficiencia en materia de política reivindicativa (salarios, prestaciones sociales, estabilidad), distanciándose de la construcción de la identidad social como el reconocimiento de intereses colectivos propios de los grupos de asalariados. Como describe Ana María Catalano²⁸: *“los sindicatos se convierten, así, en verdaderas “agencias prestadoras de servicios y asesoramiento” pertinentes a la acción reivindicativa, por un lado, y en “agencias de asistencia social” por el otro.”*²⁹

²⁶ Ibid. P. 6

²⁷ Catalano, Ana María. 1993. La crisis de representación en los sindicatos. Del esencialismo de clase a la función comunicativa. Artículo publicado en la revista “Nueva Sociedad” N° 124. En línea: http://www.nuso.org/upload/articulos/2227_1.pdf. P 123. Fecha consultada: 28/07/2008

²⁸ Especialista argentina en temas laborales. Investigadora del CeDEL, Centro Estudios Laborales, Buenos Aires.

²⁹ Catalano, Ana María .1993, Op. Cit. P. 123

Continuando con la línea de análisis de Catalano, este quiebre en la función de representatividad transforma a los sindicatos en un actor político autonomizado que es integrado a los mecanismos de regulación del sistema. *“La funcionalización de los sindicatos fue interpretada, desde la política, como un fenómeno de la burocratización de las direcciones, como un distanciamiento entre las conducciones sindicales y los asalariados en términos de intereses, deseos y aspiraciones”*³⁰

La negociación colectiva, herramienta fundamental de integración al sistema, significó un mecanismo redistributivo en pos de un mejoramiento de las condiciones de trabajo y de vida de los trabajadores; pero con una clara confrontación entre capital y trabajadores asalariados. Este mecanismo se sostuvo dentro de un contexto de relativa estabilidad y expansión económica y de incremento sostenido de la productividad, con niveles relativamente estables de empleo. *“Así el movimiento sindical sólo se preocupó por las estrategias de conquista de ese reparto en las empresas, ramas y sectores, sin tomar nota de las vicisitudes relacionadas con la gestión organizativa del trabajo y las posibilidades de incidir en ella y a partir de su incidencia, redefinir una matriz de funcionamiento, como sujeto social y en el uso de las herramientas sindicales”*³¹

1.2. Nuevos paradigmas en tiempos globalizados. Los comienzos de la modernidad líquida.

La globalización trajo aparejada profundos cambios en la economía internacional y en la relación entre los países a nivel mundial. Esta tendencia marcó nuevos patrones que afectaron a la organización de la empresa, a la relación capital-trabajo, rompiendo con los paradigmas reivindicativos del sindicalismo tradicional, siendo esta situación origen de su crisis actual de representatividad.

La gran crisis del petróleo de 1973 a nivel mundial evidenció el agotamiento del modelo fordista y comenzó a gestar un nuevo paradigma económico que cambiaría la división internacional del trabajo vigente hasta ese entonces. Los gobiernos de los países capitalistas centrales, acompañados por organismos internacionales, como el FMI (Fondo Monetario Internacional), El Banco Mundial y el acuerdo general de Comercio y Tarifas/Organización Mundial de Comercio (GATT/OMC), dieron el respaldo institucional para que esto se extendiera a todo el planeta, imponiendo políticas acordes a los cambios.

Las empresas multinacionales fueron el motor de este nuevo modelo de acumulación que aprovecharon los avances de los medios de comunicación y transporte,

³⁰ Ibíd P.124

³¹ Rubén Cortina. 2007. Op. Cit. P 9

implementando el sistema productivo **toyotista** de la industria automovilística del Japón. Este modelo se basaba en la incorporación de nuevas tecnologías y métodos a la organización del trabajo, permitiendo ampliar la producción con menos cantidad de trabajadores.

Su característica principal es el sistema “just-in-time” que permite programar la producción sin generar stock de materias primas ni de productos finales, maximizando la capacidad de las máquinas, materiales y mano de obra. Bajo este modelo la producción varía, dependiendo la demanda del producto o servicio, por lo que se requiere una mayor flexibilidad de la estructura empresarial ante los cambios inesperados del mercado. El lema es: no hay desperdicio o recursos gastados por anticipado.

Otra de las estrategias que sostiene este modelo es la descentralización de la producción por medio de la tercerización (outsourcing³²), cuyo objetivo es aumentar o reducir la producción sin generar más carga a la empresa madre, subcontratando a terceros para que asuman los costos que se consideran rígidos al proceso (costos laborales y la actuación de organizaciones sindicales) que obstaculizarían los rápidos movimientos a los que debe estar preparada la empresa para optimizar su actuación en el mercado. Pero hay dos caras de esta modalidad:

- Establecer una relación sana de lazos que hagan al desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas en zonas de desarrollo.
- Buscar la reducción de costos y el aumento de la informalidad laboral para optimizar las ganancias empresariales.

Junto con las tercerizaciones, la descentralización horizontal de la producción y los avances tecnológicos del transporte y comunicación a nivel mundial, hicieron que las transnacionales traspasaran las fronteras geográficas de los países para poder tener acceso a ventajas comparativas en otros lugares lejanos, con mano de obra barata y estructuras de

³² “La palabra tercerización es utilizada como traducción del inglés “outsourcing”..., la traducción literal significa “abastecimiento” que viene de afuera. De acuerdo con esta definición parece que la definición de determinado bien o servicio pasa a ser realizada en la unidad de la empresa contratada. Sin embargo, en la práctica, existen innumerables ejemplos que muestran que lo más común son actividades de terceros “dentro” de la unidad de la empresa contratante. Así, de manera general, los procesos de tercerización se vuelven una modalidad que consiste básicamente en reducir costos.

A pesar que el modelo de “outsourcing” adoptado en los países se haya inspirado en el modelo americano, las empresas en general no lo concibieron hasta el fin. Así, los empresarios al implementarlo fueron introduciendo elementos de la cultura local y, al tercerizar, por lo general, trataron a los trabajadores como piezas poco importantes en los procesos productivos, lo que coloca, como cuestión central en sus estrategias, la disminución de los costos y el aumento de la productividad.”. Oliveira, Sirlei Márcia de y Júnior, Fausto Augusto. 2007. Tercerización: el modelo periférico de “outsourcing”. Contribución CONTRAF-CUT para la 2º Conferencia Regional de UNI-Américas. (corresponde a la Confederación Nacional de Empleados Bancarios de Brasil). Página 67. Publicado en el Documento Base presentado en la 2º Conferencia Regional de UNI-Américas Sindicato Global realizado en la ciudad de Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina, los días 21,22 y 23 de marzo de 2007. Material provisto por la representante de S.O.E.E.S.I.T.E.R. que participó en el encuentro por F.O.E.E.S.I.T.R.A. en el Grupo Mujeres.

servicios disponibles, maximizando las ganancias y precarizando las condiciones laborales a nivel global. El control y la coordinación de estas redes internacionales son posibles gracias a la evolución de las telecomunicaciones y la informática, permitiendo que estas empresas desarrollen cadenas productivas globales, controlando el suministro, la producción, el marketing y la comercialización de sus productos.

Kjeld Jakobsen³³ reflexiona sobre estos cambios en la clase trabajadora, concluyendo: *“esto significa un cambio importante en el perfil de la clase trabajadora, que ya no está hegemonizada por los artesanos anteriores a la Revolución Industrial, ni por el obrero europeo del siglo XIX que inspiró las reflexiones de Karl Marx, ni por el obrero fordista, sin calificación profesional, que despuntó a partir de los años 20. Hoy, la clase trabajadora tiende a dividirse cada vez más entre una minoría altamente calificada, contratada regularmente con salarios y beneficios razonables, y una mayoría compuesta por trabajadores que transitan entre la formalidad y la informalidad, con baja calidad profesional, salarios reducidos y pocos derechos. A estos grupos se suma un sector significativo de excluidos, que sobrevive al margen del sistema”*³⁴.

Con esta nueva estructuración de los mercados, las empresas cambian su organización de trabajo para adaptarse a los nuevos conceptos como son la calidad y la innovación. La atención en la producción en serie se deja de lado para atenderse a las necesidades de los mercados y se asienta la prioridad por el cliente más que por el producto. *“La competitividad se centra en la alta calidad, con bajo costo y alta flexibilidad e innovación para responder a la demanda latente.”*³⁵

Las empresas se constituyen como verdaderos estructuras matriciales³⁶, donde la interacción y la flexibilidad arman verdaderos lazos en red que descentralizan y autorregulan las decisiones económicas, sociales y técnicas.

³³ Secretario de Relaciones Internacionales de la CUT Brasil (1994-2003); secretario de Relaciones Internacionales de la Municipalidad de San Pablo (2003-2004) y presidente de Instituto Observatorio Social (IOS) (1997-2007). Actualmente es consultor en relaciones internacionales.

³⁴ Jakobsen, Kjeld. 2007. Cómo puede enfrentar el sindicalismo a las empresas multinacionales. Artículo publicado en Análisis y Propuestas de la Fundación FES (Friedrich Ebert Stiftung). Representación de la República Oriental del Uruguay. En línea: http://www.fes-sindical.org/publicaciones/ayp_07_comopuedeenfrentarelindicalismoaempresasmultinacionales_kjakobsen.pdf.

Fecha consultada: 14/02/2008 P.7

³⁵ Cortina, Rubén, 2007.Op. Cit. P.11

³⁶ Leonardo Schvarstein distingue a las organizaciones modernas y posmodernas para mostrar las diferencias en relación al diseño estructural. Las organizaciones en la modernidad tienen un modelo de estructuras piramidales y jerárquicas, valorizándose la noción de unidad de mando, por lo cual cada persona debe responder a un solo jefe con roles bien delimitados entre quien dirige y ejecuta. Utiliza la metáfora de “máquina” para caracterizar a las organizaciones modernas dando la idea de que cada pieza se encuentra en su lugar y que su comportamiento trivial garantiza un resultado esperable. El límite con el contexto es preciso ya que se visualiza fácilmente donde termina la propia organización y dónde empieza un proveedor. Los postulados de la posmodernidad introducen en las organizaciones la posibilidad de crear otras formas como las estructuras matriciales, “que son producto del reconocimiento de la coexistencia de distintas lógicas no dominantes”. A las organizaciones posmodernas las relaciona con un “organismo” que se caracteriza como “un ser vivo adaptado y adaptándose al medio ambiente, transformándose y transformándose, integrado, buscando los nichos dentro de los cuales ubicarse” para su supervivencia. Para ello, debe contar con una estructura flexible y ágil a la adaptación. Los límites con el contexto se tornan difusos y pone como ejemplo, la tercerización caracterizándose por la externalización de aquello que no es esencial del producto o servicio de la empresa madre pero que por la forma de plantearse la modalidad de trabajo quedan absolutamente integrados a los niveles de procesos. Schvarstein concluye “son entidades jurídicas diferentes, pero esta distinción no define la separación entre una organización y otra.” “En la

La idea de ejecución se cambia por la de proceso y el trabajador deja de ser un instrumento, pasando a controlar, ejecutar y decidir los cambios necesarios para corregir situaciones en los procesos de cada sección. El trabajador especializado deja lugar al polivalente y multifuncional, apuntando a la rotación de tareas y al enriquecimiento de las mismas. Se tienden a eliminar las vías jerárquicas que supervisaban y controlaban en el modelo anterior y aparece la idea del cliente interno y externo, a quienes se les debe satisfacer las demandas, tomando la iniciativa y resolviendo las exigencias de ellos, a esto se lo conoce como proactividad. La comunicación y la coordinación inter-áreas flexibilizan el intercambio de información y toma de decisiones; el trabajo en equipo se asemeja al ideal de este tipo de tareas³⁷. La función de la alta gerencia deja de concentrarse en la supervisión interna de los procesos, concentrándose en estrategias macroempresarias y la delegación de responsabilidades.

A modo de resumen adjuntamos este gráfico del trabajo de Tomada y Rigaut³⁸ que contraponen los modelos anteriormente descriptos:

modernidad predominan las estructuras "morfostático", las formas permanecen a lo largo del tiempo. En la posmodernidad prevalece lo morfodinámico, la capacidad de la organización para ir modificándose acorde a los requerimientos de la situación. El orden, desde este punto de vista, es un orden emergente; no obedece a un programa desde la organización sino que emerge de la interacción de la organización y su contexto. Digamos además que la dilución de los límites entre la organización y su contexto opera como un factor adicional para la generación de nuevas formas organizativas. Schvastein, Leonardo. 1998. Diseño de organizaciones. Tensiones y Paradojas. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina. P.36 y 39

³⁷Víctor Bronstein y Juan Carlos Gaillard proponen un modelo de organización basado en la comunicación no sólo como un instrumento sino como constitutiva de la misma y que es representativa al modelo de organización que se plantea en este tipo de empresas. Afirman "**entrar al edificio no es entrar a la organización**" sino que la definen como "*un sistema integrado, constituido para la realización de un proyecto concreto. Este proyecto organizacional se sustenta en la coordinación de conductas de sus integrantes para una acción efectiva. La coordinación conductual define, en este caso, redes conversacionales que son las que caracterizan la dinámica de la organización*". Por conductas comunicativas entienden "*a aquellas que se dan en un acoplamiento social, en el marco de las relaciones sociales; y comunicación, a la coordinación de conductas en el plano del lenguaje, la que se produce entre los que están involucrados. Los elementos constitutivos de esta coordinación conductual son las conversaciones. Podemos definir conversación como la unidad mínima de interacción social orientada hacia la ejecución exitosa de las acciones* (actos ilocucionarios). Bronstein, Víctor y Gaillard, Juan Carlos.1995. Las Comunicaciones en las organizaciones. Editado Instituto Nacional de la Administración Pública. Dirección Nacional de Capacitación. Buenos Aires, Argentina. P 9 y 30.

³⁸ Tomada Carlos y Rigat-Pflaum María. 1998. Negociación colectiva ante el siglo XXI. Aportes para la acción sindical. Publicación de la representación en la Argentina de la Fundación Friedrich Ebert, Buenos Aires, Argentina. En línea: http://www.fes.org.ar/PUBLICACIONES/NegCol_TomRigat.pdf. Fecha de consulta: 28/07/2008 P.13-14

CUADRO 1: Cuadro comparativo entre los modelos de producción “tradicional” y “actual”

Empresa Tradicional	Modelo Actual
• Producción estándar. Productos de la misma línea con escasa respuesta al mercado.	• Variedad de productos orientados a la demanda. Anticipación de la demanda.
• Estructura jerárquica de control. Supervisión continua del trabajador.	• Control de procesos. Evaluación y mejora de cada proceso. Tendencia al autocontrol.
• Separación del planeamiento y la ejecución del trabajo. Prescripción y división de tareas. Tareas repetitivas con escaso involucramiento del trabajador.	• Polivalencia. Tendencia a la autonomía en la programación y ejecución de tareas. Trabajo en equipo. Introducción del “cliente interno”.
• Gerencia vertical. • División y especialización de funciones. Compartimentos estancos. Pirámide con mandos medios con distintas funciones. Coordinación de funciones y tareas por vía jerárquica.	• Coordinación interdepartamental horizontal. Políticas de calidad a nivel corporativo. Papel articulador de las gerencias. • Delegación de autoridad.
• Productividad basada en la reducción del tiempo de ejecución de tarea. Remuneración basada en la medición del trabajo individual.	• Productividad basada en reducción de costos, mejora continua del producto/servicio, optimización de procesos.
• Empresa centralizada en todas las áreas y servicios.	• Externalización de servicios y/o procesos.

1.3. Desafíos para las organizaciones sindicales.

Los tiempos actuales son definitivamente de reacomodamiento para las organizaciones que se encuentran bajo nuevas reglas en un contexto totalmente cambiante; todo lo “sólido” que significó el sustento de las representaciones de las organizaciones comenzó a “derretirse” y cada vez más la fluidez de la modernidad resquebró los vínculos entre los sujetos, quedándose sin contención en lo que en otros tiempos significaron acciones políticas colectivas.

Hoy en día los espacios públicos se han visto invadidos por una versión privatizada de la modernidad, en el sentido que el peso de la construcción de pautas de vida y la responsabilidad del fracaso ya no son cuestiones con un origen social sino que todo cae sobre los hombros del individuo y su propia libertad de elección.

La diversidad de representaciones de los sujetos es tan numerosa como la cantidad de ejes de conflictos dentro de una misma sociedad. En los ámbitos empresariales no se habla de trabajadores con la disyuntiva capital-trabajo sino que las empresas ocultan esta relación conflictiva a través de la creación de ámbitos para el “diálogo” y la mediación de problemas. Los trabajadores no se identifican bajo la oposición de las jerarquías sino que ellos mismos se han convertido en sus propios jefes.

Los problemas dejan de ser estructurales para caer sobre la competencia o incompetencia del sujeto a solucionar los problemas. Como Catalano manifiesta: *“al interior de las empresas de los países centrales, los sindicatos no son hoy el único organismo con capacidad de manifestar los intereses y opiniones de los trabajadores. Se han multiplicado los llamados grupos de expresión: círculos de calidad, grupos de tareas, grupos por objetivos, etc. La noción de representación ha cambiado. Ha dejado de ser la expresión de la identidad de un grupo para constituirse en una técnica de mediación aplicable a cualquier grupo social, heterogéneo o no, pero unificado a través de una problemática común: ser consumidor e integrante de, por ej, una liga de defensa de consumidores; vecino e integrar una asociación vecinal, etc.”*³⁹

Hay un cambio rotundo en la modalidad de ejercicio de poder, el modelo foucaultiano del opresivo panóptico (que significó la vigilancia permanente impidiendo la movilidad e imponiendo la rutinización de los trabajadores supervisados por una legión de jefes que mantenían la subordinación de los empleados a sus tareas) ha quedado sin vigencia. Ahora el poder se ha vuelto extraterritorial, puede viajar a la velocidad de una señal electrónica y tener un efecto instantáneo en cualquier lugar del mundo. Bauman dice: *“en el panóptico lo que importaba era que supuestamente las personas a cargo estaban siempre allí, cerca de*

³⁹ Catalano Ana María 1993. Op. Cit. P.130

*la torre de control. En las relaciones pospanópticas, lo que importa es que la gente que maneja el poder del que depende el destino de los socios menos volátiles de la relación puede ponerse en cualquier momento fuera del alcance... y volverse absolutamente inaccesible. El fin del panóptico augura el fin de la era del compromiso mutuo: entre supervisores y supervisados, trabajo y capital, líderes y seguidores, ejércitos en guerra. La principal técnica del poder es ahora la huida, el escurrimiento, la elisión, la capacidad de evitar, el rechazo concreto de cualquier confinamiento territorial y de sus engorrosos corolarios de la construcción y mantenimiento de un orden, de la responsabilidad por sus consecuencias y de la necesidad de afrontar sus costos.*⁴⁰

Los sindicatos no escapan de esta realidad donde los contornos de una identidad como clase se cuestionan y pierden su representatividad. La aparición de otras figuras laborales flexibilizadas por medio de los tercerizados, fuera de convenios, pasantes y precarizados (pilares del modelo neoliberal) ha desgastado el argumento de otras épocas en donde la relación salarial y la actividad productiva unificaban al conjunto de los trabajadores representados. *“En estas circunstancias, los fenómenos de exclusión e injusticia no tienen un anclaje único y permanente, la solidaridad no tiene un “nosotros” unívoco... Los sindicatos no han sido capaces de reconstruir, con su accionar, la solidaridad en estos contextos. El escenario social los limita a un rol de grupo de presión, ya que, como actores, cada vez tienen menos poder de negociación global.”*⁴¹

En el entendimiento de esta diversidad de intereses que plantean estas nuevas reglas de juego es en donde se debe poner hincapié para reconstruir lazos más permanentes de solidaridad. Las estrategias a implementar no deben seguir siendo repuestas instrumentales a un sistema que engloba y opone sino que deben comprender sus procesos en un marco de coordinación y discusión de partes para encontrar nuevos consensos que comiencen a reconstruir una identidad en medio de la diversidad.

Zygmund Bauman en su libro *la Modernidad Líquida*, plantea que el gran desafío de la sociedad en su conjunto como el de los intelectuales, es volver a reconstruir el espacio público que ha quedado vacío de contenido a causa del proceso de individualización⁴². Este proceso ha despojado al ciudadano (como reconocedor de las normas de la cosa pública que rige su vida en comunidad) de las habilidades y herramientas de reconocimiento de ese espacio de encuentro con otros sujetos, de debate y negociación entre el solitario individuo y el bien común que supera las instancias de la particularidad.

Bauman concluye: *“la individualización concede a un número cada vez mayor de hombres y mujeres una libertad de experimentación sin precedentes...-pero también acarrea la tarea sin precedentes de*

⁴⁰ Bauman, Zygmund .2007. Op. Cit. P.16-17

⁴¹ Catalano Ana María .1993. Op. Cit. P.128

⁴² *“En pocas palabras, la individualización consiste en transformar la “identidad” humana de algo “dado” en una “tarea”, y en hacer responsables a los actores de la realización de esa tarea y de las consecuencias (así como de los efectos colaterales) de su desempeño. En otros términos, consiste en establecer una autonomía de jure (haya o no haya sido establecida también una autonomía de facto)”* Jure: individuo responsable de sus actos y sus consecuencias. Bauman Zygmund .2007. Op. Cit. P 37

*hacerse cargo de las consecuencias-. El abismo que se abre entre el derecho a la autoafirmación y la capacidad de controlar los mecanismos sociales que la hacen viable o inviable parece alzarse como la mayor contradicción de la modernidad fluida –una brecha que por ensayo/error, reflexión crítica y abierta experimentación, deberemos aprender a enfrentar colectivamente.”*⁴³

Los miembros de las organizaciones sociales deberán reflexionar sobre cómo se reconstruirá esa solidaridad y confianza perdidas por este proceso que llevó a disociar a los individuos y vaciar de significación los espacios comunes.

La falta de participación, el desinterés y la desconfianza hacia los dirigentes describen la realidad que viven hoy las organizaciones sindicales y que fueron consecuencia de todo un proceso de privatización de la vida en común que en la Argentina toma una gran visibilidad a partir de los años 90 con el avance de las ideas neoliberales en el espacio público.

⁴³ Bauman Zygmunt .2007. Op. Cit. P. 43



Capítulo 2 El caso Argentino. El proceso privatizador en la Argentina de los '90.

En los años '80, los organismos financieros internacionales bajo la supervisión de entidades crediticias, como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM), entre otros, presionaron a los gobiernos que sostenían una política de intervención estatal para que se adaptaran a las nuevas reglas del mercado.

Hacia finales de esta década el ímpetu del pueblo argentino por haber vuelto a tiempos democráticos habían quedado atrás y un malestar general invadía los ánimos. En 1989 el país había entrado en cesación de pagos de la deuda externa e internamente convivía con una hiperinflación inmanejable y un desorden social que provocó la caída del gobierno del presidente Raúl Alfonsín.

Seis meses antes de lo previsto, Carlos Menem asume la presidencia con la promesa de una transformación total del Estado argentino. El modelo económico propuesto dejaba atrás la actividad agroexportadora como principal ingreso de divisas, como así también la sustitución de importaciones y el desarrollismo de otras épocas, para implementar el modelo neoliberal que las grandes potencias prometían como receta para la puesta a punto de lo que sucedía a nivel mundial. Es así que la Argentina adhiere al Consenso de Washington⁴⁴, como un plan que pautaba un conjunto de políticas económicas, que se presentaban como las mejores para impulsar el crecimiento, luego de la crisis de los modelos económicos anteriores y la creciente deuda externa de los países tercermundistas.

Los objetivos del Consenso de Washington eran:

- Establecer la disciplina fiscal.
- Reordenar de las prioridades del gasto público.
- Llevar a cabo una reforma impositiva
- Fijar una tasa de cambio competitiva
- Liberar las tasas de interés.
- Abrir la entrada de inversiones extranjeras directas.
- Desregular la economía y privatizar las empresas públicas.

⁴⁴"El consenso de Washington, hace referencia a las ideas que se discutieron en el seminario de 1989, en Washington. En 1990 el economista John Williamson, investigador del Instituto Internacional de Washington sintetizó las diversas ponencias que se discutieron en la conferencia, en cuanto a las reformas políticas que América Latina debería implementar. En el seminario se "recomendaron" medidas de estabilización para América Latina. Por medidas de estabilización se entiende a aquellas medidas destinadas a restablecer el equilibrio macroeconómico a corto plazo. Las políticas de Consenso de Washington se basaban en el rechazo del papel activista del Estado y en la promoción de un estado minimalista y no intervencionista. La premisa implícita era que los gobiernos son peores que los mercados. Por consiguiente cuán mas pequeño sea el Estado mejor será." Escliar, Valeria y Rodríguez Paula. "El Consenso de Washington, ¿Salvavidas de los "emergentes"? Los 10 puntos que conmovieron al mundo" Revista digital Ariadna Tucma, revista latinoamericana. En línea: <http://www.ariadnatucma.com.ar/view.php?id=8&type=article>. Fecha consultada: 15/09/2008

2.1. El por qué de las privatizaciones en Argentina. La premura de los tiempos: una estrategia para nada inocente.

Los pilares fundamentales de los cambios impuestos a nivel internacional y llevados adelante por el gobierno de Carlos Menem, fueron:

- El desarrollo de un muy vasto y acelerado programa de privatización de empresas públicas.
- La magnitud y el dinamismo del endeudamiento externo.
- La veloz y profunda apertura externa de los mercados de bienes y servicios.
- La flexibilización y precarización laboral.

La intensidad que asumieron tales transformaciones sumada a la celeridad y convergencia temporal en su implementación, convirtieron a la experiencia argentina en un ejemplo casi pionero por su adhesión plena a los parámetros neoliberales (Aspiazú, Daniel y Basualdo, Eduardo, 2004)

Mediante la imposición de políticas y la ya común práctica de gobernar sobre las urgencias, la sociedad argentina perdió la oportunidad de desarrollar un debate en serio acerca del papel de las empresas estatales y sobre las consecuencias que tendría el proceso privatizador de las mismas. En efecto, la sociedad civil permaneció ausente o con un papel muy secundario en el proceso de discusión sobre el tema **privatizaciones** condicionada por la crisis económica y un clima político que se imponía como única alternativa frente al “abismo”. La consecuencia directa de este proceso fue la retirada del Estado de la economía y su reemplazo por la iniciativa privada.

Si bien inicialmente existió un consenso social suficiente para avalar las privatizaciones (construido a partir del deterioro acumulado en la prestación de los servicios y en la acción mediática promovida por los sectores afines a las mismas), el gobierno excluyó los mecanismos de consulta y/o participación ciudadana, con vista a la consecución de los objetivos perseguidos. La acumulación de poder por parte del Estado (con una historia de práctica corporativa en lineamiento con lo público en el pasado) fue en ese momento aprovechada por los grandes grupos económicos locales y la banca acreedora externa para imponer decisiones que quebrarían las estructuras que sostuvieron por décadas el modelo anterior de acumulación basado en la fuerte presencia estatal, dejando el camino abierto al proceso de privatización y reforma del Estado. Estas decisiones no se

hubieran podido llevarse a cabo sin el aval y el apoyo de los organismos financieros internacionales.⁴⁵

Una estrategia poco masiva de difusión de los llamados a licitación, en concordancia con los tiempos acelerados del proceso, favoreció la presencia de pocos oferentes; lo que se reforzó por el lobby empresario interesado para mantener sus posiciones de privilegio en las distintas aperturas de sobres.

En sólo dos casos las privatizaciones se efectivizaron a partir de la sanción de leyes específicas siendo estas las leyes 24.065⁴⁶ de energía eléctrica y 24.076⁴⁷ de gas natural. En el resto se recurrió a decretos o resoluciones del Poder Ejecutivo, facilitando la sistemática recurrencia a renegociaciones contractuales con resultados a favor de los intereses de las empresas privatizadas. También se apeló a la emergencia de ofertas oportunistas⁴⁸ a sabiendas de la posterior renegociación de aquellas cláusulas “inapropiadas” para los intereses de los ganadores de las correspondientes licitaciones. Las recurrentes renegociaciones contractuales emergen como otro de los rasgos distintivos de las privatizaciones locales, viéndose facilitadas por la inexistencia de leyes específicas y por el hecho de que la mayoría de las mismas se han concretado a través de decretos y resoluciones que, como tales, han sido fácilmente modificados a partir de la sanción de normas de similar status jurídico⁴⁹.

Otra de las características de este proceso fue la discusión de marcos regulatorios y la constitución de los respectivos entes de control, con posterioridad a la transferencia de las empresas públicas al sector privado. El gobierno prometía una fuerte presencia del Estado como contralor del ámbito privado en recursos de carácter público. En una entrevista al Secretario de Comunicaciones de entonces, Raúl Otero, al preguntarle el periodista del diario Clarín sobre si el Estado no prestaría ningún servicio en el área de telefonía, el funcionario contestó: “...*conviene reafirmar, sin embargo, que el Estado no se retirará*

⁴⁵ Aspiazu, Daniel; Basualdo, Eduardo. 2004. Las privatizaciones en Argentina. Génesis, desarrollo y principales impactos estructurales. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Buenos Aires. Argentina. En línea:

<http://search.live.com/results.aspx?FORM=DNSAS&q=www.bibliotecavirtual.clacso.org.ar%2far%2fllibros%2far%2fgentina%2fflacso%2fazpiazu.pdf>. Fecha consultada: 10/03/2008. P 1-2

⁴⁶ Ley Nacional N° 24065, régimen de la energía eléctrica. Publicada Boletín Oficial: 16/01/1992

⁴⁷ Ley Nacional N° 24076, de gas natural. Sancionada: 20/05/1992

⁴⁸ La concesión se adjudicó a aquel consorcio que ofreció una mayor rebaja de las tarifas vigentes. A los pocos meses, la empresa Aguas Argentina SA, aduciendo pérdidas operativas, obtuvo un incremento tarifario del 13,5 %. En los casos del correo postal y de los aeropuertos, la adjudicación se realizó en función del monto del canon ofrecido por los distintos consorcios. En ambos casos, una vez concesionadas las empresas eran obligadas a pagar los cánones acordados bajo sanciones del Estado Nacional.

⁴⁹ Aspiazu, Daniel. 1999. Las renegociaciones contractuales en los servicios públicos privatizados. ¿Seguridad jurídica o preservación de rentas de privilegio. Realidad económica N° 164

*del área de las telecomunicaciones; por el contrario, pasará a ocupar el papel político más importante, que es el de planificar y contralor*⁵⁰.

El Estado Nacional ha confiado más en los beneficios de la libertad de mercados más que en su propio papel de regulador entre la sociedad pública y el avance de lo privado en virtud de:

- La falta de protección de los usuarios y consumidores frente al ejercicio de prácticas oligopólicas por parte de los consorcios adjudicatarios.
- La total descoordinación entre las normativas vinculadas con la regulación de la propiedad de las empresas privatizadas y la legislación vigente de Defensa de la Competencia.
- La falta de fuertes entes de control con poder sancionatorio.

En el campo de las telecomunicaciones la justificación para el otorgamiento de forma oligopólica del servicio básico telefónico, se basaba en argumentos que el Secretario de Comunicaciones, Raúl Otero dio en la entrevista que se expone a continuación.

Entrevista realizada a Raúl Otero, Secretario de Comunicaciones durante la primer presidencia de Carlos Menem, en relación a la privatización del servicio básico telefónico. Suplemento Especial Económico, Diario Clarín, Buenos Aires, domingo 29 de octubre de 1989. Título de la nota: "En 1990 ENTel será privatizada".

(...)¿Cuáles serían los básicos?

El servicio básico es el servicio común, de telefonía pública conmutada. En nuestro país dicho servicio se va a privatizar, dándose en monopolio de derecho durante cinco años. Luego de ese periodo, aunque una parte del mismo siga siendo un monopolio de hecho, porque no es fácil superponer redes que presten el mismo servicio básico, será librado a la competencia y el monopolio irá reduciéndose paulatinamente, ya que es previsible que el avance tecnológico conspire contra su supervivencia.

¿Por qué?

Los equipos van disminuyendo su costo relativo y van aumentando el tipo de prestaciones, haciendo que aparezcan nuevos servicios. Entonces aparecen nuevos nichos de gran rentabilidad donde, además, es posible superponer competidores, y por ello esos servicios se prestan para ser desmonopolizados. El avance de la telefonía celular es un ejemplo, ya que al no tener cables permite la existencia de dos o más sistemas superpuestos, permitiendo la competencia.

¿Cuáles son los beneficios que obtendrá la Argentina con este plan de privatizaciones en el área de las comunicaciones?

El beneficio fundamental será la transformación del Estado, que dejará de ser el único prestador del servicios, y en algunos aspectos también proveedor de bienes, para convertirse en la verdadera autoridad política del sector. El Estado tomará a su cargo la regulación, planificación y el control del sector, ejerciendo la policía de los servicios. La provisión de bienes y servicios estará en manos privadas y se exigirá que la operación de las partes fundamentales del sistema sea realizada por gente especializada. Otro beneficio es que la Argentina mostrará al mundo su vocación de atraer capitales y también de solucionar su problema de servicios, ya que un operador internacional será quien encabece el grupo inversor. La participación de los trabajadores en el capital accionario de la empresa prestataria asegura, a los inversores, por otra parte, que sus interlocutores en el manejo empresario son quienes más conocen del negocio de telefonía: el operador y los trabajadores (...)

2.2. El Sindicalismo argentino y el nuevo modelo neoliberal.

Un nuevo contexto político, económico y social, obliga a reflexionar sobre las estrategias que debe asumir una organización sindical para poder mantener su identidad como representante del conjunto de los trabajadores, ante el avance del capital privado y

⁵⁰ Diario Clarín. 1989. Suplemento especial económico sobre las telecomunicaciones. En 1990 E.N.Tel. será privada. Entrevista a Raúl Otero, secretario de comunicaciones. Domingo 29 de octubre de 1989. Buenos Aires. Argentina. P.2

transnacional, que pasa a ejercer las funciones que hasta ahora pertenecían al ámbito público y gubernamental.

A partir de los años '90 en la Argentina, como en la mayoría de los países latinoamericanos, los trabajadores quedaron a merced de las reglas del mercado. Gerardo Castillo sintetiza los postulados que sostiene ideológicamente este pensamiento neoliberal como pensamiento único: *“este proceso va acompañado de una ideología legitimadora, que busca transmitir valores como: privilegiar al capital por sobre el trabajo; la competitividad de la empresa se convierte en el bien supremo al que se subordinan los demás; los intereses individuales son más prestigiados que antes y los colectivos tienden a perder relevancia; la solidaridad se debilita y el individualismo tiende a ser considerado como motor del progreso. El estado de bienestar ya no es considerado como necesario. El derecho laboral y la acción sindical son vistos como “rigideces” que distorsionan, en términos economicistas, el desarrollo de la libre empresa y el mercado del trabajo”*⁵¹.

En teoría las transformaciones que planteaban el pensamiento neoliberal, postulaban que al abaratare los costos del trabajo e incrementarse la competitividad de la empresa (con el consiguiente aumento del lucro empresario) se generarían más inversiones y consecuentemente nuevos empleos por un supuesto efecto derrame, beneficiando a todos los sectores, incluyendo a los trabajadores.

Si se observan las estadísticas de desempleo en el país, se puede afirmar que ha sucedido lo contrario a lo que se esperaba: hubo un aumento de la pobreza y la desigualdad y por lo tanto un incremento vertiginoso del desempleo y del trabajo precario e informal, cosa sin antecedentes en la Argentina. En octubre de 1975 la tasa de desocupación era del 3,8%, en mayo de 1985 de 6,3%; a partir de 1990 (año en que se integran las inversiones privadas al mercado de los servicios públicos) sube a un 8,6%, en mayo del 2000 al 14,7% y tiene su pico en mayo de 2002 con el 21,5%⁵².

En el ámbito laboral aparecen nuevas figuras que, para el modelo tradicional del sindicalismo argentino, son nuevos desafíos a afrontar para recuperar su base de representación que históricamente contemplaba a los trabajadores “asalariados” o en relación de dependencia, dejando afuera a desocupados, trabajadores cuentapropistas, autónomos, jubilados y precarizados. Marta Novick⁵³ resume esta nueva problemática,

⁵¹ Gerardo Castillo. 2004. Las relaciones laborales en una economía global: La OIT, el trabajo decente y la protección social. Santiago, Chile. En línea: <http://www.srt.gov.ar/home/lasemana/ponencias/Integracion%20Regional/Castillo%20Hernandez%20-%20La%20Globalizacion.pdf>. Fecha consulta: 14/02/2008.

⁵² I.N.D.E.C. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) – evolución de las tasas de actividad, empleo, desocupación y subocupación. Total de aglomerados urbanos desde 1974 en adelante. Argentina. En línea: <http://www.indec.mecon.ar/>. Fecha consultada: 14/02/2008

⁵³ Socióloga, especializada en temas laborales. Ha realizado estudios de postgrado en Francia e Italia. Investigadora del CONICET en el IDEI (Instituto de Industria) de la Universidad Nacional General Sarmiento, Argentina. Profesora titular de grado y de postgrado de la Universidad de Buenos Aires. Editora 2000-2003 de RELET (Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo)

planteando: “*el sindicalismo argentino, nacido y desarrollado al calor del crecimiento, del pleno empleo, de la industria manufacturera como creadora de riqueza y empleo, es golpeado por esta realidad económica y social que lo afecta desde dos vertientes: por un lado, desde el cambio de la inserción de los asalariados, que dejan de ser trabajadores plenos para ser precarios, contratados, con salarios inferiores y no siempre tributarios de la seguridad social. Por el otro, porque se encuentran en un escenario con nuevos actores, entre ellos los desempleados y los excluidos. Frente a ellos, no tiene una experiencia acumulada que le permita interactuar, dialogar, no hay puentes ni canales de comunicación, lo que va construyendo nuevas segmentaciones*”⁵⁴.

2.3. El sindicalismo corporativo. Su identidad dentro de las relaciones laborales argentinas.

En la Argentina, con la llegada al poder del peronismo en 1946, se consolidó un modelo de sindicato conocido como corporativo. Su característica principal era encontrarse de alguna forma integrado al Estado⁵⁵. Enrique de la Garza Toledo⁵⁶ define: “*la especificidad corporativa no es solamente intermediar intereses sino participar en forma más o menos subordinada en la gobernabilidad, de manera institucional o informal*”⁵⁷. El corporativismo en general correspondió a la aparición del Estado interventor en la economía que substituyó al estado liberal del siglo XIX y de mediados del siglo XX. Mediados de la década del '40, los sindicatos lograron su reconocimiento institucional como órganos colectivos de representación del trabajador asalariado, siendo en el ámbito estatal en donde pretendieron **presionar, negociar y apoyar**. Los estados populistas alentaron la formación de los sindicatos y estos a su vez se convirtieron en una de sus bases sociales, constituyendo un importante sistema de intercambio simbólico y material entre la clase obrera y el Estado. En este periodo se

⁵⁴ Novik, Marta. 2001. Nuevas reglas de juego en la Argentina, competitividad y actores sindicales. Los Sindicatos frente a los procesos de transición política, De la Garza Toledo, Enrique (comp). Editorial CLACSO, Buenos Aires, Argentina. P. 41

⁵⁵ Enrique de la Garza Toledo realiza una lectura histórica de este proceso y sostiene que durante el siglo XX en Latinoamérica se desarrollan dos tipos de sindicalismos: el **clasista**, que predominó en Uruguay, Chile, Bolivia y, en periodos más cortos o de manera menos generalizada, en Colombia, Perú y Ecuador. Y el **Corporativo** que dominó en México, Venezuela, Brasil (antes de la CUT), Argentina, Paraguay y en periodos cortos en Perú y Bolivia. La variable de análisis para esta división es la postura de los sindicatos frente al Estado. El clasista se caracterizaba más por una lucha de clases “*influenciado por el leninismo marxista, a veces por el trotskismo como en Bolivia*”, estaban más preocupados por actuar sobre los cambios políticos que por la intervención en las relaciones laborales. “*En esta medida, su enemigo, o en periodos muy cortos su amigo principal, más que el empresariado fue el estado*”. El corporativo se encontraba más subordinado al estado que a las empresas y su función principal fue avalar de las políticas económicas, laborales y sociales en los estados interventores, como en Argentina; siendo garante de la paz laboral y evitando el conflicto interclasista, para mantener un estado de gobernabilidad. Ambos modelos entran en crisis a partir de los '80. Los clasistas, ante la hiperinflación fueron incapaces de pararse con un modelo alternativo al neoliberalismo. Los corporativos quedaron subordinados a las políticas neoliberales y tuvieron cada vez menos que ofrecer a sus afiliados. Para más información remitirse a Enrique de la Garza Toledo. 2001. Los sindicatos frente a los procesos de transición política. Compilado. Colección Grupos de trabajo de CLACSO. Buenos Aires. Argentina. P.10-11

⁵⁶ Doctor en sociología por el Colegio de México. Posdoctorado en la Universidad de Warwick, Inglaterra.

Coordinador del Grupo de Trabajo de la CLACSO.

⁵⁷ De la Garza Toledo, Enrique. 2001. OP. Cit. P10

conforman las principales herramientas jurídicas sobre seguridad social y leyes laborales⁵⁸ que generaron un modelo monopólico de la representación y la exclusión de otros liderazgos independientes de la clase trabajadora. En la Argentina, la C.G.T. (Confederación General del Trabajo)⁵⁹ se consolidó como el organismo de representación y articulación del capital con los trabajadores de todo este periodo, a pesar de las innumerables interrupciones producidos por los golpes militares.

A partir de la década del '80 comienza una profunda transformación política, económica y social en la mayoría de los países latinoamericanos que traería aparejado una crisis de identidad de los sindicatos tradicionales. Esta etapa significó la vuelta a la democracia luego de años de dictaduras militares, las que habían comenzado a delinear políticas de tinte liberal, allanando el camino para lo que vendría en la década del '90.

A finales del gobierno de Raúl Alfonsín, el país se encontraba inmerso en una aguda crisis económica y social que provocó una hiperinflación y produjo la cesación de pagos de la deuda externa.

Luego asume Carlos Menem imponiendo, a través de distintas estrategias políticas y económicas, el modelo neoliberal, que exige entre sus principales premisas la retirada del Estado como regulador de la economía. El sindicalismo acompañó este proceso, a pesar de que la C.G.T. durante el gobierno de Alfonsín criticara fuertemente a las privatizaciones que se proponían. Entre 1983 y 1989 la C.G.T. realizó trece paros nacionales en contra de las políticas económicas del gobierno y frustró el intento de privatización de Aerolíneas Argentinas y la telefónica E.N.Tel.

En los años '90 ya con el peronismo gobernando la C.G.T. renace con su tinte corporativo, intentando adaptarse a las nuevas reglas de juego de un estado neoliberal. El

⁵⁸ La conformación jurídica actual tiene como antecedentes diversas leyes de aquel período, entre las que se destacan para nuestro análisis: **Ley 12.921 de Asociaciones Profesionales** (Publicada Boletín Oficial: 27/06/1947). Entre sus puntos principales dispone la creación libre de las asociaciones sindicales sin necesidad de autorización previa. Establece dos categorías de gremios: con personería gremial y con simple personería jurídica. Las dos pueden efectuar reclamaciones, fundar instituciones de previsión y asistencia social, cultural, etc. Pero la personería gremial corresponde únicamente a la entidad más representativa de la actividad por el número de afiliados y tal personería faculta para ejercer la representación individual y colectiva de los afiliados o no, ante los empleadores, el Estado y la justicia; negociar salarios y condiciones laborales. Su concepción es de índole centralista, orientada a fortalecer al gremio mayoritario por industria a nivel nacional. Decreta la estabilidad del trabajador en actividad gremial durante su mandato y luego de un año de concluido a través del fuero gremial, así como la protección del trabajador ante el ejercicio de sus derechos sindicales. Otra de las leyes que se destaca es la **14250 de los Convenios Colectivos de Trabajo** (Publicada en Boletín Oficial el 20/10/1953) aún vigente con modificaciones. En Ceballos Ernesto. 1985. Historia política del movimiento obrero argentino (1944-1985). Ediciones del Mar Dulce. Buenos Aires, Argentina. P.44-47

⁵⁹ La estructura vigente de la CGT se delinea en el primer gobierno del Gral. Perón de 1946. Aunque la Confederación nace en 1930 como fusión de organizaciones sindicales de ese entonces (Comisión Poligráfica Argentina, la Unión Sindical Argentina y la Confederación Obrera Argentina), que eran consideradas meras asociaciones del derecho civil y mantenían la mayoría una dependencia a las centrales sindicales internacionales, sobretudo norteamericanas, que muchas veces influían en las acciones locales. La centralización sindical llevada adelante por el peronismo responde a una estrategia política para fortalecer su base de legitimidad con los trabajadores, conformando una estructura fuerte económica y políticamente en la CGT, para poder tener el control de las federaciones y sindicatos, como también para fortalecer al sindicalismo nacional, sin dependencias externas que puedan obstaculizar las políticas del gobierno. En la etapa de 1945 a 1947 se pasa de 400.000 a 1.500.000 afiliados. Civita, César (Ed.). 1974. Perón, el hombre del destino. Editorial Abril educativa y cultural S.A. Buenos Aires, Argentina. P.41-42

gobierno, en complicidad con los grandes grupos económicos, aprovechó la capacidad de control de los sindicatos sobre los trabajadores para implantar sus políticas económicas y laborales. Esto le costó al sindicalismo el desprestigio ante los propios trabajadores por la importante pérdida de niveles salariales y condiciones de vida.

En su trabajo, Daniel Azpiazu y Eduardo Basualdo⁶⁰ analizan esta situación sobre la estrategia utilizada por el gobierno menemista para consolidar el pacto con las cúpulas sindicales: *“una pieza central de la estrategia privatizadora por parte del nuevo gobierno y de los sectores de poder, fue la inclusión de los sindicatos en la restringida “mesa de negociación”, lo cuál, resultó clave para neutralizar la resistencia social a la política privatizadora. Asimismo, con el fin de asegurarse un apoyo continuado del sindicato durante y después de la enajenación de la empresa, el gobierno proporcionó una participación del 10% en la propiedad de la misma a los trabajadores, mediante el Programa de Propiedad Participada establecido en la Ley de Reforma del Estado. Este programa permitió en la práctica “comprar” el consentimiento de la burocracia sindical a la concesión y a la política de reducción de la cantidad de trabajadores de las empresas privatizadas. De esta manera, los diversos sectores –trabajadores del Estado, académicos, organizaciones vecinales etc.– que intentaron el desarrollo de planteos críticos al proceso en marcha carecieron de espacio para expresar sus ideas y no lograron que las mismas fueran incorporadas, de algún modo, a la agenda sobre la reforma en marcha. Por el contrario, tanto el gobierno como las “usinas de pensamiento” neoliberal que lo asesoraban localmente (en consonancia con las posturas de los organismos multilaterales de crédito) desprestigiaron y vetaron todas aquellas opiniones que disintieran de la posición oficial, haciendo uso, fundamentalmente, del acceso privilegiado a los medios masivos de comunicación (involucrados, también, en el proceso de privatización y/o, en algunos casos, vinculados empresarialmente con los beneficiarios de la desestatización).⁶¹*

⁶⁰ Aspiazu, Daniel; Basualdo, Eduardo. 2004. Las privatizaciones en Argentina. Génesis, desarrollo y principales impactos estructurales. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Buenos Aires. Argentina. En línea:

<http://search.live.com/results.aspx?FORM=DNSAS&q=www.bibliotecavirtual.clacso.org.ar%2far%2fllibros%2fargentina%2fflacso%2fazpiazu.pdf>. Fecha consultada: 10/03/2008

⁶¹ En Entre Ríos con relación a las acciones se presentó un caso particular porque la ley de Reforma del Estado contemplaba el otorgamiento del 10% del paquete accionario a los trabajadores pero de las empresas estatales, o sea en este caso E.N.Tel. En Entre Ríos como en otras siete provincias de Argentina operaba la C.A.T. (Compañía Argentina de Teléfonos) de capitales privados de origen sueco como fue la Ericsson. Es por eso que los trabajadores dependientes de esta empresa recibieron este porcentaje, luego de las gestiones de la Federación con el gobierno. Eso sucedió en el año 1992 que Entre Ríos pasa a manos de Telecom, aunque ya se venían cobrando los dividendos desde 1990 que podían ser de un sueldo a sueldo y medio. Desde otra lectura, la posesión por parte de los obreros de este porcentaje accionario les permitiría integrar el directorio con un Director Obrero, quien podría acceder a información estratégica sobre el negocio de las telecomunicaciones. En Telecom y Telefónica existió este representante obrero por un tiempo pero luego con la venta de las acciones por parte de los trabajadores tentados por los valores de las mismas se pierde ese lugar. Hoy en día existe el Programa de Propiedad Participada (P.P.P.) que aún no ha podido liquidar el Fondo de garantía y recompra de la empresa Telecom. Este se conforma por las acciones de los trabajadores que se retiraban y le vendían al fondo las mismas. Hoy hay 44 millones de acciones que se deben dividir entre todos aquellos que en el año 99 vendieron o no sus acciones, sean activos o se hayan retirado de la empresa posterior a esa fecha. Los que se retiraron antes son acreedores al Programa ya que el Fondo se las debía comprar. Algunos hicieron juicio al Programa alegando que no fueron liquidadas correctamente, y aún hoy continúa el proceso judicial y el Programa no ha podido liquidar el fondo de Garantía y Recompra. Es un tema que dividió también a los trabajadores telefónicos con sus dirigencias sindicales, quienes se vieron decepcionados por los manejos “oscuros” del Comité Ejecutivo del Programa que ellos mismos integraban y que ha tenido manejos no muy transparentes. Entrevista a José María Ortiz, Secretario Gremial S.O.E.E.S.I.T.E.R.

Los años '90 significaron para el modelo sindical tradicional argentino, un fuerte cuestionamiento a los pilares que lo sostuvieron hasta ese momento:

- Una fuerte normativa laboral de protección al trabajador impulsada por el Estado
- Negociaciones colectivas centralizadas y de forma cupular.
- El logro de representatividad sobre la base de los beneficios alcanzados para los agremiados.

El nuevo modelo neoliberal tiende a la precarización del empleo, la descentralización de la negociación colectiva, las desindicalización, la flexibilización y la privatización de las obras sociales de los sindicatos. Ante este nuevo panorama, las organizaciones gremiales intentaron reproducir el modelo corporativo a nivel empresa, adaptándose *“a los nuevos tiempos del mercado abierto y del énfasis en la productividad y la competitividad...esto lleva al replanteamiento de los conceptos de representación, legitimidad y democracia de las organizaciones de los trabajadores que prevalecieron en casi todo el siglo XX: primero, la confusión entre democracia y justicia social; segundo la legitimidad le daba la capacidad de intercambios con el Estado; tercero, la representatividad lo era en la medida en que se obtenían beneficios para los agremiados. De estas formas homogéneas y relativamente centralizadas podría pasarse, al menos por un periodo de extensión hasta hoy incierta, a la multiplicación de espacios y formas de representación particularísticos pero colectivos, que implica la multiplicidad de sujetos, la acción múltiple, la no definición a priori de los límites del mundo del trabajo, que no encuentra todavía canales nuevos de representación, y una sociedad civil a la que queda corta la democracia neoliberal”*.⁶²

2.4. Análisis de los principales rasgos del sindicalismo “tradicional” y sus principales quiebres

Bajo este modelo, el sindicato apareció como actor único en la negociación frente al sector empresario y el Estado, pudiendo intervenir fuertemente en los criterios de los aumentos salariales con relación a las tasas de inflación y al costo de vida. El Estado se reservaba un rol político censor o de facilitador de acuerdo a las necesidades del ciclo económico y a las posibilidades de conflicto político que podían crear los diferentes sectores y sus expresiones de poder. El modelo productivo, bajo estas condiciones, promovía la estabilidad del empleo y una alta afiliación, traducido en importantes aportes de los trabajadores a los sindicatos que mantenían una fuerte estructura. A nivel empresa, los sindicatos no intervenían en los procesos de trabajo y su principal papel era de regulador del convenio de la actividad.

⁶² De la Garza Toledo, Enrique 2001. Op. Cit. P.22

La actividad sindical se desarrolló en dos niveles no siempre conectados entre sí:

- A nivel de base existían las comisiones internas de delegados que se desarrollaban en los establecimientos industriales
- A nivel cúpular se negociaban en forma centralizada los salarios y las condiciones de trabajo.

Marta Novick⁶³ enumera los principales rasgos de la identidad del modelo sindical tradicional y los quiebres que sufre a través de las políticas implementadas por el nuevo Estado neoliberal de los '90:

2.4.1-Un sindicato como agencia social prestadora de servicios más que constructora de su propia identidad

La prestación de salud a cargo de las obras sociales sindicales, actividades de turismo social, entrega de útiles escolares, entre otras actividades sostuvieron este tipo de relación afiliado-organización gremial. En ese sentido, como nos señalara Ana María Catalano, esta relación se basó en un vínculo netamente instrumental, constituyéndose como agencias prestadoras de servicios y asesoramiento sobre deberes y derechos laborales. Este rasgo identitario sufrió un quiebre cuando en 1997 se implementa el decreto presidencial 9/93, propiciando la libre elección de la obra social por parte del afiliado. Esto pone en situación de competencia a las obras sociales sindicales que hasta ese momento eran monopólicas.

Posteriormente el gobierno profundizó la apertura del mercado de salud, abriendo el juego a las medicinas prepagas en el año 2000⁶⁴.

Novick concluye que en nuestro país se ha debatido este tema pero solo en base a criterios políticos de ataque o de defensa del rol sindical en la seguridad social pero en ningún momento se evaluaron las consecuencias del pasaje de una salud planteada en base a la solidaridad a una con criterios netamente de mercado.

⁶³ Marta Novick 2001. Op. Cit. P 34-35

⁶⁴ El sistema de salud de la Argentina se basó durante un largo período en una importante red de hospitales públicos (nacionales, provinciales y municipales) y en las obras sociales como programa de seguridad social basados en organizaciones como sindicatos, pero también a cargo de provincias o, incluso, del Instituto Nacional de Seguro Social para Jubilados y Pensionados. En 1996 había cerca de 300 obras sociales nacionales, de las cuales cerca de 200 eran sindicales, que cubrían casi la cuarta parte de la población (22.8%) que se financiaban con el aporte del 3% del salario y un aporte patronal del 5%, que desde 1998 fue reducido. El sistema es acompañado por un fondo de solidaridad que redistribuye los ingresos –en teoría- hacia las obras sociales más pobres o más pequeñas.

2.4.2-Convenio colectivo centralizado

Es el convenio por actividad con un sindicato nacional único representativo, concentrando la fuerza colectiva como mecanismo regulador con una gran capacidad de negociación para fijar salarios e intervenir en la distribución de la riqueza. Este modelo se desarrolló mientras el Estado no renunció a su función reguladora entre actores socialmente asimétricos, bajo un modelo económico basado más en el disciplinamiento que en la productividad⁶⁵. La negociación centralizada pierde su validez ante la heterogeneidad de las situaciones laborales que el proceso de reconversión productiva o la privatización generó en las empresas; dando lugar a la negociación por empresa.⁶⁶

2.4.3-Cambio en los contenidos y temas de la negociación

Las tradicionales reivindicaciones del salario, las condiciones laborales, las categorías ocupacionales, las licencias y los premios quedan en un segundo plano, ya que los procesos del trabajo serán los que regirán a partir de ahora las negociaciones, otorgando a las dimensiones tecnológicas y organizacionales de la empresa una relevancia creciente.

El principal tema que se impone en las agendas de las negociaciones es la **flexibilización**. Marta Novick resume diciendo: “ *Podría decirse que el principal tema negociado fue el de la flexibilidad, en la que se incluyen modalidades de contratación (flexibilidad externa): cláusulas que posibilitan la utilización de modalidades por tiempo determinado u otra forma no típica de contratación; cambios en la asignación de tiempos de trabajo (indicando en cálculos de jornada anual u otras formas de cálculo de jornada a través de módulos, etc); flexibilidad en la organización del trabajo (movilidad funcional y/o polivalencia); flexibilidad en las remuneraciones (cláusulas que acuerdan premios sujetos a normas de rendimiento que implican la utilización de criterios flexibles de las remuneraciones). El ítem más negociado fue el de la jornada (el 32% de los convenios 91-99 tenían una cláusula vinculada a la flexibilidad de jornada).*”⁶⁷

⁶⁵ En el mes de abril de 1991 se sanciona la ley N° 23.928, de Convertibilidad del Austral que define una nueva etapa en la vida económica argentina, imponiendo la paridad cambiaria de (1 dólar=1 peso) y la prohibición de utilizar índices de evolución del costo de vida para reajustar precios y salarios. (Textual *Artículo 10. — Mantiénense derogadas, con efecto a partir del 1° de abril de 1991, todas las normas legales o reglamentarias que establecen o autorizan la indexación por precios, actualización monetaria, variación de costos o cualquier otra forma de repotenciación de las deudas, impuestos, precios o tarifas de los bienes, obras o servicios. Esta derogación se aplicará aun a los efectos de las relaciones y situaciones jurídicas existentes, no pudiendo aplicarse ni esgrimirse ninguna cláusula legal, reglamentaria, contractual o convencional —inclusive convenios colectivos de trabajo— de fecha anterior, como causa de ajuste en las sumas de pesos que corresponda pagar*) En junio de 1991, en el marco de la Ley de convertibilidad, la administración laboral impulsa el dictado por parte del Poder Ejecutivo del decreto 1334/91 que reglamenta a la ley 14.250. El Decreto 1334 establece el procedimiento a seguir para obtener la homologación de acuerdos salariales basados en la productividad. El aumento salarial fundamentado en una mayor productividad implica que los empresarios no pueden argumentar mayores costos, y evita que el aumento sea trasladado a los precios. Una nueva regulación de la negociación colectiva _modificatoria de la anterior autoriza a articular la negociación (Decreto 470/93). Novick, Marta. 2001. Op. Cit. P. 32

⁶⁶ En el periodo 1991-1999 se firmaron 1598 convenios y acuerdos, pero si delimitamos un subperiodo 1991-1994, el 62% eran por rama o actividad, en el segundo periodo 1995-1999, el 76.6% es por empresa, y solo el 23.3% lo es por rama o actividad. Marta Novick 2001. Op. Cit. P.33

⁶⁷ Ibid.. P.33

2.4.4-La estructura organizativa por niveles

La figura del sindicato único por rama o actividad y la actuación de la confederación (central de tercer grado) en ámbitos políticos y macroeconómicos, constituían el cuarto pilar del sindicalismo que garantizaba el sistema de relaciones laborales y el poder de negociación de forma cupular. La Ley N° 23.551/88, de asociaciones sindicales determina tres niveles de organizaciones gremiales:

- Primer grado a los sindicatos.
- Segundo grado a las Federaciones
- Tercer grado las Confederaciones.

Un trabajador puede afiliarse libremente a un sindicato por tratarse de una organización de primer grado, pero no a una federación o a una confederación, ya que el sistema es orgánico. De esta manera está condicionado a afiliarse solo a una organización de pertenencia, que debe ser solo aquella que atenta el monopolio de la representación en el ámbito de la actividad, definido por el Estado a través de la personería gremial.⁶⁸

En 1997 hay un quiebre en el movimiento obrero argentino (que desde los años '40 bajo el valor de la unidad hizo coexistir corrientes diferentes e incluso hasta opuestas) fundándose la C.T.A. (Central de Trabajadores Argentinos)⁶⁹ como organización opositora a la C.G.T. de los “gordos” o tradicionales dirigentes gremiales.

La C.T.A. agrupa a los sectores que fueron más vulnerados por el ajuste de los '90, con el agregado de un quiebre fuertemente ideológico con los viejos dirigentes que acompañaron el proceso menemista. Esta organización disidente intenta lograr una representación “autónoma, independiente del Estado, de los partidos políticos y de las empresas”⁷⁰, ampliando su base no solo con organizaciones sindicales sino incluyendo a otras instituciones civiles, como las ONG's, organismos de derechos humanos, asociaciones de desocupados y jubilados. Otro desafío es lograr la afiliación directa y voluntaria del trabajador, de los desocupados, de los cuentapropistas y de los jubilados. Este tipo de

⁶⁸ La personería gremial es otorgada por el Ministerio de Trabajo de la Nación a las organizaciones más representativas de la actividad dentro de un ámbito territorial, o sea está determinada por la que tenga la mayor cantidad de cotizantes. En caso de existir otra entidad que reclame la representatividad en la misma zona de actuación para poder pretender obtener la personería en detrimento de la vigente, debe estar inscripta según lo determina la Ley, debe haber actuado durante un periodo no menor a 6 meses, afilie al 20% de los trabajadores que pretenda representar, y supere en un 10% a la entidad que tenga la personería preexistente. Al referirse a organizaciones inscriptas, la ley determina que las asociaciones pueden lograr la simple inscripción pero no pueden representar los intereses colectivos cuando existiera otra con personería gremial, que cuentan con los siguientes derechos: intervenir en las negociaciones colectivas, administrar sus propias obras sociales y recibir por parte de los empleadores de las retenciones que se realicen a los trabajadores en concepto de cuotas de afiliación u otras que se especifiquen en la ley. Ley N° 23.551 de Asociaciones Sindicales, (art. N° 25, 28, 31 y 38).

⁶⁹ Integrada por secretarios generales de sindicatos nacionales (A.T.E. Asociación de Trabajadores del Estado), secretarios generales de entidades de tercer grado (CTERA, Confederación General de Trabajadores de la Educación), secretarios generales de seccionales sindicales (Unión Obrera Metalúrgica de Villa Constitución), entre sus principales.

⁷⁰ Declaración de la CTA en línea: <http://www.cta.org.ar/institucional/institucional.shtml>. Fecha consultada:14/07/2008

adhesión individual constituye un cambio radical en el modelo actual de representación confederada., de esta manera la adhesión se definiría como una opción política ideológica más que un instrumento de representación de la negociación colectiva.

La C.T.A. reclama al Estado Argentino que modifique la Ley de asociaciones sindicales que solo reconoce la personería gremial a la organización más representativa. Este pedido lo hace en nombre de la “*libertad sindical*” cuya concepción se basa en el Convenio N° 87 de la O.I.T. (Organización Internacional del Trabajo)⁷¹, ratificado por Argentina por la Ley 14.932/59 que proclama en su artículo 2: “*los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas*”. Además, en el punto 2 del artículo 3 del mismo convenio, se insta a que ninguna autoridad pública intervenga de modo tal que limite este derecho o “entorpezca” su ejercicio legal. Es así que la C.T.A. mantiene este reclamo del reconocimiento para quebrar al modelo corporativo vigente hoy en Argentina.

⁷¹ Antes de entrar en el análisis del contenido del referido convenio de la OIT, es conveniente recordar la significación jurídica del acto de ratificación producido, en orden a las consecuencias que genera respecto de la obligatoriedad de la norma y de la jerarquía constitucional que adquiere, por pasar a integrar nuestro derecho positivo con un rango superior a las leyes que dicta ordinariamente el Congreso Nacional, por lo cual se dice que se trata de una norma “supralegal”. Ello por cuanto conforme lo dispone nuestra Constitución Nacional, con las reformas introducidas por la Convención Constituyente en la sesión del 22/08/1994, dispone en su art. 75 Inc. 22, como facultad del Congreso, la aprobación de los tratados concluidos con las demás naciones y con las organizaciones internacionales, los cuales “tienen jerarquía superior a las leyes”. El sistema argentino determina que para que un convenio con un organismo internacional del cual sea parte adquiera vigencia y se incorpore a nuestra legislación positiva debe ser aprobado por el Congreso, requiriendo el voto de las dos terceras partes de los miembros de cada Cámara para gozar de la jerarquía constitucional (Art. 75, Inc. 22 in fine C.N.). Requiere además que sea ratificado por el Poder Ejecutivo, acto que conforme lo dispone el Art. 1° de la ley 24.080, debe ser publicado en el Boletín Oficial. Velez Pablo Rodolfo y Maro Jorge Oscar. Ratificación del convenio OIT N° 135. Incorporación del convenio relativo a la protección y facilidades de los representantes de los trabajadores en la empresa a nuestro derecho positivo. En línea: http://www.laboral.org.ar/ratificacion_del_convenio_oit_.html. Fecha consultada: 16/09/08



Capítulo 3 Los '90: Aparición de las grandes multinacionales en el mercado argentino de las telecomunicaciones.

Con la privatización de E.N.Tel. en el año '90 aparecen en escena dos multinacionales:

- Telecom Argentina S.A. de la Stet-Italia y la francesa Cable et Radio para la zona norte
- Telefónica de Argentina S.A. integrada por Telefónica de España, Techint y Citicorp para la zona sur.

Ambas empresas mantuvieron por 7 años el monopolio del mercado de las telecomunicaciones en la Argentina.

El Estado Argentino ya había tenido experiencias anteriores de tratos con capitales privados internacionales. La Compañía Argentina de Teléfonos (C.A.T.) fue la empresa que operó en seis provincias argentinas y pertenecía a la internacional Ericsson. Entonces, ¿cuál es la novedad en este nuevo proceso privatizador de los '90?

Hay dos conceptos claves que delinear este nuevo periodo: globalización e individuación. Roberto Sidicaro (UBA-CONICET) habla de que todos los Estados-Nación sufrieron las consecuencias de las nuevas formas de integración mundial que se iniciaron a principios de los '70. La revolución de los sistemas de comunicación “*achicó distancias y acercó a las poblaciones dispersas en el planeta, desnacionalizando los estilos de vida, las ideas y las sensibilidades*”⁷². La televisión e internet imperceptiblemente globalizaron subjetividades con el consiguiente debilitamiento de los tradicionalismos políticos y culturales. La interconexión económica no era nueva pero sí que los grandes capitales financieros o productivos circularan libremente por el mundo, beneficiados por las políticas neoliberales, eliminando las trabas estatales que habían restringido sus ganancias y movilidad hasta antes de la gran crisis del petróleo en los años '70, marcando el surgimiento de un nuevo modelo económico mundial. La flexibilidad laboral produjo asalariados heterogéneos, sin mayores nexos de solidaridad y pérdida de identidades colectivas. El Estado Nacional entra en crisis y junto con él la acción de los partidos políticos (o los sindicatos para este trabajo en particular) como instituciones representativas político-ideológicas tradicionales. Los marcos normativos no se adaptan con la rapidez de la vorágine de los cambios de esta sociedad globalizada, se ven flexibilizados, profundizándose las diferencias entre sectores, generándose en consecuencia un proceso de individuación o privatización de los espacios públicos que involucró a personas más allá de sus orígenes sociales o nacionales.

⁷² Sidicaro, Roberto. 2007. El retroceso de la red social en Revista “Ñ” .Año IV, N° 172. Diario Clarin. Buenos Aires. Argentina. P.10-11

Desde esta perspectiva, la Ley Nacional 23.696⁷³, de reforma del Estado, ordenó privatizar, desregular y desmonopolizar el servicio telefónico del país, sustentando estas acciones en el principio de libertad de comercio y libre acceso a los mercados, la fluida y libre circulación de las inversiones y la ausencia de intervenciones que la distorsionen.

El Estado Nacional a través de los decretos 731/89 y su modificatorio 59/90 privatiza el servicio básico telefónico a través de licitación pública e internacional. Los adjudicatarios son Telefónica SA para la zona sur y Telecom SA para la zona norte del país, a quienes se les otorga por siete años la exclusividad en cada región asignada, pudiendo ser prorrogada hasta diez años en caso de cumplimiento de metas básicas fijadas en el pliego de bases y condiciones.

Esta suerte de duopolio permitió a estas empresas:

- fortaleza en medios (redes)
- en servicios (telefonía en todas sus formas, transmisión de datos)
- concentración del mercado (clientela numerosa y cautiva)
- recursos financieros (renta monopólica)

3.1. Periodo de exclusividad hasta el año 2000

En el '97, cumplido el periodo de exclusividad, las empresas de comunicaciones solicitan al Estado que se extienda el periodo por tres años más, argumentando el cumplimiento de las metas pedidas en el pliego de privatización. Se le otorgó este privilegio pero se elaboró un plan de liberalización de las telecomunicaciones a través de los decretos 264/98 y 266/98, el cual sería progresivo, comenzando por los servicios de telefonía pública, luego las prestaciones en zonas rurales y así hasta llegar a la liberación total del mercado de las telecomunicaciones. Pero en una primera instancia se estableció un régimen de competencia restringida, poniendo ciertos requisitos a los nuevos operadores entrantes.

El plan disponía el ingreso de dos nuevos prestadores al servicio de telefonía a partir del 9 de noviembre del '99. Los consorcios debían ser liderados por empresas conformadas por operadores de telefonía móvil con experiencia internacional, operadores independientes del servicio básico telefónico y operadores de TV por cable (con cobertura en al menos 5 ciudades de 150 mil habitantes o un mínimo de 100 mil habitantes). Con este esquema, el dictado del decreto 264, en marzo del '98, estableció un régimen de competencia restringida: se otorgaron licencias a la telefonía local y de larga distancia en nuevas áreas (Telefónica y Telecom podían dar servicio en localidades que no eran parte de sus áreas exclusivas); se concedieron otras dos licencias de iguales características a favor de

⁷³ Ley Nacional N° 23696, de Reforma del Estado, publicada en boletín oficial el 23/8/1989

prestadores ya existentes (Movicom y C.T.I.) y se establecieron hacia el futuro barreras al ingreso de nuevos actores en el mercado. Se privilegió la actividad e inversiones realizadas al amparo de un régimen monopólico en desmedro de un mercado competitivo que beneficiara a los usuarios.

A partir de los compromisos internacionales asumidos por la adhesión de la Argentina a las recomendaciones de la Organización Mundial del Comercio (O.M.C.), el gobierno liberó el acceso a los capitales al mercado de las telecomunicaciones a partir del 8 de noviembre de 2000. En un texto publicado en la página web de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación, se describe la modalidad del mercado en esos momentos: *“Con posterioridad a esa fecha, cada prestador definirá el monto de sus inversiones. Como condición para permanecer en el mercado solo deberá cumplir con obligaciones mínimas que garantizan un esquema orientado en beneficio del abonado y previenen prácticas predatorias y modalidades anticompetitivas...De ahora en más será el mercado el que estipule las reglas para que un prestador sea eficiente y brinde servicios de buena calidad a costos accesibles, y como todo canon o requisito de aportes que se fije a un licenciataria se reflejará inevitablemente en el costo de los servicios, las decisiones relacionadas con los cargos para la obtención de licencias, uso de terminales, provisión de servicios, fondo de servicio universal, etc. deben ser evaluadas cuidadosamente, para evitar posibles consecuencias indeseables para el cliente.”*⁷⁴

El decreto 764/00 dispuso la liberación del mercado de telecomunicaciones, destacándose el otorgamiento de una licencia única a los prestadores con validez en todo el territorio nacional para la prestación al público de todo servicio de comunicaciones, fijo o móvil, alámbrico o inalámbrico, nacional o internacional, con o sin infraestructura propia. No existen requisitos mínimos de inversión o cobertura. Está autorizada la reventa de servicios, previa obtención de licencia. No existen restricciones a la participación de sociedades extranjeras.

Bajo esta perspectiva, el Estado Argentino desde los años '90 hasta estos días mantiene una política totalmente liberal con el trato hacia las empresas de comunicaciones. A pesar de haber transcurrido 18 años del traspaso del servicio básico telefónico a las grandes multinacionales y haber liberado la competencia del servicio en todas sus instancias (incluyendo los servicios de valor agregado), no ha podido lograr que el usuario tenga la plena libertad de elección y competencia que auguraban los que levantaron las banderas de las privatizaciones como única salida para el progreso y desarrollo de las comunicaciones. Por el contrario, hay una mayor concentración de los capitales líderes del mercado y muy pocas reglas claras (en el sentido normativo) que dejan al ciudadano desvalido ante el

⁷⁴ “Antecedentes y principios para la desregulación de las telecomunicaciones en la Argentina. La privatización del E.N.Tel. Desregulación de las telecomunicaciones. Características del nuevo marco regulatorio.” En línea: <http://www.secom.gov.ar/municipios/ver.asp?MID=10&tipo=nota&id=122>. Fecha consultada: 19/06/2008

avasallante avance del capital que busca la maximización de las ganancias y con un panorama totalmente inestable para el trabajador y las organizaciones gremiales.

3.2. Convergencia: un cambio radical de la actividad telefónica.

Con la desregulación de los servicios de las telecomunicaciones aparece en escena el fenómeno de la **convergencia**. Es el comienzo de la era digital con el advenimiento de la “triple play”, sistema que unifica la prestación de los servicios de telefonía (voz), internet (datos) y televisión (imágenes). Además, se suma hoy un cuarto elemento tecnológico, como es la transmisión celular o inalámbrica, o sea la portabilidad a cualquier lugar. En consecuencia, las empresas de cables y las telefónicas ya están habilitadas tecnológicamente para poder brindar todos los servicios mencionados bajo una sola tecnología, la digital. Actualmente la Ley N° 22.285 ⁷⁵ de Radiodifusión impide a las empresas telefónicas (Telecom y Telefónica) transmitir programas de televisión en directo, por ser considerada la prestación telefónica un servicio público ⁷⁶. En caso de aprobarse la unificación de los servicios de voz, datos e imágenes en un solo soporte tecnológico como el digital (vía Internet), se transformará la actividad como hasta ahora se conoce. Y es en este contexto que las organizaciones gremiales también tendrán que discutir las nuevas formas de representación a partir de los cambios producidos en la actividad de las telecomunicaciones.⁷⁷

3.3. Empleados altamente calificados y comprometidos...con la empresa. Nuevo perfil del trabajador de las multinacionales.

Bajo esta concepción, las multinacionales como Telecom, impusieron su política de recursos humanos formando empleados altamente calificados en el negocio, comprometido con el proyecto (“*ponerse la camiseta*”), con tiempos flexibles y disponibles para asumir las responsabilidades que sean necesarias para llevar adelante sus tareas. La mayoría son

⁷⁵ Promulgada el 15 de setiembre de 1980 durante el proceso de reorganización nacional

⁷⁶ Al momento de la realización de esta tesis, el Poder Ejecutivo Nacional a cargo de la Dra. Cristina Fernandez de Kirchner estaría elaborando un proyecto para el tratado de la nueva Ley de Radiodifusión en el Congreso de la Nación. En trascendidos periodísticos el titular del COMFER (Comité Federal de Radiodifusión), Gabriel Mariotto declaró que no se les permitiría a las telefónicas el acceso a la emisión de servicios de radiodifusión para evitar la competencia desleal. Aunque se debe aclarar que esto recién es el comienzo de una discusión con un tinte muy fuerte político y económico.

⁷⁷ En el 56° Congreso General Ordinario de Delegados de la F.O.E.E.S.I.T.R.A. realizado en octubre de 2007 en Buenos Aires, se presentó un proyecto para la constitución de la “Confederación Argentina de las Comunicaciones”, respondiendo a la necesidad de reorganizar al movimiento sindical ante este nuevo contexto global y de avance tecnológico que ha afectado el poder de negociación de los sindicatos. Para ello sugiere adherir a la estrategia internacional de la fusión, o sea la reagrupación de las organizaciones de las comunicaciones, con el objetivo de aumentar las fuerzas para negociar con las empresas. Para esto se invitará a conformar esta confederación a otras organizaciones que se vean afectadas por este cambio, como son las organizaciones de trabajadores de empresas de cables, televisión, celulares, internet. Fuente: comunicado de la F.O.E.E.S.I.T.R.A. a sus sindicatos adheridos del 24 de octubre de 2007.

jóvenes provenientes de carreras universitarias que no tienen cultura sindical en su historia y que son seducidos con diversos estímulos como pago de adicionales, premios, viajes, convenciones de ventas, etc. En la mayoría de los casos este tipo de trabajador es contratado bajo la figura del “fuera de convenio”, bajo las condiciones determinada por la ley 20.744, de contrato de trabajo, sin ningún tipo de representación sindical. El empleado negocia frente a frente con la empresa sus condiciones de trabajo y salario.

En los años '90 fue promovido este tipo de relación laboral a gran número de trabajadores bajo convenio con la promesa de obtener diversas flexibilidades en sus condiciones laborales, como la horaria (aunque debe estar a disposición en caso de necesitarle), el pago de estímulos económicos (a través de adicionales por cumplimiento de objetivos) y reconocimientos personales de acceso a cierto nivel “gerencial” a través de viajes, premios, participación en convenciones en el extranjero, capacitaciones en universidades, etc. Su trabajo está regido más por la productividad a través del cumplimiento de objetivos y sueldos básicos reducidos.

Hay distintos niveles de “fuera de convenio” determinados por la misma empresa, teniendo en cuenta las funciones que cumple el trabajador y por sobretodo el presupuesto asignado para ello (teniendo en cuenta la cercanía con los superiores, aunque dos ejecutivos desarrollen la misma tarea, su sueldo dependerá del arreglo individual logrado con la empresa). No son llamados trabajadores sino más bien definidos como ejecutivos. Generalmente el perfil de este tipo de trabajador considera a su carrera laboral como la oportunidad que debe aprovechar en el momento, en el “ahora”, con una perspectiva de cambio permanente y sin un horizonte estable. La estabilidad (reivindicación laboral que primó en el modelo anterior) significa para un ejecutivo con aspiraciones de una carrera, un posible estancamiento para la superación profesional. No obstante, el precio que la empresa pide por ello es la primacía del esfuerzo individual por sobre toda acción que fortalezca el poder colectivo. A cambio le ofrece acceso a cierto “nivel” que lo diferencia de los demás trabajadores, generando dos tipos bien diferenciados de estos dentro de la misma empresa:

- Con una alta calificación para ejercer cargos y funciones estratégicas. Las empresas intentan evitar la rotación de este tipo de empleado ya que han sido capacitados, significando una gran inversión. Es común el pago de master en universidades privadas de alto nivel.
- Los que por su baja necesidad de especialización, por el tipo de tarea que realizan, pueden ser fácilmente sustituidos por nuevos o tercerizados. Este segmento correspondería a la gran mayoría de trabajadores sindicalizados.

El contexto juega a favor de esta nueva concepción de trabajador. La idea de empleabilidad o estabilidad laboral “para toda la vida activa” cambia por la noción del trabajo a corto plazo, precarizado y bajo la inestabilidad de las leyes del mercado. Además hay que sumar una dimensión mayor condicionante para trabajador, como es el temor a perder el empleo, bajo un contexto social de desempleo, percibido como una amenaza real y difícil de controlar. De esta manera, la empresa juega estas cartas para adoctrinar a sus empleados, direccionando sus acciones a la “supervivencia individual” intentando desintegrar toda acción colectiva o espacio de contención a través de la organización sindical.

En el cuadro N° 2 se puede visualizar parte de lo que se ha especificado anteriormente con relación al tipo de trabajador que Telecom integró dentro de su estructura. En las primeras tres columnas se presentan las distintas empresas que conforma el grupo Telecom: Telefonía Básica, Personal (empresa celulares), Corporativo (incluye Grandes Clientes y gerencias corporativas), la última columna es un promedio del grupo completo. En el cuadro se puede observar en el punto de representación gremial de telefonía básica, el 77% está dentro de convenio y el 22% fuera de convenio. En las jóvenes empresas como Personal que presta el servicio de celulares la proporción es inversa a la primera siendo la mayoría fuera de convenio. Teniendo en cuenta que el futuro de la telefonía básica está endeble por la convergencia que se citó anteriormente y que agruparía la prestación de todos los servicios, hay que esperar la forma en que el grupo responderá ante la fusión de las empresas y los recursos humanos que mantendrá dentro de su estructura.

CUADRO N° 2: Tipo de empleados del grupo Telecom Argentina S.A.

		TELEFONIA FIJA	PERSONAL	CORPORATIVO	GRUPO
SEXO	Masculino	68%	49%	64%	64%
	Femenino	32%	51%	36%	36%
POSICIONES DE ESTRUCTURA	Masculino	89%	78%	80%	84%
	Femenino	11%	22%	20%	26%
REPRESENTACIÓN GREMIAL	Dentro de convenio	77%	33%	20%	64%
	Fuera de convenio	23%	67%	80%	36%
EDAD	Menor de 30	22%	41%	13%	25%
	Entre 30 y 40	32%	47%	37%	34%
	Entre 40 y 50	30%	10%	33%	27%
	Entre 50 y 60	16%	1%	16%	13%
	Mayor de 60	1%	0%	2%	1%
ANTIGÜEDAD (AÑOS)	Menos de 5	16%	50%	19%	22%
	Entre 5 y 10	33%	48%	32%	36%
	Entre 11 y 20	19%	2%	23%	16%
	Entre 21 y 30	27%	0%	20%	22%
	Más de 30	5%	0%	6%	4%
PUESTO	Gerente	2%	4%	11%	3%
	Analista	18%	24%	54%	23%
	Otros	79%	72%	35%	74%

Fuente: "Telecom, es su gente". Sección Recursos Humanos. Telecom en tu vida (revista interna del Grupo Telecom). Octubre 2006. Número 11. P. 23.

En una entrevista a Guillermo Gully, Director de Recursos Humanos y Servicios Informáticos de Telecom Argentina SA a nivel nacional, se puede observar claramente la concepción de los recursos humanos de la empresa: *“En el área de sistemas buscamos personas que tengan el Know-how (conocimiento) de nuestros sistemas y la tecnología que usamos. Y tratamos de tercerizar actividades que no sean cortas, como podrían ser de programación, software factory y centros de cómputos, y que no pasen por aquello que tenemos que saber hacer bien por estar muy ligado a los objetivos del negocio. Hoy en informática, tenemos entre el fijo y el móvil, unas 650 personas. A mí me gustaría en el futuro tener menos empleados pero con competencias más altas y un perfil más de arquitectos y analistas que de programadores”*⁷⁸

La inventiva, la creatividad, la proactividad son características individuales que priman a la hora de la elección de personal; pero el reconocimiento se debe ganar a través de la competencia permanente entre pares, más que de la solidaridad o de la acción conjunta.

Richard Senett define esta época como un “**capitalismo flexible**” con una nueva concepción de trabajo y trabajador. A los trabajadores se les pide un comportamiento **ágil**, que estén abiertos al **cambio**, que asuman un **riesgo** tras otro y dejen de depender de los reglamentos y procedimientos. La **flexibilidad** es el concepto fundamental para definir este nuevo contexto que ataca las formas rígidas de la burocracia y los males de la rutina del capitalismo pesado. Ya no se puede pensar en la idea de carrera dentro de una empresa (como un camino recto que se llega escalón a escalón) sino más bien hay que estar preparado para el cambio de un trabajo a otro.

La flexibilidad genera estados de ansiedad en la persona e influye directamente en su carácter. Senett reflexiona sobre este último aspecto diciendo: *“el carácter se centra en particular en el aspecto duradero, “a largo plazo”, de nuestra experiencia emocional. El carácter se expresa por la lealtad y el compromiso mutuo...el carácter se relaciona con los rasgos personales que valoramos en nosotros mismos y por los que queremos ser valorados. ¿Cómo decidimos lo que es de valor duradero en nosotros en una sociedad impaciente y centrada en lo inmediato? ¿Cómo perseguir metas a largo plazo en una economía entregada al corto plazo? ¿Cómo sostener la lealtad y el compromiso recíproco en instituciones que están en continua desintegración o reorganización?”*⁷⁹.

Con esta última reflexión y con el conocimiento de las estructuras objetivas determinantes del campo empresarial del capitalismo liviano y el campo sindical, el cuestionamiento puede plantearse para este trabajo en particular: ¿cómo la organización

⁷⁸ Guillermo Gully, Director de Recursos Humanos y Servicios Informáticos de Telecom Argentina SA a nivel nacional. 2007. “La tecnología también debe servir a los objetivos del negocio”. Entrevista para revista “Mercado”. Sección tecnología. 23 de agosto de 2007.

⁷⁹ Senett, Richard. 2000. La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo. Editorial Anagrama. Barcelona, España. P.9

sindical puede sostener la lealtad y compromiso de sus representados bajo un contexto de permanente flexibilidad, desintegración y reorganización?

Las organizaciones sindicales están íntimamente ligadas a los cambios de la actividad productiva, en consecuencia a la organización empresaria. Las trasnacionales han cambiado los conceptos de estabilidad y durabilidad (con los cuales el sindicalismo nació y maduró hasta fines del siglo XX), por la de corto plazo, sin niveles jerárquicos (con una horizontalidad aparente) y flexibles. Las empresas se organizan como redes con gran adaptabilidad a los cambios. Esto significa que por esta característica nada puede ser pensado con normas fijas a largo plazo, ya que el mercado determina los rumbos a seguir, redefiniendo su estructura constantemente. Esto se puede observar en el caso de Telecom Argentina S.A. que cambió su organización seis veces desde 1990, cuando empieza a operar en la Argentina, hasta el 2000, que se libera por completo el mercado de las telecomunicaciones⁸⁰.

Aparece el concepto del trabajador **polifuncional**, capaz de ejercer cualquier tarea según las necesidades que el mercado ágil y dinámico disponga. Se rompe la idea del trabajador especializado con tareas rutinarias del modelo anterior. Prima el concepto de “nada a largo plazo” y esto se traslada hacia las relaciones entre pares, corroyendo la confianza, la lealtad y el compromiso mutuo entre compañeros, con el lugar de trabajo y con la organización sindical que se encuentra desorientada por la vorágine de los cambios de las estructuras empresarias y su gran flexibilidad. Lo que antes significaba la fuerza para la negociación entre el capital y el trabajo, por estar las empresas obligadas (por su concepción productiva) a levantar sus pesadas estructuras en un lugar físico y tener un ejército de trabajadores, hoy está determinada por la inestabilidad, la variabilidad, la

⁸⁰ En la revista mensual de distribución interna bajo el título “Telecom en tu vida” se publicaba la sección “La voz de los empleados”. El objetivo fue contestar a inquietudes que se recepcionaran de estos últimos. En el N° 21 de agosto de 2007 se pudo leer la siguiente contestación al planteo de que en “¡Telecom no existen planes de carrera!” (cita textual del título de la nota) y que sirve para poder graficar la concepción de las estructuras en este tipo de empresas: “...Ahora, ¿es correcto afirmar que en el grupo Telecom no existen planes de carrera? Y sí así fuere, ¿eso se debe a una falencia de la empresa y a la ausencia de adecuadas políticas de RRHH?

La realidad es que los planes de carrera, entendiendo estos como un camino estructurado de pasos a seguir dentro de una organización, han tendido a caer en desuso a lo largo de los años, a medida que las organizaciones se volvían menos jerárquicas, más profesionalizadas, más dinámicas.

Hace 10 años atrás se decía que el tiempo promedio de duración de una estructura organizacional rodeaba los 36 meses (3 años!!!); hoy se considera estable una organización que llegue a no sufrir cambios por 12 meses.

Más dinámico se vuelve el contexto organizacional y de negocio, más complicado resulta definir recorridos de carrera.

En principio, los tiempos de la organización no siempre van acompasados con los de la persona: a veces un empleado aún no está listo para dar el siguiente paso, otras veces la empresa necesita más tiempo para disponer de un puesto vacante que posibilite el crecimiento y otras, cuando se abre una posibilidad de ascenso, el jefe/la organización tiene que elegir entre muchos candidatos frustrando inevitablemente las expectativas de los que no quedan seleccionados para el ascenso.

En el mientras tanto, el manejo de la incertidumbre y de la espera son claves.

Finalmente, es difícil pensar que en una empresa de casi 15.000 empleados como es Telecom, todo el mundo tenga la oportunidad de crecimiento vertical. Aunque parezca obvio y pueda sonar no muy grato, esto dependerá de los talentos personales del individuo y de las condiciones dadas en el momento.” Revista de distribución mensual “Telecom en tu vida”. N° 21. agosto 2007. Editado por Telecom Argentina S.A. P. 29

reducción de personal (por avances tecnológicos) y por este nuevo concepto de trabajador “flexible”.

Las organizaciones sindicales se ven debilitadas como fuerza de choque ante estas megaempresas que al primer obstáculo que encuentran, amenazan con la reubicación o tercerización de tareas, limitando el poder corporativo de los sindicatos.

En Entre Ríos, el caso de la mesa de pruebas (lugar donde se prueban los servicios telefónicos en caso de desperfectos) es un claro ejemplo de esta situación. Cuando se incorpora la tecnología digital en los años '80 habilitándose el Discado Directo Nacional, las principales localidades tenían su propia mesa de pruebas (Concordia, Paraná, Gualaguaychú y Uruguay), pero con Telecom se centralizó en Paraná para toda la provincia. Los avances tecnológicos (y por una decisión política empresarial) permitieron que esta tarea sea trasladada a la ciudad de Rosario. En consecuencia los puestos laborales dejaron de tener su arraigo en Paraná y los trabajadores fueron reubicados en otros sectores o transferidos a Rosario (siguiendo su puesto y dejando su familia) o se retiraron de la empresa por desaparecer sus puestos de trabajo. En el año 2006 nuevamente se toma la decisión (mediante negociaciones entre sindicato-empresa) de traer la mesa de prueba a Paraná con un número reducido de personal.

La F.O.E.E.S.I.T.R.A. en un documento bajo el título “*Avances Tecnológicos. Impacto en el campo laboral. Acción Sindical*” trató la temática de la pérdida de puestos laborales por reestructuraciones, debido a las nuevas tecnologías. En un párrafo describe un escenario futuro para los trabajadores de las telecomunicaciones: “*en el caso de las empresas de comunicaciones, esta mutación dejará crítica al 60% de los trabajadores o más, no solo al impacto de trabajar con nuevos parámetros y equipamientos, sino particularmente, a la aplicación masiva de la tecnología en los aspectos más básicos del desarrollo de las tareas, control de ingresos y egresos (tiempos efectivos), control en el desarrollo de las tareas (productividad), manejos administrativos, transferencia de responsabilidad.*”⁸¹

Los años '90 significaron profundos cambios en las organizaciones sindicales que tuvieron que adaptarse al nuevo contexto imperante. En el punto siguiente se intentará reflejar el estado de situación en el periodo 2005-2007.

⁸¹ Rodríguez, Rogelio, 2005. Avances Tecnológicos. Impacto en el campo laboral. Acción Sindical. En línea <http://soeesiter.com.ar//content/view/317/>. Fecha consultada: 24/07/2008.

3.4. Los '90: Tiempos de diferencias y distanciamientos en la organización sindical de los telefónicos. Mapa sindical 2005-2007.

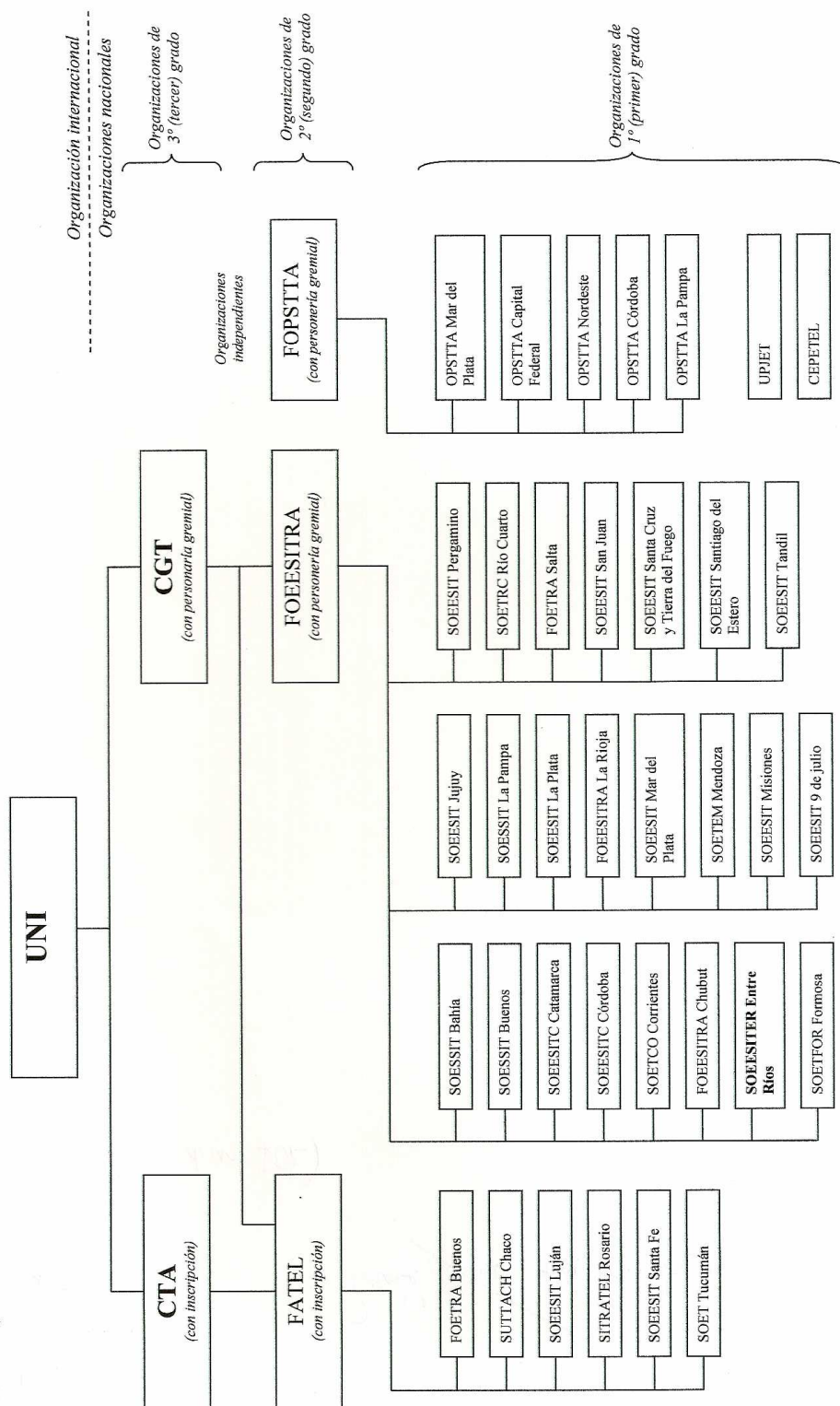
Al contrario de lo sucedido con el capital (mayor concentración), las organizaciones sindicales de los telefónicos han sufrido quiebres por divergencias ideológicas, políticas y de poder. Algunas razones que influyeron en este quiebre:

- La condescendencia de la dirigencia sindical en los '90 con el poder económico y político, la distanció de las bases representadas.
- La disminución de afiliados (por reducción de personal o tercerizaciones de tareas) bajó los aportes económicos hacia las organizaciones sindicales, poniendo en riesgo su financiamiento.
- La liberación del mercado de salud (con el ingreso de las prepagas y medicinas privadas) quebró uno de los pilares de la organización gremial como son las obras sociales sindicales.
- Las tercerizaciones generaron nuevas figuras de trabajadores con menores condiciones laborales que los especialistas telefónicos y generó diferencias entre sindicatos por el encuadre de los trabajadores.
- La reducción de las negociaciones centralizadas por actividad y la proliferación de las negociaciones por empresas generó divisiones internas entre las organizaciones.

A continuación se intentará graficar el campo sindical en el periodo 2005-2007 para que el lector pueda tener un panorama general de las distintas organizaciones que integran al mismo y su posicionamiento dentro universo sindical.

CUADRO 3

Mapa sindical de la actividad telefónica 2005-2007



3.4.1-F.O.E.E.S.I.T.R.A. (*Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de la República Argentina*)

Comienza a funcionar como organización gremial en 1928⁸². Desde 1997 tras un cambio estatutario pasa a tener la denominación actual. Representa al personal de base u operativo, posee personería gremial N° 633 y representa a nivel nacional a los sindicatos de 1° grado:

CUADRO 4: Sindicatos integrantes de F.O.E.E.S.I.T.R.A.

• S.O.E.E.S.I.T. Bahía Blanca (personería gremial 1135) • S.O.E.E.S.I.T.C. Córdoba (con personería gremial 1192) • S.O.E.T.C.O. Corrientes (con personería gremial 1153) • S.O.E.E.S.I.T.E.R. Entre Ríos (con personería gremial 1259) • S.O.E.E.S.I.T. Jujuy (con personería gremial 767) • S.O.E.E.S.I.T. Mar del Plata (con personería gremial 717) • S.O.E.T.E.M. Mendoza (con personería gremial 1680) • S.O.E.T.R.C. Río Cuarto (con personería gremial 782) • F.O.E.T.R.A. Salta (con personería gremial 800)	• S.O.E.E.S.I.T. Buenos Aires (con inscripción) • S.O.E.E.S.I.T.C. Catamarca (con inscripción) • F.O.E.E.S.I.T.R.A. Chubut (con inscripción) • S.O.E.T.F.O.R. Formosa (con inscripción) • S.O.E.E.S.I.T. La Pampa (con inscripción) • S.O.E.E.S.I.T. La Plata (con inscripción) • S.O.E.E.S.I.T. Misiones (con inscripción) • S.O.E.E.S.I.T. 9 de julio (con inscripción) • S.O.E.E.S.I.T. Pergamino (con inscripción) • S.O.E.E.S.I.T. San Juan (con inscripción) • S.O.E.E.S.I.T. Santa Cruz y Tierra del Fuego (inscripción gremial en trámite) • S.O.E.E.S.I.T. Santiago del Estero (con inscripción) • S.O.E.E.S.I.T. Tandil • S.O.E.E.S.I.T. San Luís (con inscripción) • F.O.E.E.S.I.T.R.A. la Rioja (inscripción gremial en trámite)
--	--

⁸² El 26 de junio de 1928 cuarenta asistentes a una asamblea dejan constituida una comisión provisoria, integrada por 13 delegados. Esta se reunía en el local de la Federación de Empleados de Comercio y funcionaba prácticamente como una rama de la misma. La vinculación fue de pocos meses, porque en la asamblea que nombra a la comisión administrativa resolvió dejar de figurar como sección de la Federación Empleados de Comercio y en consecuencia acordó denominar al organismo: Federación Obreros y Empleados Telefónicos. El trabajo sindical se organizó definitivamente a través de la denominada F.O.E.T que se constituyó el 30 de diciembre de 1928. La comisión administrativa contaba con 15 miembros titulares y dos suplentes. El 24 de agosto de 1946 obtiene la personería gremial, bajo la denominación F.O.T.R.A. (Federación Obrera Telefónica de la República Argentina) Se ha cambiado su denominación en varias oportunidades. En el último periodo antes de su denominación actual en 1997, se la conoció como F.O.E.T.R.A. (Fuente: www.foesitra.com.ar. Fecha consultada: 28/07/2008)

El Secretario General de F.O.E.E.S.I.T.R.A. desde 1997 es Rogelio Rodríguez y se mantiene en el cargo actualmente. Los dirigentes de la federación acompañaron el proceso de privatización propiciado por Menem y hasta dirigentes sindicales ejercieron cargos legislativos como es el caso de Alberto Tell⁸³. La federación está adherida a la C.G.T., a las 62 organizaciones⁸⁴ y a nivel internacional a la U.N.I.⁸⁵. No tuvo participación política durante el gobierno de Néstor Kirchner ni en la C.G.T. oficial. Su base de representación, además del personal de base y operativo de las telefónicas (CCT 201/92), se extiende a los trabajadores de Call Center (vendedores telefónicos) de Telecom Argentina S.A. (538/03), los trabajadores de la actividad de las telecomunicaciones con desempeño laboral en las cooperativas licenciatarias y/o prestatarias de dicho servicio en todo el país (296/97) y los trabajadores de locutorios, telecentros, cabinas públicas, telecabinas o toda otra denominación que adquieran los establecimientos donde se brinde la prestación del servicio público de telecomunicaciones, cuya explotación la realicen terceros de empresas licenciatarias de la actividad (352/02).

3.4.2. F.O.E.T.R.A. (*Federación Obreros y Especialistas Telefónicos de la República Argentina*)

En el '99 por profundas *“diferencias éticas y políticas en relación a la administración del patrimonio de los trabajadores y a la función que deben cumplir los sindicatos y sus dirigentes”*⁸⁶ se

⁸³ Actualmente se encuentra implicado en el caso del pago de coimas en el senado, tras la aprobación de la Reforma Laboral del 26 de abril de 2002 bajo el gobierno de Fernando de La Rúa. No obstante, sigue en el cargo de Secretario General del Sindicato Telefónico de Jujuy.

⁸⁴ Las “62 Organizaciones” es el nombre del “brazo político del Movimiento Obrero y columna vertebral del Movimiento Nacional Justicialista”. Surge en el año 1956 durante la dictadura de Pedro Aramburu e Isaac Rojas. El peronismo estaba proscripto y los sindicatos intervenidos. Por sugerencia de los llamados gremios “Democráticos” encabezados por Antonio Cipioni (Ferroviarios) afiliado a la U.C.R., se convoca a la normalización de la Confederación General del Trabajo, con los gremios adheridos. El interventor Patrón Laplace, comprueba que la mayoría de los gremios, 62 ellos, pertenecían al peronismo encabezados por Augusto Timoteo Vandor, (U.O.M.) Andrés Framini, (Textiles), Adolfo Benito Cavalli (SUPE) y Geronimo Izzeta (Municipales). Concurren los 62 gremios por el peronismo, los 32 gremios llamados “Democráticos” (encabezados por Antonio Cipioni (Ferroviarios) U. C. R. Pérez Leídos, socialista) y 19 gremios por el Movimiento de Unidad y Coordinación Sindical (M.U.C.S.), de extracción marxista. Al ver que ésta normalización quedaba en poder del Peronismo, Patrón Laplace insta a los 32 “Democráticos” y a los 19 (M.U.C.S.) a no presentarse, para dejar sin quórum el Congreso. Por expreso mandato del Gral. Perón, a partir de allí nacen las “62 Organizaciones Peronistas” que actuaban política y gremialmente en la clandestinidad.

⁸⁵ La U.N.I. (UNION NETWORK INTERNATIONAL) es una organización a nivel mundial que aglutina 8000 sindicatos en más de 140 países de los rubros de servicios y telecomunicaciones. Surge de la fusión de cuatro entidades fundadoras en enero del 2000:

FIET (Empleados y Servicios), la internacional de Comunicaciones, la Federación Gráfica Internacional, la Internacional de Medios de la Comunicación y del Espectáculo. El objetivo de esta organización es enfrentar los desafíos que presenta la economía mundial con la aparición de megacorporaciones que traspasan los límites nacionales en búsqueda de mejores condiciones de rentabilidad, a través de la explotación de los recursos humanos y naturales, avasallando los derechos de los trabajadores y hasta la soberanía de los gobiernos, los cuales quedan indefensos ante estas poderosas estructuras económicas. La lucha por el trabajo decente también se ha globalizado. A través de la organización, la solidaridad y la coordinación entre los distintos sindicatos a nivel mundial se logrará la fuerza necesaria para mantener en alto las reivindicaciones por el trabajo digno y decente para cada trabajador en cualquier lugar del mundo. El desarrollo de las nuevas tecnologías (TIC's) han permitido que estas multinacionales hagan su aparición en el campo mundial. A partir de estas mismas armas, UNI conforma esta red para que la voz de todos por igual no sea ignorada ni aislada y que los derechos sean respetados en el primer o tercer mundo. Fuente: <http://www.union-network.org>. Fecha consultada: 29/07/2008

⁸⁶ Proclama en “quienes somos”. En línea www.foetrabsas.org. Fecha consultada: 29/07/2008

desafilan de la federación a nivel nacional, manteniendo su condición de organización de 1º grado⁸⁷.

Desde 1997 se encuentra como secretario general Osvaldo Iadarola, por tercer periodo consecutivo y con mandato hasta el 2009, perteneciente a la rama de la C.G.T.; Claudio Marín como secretario adjunto, quien está afiliado a la C.T.A., dos visiones contrarias a nivel de 3º grado. Su ámbito de representación incluye: Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los partidos de Vicente Lopez, San Isidro, San Fernando, San Martín, Morón, La Matanza, Avellaneda, Lanús, Lomas de Zamora, Quilmes, Florencio Varela, Almirante Brown, Esteban Echeverría, Ezeiza, Ituzaingo, Hurlingham, Berazategui, San Miguel, Malvinas Argentinas, Tres de Febrero, Tigre y las zonas del partido de Presidente Perón que pertenecían anteriormente a los partidos de Florencio Varela y Esteban Echeverría, todos de la Provincia de Buenos Aires. Posee convenios colectivos de trabajo distintos de la F.O.E.E.S.I.T.R.A., que rigen para la base de representación de FOETRA. Estos son: para el personal de base de Telefónica (CCT 547/03E), para los de Telecom (567/03E) y para los call center de Telecom (576/03E)⁸⁸. A nivel internacional se encuentra adherida a la U.N.I..

3.4.3. FATEL (*Federación Argentina de las Telecomunicaciones*)

El 8 de marzo de 2007 el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la resolución 181, legaliza la inscripción en el Registro de Asociaciones Sindicales de Trabajadores a la FATEL, con carácter de asociación de 2º grado. Las entidades que conforman esta federación son las siguientes:

- **FOETRA** sindicato **Buenos Aires** (personería gremial N° 361)
- Sindicato de Unión de Trabajadores Telefónicos y afines del **Chaco** - SUTTACH (personería gremial N° 958)

⁸⁷Anteriormente a la privatización, las diferencias ya estaban marcadas. En 1990 los grupos que se oponían a la venta de la compañía telefónica le ganaron el gremio a Julio Guillán, secretario general del FOETRA Buenos Aires y de la federación a nivel nacional desde 1984, quien se había alineado con las políticas menemistas y actuaba a favor de las privatizaciones. En ese mismo año, se produce una huelga por parte de los trabajadores telefónicos por cuestiones salariales, discusiones de convenios colectivos y contra la intervención estatal, en ese momento a cargo de María Julia Alzogaray. El Ministerio de Trabajo la decreta "ilegal" y ante la desobediencia de los trabajadores, se le quita la personería gremial por el lapso de un año, se restringe el derecho a huelga y se producen despidos. Mientras tanto, Julio Guillán fue designado por el Gobierno como Subsecretario de Comunicaciones y recuperó las riendas del gremio en agosto de 1993, permaneciendo hasta 1997, año en que fallece. La derrota de la huelga allanó el camino a la privatización definitiva de ENTel. Fuente: Aruguete, Natalia y Duarte, Marisa. 2005. Las estrategias sindicales de los trabajadores telefónicos: las distintas lógicas de la acción colectiva. Buenos Aires, Argentina En línea <http://www.aset.org.ar/congresos/7/08009.pdf>. Fecha de consulta: 29/07/2008.

⁸⁸ En el ámbito de Telefónica Argentina SA nunca lograron que se reconozca como actividad telefónica los trabajadores de ATENTO SA, empresa que subcontrata este tercero para que funcionen los CALL CENTER (venta telefónica de productos y servicios), por lo tanto no se encuadran dentro del ámbito de FOETRA sino están bajo el sindicato empleados de comercio.

- Sindicato **Lujan** de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones (personería gremial N° 536)
- Sindicato de Trabajadores de las Telecomunicaciones de **Rosario** SI.TRA.TEL. (personería gremial N° 385)
- Sindicato de Obreros Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de **Santa Fe** (personería gremial N° 1180)
- Sindicato de Obreros y Empleados Telefónicos de **Tucumán** (personería gremial N° 1079)

Los sindicatos mencionados anteriormente, con excepción de F.O.E.T.R.A. Buenos Aires, estuvieron adheridos a F.O.E.E.S.I.T.R.A. hasta el año 2005 cuando se desafilieron. Esto se debió a que en el año 2004 hubo una modificación del estatuto de la federación, que dentro de otros puntos, reducía de 11 cargos el secretariado nacional a 7. Esto produjo malestar entre quienes quedaron fuera de la estructura y tuvieron acercamientos con F.O.E.T.R.A. Buenos Aires, opositor a F.O.E.E.S.I.T.R.A. En el transcurso del 2005 se realizaron asambleas extraordinarias en cada uno de los lugares disidentes para solicitar la desafiliación a la federación. Cabe aclarar que los referentes que se encontraban en el Secretariado nacional de la F.O.E.E.S.I.T.R.A. años anteriores, fueron los propios gestores de la salida de sus sindicatos y la mayoría mantiene sus lugares como secretario general, salvo en Rosario.

La F.A.T.E.L. solicita que su ámbito de intervención sea a nivel nacional, por lo que se disputa la representación con la F.O.E.E.S.I.T.R.A., que aún supera en número de afiliados a esta incipiente federación. No obstante, se agudizan las acciones políticas en épocas de renovación de autoridades en los sindicatos (sobretudo en los mayoritarios) ya que está en disputa el logro de la personería gremial; algo similar a lo que sucede con la C.G.T. y la C.T.A. en las asociaciones de 3° grado.

Otro de los puntos cuestionados por la F.A.T.E.L. a la F.O.E.E.S.I.T.R.A. fue la administración de los recursos de los sindicatos. En este sentido, la Ley de Asociaciones Sindicales autoriza a que las retenciones de los aportes de los trabajadores y las empresas se deriven a las federaciones con personería gremial y sean éstas las que lo distribuyan, o inversamente sean otorgadas directamente a los sindicatos de 1° grado con personería gremial para estas realicen la retribución a la entidad de 2° grado. La ley determina que los porcentajes a aportar sean establecidos por los estatutos de las

entidades interesadas (artículo 34, Ley Nacional 23.551). El manejo de los recursos es estratégico en el marco de la autonomía de acción⁸⁹.

3.4.4. Otras organizaciones dentro del ámbito de las telecomunicaciones fuera de las federaciones anteriores.

3.4.5-FOPSTTA (Federación de Organizaciones del Personal de Supervisión y Técnicos Telefónicos Argentinos):

Organización de 2º grado, con personería gremial 1125. Fue creada en 1962 y está integrada por:

- la Organización Personal Supervisión y Técnico Telefónicos Argentinos Buenos Aires (sede en Mar Del Plata)
- Organización del Personal de Supervisión y Técnicos Telefónicos Argentinos (sede en Capital Federal)
- Organización del Personal de Supervisores Telefónicos Argentinos, filial nordeste (Provincias de Corrientes, Chaco, Formosa y Misiones)
- Organización del Personal de Supervisores y Técnicos Telefónicos Argentinos (Córdoba),
- Organización del Personal Técnico y Supervisores Telefónicos La Pampa.

En la provincia de Entre Ríos no se cuenta con este tipo de representación.

3.4.5. UPJET (Unión de Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones)

Organización de 1º grado, con personería gremial 371. Agrupa al personal superior jerarquizado desde 1958. La Empresa Nacional de Telecomunicaciones, creada en 1957 como sucesora de Teléfonos del Estado, se manejó originalmente con el esquema tradicional de un único gremio que representaba al personal de base, por lo que a partir de cierto nivel del escalafón no existía ningún tipo de organización sindical. Una situación similar se daba en la antigua empresa privada Unión Telefónica, en la que se prohibía la agremiación de los funcionarios.

A poco tiempo de fundada E.N.Tel en el '57, hubo un conflicto laboral con medidas de fuerza que duraron casi dos meses. Durante el mismo, la empresa asignó tareas arbitrariamente a los trabajadores jerarquizados, lo que generó situaciones injustas y puso

⁸⁹ Hasta el momento la F.O.E.E.S.I.T.R.A., recibe el 60% del total de los aportes y el 40% es lo que le coparticipa a los sindicatos. En el artículo 13 de su estatuto manifiesta que este porcentaje es determinado por el Congreso General de Delegados (cuerpo soberano de la federación), el cual se reúne una vez al año en sesión ordinaria y extraordinaria cuando el Secretariado Nacional lo considere necesario. Para poder tener derecho a asistir a los congresos, los sindicatos adheridos deberán estar al día con el pago de sus respectivas cotizaciones (artículo 28).

en evidencia la desprotección de estos trabajadores. Se generó un gran descontento y un grupo de jefes de división comprendió que era necesario enfrentar la situación y buscar una solución permanente al problema, por lo que se organizaron reuniones para discutir la situación y las posibles vías de acción para lograr que la Empresa respetara la posición del personal superior. Clarificadas las primeras ideas se invitó al resto de los interesados. La respuesta fue masiva y tres meses después de las primeras gestiones, 600 trabajadores reunidos en la sede del Consejo Profesional de Electrotécnicos, formaron su primera Comisión Provisoria y redactaron un proyecto de estatutos de su nueva unión. Es muy importante aclarar que esta agrupación no fue un desprendimiento de ningún gremio preexistente, porque se trataba de personal que estaba fuera de cualquier convenio que buscaba definir su propia identidad laboral. Actualmente, continúan en el ejercicio de la representación, pero en la provincia de Entre Ríos no se cuentan más de diez afiliados⁹⁰.

3.4.6. CE.P.E.TEL. (Centro de Profesionales de las Empresas de Telecomunicaciones)

Organización de 1º grado, con personería gremial 650. Fue creada en 1958. Adhiere a la CTA a nivel nacional y a la UNI a nivel internacional. Representa al personal profesional que desempeña tareas propias del título habilitante de grado. No encontramos en Entre Ríos este tipo de representación⁹¹.

3.5. Cambio de concepción de la negociación colectiva. Quiebre de las negociaciones centralizadas por actividad.

Estas divisiones que se trataron en el capítulo anterior dentro de las organizaciones sindicales de los telefónicos, significó el avance de las negociaciones por empresa y el quiebre de uno de los pilares que sostuvieron al sistema corporativo de épocas anteriores, como era la negociación centralizada. Para tener en claro cómo afectó esto en este campo en particular, se analizarán los puntos principales de la ley que rige las negociaciones colectivas como es la 14250⁹² y en una segunda instancia cómo se refleja esto en el universo analizado en este trabajo en particular.

3.5.1- Ley 14250, convenio colectivo de trabajo

El ámbito de negociación entre las empresas y las organizaciones gremiales son las **comisiones paritarias**. Estas están integradas por un número similar de representantes sindicales y empresariales pero teniendo como árbitro al Ministerio de Trabajo, Empleo y

⁹⁰ Fuente: www.upjet.org.ar. Fecha consultada: 29/07/2008

⁹¹ Fuente: www.cepetel.org.ar. Fecha consultada: 28/07/2008

⁹² Ley Nacional N° 14.250, de convenio colectivo de trabajo, publicada en el boletín oficial el 20/10/1953

Seguridad Social de la Nación. Este organismo oficial homologará las actas con lo acordado en estas reuniones y luego de su publicación se incorporarán oficialmente al Convenio Colectivo de Trabajo, marco legal que rige las relaciones entre los trabajadores y las empresas.

En su artículo 1 quedan especificadas qué organizaciones pueden celebrar este tipo de convenio, como son: la asociación profesional de empleadores, un empleador o un grupo de empleadores y una asociación sindical de trabajadores con **personería gremial**. No obstante, el convenio regirá para todos los *“trabajadores de la actividad o de la categoría dentro del ámbito a que estas convenciones se refieran; cuando se trate de un acuerdo destinado a ser aplicado a más de un empleador, alcanzarán a todos los comprendidos en sus particulares ámbitos”*⁹³ (en su condición de afiliados o no).

Los ámbitos de negociación que determina esta ley en su artículo 21 son los siguientes:

- Convenio nacional, regional o de otro ámbito territorial.
- Convenio intersectorial o marco.
- Convenio de actividad.
- Convenio de profesión, oficio o categoría.
- Convenio de empresa o grupo de empresas.

3.5.2- Cuadro de situación de los telefónicos con los convenios colectivos de trabajo.

El último convenio de actividad telefónica fue el 165/75 que abarcaba a todos los trabajadores representados por la F.O.E.T.R.A. (actual F.O.E.E.S.I.T.R.A.) y U.P.J. (actual U.P.J.E.T.), de las empresas:

- Empresa Nacional de Telecomunicaciones (E.N.Tel.)
- Compañía Argentina de Teléfonos (C.A.T.)
- Compañía Entrerriana de teléfonos (C.E.T.)
- Federación de Cooperativas Telefónicas (FE.CO.TEL.).

Luego del golpe militar de 1976 pierden su vigencia todos los convenios colectivos de trabajo hasta 1983 con el advenimiento de la democracia.

Con las privatizaciones de los años '90 comienzan a regir, en el ámbito de las comunicaciones, los convenios por empresas. Las partes empresariales y sindicales pactaron la puesta en vigencia del CCT 163/91, que incluía a los trabajadores de las

⁹³ Ley Nacional 14.250 artículo 4

empresas Telefónica Argentina S.A., Telecom Argentina S.A., Telecomunicaciones Internacionales de Argentina S.A. (Tel.Int.Ar.) y Startel⁹⁴, bajo la representación de F.O.E.T.R.A. (actual F.O.E.E.S.I.T.R.A.). Este convenio tuvo vigencia por un año y fue sustituido por el CCT 201/92, para las dos empresas trasnacionales que se hicieron cargo del servicio básico telefónico, rigiendo actualmente para todos los trabajadores del ámbito territorial de la F.O.E.E.S.I.T.R.A. y modificado en instancias de paritarias con el acuerdo de las partes involucradas.

A partir de los alejamientos de las organizaciones sindicales de los telefónicos (abordado en el punto anterior), se pactaron con cada uno de los sindicatos salientes convenios colectivos de trabajo con vigencia en los ámbitos geográficos particulares que abarca la organización de 1° grado. Además quedaron habilitados los convenios por especialidad específica, como para los trabajadores de las cooperativas, locutorios, telecentros y para personal jerárquico. A continuación se indica todos los convenios vigentes con su correspondiente ámbito de aplicación.

⁹⁴ Startel SA. empresa que presta servicios nacionales no sujetos a licencias exclusivas (tales como transmisión de datos, telex y telégrafos).

<i>CUADRO 5: Convenios Colectivos con organización de 2º grado</i>			
Convenio Colectivo de Trabajo	Organización Gremial	Empresas	Personal comprendido
201/92	F.O.E.E.S.I.T.R.A.	Telecom/Telefónica	Trabajadores especializados de la actividad telefónica
538/03	F.O.E.E.S.I.T.R.A.	Call Center de Telecom	Personal cuya tarea sea la de establecer contactos con los clientes a través del canal telefónico y con asistencia de sistemas informáticos
296/97	F.O.E.E.S.I.T.R.A.	FE.CO.TEL. (Federación Empresaria de Cooperativas de las Telecomunicaciones)	Trabajadores de las telecomunicaciones con desempeño laboral en las cooperativas licenciatarias y/o prestatarias de dichos servicios
352/02	F.O.E.E.S.I.T.R.A.	CAL (Cámara Argentina de Locutorios)	Trabajadores del sector de centros públicos de telecomunicaciones (locutorios, telecentros, cabinas públicas, telecabinas)

<i>CUADRO 6: Convenios Colectivos con organizaciones de 1° grado</i>			
Convenio Colectivo de Trabajo	Organización Gremial	Empresas	Personal comprendido
547/03E	FOETRA Buenos Aires	Telefónica	Trabajadores de la actividad telefónica
567/03E	FOETRA Buenos Aires	Telecom	Trabajadores de la actividad telefónica
576/03E	FOETRA Buenos Aires	Call Center de Telecom	personal de Call Center
724/05	SITRATEL Rosario	Call Center de Telecom	personal de Call Center
728/05	SITRATEL Rosario	Telecom	Trabajadores de la actividad telefónica
819/06E	SILOEESIT Lujan	Telefónica	Trabajadores de la actividad telefónica
822/06E	SILOEESIT Lujan	Telecom	Trabajadores de la actividad telefónica
820/06E	SUTTACH Chaco	Telecom	Trabajadores de la actividad telefónica
828/06	SUTTACH Chaco	Telefónica	Trabajadores de la actividad telefónica
820/06E	SOEESIT Santa Fe	Telecom	Trabajadores de la actividad telefónica
828/06	SOEESIT Santa Fe	Telefónica	Trabajadores de la actividad telefónica
210/93	CEPETEL	Telecom/Telintar	personal profesional de la actividad telefónica de las Empresas y / o Entidades prestatarias de dichos servicios, cuya representatividad ejerza el Centro de Profesionales de Empresas de Telecomunicaciones
257/97	UPJET/FOPSTTA	Telefónica	personal jerárquico, técnico y/o experto y de supervisión
373/04	UPJET	FECOTEL	personal jerárquico, técnico y/o experto y de supervisión
497/02E	UPJET/FOPSTTA	Telecom	personal jerárquico, técnico y/o experto y de supervisión

3.5.3- Consideraciones sobre la negociación colectiva. Un campo fértil para los profesionales de la comunicación.

La negociación colectiva adquiere una nueva dimensión bajo las condiciones económicas, políticas y sociales de una realidad compleja y cambiante como la de hoy en día. El concepto de **negociación** ha cambiado de un acto en el tiempo con un resultado determinado, para constituirse en un proceso continuo sin un principio ni un fin. Carlos Tomada y María Rigaut explican esto diciendo: “*entender la negociación como proceso, implica un desplazamiento del centro de atención desde los resultados al desarrollo en sí mismo. El proceso se convierte en directriz para el logro de los resultados deseados.*”⁹⁵ Estos dos autores plantean un modelo para la negociación desde el punto de vista de esta nueva concepción: “*la negociación demanda del actor sindical algo más que competencias específicas en la mesa de negociación. La negociación colectiva como proceso exige una serie de herramientas necesarias para:*

- *conocer los cambios políticos-económicos globales que influyen en las relaciones laborales;*
- *asumir la diversidad creciente de sus representados, con sus intereses propios;*
- *manejar la representación de los intereses legítimos (y diversos) de los trabajadores frente a las necesidades de competitividad y eficiencia de las empresas*
- *analizar y medir, frente a la dinámica de los factores, la situación de poder del sindicato como institución para responder a los intereses de sus representados a través de la negociación.*

Comprender la negociación como un proceso, más allá del resultado del convenio, implica asimismo plantearse la necesidad de:

- *planificar la negociación teniendo en cuenta las situaciones reales que se encuentran en constante proceso de cambio*
- *incorporar en el proceso los mecanismos de participación y consulta necesarios para asegurar un flujo de información permanentemente actualizado sobre las situaciones existentes*
- *establecer, desde el sindicato, mecanismos de evaluación, gestión y seguimiento de dicho proceso.*”⁹⁶

En el desarrollo del trabajo, destacan la importancia del manejo de la información en estas instancias de negociación y frente a estructuras empresarias que se construyen y desmoronan a la velocidad de los tiempos del mercado. “*La información es poder. El tener*

⁹⁵ Tomada, Carlos A. y Rigat-Pflaum, María. 1998. Negociación Colectiva ante el Siglo XXI. Aportes para la acción sindical. En línea: http://www.fes.org.ar/PUBLICACIONES/NegCol_TomRigat.pdf. Fecha de consulta: 28/07/2008. P.9

⁹⁶ Ibid. P. 9

*información y contar con los elementos necesarios para la utilización es vital, en especial, cuanto más completo y preciso sea el caudal de datos recabados y se cuente con técnicas idóneas para su procesamiento*⁹⁷.

Desde una perspectiva sociológica, la negociación colectiva es un mecanismo de relaciones de poder entre organizaciones sociales que lleva a una reglamentación paritaria⁹⁸. Por lo tanto, se le reconoce al capital, el ejercicio del poder dentro de la empresa pero también confiere derechos a los trabajadores que limitan esas facultades de dirección y organización.

En este contexto, la participación de un comunicador social en este campo es de fundamental importancia, ya que por su formación está capacitado para intervenir en los procesos comunicativos que en definitiva son las relaciones de poder materializadas a través del discurso. Estos procesos comunicativos se desarrollan en el terreno de lo cultural en donde se producen, circulan y consumen los sentidos dominantes que relacionan a los sujetos con lo social en un momento histórico determinado. Stuart Hall dice que *“toda sociedad o cultura tiende, con diferentes grados de clausura, a imponer sus clasificaciones del mundo político, social y cultural”*.⁹⁹ Los tiempos actuales han acelerado los cambios de las condiciones materiales, dominados por una concepción de lo social estrictamente económica.

Desde esta perspectiva, este trabajo en particular responde a la visión de una de las organizaciones involucradas, como es la sindical, en constante conflicto con la empresarial en el marco de las relaciones laborales mediadas por el Estado. Entonces, cuando hablamos de intervenir en un campo particular se puede pensar desde del concepto de Hall que dice: *“al hablar de significaciones dominantes, entonces, no estamos hablando de un lado del proceso que gobierna cómo los hechos serán significados. Consiste en el “trabajo” necesario para reforzar, ganar plausibilidad y dirigir como legítima la decodificación de un evento dentro del límite de definiciones dominantes en las cuales ha sido connotativamente significado.”*¹⁰⁰

La licenciada Karina Arach Minella precisa una forma de trabajo del profesional de la comunicación dentro de las organizaciones: se entiende por organización a *“una forma de materializar la institución en tanto conjunto de reglas que dota de claridad”*¹⁰¹. En este caso se analiza el campo de las relaciones laborales. En una primera instancia, destaca el análisis de las *“regularidades que establecen sentidos comunes que construyen formas de percepción semejantes al interior de un grupo, pero también precipitando cambios concretos en los modos de producción de sentidos”*¹⁰².

⁹⁷ Ibid. P. 66

⁹⁸ Paritario: [adj](http://buscon.rae.es/draef/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=telefónico). Dicho especialmente de un organismo de carácter social: Constituido por representantes de patronos y obreros en número igual y con los mismos derechos. Fuente: Diccionario de la Real Academia Española, http://buscon.rae.es/draef/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=telefónico. Fecha de consulta: 28/07/2008

⁹⁹ Hall, Stuart. 1980. “Cultura, media y lenguaje”. Londres. Hutchinson. Traducción: Silvia Delfino. En línea: <http://www.nombrefalso.com.ar/index.php?pag=71>. Fecha consultada: 28/07/2008

¹⁰⁰ Ibid.

¹⁰¹ Arach Minella, Karina. 2005. La dialéctica de una comunicadora organizacional. Tesis de grado de la Facultad de Ciencia de la Educación, Universidad Nacional de Entre Ríos. P. 6

¹⁰² Ibid. P.3

La condición histórica de las organizaciones que integran el campo laboral (empresa, sindicato, Estado) la determina como estructuras de la incompletud, o sea “*regulados pero nunca acabados*”, poniendo de manifiesto una situación de conflicto latente, “*producto de intereses contrapuestos de los distintos grupos que participan en las instituciones*”.¹⁰³

En conclusión, el comunicador social debería revelar esos conflictos para que sean reconocidos por los actores que integran la organización, con el objetivo de “*favorecer cambios en las relaciones de poder, produciendo consensos que instituyan nuevos sentidos compartidos*”¹⁰⁴. Siguiendo el camino planteado, el siguiente capítulo introduce a la conformación de la organización gremial de los telefónicos de Entre Ríos.

¹⁰³ *Ibíd.* P. 4

¹⁰⁴ *Ibíd.* P. 4



Capítulo 4 El papel de la historia dentro de una organización

Pierre Bourdieu afirma: “*en un campo hay luchas, por lo tanto historia*”. La naturalización de las formas de dominación ha ocultado su verdadera cara: la de ser una visión de las tantas posibles que busca perpetuarse en el tiempo como única alternativa viable.

A través de una lectura histórica de las organizaciones (y en este caso en los sindicatos argentinos con escasos 50 años de reconocimiento institucional) pueden revelarse las luchas de los grupos de interés que disputan el poder hegemónico con la excusa de la representación de un colectivo. Al perderse la visión histórica, estas disputas no son visibles al común de los representados. Cúpulas sindicales con más de 20 o 30 años en las conducciones han perpetuado en la sociedad la idea de que los cambios no son posibles, coartando toda posibilidad a la diferencia.

Pero cabe preguntar, si los trabajadores han delegado en sus dirigentes el poder de representación, o sea, les han encargado la función de hacer valer sus intereses: ¿cómo ese mandatario puede ejercer un poder mayor al que le ha sido otorgado?

Desde la perspectiva de Pierre Bourdieu, en su trabajo “La delegación y el fetichismo político” se analizan las categorías para comprender este proceso de delegación por el cual “*los individuos no pueden constituirse (o ser constituidos) en tanto grupo, es decir en tanto fuerza capaz de hacerse oír y de hablar y de ser escuchada, sino desposeyéndose en provecho de un portavoz*”¹⁰⁵.

El autor plantea dos momentos en el acto de delegar:

- El primero, cuando los agentes se dotan de un órgano permanente de representación convirtiéndose en un “buró” en el sentido de una organización burocrática, “*es decir de una permanencia y permanentes*”. Es en este momento que aparece la figura del mandatario como portavoz de los sujetos atomizados.
- El segundo, cuando la organización se constituye como mandante de los individuos representados. “*Ya no es el mandante quien designa a su delegado, sino la oficina quien mandata a un plenipotenciario*”

El dirigente se arroga la representación de un grupo a través de algunas estrategias que hacen que su persona se anule en pos a ese colectivo: “no existo sino por el grupo”. La modestia, con un aire familiar, disimulará la violencia que el representante ejerce sobre sus representados, mostrándose como imprescindible y único para resolver las dificultades, como así también para asignar tareas “sagradas”. Bourdieu habla del “efecto oráculo” como “*la explotación de la trascendencia del grupo con relación al individuo singular operada por un individuo que efectivamente es de un cierto modo el grupo, aunque no fuese sino porque nadie puede levantarse para*

¹⁰⁵Bourdieu, Pierre. 1988. Cosas Dichas. Capítulo La delegación y el fetichismo político. Colección .El Mamífero Parlante. Ediciones Gedisa. Barcelona, España. P. 159

decir “tú no eres el grupo”, salvo fundando otro grupo y haciéndose reconocer como mandatario de ese nuevo grupo”¹⁰⁶

En una segunda instancia, los dirigentes trascienden los intereses de sus mandantes y aparece el aparato como el determinante de sus prácticas. La autoperpetuación de los aparatos burocráticos hace que necesiten de los incondicionales para mantener la estabilidad del sistema. Bourdieu afirma: *“la indignación moral no puede comprender que tengan éxito en el aparato aquellos que la institución carismática percibe como los más tontos, los más ordinarios, aquellos que no tienen ningún valor propio. En realidad tienen éxito no porque son los más ordinarios sino porque no tienen nada de extraordinario, nada fuera del aparato, nada que los autorice a tomarse libertades con respecto del aparato, a hacerse los listos.”¹⁰⁷*

4.1- El proceso de privatización en Entre Ríos. La privatización de una privada.

La organización sindical tratada en esta investigación tiene una particularidad: haber tenido desde sus comienzos una relación con empresas de capital privado. En tal sentido, esta característica ha delineado sus formas de actuar como también a la de los trabajadores que ella representa.

En Entre Ríos el servicio telefónico fue brindado desde sus comienzos hasta el traspaso a manos de Telecom en el año '92 por empresas que pertenecieron a capitales privados, siendo la Ericsson de Suecia su principal inversor.

La Ericsson tiene su origen en 1876 y surge como fabricante de equipamiento del sistema telefónico patentado ese mismo año por Graham Bell. A partir de su expansión internacional, se presenta en la Argentina a principios del siglo XX, ofreciendo sus productos para imponer su tecnología en este naciente mercado. Aquí se le exigió ser prestador del servicio además de proveedor de centrales y equipos como condición para acceder al mercado de la telefonía. En una entrevista realizada al actual secretario general de S.O.E.E.S.I.T.E.R. expresaba: *“ellos (en referencia a la Ericsson) lo único que hacían era fabricar centrales. Se dedicaban a eso pura y exclusivamente. Cuando quisieron entrar a la Argentina los obligaron a brindar el servicio, a pesar de que era el único lugar en el mundo que lo hacía. Por eso que en 1919, el primer lugar donde desarrollaron la primera actividad de telecomunicaciones fue en Concordia. Después el desarrollo del capital privado está de acuerdo a las políticas (en referencia a políticas de Estado)”¹⁰⁸.*

La Ericsson operó con dos empresas en Argentina:

- La Compañía Entrerriana de Teléfonos (C.E.T.), que brindó el servicio hasta los años '80.

¹⁰⁶ Ibid. P.165

¹⁰⁷ Ibid. P.170

¹⁰⁸ Entrevista realizada a Roberto Catalano, actual secretario general de S.O.E.E.S.I.T.E.R. el 28 de setiembre de 2007.

- Y la Compañía Argentina de Teléfonos (C.A.T.) que comprendía Mendoza, San Juan, Santiago del Estero, Tucumán, y Salta.

Esta forma de operación permitía que las dos empresas realizaran transacciones comerciales como gestiones independientes entre una y otra, controlando todo el circuito de producción y comercialización de equipamientos que era lo que le interesaba a la Ericsson. En Paraná existían los talleres en donde se realizaba la reparación, el mantenimiento de todo lo automático como batería local, central y magnetos; y el armado de equipamientos que provenían como repuestos desde Suecia. Estos talleres eran proveedores de las seis provincias de capital privado que quedaron luego de que aparece la E.N.Tel¹⁰⁹.

A mediados de los '80, la Ericsson (a través de la C.E.T.), no logra participar de los cambios tecnológicos que la E.N.Tel. imponía a nivel nacional y pierde la posibilidad de cursar las llamadas internacionales por su estructura de Entre Ríos hacia los vecinos países de Uruguay y Brasil; en consecuencia la C.E.T. cae en déficit. En la provincia había una fuerte tendencia a estatizar el servicio telefónico y ante la situación planteada anteriormente, se le exige a la compañía que realice inversiones de acuerdo a los planes nacionales que había en esos momentos. La C.E.T. no estaba en condiciones económicas ni de estructura para afrontar este pedido y además se encontraba prestando el servicio con un convenio de prestación de 1927, por lo tanto el gobierno propone la compra de dicha compañía. Es bajo este contexto que la C.A.T. absorbe a la C.E.T., el 30 de junio de 1986, como estrategia para evitar su compra por el gobierno provincial ya que de esta forma el Estado Nacional debería estatizar la compañía entera.

La organización de las empresas privadas de la Ericsson en la Argentina estuvo íntimamente ligada a la metodología de trabajo de la empresa estatal E.N.Tel. Catalano describe esta situación diciendo que la dependencia de la privada ante la estatal era total ya que los *carrier*¹¹⁰ de salida a cualquier destino nacional e internacional estaban en manos de E.N.Tel. pero los capitales Ericsson tenían “*el paraguas protector del Estado y por eso no se podían mover sin su autorización*”¹¹¹.

En el ámbito del Estado provincial existía la Dirección de Telecomunicaciones de Entre Ríos, dependencia que tenía a cargo el servicio de las localidades lejanas o poco rentables para la privada sueca. Dentro de los pliegos de privatización de los años '90 se aclaró que las empresas que se hicieran cargo del servicio telefónico también debían

¹⁰⁹ Ante la consulta a Catalano del por qué no se pasó a manos del Estado a las empresas de capital sueco durante el gobierno de Perón responde: “*que el plan tenía etapas (planes quinquenales) que no se pudieron cumplir porque el gobierno peronista no termina su mandato, y además porque la tecnología Ericsson estaba muy arraigada en esos lugares, lo que obligaba a un cambio progresivo*”.

¹¹⁰ Palabra del inglés que significa transportador, portador.

¹¹¹ Entrevista realizada a Roberto Catalano 28 de setiembre de 2007.

incorporar estas zonas poco rentables. Así en el año '94 pasa a manos de TELECOM S.A. con 6.000 abonados y 600 empleados¹¹².

4.2. La organización sindical antes del '90. Una privada con régimen estatal.

Las compañías Argentina y Entrerriana de Teléfonos (C.A.T. y C.E.T.) estaban bajo el convenio colectivo de trabajo 165/75 que regía para todas las organizaciones representadas por la Federación Nacional F.O.E.T.R.A. (actual F.O.E.E.S.I.T.R.A.). Las diferencias que más se destacaban entre el accionar de los gremios privados con relación al estatal eran referidas al régimen de faltas y de vacaciones. Para los trabajadores estatales regían los tiempos del Estado, en cambio para los privados era un régimen más comercial.

En el secretariado nacional había uno o dos cargos que representaban a las provincias de capital privado. No obstante, al surgir algún conflicto gremial en alguno de estos lugares, se trataba primero en la comisión local y en caso de no encontrarse alguna resolución se derivaba a la comisión central de reclamaciones de la federación.

4.3- "Para unos era nuestra empresa y para otros la empresa". Un problema de pertenencia.

Con este concepto José María Ortiz, secretario gremial de SOEESITER (desde 1987 está dentro de la estructura sindical) describe el sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa estatal E.N.Tel. y de las privadas C.A.T. y C.E.T.; en tal sentido delinea las formas del ejercicio gremial en cada uno de estos ámbitos. También fue confirmado por Roberto Catalano, que desde 1985 ocupa un lugar en la Federación. Ambos concluyen que las idiosincrasias de los trabajadores eran distintas porque en el Estado había una dependencia total al momento político y algunas veces había abuso con relación a la condición de estabilidad que se garantiza en la constitución nacional a los empleados estatales. Hasta hoy día los empleados públicos tienen derecho a la estabilidad propia en el empleo, por lo cual no pueden ser despedidos sin justa causa ni siquiera mediante el pago de una indemnización. Si el trabajador es dejado cesante sin causa justificada, puede pedir que lo reincorporen a la administración pública y el pago de los salarios caídos. La única posibilidad que tiene el Estado de despedir a uno de sus empleados es luego de sustanciarle un sumario administrativo y de demostrar que hay justa causa de despido. El artículo 14 bis de la Constitución Nacional garantiza la "*protección contra el despido arbitrario y la estabilidad del empleo público*". En cambio los trabajadores del sector

¹¹² Datos propios de S.O.E.E.S.I.T.E.R.

privado pueden ser despedidos con el pago de una indemnización bajo la ley de contrato de trabajo.

Los trabajadores de las empresas privadas, realizaban otros tipos de reclamos más relacionados con las condiciones laborales a pesar de tener un convenio unificado. En las reuniones federativas eran notorias las diferencias temáticas o de planteos que uno y otro exponían y la forma en que se posicionaban los actores frente a las distintas estructuras. Para los estatales, la empresa E.N.Tel. le pertenecía en carácter de ciudadanos, de tal forma que se expresaban diciendo “nuestra empresa”; en cambio para los privados estaban bien diferenciadas las jerarquías, refiriéndose a ella como “*la empresa*” marcando la distancia.

En el momento de exponer los argumentos para la privatización de E.N.Tel., la situación del manejo político de este organismo estatal fue uno de los tantos que los funcionarios del gobierno de Carlos Menem utilizaron para convencer a la ciudadanía de la necesidad de privatizar. En una entrevista al entonces secretario de comunicaciones, Raúl Otero sobre la privatización de la E.N.Tel. argumentaba la siguiente situación que puede ilustrar lo antes mencionado: “...*Conviene reafirmar, sin embargo, que el Estado no se retirará del área de telecomunicaciones; por el contrario pasará a ocupar el papel político más importante, que es el de planificar y controlar. Hasta ahora la Secretaría de Comunicaciones ha tenido un papel irrelevante en el área telefónica. Le era muy difícil controlar E.N.Tel., por ser esta una empresa estatal con similar dependencia del Poder Ejecutivo, y por otro lado tampoco cumplió su papel con la Compañía Argentina de Teléfonos, cuyo servicio es más deficiente que el de E.N.Tel., y que nos sirve para ejemplificar que la sola privatización no es garantía de buen servicio; solo el control gubernamental de los monopolios o la competencia verdadera son la garantía del buen servicio*”.¹¹³

4.4. Los “costos” de la introducción de cambios tecnológicos.

Al momento del traspaso de la C.A.T. a Telecom S.A. el 15 de abril de 1992, en Entre Ríos la empresa contaba con 450 trabajadores, que se redujeron a 300 por implementación de centrales automáticas en el periodo inicial de la nueva empresa¹¹⁴. No obstante, la reducción de personal por introducción de tecnología fue un proceso iniciado

¹¹³ “En 1990 E.N.Tel. será privada” entrevista a Raúl Otero, Secretario de Comunicaciones en Suplemento Especial de Telecomunicaciones, Clarín Económico, Buenos Aires, domingo 29 de octubre de 1989, P.2 (el resaltado es criterio de la tesista)

¹¹⁴ En una charla informal con un ex miembro de Recursos Humanos de Telecom Entre Ríos se pudo saber que en 1997 había 500 empleados en toda la provincia aproximadamente, sin contar el actual call center que se creó en el año 2000 bajo el convenio 538/03. Actualmente el 201/92 que es el mismo que estaba cuando Telecom asume en el año ‘92 son 215 trabajadores (datos S.O.E.E.S.I.T.E.R.- agosto 2008). En el camino quedaron 280 puestos de trabajo de especialista telefónico.

en diciembre de 1980¹¹⁵, cuando se inauguran en Paraná y en Concordia las primeras centrales con Discado Directo Nacional, suplantando al trabajo de los operadores distribuidos por toda la provincia que comunicaban a través del “clavijero” con centrales manuales. Se introduce la tecnología electromecánica en reemplazo de la mecánica, como primera etapa, luego la analógica y finalmente la digital.

La organización gremial, en aquel momento bajo la denominación S.E.O.T.E.R. (Sindicato de Empleados y Obreros Telefónicos de Entre Ríos), afrontó este proceso de cambio tecnológico y reducción de puestos de trabajo con reubicaciones a los centros urbanos de la provincia. José María Ortiz describe este periodo de transformaciones: *“en el año ’89 se automatiza Larroque, y ahí trabajaban entre 8 y 10 operadores. Ahora, cómo hacía uno para hacerle entender al pueblo, a la gente, al intendente, al frigorífico y al bolichero, a quienes les interesaba la central automática porque tenían comunicaciones en 10 segundos con Buenos Aires, la Quiaca, incluso con el Discado Directo Internacional, que desaparecían esos puestos de trabajo y qué hacían con los operadores. Era difícil hacer una campaña, porque no era una reestructuración sino una nueva tecnología, y lamentablemente mientras más se fue automatizando menos posibilidades quedaron.”*¹¹⁶

Otra consecuencia de la incorporación de las nuevas tecnologías, fue la centralización de tareas en centros urbanos lejanos a los lugares de prestación de los servicios. Esto muestra la flexibilidad que tiene una estructura empresarial bajo este modelo de producción, pudiendo trasladar con relativa facilidad sus áreas operativas cuando las condiciones no le son favorables en el lugar asentado y así aprovechar las ventajas comparativas de cada lugar que se le ofrezca; o sea haciendo una comparación con los conocidos “capitales golondrinas” del sistema financiero, en el sector productivo se podría denominar “estructuras golondrinas”. Esto influye también en el accionar sindical que, manteniendo un esquema de representación numérica y con condiciones relativamente estables, con este sistema fluctuante deba someterse a una negociación más exigida para mantener su estructura de confrontación.

En Entre Ríos varios sectores se vieron afectados por la centralidad de las tareas sustentado por el avance tecnológico. Pero esto fue un proceso que comenzó con la empresa C.A.T. y continuó con mayor profundización con Telecom. El caso de los cierres de las oficinas comerciales del interior es un claro ejemplo. En cada localidad se contaba con un centro de atención personalizada y poco a poco en la época de Telecom, fueron reemplazados por atenciones telefónicas radicados en otros lugares (sistema conocido

¹¹⁵ A través de una entrevista a José María Ortiz, actual secretario gremial de S.O.E.E.S.I.T.E.R., se pudo conocer que en el año ’80 había aproximadamente 1.000 empleados de la empresa telefónica privada y más de la mitad de ellos eran operadores. Ortiz nos aclara: *“te estoy hablando de números aproximados. Yo me acuerdo que en una oportunidad alguien dijo: no van a quedar más de 500 operadores en todo el país. Nosotros (los del sindicato) nos queríamos morir. Y si vos te fijas no quedó ninguno”*. Entrevista realizada el 26 de setiembre de 2007

¹¹⁶ Entrevista a José María Ortiz, Secretario Gremial de S.O.E.E.S.I.T.E.R. 26 de setiembre de 2007.

como call center), desarraigándose así los puestos de trabajo del lugar de origen como así también el contacto directo con el cliente.

Actualmente, sólo quedan Paraná, Concordia y Concepción del Uruguay, y esto porque la C.N.C. (Comisión Nacional de Comunicaciones) obligó a las prestatarias a mantener abiertas las oficinas de atención personalizada que estuviesen en esa condición al 15 de noviembre de 2002 que fueron notificadas del acatamiento de un fallo del Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso, Administrativo y Federal N° 5 a cargo de la Dra. Susana Córdoba en los autos caratulados “*Unión de Usuarios y Consumidores c/ CNC y otros. Resolución 1763/99 s/proceso de conocimiento*”. El resto de los lugares deben comunicarse telefónicamente a los servicios de 112 de atención comercial que han cambiado de ubicación geográfica según disposiciones políticas de la empresa. No obstante vale aclarar que aunque pudieron mantenerse abiertas estas oficinas en la provincia de Entre Ríos, el número de empleados fue reducido casi por completo ya que de tener dotaciones en atención que superaban las cincuenta personas, hoy se cuenta, en Paraná con seis puestos, en Concordia con tres y tres en Concepción del Uruguay.

Dos variables se deben tener en cuenta para considerar esta realidad de avance tecnológico:

- automatización (reemplazo de trabajo humano por sistemas)
- deslocalización (traslado de tareas a lugares remotos).

Este proceso no se ha detenido, al contrario actualmente se está frente a un cambio de paradigma en concepto de comunicaciones a nivel mundial con la implementación de la convergencia digital, que significará la prestación de voz, datos e imágenes sobre un mismo soporte tecnológico como es la Internet. La consecuencia de esto será el reemplazo de las actuales redes de telefonía conmutadas dedicadas por las NGN (Next Generation Nextworking)¹¹⁷. Uno de los sectores más afectados por este cambio de sistema es la parte de conmutación o centrales que desde el año '98-'99 viene sufriendo recortes en las funciones, sobretudo por la centralización de las tareas que antes se realizaban en el lugar. A través del testimonio de un trabajador se puede observar este proceso: “*hubo una migración*

¹¹⁷ La redes de telefonía conmutada dedicadas se basa en establecer un camino físico entre los usuarios; y así este “camino” quedaba dedicado a ellos mientras subsista la comunicación (solicitud, establecimiento, transferencia y liberación). En el caso de un silencio prolongado o falta total de conversación este “silencio” era la información que transmitíamos, ocupando el canal y sus recursos asociados. No es eficiente. En cambio la conmutación de paquetes se basa en el envío de la voz/dato/video en un número arbitrario de paquetes del mismo tamaño, donde se adjunta la cabecera, la dirección origen y destino como así también datos de control; los cuales permitirán que los paquetes puedan ser trasladados entre los diferentes nodos intermedios de la red que une a los clientes, hasta llegar a destino a través de diferentes caminos y no ocupando el canal si no existe información a transmitir. Con este método de conmutación se logra una mayor flexibilidad en la utilización del medio de transmisión dado que no necesariamente se implementa un mismo canal físico para transmitir todos los paquetes del mensaje. Las redes orientadas a paquetes permiten implementar un nuevo esquema denominado NGN, el cual permite implementar sobre estas redes el servicio básico telefónico. Artículo “Servicio Básico Telefónico”, publicado en revista mensual de distribución interna “Telecom en tu vida” N° 31 julio 2008. P 22 y 23

*en partes pero cuando de la primera fase se pasó a la segunda, en donde todo el trabajo manual migró a los sistemas automáticos, no solo eso, se centralizó todo primeramente en Rosario y luego al poco tiempo pasó a manos de Buenos Aires...A esta altura de los hechos se comenzó a restringir el trabajo del personal sobre las bases de datos de Girafe y de las centrales a nivel abonados (clientes) ya que la máquina ADAS hacia todo por nosotros...A este punto, el trabajo que iba quedando era prácticamente nulo. Empezaron a aparecer nuevas responsabilidades como fueron el desarrollo de las rutinas de centrales. Esto debemos reconocer que generó trabajo pero al poco tiempo migró el 80% a Buenos Aires y a Rosario. Nuevamente nos quitaron trabajo de las manos. El área técnica comenzó a hacer foco en la atención de los equipos de conmutación y datos (tareas que se hacían difíciles de centralizar porque requerían de la intervención de personal entrenado y altamente capacitados en sitio). Es decir, nos convertimos en especialista en la materia. Al poco tiempo comenzó a centralizarse la gestión de equipos y pasamos de ser especialistas a empleados de bajo perfil, a los que se les había quitado la posibilidad de investigar y analizar fallas. Ahora solo nos llamaban por teléfono para decirnos cómo debíamos hacer las cosas y que parte del equipo reemplazar. Sólo se cumplían órdenes...No sólo hubo centralizaciones de tareas sino que también bajó la calidad de trabajo porque de hacer trabajos de especialistas, un día llegó la orden de ir a limpiar el piso de los locales operativos, tema que se revirtió por intervención del sindicato, ya que esa tarea debía realizarla personal de maestranza”.*¹¹⁸

4.5. Constitución de S.O.E.E.S.I.T.E.R.:

Este sindicato se constituyó el 6 de mayo de 1958 con el otorgamiento de la personería gremial N° 1.259 bajo la denominación S.E.O.T.E.R. (*Sindicato de Empleados y Obreros Telefónicos de Entre Ríos*) como entidad gremial de primer grado. Su zona de actuación es la provincia de Entre Ríos, siendo su domicilio legal Rivadavia 128 de la ciudad de Paraná. En el 2004 se modifica el estatuto y con él su denominación por S.O.E.E.S.I.T.E.R. (*Sindicato de Obreros, Empleados Especialistas de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de Entre Ríos*), la cual identifica a esta organización actualmente. Esto respondió a los dinámicos cambios que el mercado de las telecomunicaciones está sufriendo, con la incorporación de nuevas tecnologías que desdibujan la actividad telefónica conmutada conocida hasta ahora. La convergencia digital ha abierto paso a la transmisión de voz, datos e imágenes sobre un mismo soporte y una nueva era, la de las telecomunicaciones, dejando entrever la problemática de los encuadres gremiales determinados por la actividad económica, convertida en un elemento dinámico y cambiante por las condiciones del mercado. Es por eso que junto con el cambio de denominación se amplía el espectro de

¹¹⁸ Testimonio de un trabajador del sector en reuniones realizadas en la sede sindical de S.O.E.E.S.I.T.E.R. con el objetivo de diagnosticar la situación imperante en Entre Ríos con relación al avance tecnológico. Estas fueron convocadas por el grupo de los “nuevos” en el año 2005.

sujetos a representar por este sindicato, agrupando a “los trabajadores de la industria, servicios, construcción, mantenimiento, comercialización de telecomunicaciones y multimedia en sus distintas etapas y abarca todas las funciones laborales, ya sean por las empresas o sus contratistas, instaladas y/o a instalarse en la zona de actuación del sindicato, ya sean estatales, cooperativas o privadas”¹¹⁹.

S.O.E.E.S.I.T.E.R. tiene como afiliados mayoritarios a los empleados de la empresa privada Telecom S.A. y es en esa relación que se puede graficar la situación planteada anteriormente con respecto a la problemática de encuadre gremial de la actividad. El Ministerio de Trabajo de la Nación es el organismo responsable de la aprobación de los convenios colectivos de trabajo (por actividad o por empresa) que dan el marco legal a la representación que cada una de las organizaciones sindicales solicite.

4.6- La pérdida del sindicato como agencia social prestadora de servicios.

El modelo tradicional de sindicalismo se definía más como una organización de prestación de servicios (estabilidad, reivindicaciones salariales, obra social, turismo, acciones sociales) más que en la identidad esencialista que definiría ideológicamente a los trabajadores. La pertenencia a la organización se basaba más por un sentido utilitario que de unidad por conciencia de grupo.

En conversaciones con integrantes de la comisión directiva (testigos de la historia de la organización) han relatado distintas acciones que se realizaron cuando Roberto Catalano asumió la conducción del gremio en 1987 con el objetivo de “dar vida” al sindicato, cosa que los dirigentes anteriores habían dejado de lado¹²⁰. Recordaron la gran cantidad de venta de motos financiadas por la misma organización como así también la construcción de varios edificios y barrios en la provincia, los cuales fueron adjudicados a los trabajadores telefónicos¹²¹. Los trabajadores eran afiliados cautivos de la obra social sindical pero las prestaciones estaban al nivel de la cantidad de aportantes que había en aquella época. Por más que la organización tuviera enfrente a una empresa privada como la C.A.T., las negociaciones eran centralizadas por la federación y los acuerdos comunes para los trabajadores privados como estatales. En ese sentido, la estabilidad y la reivindicación salarial eran los pilares de toda reclamación gremial.

Con la llegada de Telecom cambian las condiciones de negociación con los sindicatos. El marco jurídico laboral que precarizó las condiciones de los trabajadores, la puesta en vigencia de nuevos convenios colectivos de trabajo que quitan de sus artículos la

¹¹⁹ Estatuto de S.O.E.E.S.I.T.E.R., artículo 1

¹²⁰ Durante el proceso militar, las organizaciones fueron intervenidas por lo que también hubo un desgaste por parte de las conducciones.

¹²¹ Edificio en la ciudad de Paraná ubicado en calle Montevideo al final donde viven actualmente trabajadores de la empresa de aquella época.

estabilidad laboral, la caída de los aportes por la reducción de personal y la condescendencia de los dirigentes al avance de estos nuevos paradigmas, permitieron que la empresa desplegara una serie de estrategias para capitalizar funciones que hasta ese momento los administraba la organización gremial.

La entrega de regalos para fechas especiales como fin de año; las mochilas con útiles escolares para los hijos, la organización de fiestas para los empleados¹²², entre otras acciones hicieron que el sindicato perdiera la presencia que tuvo en otros tiempos.

4.7. “Éramos una gran familia”. Del trabajador sindicalizado a la soledad del individuo. Un proceso con historia.

Es frecuente escuchar esta frase llena de nostalgia a los trabajadores que vienen de la Compañía Argentina de Teléfonos (C.A.T.) o de la Dirección de Telecomunicaciones de la provincia.

Los sindicatos a través de su bolsa de trabajo podían gestionar el 50% de las vacantes de puestos laborales surgidas dentro de la empresa, lo que estaba especificado dentro del Convenio Colectivo de Trabajo 165/75. La mayoría de los inscriptos eran familiares (hijos sobretudo) de trabajadores en actividad, los que contaban ya con una relación directa con el gremio (aún hoy hay un gran número de trabajadores que tiene alguna relación de parentesco) y determinaba un arraigo sentimental con el lugar de trabajo. Pero esta opción sindical fue suprimida con la llegada de Telecom, cambiando además su estrategia de reclutamiento de personal. Los trabajadores deberían adaptarse a las nuevas condiciones de flexibilidad, distanciándolos de toda relación con la organización sindical.

En un primer momento, la empresa implementó una serie de estrategias que le permitieron sanear su dotación a través de los retiros voluntarios y las jubilaciones anticipadas. Esto abrió el paso para la expulsión de la mano de obra directa y el acceso a la tercerización de ciertas actividades para minimizar los costos y/o los riesgos empresarios. Apareciendo la figura del trabajador precarizado, bajo condiciones menos favorables que sus antecesores.

Este cercenamiento de la dotación influyó negativamente en la cantidad de afiliados de los sindicatos (reducción de aportes), pero las organizaciones gremiales no hicieron frente a estos cambios sino que quedaron al margen o realizaron acciones locales¹²³ que solo contemplaron situaciones particulares.

¹²² Por más que las fiestas de fin de año en la época de la C.A.T. eran financiada por la empresa, la asistencia era con la familia del trabajador cosa que con Telecom cambia por el beneficio únicamente para el empleado.

¹²³ En aquella época, el sindicato en Entre Ríos había pactado con la empresa Telecom S.A. que se ofreciera a los “retirados voluntarios” la explotación de telecentros y telecabinas, a pesar de que la empresa tenía una cláusula que no permitía esta relación con ex trabajadores. Se debe tener en cuenta que estas formas de servicio en un primer momento fueron rentables pero luego con la eliminación de restricciones como por ejemplo las distancias

Las tercerizaciones, dentro de la actividad telefónica, dejaron visible el problema de los encuadramientos sindicales. Este es el caso del “call center”. Esta modalidad de trabajo implica el contacto del cliente a través del canal telefónico para realizar ventas de productos y servicios.

En Paraná se crea el primer centro de llamadas en el año 2000 y los primeros trabajadores contratados por la empresa fueron pasantes universitarios, o sea mano de obra calificada a un menor costo y sin ninguna historia de actividad sindical.

El Decreto Nacional N° 340/92 especifica en su artículo n° 2: “*denominase Pasantía a la extensión orgánica del sistema educativo a instituciones de carácter público o privado para la realización por parte de los alumnos y docentes, de prácticas relacionadas con su educación y formación, de acuerdo a la especialización que reciben, bajo la organización y control de la institución de enseñanza a la que pertenecen, durante un lapso determinado*” pero la empresa se valió de esta herramienta legal para tener un ejército de jóvenes a quienes podría adoctrinar bajo sus nuevas reglas¹²⁴.

Este tipo de contratos tiene plazo de extinción de la relación laboral, la empresa luego de haber formado al trabajador bajo nuevas condiciones, lo volvía a contratar pero no como empleado directo sino a través de empresas tercerizadas de servicios (Solvens, Páginas Amarillas SA), que se regían por el convenio colectivo de trabajo del Sindicato de Comercio, aduciendo que la actividad principal de los trabajadores es la venta y no la actividad telefónica. En este sentido, este convenio tiene condiciones y costos menores que el del especialista telefónico. Si se considera que la representación sindical está dada por la actividad productiva pero que además debe ser el sindicato con mayor número de afiliados, teniendo en cuenta que la tasa de afiliación ha disminuido notablemente en todas las organizaciones, esta disputa no sólo es por la cantidad de los aportantes sino también una clara estrategia empresaria para el debilitamiento de la organización sindical, reduciendo el conflicto a una mera disputa entre sindicatos¹²⁵.

En el año 2003 se logra, a través de una negociación, un convenio colectivo de trabajo de empresa, el 538/03, para los trabajadores del call center de la empresa Telecom S.A. A pesar de que este hecho sumo cantidad de afiliados a la organización gremial¹²⁶ (por

entre uno y otro local, cerraron o cedieron la mayoría de los telecentros en manos de ex empleados, quedando solo uno abierto en la actualidad.

¹²⁴ En el anexo I de este decreto en su artículo 4 dice: “*los estudiantes y docentes podrán recibir durante el transcurso de la pasantía una retribución por parte de las empresas o instituciones donde realizan las mismas, en calidad de asignación estímulo y gastos escolares*” y su artículo 9: “*las pasantías durarán un máximo de 4 (años) y tendrán una actividad diaria mínima de 2 horas y máxima de 8 horas, ambas de reloj*”

¹²⁵ La ley de asociaciones sindicales determina que ante un eventual conflicto de encuadramiento de los trabajadores, las partes deben recurrir al recurso de la “vía asociacional” para que se pronuncie la organización gremial superior, o sea el Comité de la Confederación General del Trabajo (C.G.T.) y una vez agotada esta instancia recién puede presentarse al Ministerio de Trabajo o finalmente presentar una acción judicial ante la Cámara Laboral. (artículo 59 de la Ley de Asociaciones Sindicales)

¹²⁶ Actualmente, S.O.E.E.S.I.T.E.R. cuenta con 342 afiliados en toda la provincia de Entre Ríos, sólo 122 son del call center Paraná. El resto corresponde al personal de base perteneciente al 201/92. A pesar de tener un convenio bajo F.O.E.E.S.I.T.R.A., este último (538/03) de vendedores telefónicos tiene una mayor inestabilidad

lo tanto aportes sociales y sindicales) representó también un nuevo desafío porque creó dentro de la misma empresa dos categorías de trabajadores: de primera y de segunda. Esta diferencia está dada por la calidad de las condiciones de trabajo y por los costos laborales de cada uno. En tal caso, las organizaciones sindicales ganaron en cantidad pero aún está abierto todo un proceso de presión de las bases para el reconocimiento de ellos en las negociaciones paritarias para el mejoramiento de sus condiciones laborales como de salarios.

Otra de las variables que hacen a la pérdida de ese espacio de familiaridad del ámbito laboral se da por la gran rotación de personas con poder de decisión en una primera etapa y luego la desaparición de las gerencias y los mandos medios en la provincia de Entre Ríos. Solo se cuenta con supervisores pero con gran dependencia en gerencias asentadas en centros urbanos de mayor concentración; en este caso particular la ciudad de Rosario y Capital Federal¹²⁷. Con el modelo anterior de producción los gerentes, jefes o supervisores tenían muy poca rotación y sólo terminaban su rol por jubilación en el cargo o por el retiro.

4.8. Principales diferencias entre los convenios con mayor número de trabajadores representados por S.O.E.E.S.I.T.E.R.

A pesar de que el universo representado es más amplio (locutorios, telecentros, cooperativas), el 95% de afiliados a S.O.E.E.S.I.T.E.R. son trabajadores regidos bajo los convenios 201/92 y 538/03 de la empresa Telecom Argentina S.A. Para poder tener una perspectiva de las principales diferencias se apuntarán algunas variables a considerar. Se debe tener en cuenta que los ejemplos que se describen a continuación corresponden al ámbito de la provincia de Entre Ríos.

que el del especialista telefónico. En general no hay despidos sino ofrecimientos de retiros voluntarios. (datos suministrados por S.O.E.E.S.I.T.E.R. agosto 2008)

¹²⁷ Para poder graficar esta situación se puede mencionar que en el año '96, la provincia de Entre Ríos era considerada una unidad operativa, o sea con una autonomía propia y jerarquías como 1 director corporativo, 8 gerencias y 1 staff dependiente del director (Relaciones Externas). Actualmente (2008), la provincia de Entre Ríos es considerada un centro de servicios con gerencias según los sectores de trabajo en Rosario, Córdoba o Buenos Aires. Sólo se cuenta con 1 gerente de la parte técnica, en las otras secciones hay referentes zonales pero con poco poder de decisiones locales.

CUADRO 7: Principales diferencias entre los trabajadores del CCT 201/92 y CCT 538/03

	201/92	538/03
Ámbito de cobertura	Telecom SA y Telefónica de Argentina SA	Telecom Argentina SA
Tareas	Administrativos, técnicos, atención personalizada y atención de servicio de 114 reparaciones.	Venta de productos y servicios
Antigüedad	Se abona como un concepto dentro del salario	No hay pago en el salario sobre este concepto
Salarios (ver anexo 2 con escalas salariales)	Básicos más elevados que el 538/03. Pago de horas extras en algunos sectores y viáticos en caso de viajes al interior.	Básicos bajos y regido por la productividad en la venta. Cumplimiento de objetivos.
Jornada laboral	7.15 horas	6 horas
Modalidad de Trabajo	Priman trabajos técnicos, administrativos y posventa. Evaluaciones con objetivos por sectores. ¹²⁸	Exclusivamente trabajo de venta de productos y servicios. Exigidos bajo sistemas de evaluación y desempeño individual permanente.
Supervisión	Hay supervisores de áreas.	Por ser una actividad de contacto mediante el canal telefónico pero con uso de sistemas informáticos, los trabajadores están bajo supervisión de sistemas permanente ¹²⁹ .

4.9- Búsqueda de nuevos consensos ante la diversidad de trabajadores representados.

Con la aparición de estas nuevas figuras laborales en el ámbito empresarial, la organización gremial se vio obligada a reacomodar sus políticas representativas. La “vieja” dirigencia fue exigida por un contexto particular que también incentivó a una “renovación” de los integrantes del sindicato.

Bourdieu habla de las relaciones de fuerza dentro de los campos (el sindicato) que determinan su estado actual y la forma de capitalización (por parte de la “vieja” dirigencia, en este caso), que intenta mantener un horizonte de calma en lo que es un permanente espacio de lucha y poder. Intentar reconstruir este espacio social coaccionado por relaciones objetivas que los distintos actores han internalizado (habitus) y luchan siguiendo

¹²⁸ En estos últimos meses, la empresa Telecom ha implementado formas de medición individual en estos sectores. En la parte técnica el sistema se denomina “zona cero”, refiriéndose a cero faltas de servicios sin reparar con la mayor eficiencia posible, estimulando al personal con pagos adicionales por cumplimiento de objetivos bajo conceptos no remunerativos. Estos pagos superaron el aumento logrado en abril de 2008 en paritarias que solo fue del 19.5%. La tendencia de la empresa es implementar el pago de salarios variables dependiendo de objetivos individuales, lo que rompe con el espíritu solidario de las negociaciones en conjunto.

¹²⁹ Los descansos o salidas para ir al baño deben ser registrados en los sistemas. Cada eventualidad tiene un código determinado, el ingreso incorrecto o llegada tarde puede determinar una llamada de atención.

esas regularidades y reglas constitutivas de ese espacio de juego, es el objetivo de este capítulo.

Como se ha mencionado, en esta organización sindical hubo diversas causas que permitieron el acceso de “nuevos” actores con la intención de una renovación en la dirigencia. Los recién llegados que están menos dotados de capital, excepto si son herederos, están menos satisfechos del orden establecido que aquellos que están bien sentados sobre su pequeño montón de capital simbólico. *“El capital simbólico es un crédito, es el poder impartido a aquellos que obtuvieron suficiente reconocimiento para estar en condiciones de imponer el reconocimiento: así el poder de hacer un nuevo grupo, por la movilización, o de hacerse existir por procuración, hablando por él, en tanto que mensajero autorizado, no puede ser obtenido sino al término de un largo proceso de institucionalización, al término del cual es instituido en mandatario que recibe del grupo el poder de hacer el grupo”*¹³⁰. Es así que dentro de la mayoría de los campos hay luchas de generaciones. Así un campo es un campo de fuerzas y un campo de lucha para transformar esas relaciones de fuerza. Dentro de estas luchas cada uno compromete su capital adquirido dentro de las relaciones de fuerza. Es el mismo modelo que permite explicar a la vez porque las cosas son lo que son, la estática y como cambian, la dinámica¹³¹. Bourdieu concluye: *“el poder de hacer visibles, explícitas, las divisiones sociales implícitas, es el poder político por excelencia: es el poder de hacer grupos, de manipular la estructura objetiva de la sociedad”*¹³².

4.10. La lista “Unidad”. Consecuencia de un contexto.

La conformación de la lista “Unidad” para las elecciones del 31 de marzo de 2005 tuvo un tinte particular a comparación de otros años. El gran cambio visible fue la incorporación en número y en lugares de importancia de las mujeres afiliadas. Una de las causas (y más significativa) fue la promulgación del Decreto Nacional 514/2003, reglamentario de la ley N° 25.674, sobre la participación femenina en las unidades de negociación colectiva de las condiciones laborales (cupos sindicales femeninos). La ley establece que la *“representación femenina en los cargos electivos y representativos de las asociaciones sindicales será de un mínimo del 30%, cuando el número de mujeres alcanzara o superara ese porcentual sobre el total de los trabajadores”*. En el caso del sindicato de telefónicos de Entre Ríos ese número es superado ampliamente, ya que la mayoría de los trabajadores del call center, incorporado a convenio telefónico en el año 2003, son mujeres y en ese momento superaban los 200 puestos de trabajo sobre un total de 400 en toda la provincia. En caso de

¹³⁰ Bourdieu, Pierre. 1988. Cosas Dichas. Capítulo La delegación y el fetichismo político. Colección .El Mamífero Parlante. Ediciones Gedisa. Barcelona, España. P. 141

¹³¹ Bourdieu, Pierre. 2000. “Sobre el campo político”. Editado por Presses Universitaires de Lyon (Francia). En línea: <http://davidvelasco.files.wordpress.com/2008/01/campo-politico.pdf> P 5. Fecha consultada: 18/05/2008

¹³² Bourdieu, Pierre. 1988. Op. Cit. P. 141

no cumplir con lo requerido por la ley, la Junta Electoral está habilitada para no oficializar las listas presentadas por los sindicatos. Es así que se conformó de la siguiente manera: 10 mujeres sobre un total de 32 cargos electivos.

Otro aspecto que influyó en la renovación del sindicato fue la desafiliación de varias organizaciones del ámbito de la F.O.E.E.S.I.T.R.A. durante la reforma del estatuto del año 2004, que entre sus principales cambios establece la reducción de cargos electivos de 11 a 7. Como consecuencia, se ven reducidos en un 50% los permisos gremiales y se realiza un severo ajuste económico. Según planteó el secretario general, Rogelio Rodríguez, “*el objetivo fue fortalecer la estructura de la organización gremial*”¹³³, en base a una reestructuración económica. Al verse reducidos los espacios de poder, los dirigentes de Tucumán, Chaco, Santa Fe y Rosario quedan afuera de la nueva estructura, por lo tanto deciden llevar adelante la salida de sus sindicatos de la F.O.E.E.S.I.T.R.A. Entre fines de 2004 y principios de 2005 se realizan las asambleas extraordinarias necesarias para desafiliarse de la federación madre. La fuerza de la unidad del movimiento obrero de las comunicaciones se ve quebrada nuevamente. Un golpe fuerte ya había sido la salida del sindicato Buenos Aires, conocido más como F.O.E.T.R.A., en el año '90, también por discrepancias con la conducción que aún se mantiene al frente de la Federación.

Estas fracturas internas comienzan a inquietar a la F.O.E.E.S.I.T.R.A. por la posibilidad que de la unión de los sindicatos disidentes pueda surgir una nueva federación, que en el año 2007 fue la FATEL, pero sin éxito¹³⁴.

Los trabajadores del call center son incorporados dentro de las listas para obtener una ampliación de las bases y los discursos de la conducción empiezan a incorporar un concepto nuevo en las luchas gremiales (además de la tradicional estabilidad y el salario) la humanización del trabajo o sea la reivindicación por condiciones laborales.

4.11- Una historia de dieciocho años...

Desde el año 1987 está en la conducción del gremio la lista “Unidad”, con Roberto Catalano como secretario general.

El cupo femenino no era respetado hasta la promulgación de la Ley, tampoco había mujeres en cargos de importancia. En la lista del 2005 se ocuparon la secretaria de asuntos profesionales, que es la que tiene por función mantener la relación gremio-empresa, la

¹³³ Discurso de Rogelio Rodríguez, secretario general de la F.O.E.E.S.I.T.R.A. durante el encuentro sindical telefónico “consolidando la unidad nacional”, realizado el 18 de agosto de 2005 en la ciudad de Posadas Misiones.

¹³⁴ Al momento de la escritura de esta tesis se anunció el reconocimiento de la F.A.T.E.L. como Federación de 2º grado con personería gremial bajo resolución del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social N° 858 del 6/8/2008. La misma está integrada por los sindicatos disidentes (ver apartado: Los '90: Tiempos de diferencias y distanciamientos en la organización sindical de los telefónicos. Mapa sindical 2005-2007 del capítulo 3 de esta tesis)

secretaría de acción social, de la cual depende la obra social y la secretaría de prensa y propaganda. Los cargos restantes se distribuyen en vocalías titulares y suplentes, comisión revisora de cuentas y delegados congresales. No obstante, se debe analizar cómo es el ejercicio de esos cargos por parte de las mujeres, teniendo en cuenta que lo hacen dentro de un ámbito sindical que abrió sus puertas sólo por verse obligados a cumplimentar una ley¹³⁵.

Sí se realiza un recorrido en la conformación de las comisiones directivas desde el año '87 se puede verificar lo comentado anteriormente sobre la ocupación de los lugares de las mujeres:

- Periodo 1987-1990: 1 mujer, cargo comisión revisora de cuentas
- Periodo 1990-1993: 2 mujeres, cargos: cuarta vocal titular y tercer suplente de la comisión revisora de cuentas.
- Periodo 1993-1997: 1 mujer, cargo: primera vocal titular
- Periodo 1997-2001: 3 mujeres, cargos: secretaria de actas, segunda vocal titular, apoderado suplente.
- Periodo 2001-2005: 3 mujeres, cargos: tercera vocal suplente, tercera vocal suplente de comisión revisora de cuentas, tercer suplente delegados congresales.
- Periodo 2005- 2009: 10 mujeres, cargos: secretaria de asuntos profesionales, secretaria de acción social, secretaria de prensa y propaganda, cuarta vocal titular, segunda vocal suplente, cuarta vocal suplente, titular comisión revisora de cuentas, segunda suplente comisión revisora de cuentas, segunda titular delegados congresales, segunda suplente delegados congresales.

Ahora bien, los lugares fueron ocupados pero la ley no garantizó su puesta en práctica.

En otro aspecto, a través de las conformaciones de las comisiones directivas del sindicato, se puede ver que desde el año '87 varios nombres se repiten en lugares estratégicos, denotando la formación de un bloque de poder:

- Roberto Catalano, secretario general desde 1987 hasta la actualidad
- Hugo Peralta, del '87 al '97 como secretario de asuntos profesionales, del '97 hasta la actualidad como secretario adjunto
- José María Ortiz se incorpora a la comisión directiva en el año '90 como segundo vocal titular y desde el año '93 hasta la actualidad ejerce como secretario gremial

¹³⁵ La problemática de género dentro de estos ámbitos sindicales puede ser profundizado en otra investigación. En la presente tesis queda planteada la inquietud para un próximo trabajo.

- Hugo Brunetti, desde 1987 hasta 2001 secretario de hacienda, luego en el 2001 al 2005 ocupa el cargo Carlos Giorgio y en el 2005 al 2009, Luis Bergagna
- Héctor Velásquez, secretaria de acción social desde '87 hasta '97, del '97 al '05 Carlos Perez¹³⁶, desde '05 a la actualidad ocupa Claudia Catalano.

Los tres primeros nombres ocupan lugares estratégicos teniendo en cuenta la estructura verticalista y orgánica¹³⁷ del sindicato:

- El secretario general con la potestad de control sobre todas las secretarías de la comisión directiva y la posibilidad de ocupar cargos a nivel nacional en la federación.
- El secretario adjunto suple en las funciones al secretario general en su ausencia.
- El secretario gremial es el contacto directo entre el sindicato y los afiliados.
- La secretaría de asuntos profesionales es el contacto gremio-empresa.
- La secretaría de hacienda es la caja de la organización y depende en forma directa del secretario general.
- La secretaría de acción social y previsión, además de lo social propiamente dicho tiene el control de la obra social sindical (O.S.T.E.L.)¹³⁸ y del fondo compensador.

Los secretarios general, adjunto y gremial cuentan con permiso gremial, por lo tanto están exentos de concurrir a los lugares de trabajo por ejercer la representación de los trabajadores, disponiendo del tiempo para dedicarse por completo a esta actividad. Además perciben una remuneración que corresponde por ser empleado de la empresa Telecom, más adicionales que varían dependiendo los cargos y arreglos acordados con la organización gremial por representación. No solamente cubren cargos en la estructura del sindicato de 1º grado en Entre Ríos sino que cada uno ocupa un cargo en lo que hace a la federación a nivel nacional. El secretario general es el secretario de hacienda de F.O.E.E.S.I.T.R.A., el secretario adjunto integra la comisión de higiene y seguridad a nivel nacional y el secretario gremial posee un cargo en la comisión directiva de O.S.T.E.L. Es entonces que el ejercicio de la conducción se centra en estos tres lugares de poder. Los llamados “*permanentes*” por Bourdieu se caracteriza por consagrar todo su tiempo “*a lo que, para los otros, es una actividad secundaria, o, por lo menos de tiempo parcial. Tiene tiempo y tiempo para él. Está en condiciones de disolver en la duración burocrática, en la repetición devoradora de tiempo y*

¹³⁶ Candidato a secretario general en las elecciones de 1993 por la lista Celeste y Blanca, opositora a la oficial “Unidad”, perdiendo en esa oportunidad y fue la única vez que se presentó una contra durante las elecciones.

¹³⁷ Es válido aclarar desde qué concepción se utilizan estos dos vocablos. *Vertical*: adj. dicho de una organización, de una estructura, etc. que está fuertemente subordinada al estrato superior máximo. Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española. Vigésima segunda edición. En línea: http://buscon.rae.es/draef/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=verticalista. Fecha consultada: 27/08/2008. *Orgánica*: que atañe a la constitución de corporaciones o entidades colectivas o a sus funciones o ejercicios. En línea: http://buscon.rae.es/draef/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=orgánica.

¹³⁸ Por más que el secretario de acción social debería ser quien ejerza el control de la obra social (según lo determina el estatuto), es el secretario gremial el que lo hace in facto. Esto también porque el dirigente integra la comisión de la O.S.T.E.L. a nivel nacional, autorizado por el secretario general.

energía, todos los golpes proféticos, es decir, discontinuos. Es así que los mandatarios concentran un cierto poder, desarrollan una ideología específica, fundada en la relación paradójica de a relación con los mandantes; de los cuales se condena el ausentismo, la incompetencia, la indiferencia a los intereses colectivos, sin ver que son el producto de la concentración de poder de manos de los permanentes. El sueño de todos los permanentes es un aparato sin base, sin fieles, sin militantes”¹³⁹

¿Por qué decir que se abrieron los espacios a nuevos referentes pero no aún su ocupación en el sentido de ejercicio dentro de los planos de las decisiones?

La cara visible en los lugares físicos como el poder de contacto directo con la empresa sigue siendo de la “*mesa chica*”. No obstante, el contexto anteriormente planteado ha obligado a buscar nuevos referentes para ser expuestos como una supuesta renovación. Meses antes de la conformación de la nueva lista del año 2005, sucedieron otros hechos que marcaron el rumbo tomado por el sindicato. Claudia Catalano, es la hija del actual secretario general, su participación en el sindicato como integrante de la comisión directiva es desde el año 2000, aunque se convirtió en un referente fuerte de la renovación, más allá de su relación directa con el conductor actual. Ella fue promotora de la incorporación de algunos nombres que integraron la lista Unidad. Tuvo acercamientos con varios referentes de call center, presentó un primer trabajo analizando las problemáticas de esta nueva estructura laboral, no poseyendo aún la representación del sindicato telefónico sino estando tercerizado.

Con ella, se reúne un grupo de integrantes de la comisión directiva con ganas de participar dentro de la estructura y ganar espacios. Aunque con diferencias en la forma de conducir con la comisión directiva actual, su comportamiento fue orgánico para con la conducción del sindicato, sabiendo que las batallas se producirían en terreno conocido, o sea dentro de la estructura y no por fuera de ella, teniendo en cuenta la experiencia fallida del año ‘93 con la lista Celeste y Blanca. Pero para poder enfrentar la centralidad del poder y su bloque, debería armarse otro frente con la misma fuerza de unidad o lealtad¹⁴⁰, ya que en estos ámbitos la fuerza se encuentra en las alianzas estratégicas y suma mucho la cantidad en el respaldo de una acción.

¹³⁹ Bourdieu, Pierre. 1988. Op. Cit. P.171

¹⁴⁰ Si se consulta por la definición de lealtad en el diccionario se puede leer: “*cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor y hombría de bien*” (Diccionario Real Academia Española. En línea: http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=lealtad. Fecha: 15/10/2008. Pero entre las varias consultas que se realizaron a distintos referentes con experiencia de militancia sindical y partidaria, una definición quedó dando vueltas en el tintero: “*en los ambientes en donde se pregona tanto la lealtad es porque existen muchos traidores*”.

4.12. La conformación normativa del sindicato

Para entender las relaciones de una organización entre sus representantes y sus representados se debe tener conocimiento de las herramientas normativas que median entre los sujetos.

Hay dos tipos básicos de relaciones a tener en cuenta y que involucran a un mismo sujeto bajo dos dimensiones:

- Afiliado con la organización gremial
- Trabajador con la empresa

La primera hace referencia a la relación del **afiliado con su sindicato** y que es mediado por el estatuto de la organización. Este mismo debe ajustarse a las normas de la ley 23.551, de asociaciones sindicales, que en su artículo 16 determina las formalidades que debe cumplir para que sea aprobado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, autoridad de aplicación competente. Esta herramienta legal es una pieza fundamental a la hora de poder analizar los grados de participación de los afiliados a partir del conocimiento de las reglas de juego de la vida interna del sindicato. Entre sus puntos relevantes se deberá detallar: objeto de la organización; zona de actuación; actividad, oficio, profesión o categoría de trabajadores que se desea representar; derechos y obligaciones de los afiliados, requisitos de admisión y procedimiento para su separación, que garanticen el derecho de defensa; determinación de autoridades y especificación de funciones, duración de mandatos; régimen electoral; de contralor y fiscalizador; régimen de convocatoria a asambleas y congresos; en definitiva toda la vida activa de la organización.

La segunda categoría hace referencia a la relación del **trabajador con la empresa**, mediado por el convenio colectivo de trabajo, pero ese convenio es suscripto entre la empresa y la asociación sindical con personería gremial y abarca a todos los trabajadores de la actividad o de la categoría dentro del ámbito a que estas convenciones se refieran (sean afiliados o no). La ley que rige esta instancia es la ley 14.250, de convenciones colectivas de trabajo. Es aquí donde el trabajador obtiene las reglas marco que rige su vida dentro del ámbito laboral como así también la organización gremial el espacio de discusión con las empresas para interpretaciones de los convenios, tratado de temáticas conflictivas, cambios o modificaciones. Esto es a través de las comisiones paritarias integradas por un número similar de representantes sindicales y empresariales pero teniendo como árbitro al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación quien homologará lo que se determine en estas reuniones y luego de su publicación comenzará a regir en el marco de las relaciones entre los trabajadores y las empresas.

En el caso de S.O.E.E.S.I.T.E.R. al ser una organización federada (adherida a nivel nacional a la F.O.E.E.S.I.T.R.A.) delega su poder de negociación a la entidad de 2º grado para que la represente y toma los convenios vigentes para que rijan a los trabajadores de su zona de representación.

4.13- El desconocimiento de las herramientas de participación. La teoría de la ley versus su puesta en práctica.

Las leyes¹⁴¹ rigen toda actividad del hombre dentro de la sociedad. Las reglas hacen a la convivencia de los ciudadanos. Pero las reglas entran en juego cuando las prácticas determinan su uso. Ante un contexto de falta de participación y desconocimiento de las reglas, los dirigentes hacen uso de las herramientas que les brinda la ley para forzar situaciones que pueden considerarse abusivas, cuando en su espíritu el objetivo principal de ellas es lo contrario, hacen a la protección de los ciudadanos ante este tipo de situaciones. Ahora bien, la ley debe existir, la pregunta es cómo se hace para que los ciudadanos se apropien de esas reglas y se reconstituya el concepto de un colectivo.

Ante la adversidad en todos los ámbitos, el comunicador social puede ser generador de estrategias que, con un conocimiento de los regímenes de la comunicación, puede encontrar aristas que permitan deslizar un proyecto político de participación en las organizaciones. Los puntos a tratar a continuación tienen por objetivo encontrar estos espacios a través del análisis del estatuto de S.O.E.E.S.I.T.E.R. para desarrollar estrategias de quiebre de bloques de poder.

4.13.1- Los estatutos como forma de regulación de la organización. Una forma de expresión de poder. Representación de la primera minoría.

La normativa que rige la actividad sindical en la Argentina es la Ley N° 23.551/88. De la lectura de los artículos que rigen las modalidades de representación y elección, se destacan los siguientes:

Artículo 8: “Las asociaciones sindicales garantizarán la efectiva democracia interna. Sus estatutos deben garantizar: (...) d) la representación en los cuerpos deliberativos.”

Artículo 16: “Los estatutos deberán ajustarse a lo establecido en el art. 8 y contener: (...) g) régimen electoral que asegure la democracia interna de acuerdo con los principios de la presente ley, no pudiendo contener como exigencia para presentar listas de candidatos a órganos asociacionales, avales que superen el tres por ciento (3%) de sus afiliados, (...).”

¹⁴¹ Se entiende por Ley: “precepto dictado por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados”. Diccionario de la Real Academia Española. En línea: http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=ley. Fecha consultada: 11/10/2008

Artículo 12 (modificación por decreto 467/88, art 16, inc g) de la ley): El régimen electoral estará contenido en un capítulo especial que deberá asegurar: a) que en aquellos congresos u otros cuerpos deliberativos creados por el estatuto, cuyos integrantes fueren elegidos por votación directa de los afiliados, la representación, por cada sección electoral, adopte algún sistema de proporcionalidad u otorgue a la primera minoría un número de cargos no inferior al veinte por ciento. Se podrá exigir a esta minoría, para obtener representación, un número de votos no inferior al 20% de los votos válidos emitidos; (...)

En el estatuto de S.O.E.E.S.I.T.E.R. (aprobado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social), en su artículo 108 dice: “*resultarán electos miembros de la comisión directiva, comisión revisora de cuentas u otros cargos que correspondan, aquellos cuya lista tenga mayor número de votos en el acto eleccionario y tomarán posesión de sus cargos dentro de los 10 (diez) días subsiguientes, acto que estará a cargo de la junta electoral.*”

El sistema de elección es por mayoría simple, no dando lugar a la representación de la minoría, aunque en su texto tampoco queda anulada la posibilidad de una minoría, pero no está regulado su manejo; o sea no están claras las reglas del juego por lo que no son parte del mismo. Han quedado excluidos. Es el todo o nada. Con la falta de acceso a las organizaciones base, el acceso a las asociaciones de segundo grado se hace imposible.

4.13.2- El Orden del día. El régimen de quien habla y quien calla.

La Ley de Asociaciones Sindicales, en su artículo 16, inciso h) trata sobre el régimen de convocatoria y funcionamiento de asambleas y congresos.

En todas las convocatorias es obligatoria la presentación de un **orden del día**, que es el temario a tratar en cada asamblea o congreso convocado, el cual una vez publicado e informado al ente de aplicación no puede ser modificado. Esta herramienta legal es fundamental en su espíritu para la protección del afiliado para garantizar que en caso de ausencia no se traten otros temas más que los referidos en el orden del día. En el artículo 45 del estatuto de S.O.E.E.S.I.T.E.R., establece que “*la máxima autoridad de esta Asociación lo constituye el propio Sindicato reunido en Asamblea General de Asociados*” y en el artículo 55 estipula que “*las resoluciones de las Asambleas serán decisivas y sus actos soberanos, siempre que no contraríen la letra y el espíritu de este Estatuto, pues en ese caso carecerán de valor*”.

Los órganos que pueden estructurar el orden del día son: la comisión directiva, la comisión revisora de cuentas y/o a petición de un mínimo del quince por ciento (15%) de los afiliados (artículo 50). Las Asambleas se constituirán “*a la hora de citación con la mitad más uno de los cotizantes, y luego de una hora con el número de socios presentes*” (artículo 49).

Si se analizan las asambleas realizadas desde el año 2005 al 2007 se puede ver que en todas ellas se debió esperar una hora para poder dar comienzo y cubrir la

reglamentación establecida por la ley. En todas ellas la participación de los afiliados que no son frecuentes al sindicato era casi nula. Solamente se realizaron asambleas generales para aprobación de balance y memorias. No se han registrado asambleas extraordinarias en estos años.

Es fundamental el conocimiento de las reglas del juego, ya que si uno las desconoce esta herramienta se convierte en un vacío de significaciones que paralizan las acciones. Y más allá del estar informado, es lograr el apropiamiento¹⁴² de las mismas para su uso y puesta en práctica. Últimamente un nuevo concepto aparece en la jerga política, el empoderamiento¹⁴³: ese estado de saberse parte, de ser conciente de esa fuerza del poder individual que debe unirse al poder colectivo.

¹⁴² El concepto de apropiación se basa en la noción de Leonardo Schvarstein que dice: "en cuanto a la apropiación, se basa en la posibilidad de reconocer el producto de nuestros actos como propios, e incluye el control del proceso y de los efectos de tales actos (Mendel 1993)". Schvarstein, Leonardo. 2003. "La inteligencia social de las organizaciones". Editorial Paidós. P177

¹⁴³ Tomando la línea del Schvarstein, también se opta en este trabajo el uso del neologismo empoderamiento para traducir la palabra en inglés empowerment, que en inglés significa "apoderar" u "otorgar poder". Y aclara su postura frente a su significado diciendo: "*No estamos hablando en el sentido de otorgar poder. No es una concesión graciosa por parte de quienes ocupan posiciones de privilegio, ya que ello es más propio de las estrategias asistenciales. Aquí se trata del reconocimiento del poder de los grupos de interés y de la legitimidad de sus representantes para opinar y decidir acerca de las cuestiones que a ellos le atañen, sin más límite que el reconocimiento de los derechos de los demás*". Schvarstein, Leonardo (2003). Op. Cit. P137-138



*Capítulo 5 Punto de partida para pensar la
comunicación como reconstrucción del
espacio público.*

El objetivo de este capítulo es la descripción de todas las estrategias comunicacionales que se pusieron en práctica en el sindicato de telefónicos de Entre Ríos a lo largo de tres años de trabajo. A partir del relato de cada una de las experiencias, se analizarán los argumentos que las sostuvieron, tratando de trascender su concepción técnica o eficientista, poniendo a la luz del debate la construcción de un espacio público de reconocimiento con otros “*que ven lo que vemos y oyen lo que oímos y que nos asegura la realidad del mundo y de nosotros mismos*”¹⁴⁴.

La comunicación funda la condición de sujeto como “*interacción que hace posible la colectivización de intereses, necesidades y propuestas*”¹⁴⁵. En esa puesta en común aparece el sujeto de la política como sujeto interventor, por la iniciativa del constante comienzo e “incompletud”¹⁴⁶, donde se habilita la visibilidad de las múltiples aspiraciones de los sujetos que dirimen sus diferencias en ese horizonte que se pretende de todos. Pero es también en ese ámbito en donde las luchas por el poder intervienen en los procesos comunicativos, persiguiendo el ocultamiento del sujeto de la acción por el de la conducta, de quien se espera un comportamiento regido por innumerables y variadas normas, las cuales tienden a “normalizar” a los miembros de la sociedad, excluyendo su papel participante como gestor de su propio destino.

La conciencia de la existencia de esas reglas por parte del sujeto, por su condición de ser social, determinará su accionar dentro de los marcos de la convivencia con otros seres en su condición de iguales y a su vez de individuos con sus particularidades.

En las sociedades modernas, la interacción simbólicamente mediada entre los hombres, con toda su fuerza constructora, conciente y violenta, se volvió oculta a partir del avance de la ciencia y la técnica, como proyecto político y social de naturalizar las desigualdades que el mismo sistema genera, por ser un ámbito social. Habbermas, continuando con la línea de Marcuse, hace conciente este proceso diciendo: “*en este universo la tecnología proporciona también la gran racionalización de la falta de libertad del hombre y demuestra la imposibilidad técnica de la realización de la autonomía, de la capacidad de decisión sobre la propia vida. Pues esta ausencia de libertad no aparece como irracional ni como política, sino más bien, como*

¹⁴⁴ Arendt, Hannah. 2007. La condición humana. Edición Paidós. Buenos Aires, Argentina. P. 60

¹⁴⁵ Mata, María Cristina. 2002. Comunicación, ciudadanía y poder. Pistas para pensar su articulación. Revista Diálogos de la Comunicación de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social. N° 64. P 65

¹⁴⁶ Este concepto es de Hannah Arendt y vale la pena leer textualmente su pensamiento: “*debido a que el actor siempre se mueve entre y en relación a otros seres actuantes, nunca es simplemente un “agente” sino que siempre y al mismo tiempo es un paciente. Hacer y sufrir son como las dos caras de la misma moneda, y la historia que un actor comienza está formada de sus consecuentes hechos y sufrimientos. Dichas consecuencias son ilimitadas debido a que la acción, aunque no proceda de ningún sitio, por así decirlo, actúa en un medio donde toda reacción se convierte en una reacción en cadena y donde todo proceso es causa de nuevos procesos...Esta ilimitación es característica no sólo de la acción política, en el más estrecho sentido de la palabra, como si la ilimitación de la interrelación humana sólo fuera el resultado de la ilimitada multitud de personas comprometidas, que podrían escaparse al renunciar a la acción dentro de un limitado marco de circunstancias; el acto más pequeño en las circunstancias más limitadas lleva la simiente de la misma ilimitación, ya que un acto, y a veces una palabra, basta para cambiar cualquier constelación*”. Arendt, Hannah. 2007. Op. Cit. P 213-214.

sometimiento a un aparato técnico que hace más cómoda la vida y eleva la productividad del trabajo. La racionalidad tecnológica, en lugar de eliminarlo, respalda de ese modo la legalidad de dominio; y el horizonte instrumentalista de la razón se abre a una sociedad totalitaria de base racional”¹⁴⁷.

Habermas en su análisis, también plantea la posibilidad de generar instancias emancipatorias, como sujetos concientes de su condición de sujetos simbólicos con la posibilidad de una comunicación libre de dominio. Trabaja sobre dos conceptos claves: *acción racional o “trabajo” y acción comunicativa o “interacción”*. El primero lo define como un sistema de acción racional con respecto a fines (instrumental y estratégica), cosificando al hombre como una variable más de observación con comportamientos predecibles, bajo la internalización de normas que provee la disciplina necesaria para la evaluación eficiente o no de la realidad misma. En cambio, por acción comunicativa entiende la *“interacción simbólicamente mediada. Se orienta de acuerdo con normas intersubjetivamente vigentes que definen expectativas recíprocas de comportamiento y que tienen que ser entendidas y reconocidas, por lo menos por dos sujetos agentes. Las normas sociales vienen urgidas por sanciones. Su sentido se objetiva en la comunicación lingüística cotidiana. Mientras que la validez de las reglas técnicas y de las estrategias depende de la validez de enunciados empíricamente verdaderos o analíticamente correctos, la validez de las normas sociales sólo se funda en la intersubjetividad del acuerdo sobre intenciones y sólo viene asegurada por el reconocimiento general de las obligaciones”¹⁴⁸*

Desde esta perspectiva, el concepto de poder adquiere un cariz particular. Siguiendo la línea de análisis de Arendt, desde el mismo momento que los sujetos se agrupan por el discurso y la acción en un espacio público compartido, el poder mantiene la existencia de esa esfera de aparición entre los hombres que actúan y hablan. Y desaparece cuando los hombres se dispersan, son aislados por la violencia o por la ceguera de la conducta eficiente de esos espacios que le permiten el reconocimiento mutuo, como generadores de su propia realidad. *“El poder sólo es realidad donde palabra y acto no se han separado, donde las palabras no están vacías y los hechos no son brutales, donde las palabras no se emplean para velar intenciones sino para descubrir realidades, y los actos no se usan para violar y destruir sino para establecer relaciones y crear nuevas realidades.”¹⁴⁹*

Este trabajo particular intenta seguir esta línea de pensamiento y de acción, que también se considera irresuelto, en constante construcción y reformulación, entendiendo las reglas de juego en este espacio de reunión de sujetos que se agrupan bajo normas que los unen pero también los distancian. Y es en esa permanente fricción de las relaciones humanas que se han querido hacer visibles esas contradicciones para la discusión de quien

¹⁴⁷ Habermas Jürgen. 1986. Ciencia y Técnica como ideología. .Edición Tecnos. Madrid, España. P 58

¹⁴⁸ Ibíd. P 69

¹⁴⁹ Arendt, Hannah. 2007. Op. Cit. P 223

decida involucrarse y reconocerse como ser social, en un mundo que estigmatiza la voluntad del cambio y premia la obediencia.

5.1-Los medios de comunicación como espacio público. De espectadores a protagonistas.

Patricia Terrero manifiesta que a partir del análisis de *“una historia social y cultural del cambio técnico en los medios y procesos de comunicación social pueden dar cuenta de la relación entre innovación técnica y el cambio de hábitos perceptivos, las experiencias sociales, las sensibilidades. También es posible pensar estos procesos de transformación en relación con el rediseño de los escenarios urbanos, los espacios públicos y privados, las prácticas sociales de la comunicación”*¹⁵⁰.

El trabajo de la autora realiza un recorrido en relación a los nuevos medios de comunicación de fines del siglo XIX con la aparición del periódico como *“mediador entre el lector y la discusión y participación ciudadana, y el lugar donde confluyen nuevos contextos geográficos e históricos, sucesos distantes e inaccesibles a la experiencia, nuevas configuraciones de la realidad”*.¹⁵¹ Hasta llegar a los medios de comunicación de masas actuales como la radio, el cine, la televisión y las computadoras, que crean un lector consumidor de noticias como un producto puesto dentro de las reglas del mercado, quebrando el sentido crítico, descontextualizando los contenidos y convirtiéndolo en espectador de una realidad que lo cruza.

La autora finaliza diciendo: *“tendencia al cambio en la vida pública que está acompañada por una creciente representación espectacular del mundo, una mediatización instrumental que empobrece la reflexión, las experiencias, las prácticas sociales de comunicación y que parecieran socavar las esperanzas de ilustración y participación social con que había nacido la cultura pública moderna”*¹⁵².

El conflicto gremial suscitado a fines de 2004 entre los trabajadores y las empresas telefónicas, sirve de ejemplo para poder observar la “espectacularización” de las noticias por parte de los medios de comunicación y la descontextualización de una realidad más cercana a lo que se siente. Fue el primer paso para la realización del trabajo de pasantía dentro de la organización sindical.

Los medios locales reproducían escenarios ajenos a una realidad muy cercana. A pesar que los trabajadores de todo el país estaban en estado de asamblea y paro por tiempo indeterminado, sólo los hechos sucedidos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tomaban la relevancia pública nacional. Los medios gráficos locales reproducían en su mayoría noticias de agencias nacionales como TELAM, DYN, Noticias Argentinas, entre otras. Esta situación se repetía en los noticieros radiales y televisivos que retransmitían los hechos de la capital del país que enviaban las grandes cadenas.

¹⁵⁰ Terrero, Patricia. 2000. Mediaciones técnicas de la experiencia y la percepción. Transformaciones culturales en la ciudad massmediatizada. Revista La “C”. Ediciones de la Cortada, Santa Fe, Argentina. P 83

¹⁵¹ Ibíd. P. 84

¹⁵² Ibíd..P 90

En diciembre de 2004, los trabajadores de F.O.E.T.R.A. tomaron los edificios de las empresas privatizadas en Buenos Aires. La figura más emblemática fue la toma del piso 9 del edificio República de Telefónica, que duró casi las dos semanas de conflicto, hasta el 6 de diciembre, cuando se acepta la propuesta empresarial del 20% de aumento. El diario UNO de Entre Ríos del miércoles 1º de diciembre titulaba, *“el país está al borde de quedar incomunicado”* y aclaraban *“trabajadores ocuparon dos centrales claves. Telecom y Telefónica presentaron denuncia penal”*¹⁵³.

Las modalidades de protesta de un sindicato como el de F.O.E.T.R.A. con una historia de lucha “combativa”¹⁵⁴, con gran cantidad de afiliados concentrados en un solo lugar geográfico y a mano de los medios nacionales, otorgaba mayor visibilidad y protagonismo, creando una sensación de alejamiento del conflicto para los trabajadores del interior del país que lo miraban por televisión.

La primera intervención comunicacional desde de la organización fue generar distintas estrategias para los medios de comunicación locales, con el objetivo de regionalizar el conflicto, logrando que el sindicato sea fuente de consulta permanente por parte de los periodistas.

Esta situación pone de manifiesto que las relaciones interpersonales se han mediatizado y los cambios tecnológicos han rediseñado los escenarios de la percepción de los sujetos que tienden a la fragmentación del presente en una sucesión de hechos desvinculados de su contexto y de su propia historia, rompiendo con la idea de una experiencia individual y una participación colectiva. Desde esta perspectiva, se puede citar a la profesora investigadora María Cristina Mata, con su definición del concepto de política: *“si como se afirma la política es el espacio en el cual se define la vida en común, ella resulta amenazada hoy por una doble fragmentación: por un lado, por las exclusiones impuestas por los modelos sociales y económicos hegemónicos; por otro, porque la regulación técnica de lo representable como práctica ciudadana y política en el espacio público dificulta la aparición en él de la diferencia radical, única posibilidad de construir alternativas de poder.”*¹⁵⁵

Con una sociedad civil débil que no se reconoce en ese espacio común, las ideologías dominantes han impuesto el pensamiento único deshumanizante negando la existencia de diferencias o alternativas. Héctor Schmucler entiende por ideología como las

¹⁵³ Diario UNO de Entre Ríos, miércoles 1º de diciembre de 2004. Sección EL PAIS/MERCADOS. P 18. Ver en anexo N° 1

¹⁵⁴ F.O.E.T.R.A. se caracterizó por tener una postura crítica ante la privatización de E.N.Tel. En 1990 estuvo enfrentado con María Julia Alzugaray, interventora de E.N.Tel, quien respondió con fuerzas de seguridad que ocuparon los puestos de trabajo de los trabajadores que ejercían su derecho a huelga. Este proceso no fue respaldado por la F.O.E.E.S.I.T.R.A., considerada como una organización que acompañó el proceso de privatización y su conducción asociada a las líneas del menemismo (que hoy continúan) ni por la C.G.T. oficial. Actualmente en la conducción de F.O.E.T.R.A. conviven dos fuerzas ideológicas opuestas; está a cargo como secretario general Osvaldo Iadarola dentro de la línea de la C.G.T. y Claudio Marín, secretario adjunto perteneciente al C.T.A.

¹⁵⁵ Mata, María Cristina. 2002. Op. Cit.. P 74

*“formas simbólicas que construyen una visión del mundo no distanciada de la realidad que se vive, pues vivimos según ese ver”*¹⁵⁶ Es en ese juego de la puesta en común que la comunicación debe abrir los caminos para el reconocimiento de las complejidades que cruzan a la sociedad actual y que en última instancia cruzan al sujeto político como transformador de su propia realidad.

Uno de los espacios públicos reconocidos como tal son los medios de comunicación. Es por eso que la desinformación de los periodistas de un escenario complejo como es el campo sindical telefónico (con la división y oposición de las organizaciones integrantes) producía noticias confusas, en consecuencia generaba un ambiente de incertidumbre entre los trabajadores y en los clientes que se veían afectados por medidas de fuerza, determinadas por cada organización gremial en su ámbito representativo que en su mayoría no fueron coincidentes entre sí. Entonces se debía “armar un rompecabezas” de oposiciones, poder y conflictos con protagonistas muy disímiles entre sí.

F.O.E.T.R.A. Buenos Aires ha tenido una política para con la prensa de mayor exposición que la F.O.E.E.S.I.T.R.A., que ha optado por un bajo perfil en este sentido. En consecuencia, en el interior del país se referenciaba más a los gremialistas capitalinos, teniendo en cuenta también la falta de una política comunicacional por parte del sindicato de telefónicos de Entre Ríos. Se presentaban situaciones confusas (muchas veces agresivas), ya que en varias oportunidades, las medidas que se anunciaban en los medios correspondían a Capital Federal (paros sin asistencia a los lugares de trabajo) que no eran medidas tomadas para el interior. Por más que Telecom mantuvo en la mayoría de los conflictos un perfil “bajo” ante los medios de comunicación, utilizaba sus recursos tecnológicos, incorporando mensajes grabados en los accesos a sus servicios de atención telefónica (112, 114, 110) en los que se informaban demoras en la atención o reparación de los servicios por cuestiones gremiales, sin discriminar los lugares geográficos que se verían afectados, trayendo mayor confusión sobre el estado del conflicto. En reiteradas oportunidades, los clientes eran sorprendidos por estas alocuciones pero en la realidad las medidas no eran del lugar de donde estaban llamando.

La información a la ciudadanía a través de los medios masivos por parte del sindicato, se convirtió en una estrategia fundamental para contrarrestar la desinformación por el desconocimiento. Varios objetivos se perseguían con esto:

- La visibilidad por parte de los clientes de los argumentos de los trabajadores para llevar adelante medidas de fuerza tan negativas para el común de la gente como

¹⁵⁶ Schmucler, Héctor. 1997. Memoria de la comunicación. Editorial Biblos. Buenos Aires, Argentina. P.48

son las huelgas, que no solo se centraban en subas salariales sino que abarcaban otra cantidad de cuestiones que también los afectaba.

- La visibilidad de referentes gremiales locales en el espacio mediático y aparición en escena de los “nuevos”.
- La visibilidad de esos referentes (sobretudo de los nuevos) por parte de los afiliados al sindicato, ocupando un espacio poco explotado por la “vieja” conducción por lo menos en los últimos cinco años como es el de los medios de comunicación.

Sin caer en el análisis simplista, se puede afirmar que los conflictos de los años 2006 y 2007 fueron reproducidos por los medios locales teniendo en cuenta las informaciones surgidas de ámbito regional y el sindicato se convirtió en fuente permanente de consulta.

La publicación de imágenes que referenciaran el conflicto, fue tomada en cuenta a la hora del tratamiento de las noticias, apareciendo los trabajadores telefónicos de la misma ciudad manifestando en sus calles (a pesar de tener negociaciones centralizadas y a nivel federativo), reduciendo el alejamiento mediático, intentando que el común de la gente pensara: “*ese es mi vecino que trabaja en Telecom*”. No por esto se considera este proceso como algo acabado, a pesar de los ínfimos logros, se debe seguir pensando que el comunicador interviene en campos nunca cerrados¹⁵⁷.

A pesar que las acciones comunicacionales fueron bien vistas por la dirigencia, se debieron respetar los tiempos de la institución marcados por veinte años de conducción que refleja una arraigada rutina burocrática y de poder. Los cambios deberían ser progresivos ya que se comenzaban a entrever los procesos de lucha y de poder que subyacían entre los integrantes dentro de las organizaciones. Esta visibilidad para los “nuevos”, que pretendían acceder a ese espacio público, fue celosamente reservada por la “*mesa chica*” con la preocupación de la pérdida del control y apertura de los espacios restringidos.

El licenciado Sergio Caletti reflexiona sobre el espacio público como un concepto clave para el análisis de la articulación entre procesos de comunicación y los procesos políticos. Dice: “*la condición de visibilidad hace del espacio público el lugar donde la sociedad se advierte a sí misma en tanto que tal, y donde por lo mismo se encuentra en condiciones de elaborar los términos de su*

¹⁵⁷ Se debe aclarar que no se logró visualizar como en Paraná, lo acontecido en el interior con relación a las estrategias comunicacionales. Varios motivos se sumaron: la falta de referentes con una práctica en manejo de medios con una visión como la planteada en este trabajo; la poca importancia y desconfianza por parte de secretarios de la comisión directiva o delegados de las principales localidades del interior sobre la puesta en marcha de un proyecto comunicacional y sus prejuicios sobre la defensa de cada “lugar” sin intromisiones de “nuevos”. Aunque con el tiempo se fueron limando asperezas, la distancia y la falta de contacto directo mantiene ese ambiente tenso. Otro de los puntos interesantes para analizar, pero excede a lo planteado para este trabajo, es si la ciudadanía en general y los periodistas en particular, percibieron los cambios con relación a la puesta en común de las problemáticas de los telefónicos.

*propia, cotidiana, autorrepresentación. En el espacio de la visibilidad, y sólo en él, se construyen las condiciones para la reflexividad social*¹⁵⁸.

Dentro de una organización, como la de esta investigación, ese espacio público fue intencionalmente “vaciado”. Un supuesto de esta situación es que los intereses de ambas partes (representantes y representados), componentes del todo (que es el sindicato, como institución representativa), se distanciaron en relación a la satisfacción de las necesidades individuales que conformaron en otro momento el interés común. La tradicional dirigencia sindical acompañó, no tuvo respuesta o mantuvo silencio ante el avance de las políticas neoliberales que se impusieron en nuestro país a partir de los años ‘90, marcando un antes y un después en la historia del sindicalismo argentino. Las problemáticas de los trabajadores ya no se resumían en lo salarial, ni en la estabilidad laboral, tampoco los actores eran los mismos. Las empresas empezaron a avanzar sobre espacios que antes pertenecían a la representación sindical, desprestigiada ante sus afiliados por la incoherencia de sus acciones y de sus discursos que no encontraban una conexión común. La conducción y las bases se distanciaron: los primeros consideran a sus representados como aportantes necesarios para mantener el aparato y los segundos tenían diversas posturas: de rechazo, de pasividad o directamente ignoran su existencia.

A partir de la premisa de hacer visible ese espacio común, se fueron generando acciones que privilegiaron sobretudo el manejo de la información como un elemento de poder para reconstruir ese espacio público de visibilidad y reconocimiento. La pregunta inicial fue: ¿puede producirse un cambio en el orden del poder establecido en esta organización a través de la puesta en práctica de distintas estrategias comunicacionales, siendo conciente el profesional del valor político de su ejercicio?

5.2-La agenda de contenidos: reconstruyendo el discurso del trabajador telefónico.

Schvarstein habla de “*glosario de acción social*” como una herramienta de inducción y capacitación de los miembros que integran la organización, con el objeto de dotarlos de las competencias lingüísticas necesarias para ejercer el rol asignado. En tal sentido, agrega que “*recordando que un discurso define la posición de un sujeto enunciator por vías de las elecciones que hace y de las omisiones en que incurre, la existencia de tal glosario y la calidad de sus contenidos serán sin duda una expresión del discurso identificador de una organización socialmente inteligente*”¹⁵⁹.

¹⁵⁸ Caletti, Sergio. 2001. Siete tesis sobre comunicación y política. Artículo publicado en Diálogos de la Comunicación. Revista de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social. Edición N° 63. En línea: http://www.dialogosfelafacs.net/75/dialogos_epoca-63.php. Fecha consultada: 15/03/2008.

¹⁵⁹ Schvarstein, Leonardo. 2003. La inteligencia social de las organizaciones. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina. P 152-153

En el trabajo de comunicación llevado adelante en el sindicato de los telefónicos de Entre Ríos se realizó, en un primer momento, un relevamiento de las principales problemáticas de los trabajadores telefónicos. Luego, se generaron distintas estrategias para que los referentes que tuviesen alguna exposición mediática reprodujeran un discurso coherente, claro y uniforme. Esta estrategia estuvo dirigida a dos públicos:

- a la ciudadanía en general, ámbitos políticos y otras organizaciones sindicales de las comunicaciones o no.
- a los trabajadores, para que el sindicato pueda materializar a través del discurso sus problemáticas y por el otro, a la “*vieja conducción*”, para que incorpore a sus discursos conceptos que han surgido a partir del nuevo contexto laboral.

Lo que se describe a continuación son las modalidades por las cuales se intentaron transmitir este glosario, a través de los medios de comunicación, superando toda condición utilitaria para convertirse en un disparador de reflexión sobre las consecuencias políticas o de transformación de estas acciones en la organización sindical intervenida.

Con la confección de gacetillas a través del diseño de un formato y estilo que caracterizara al sindicato se generó la imagen institucional. La redacción de las mismas fue clara, corta y pensada como un resumen de ideas claves que despertaran inquietud para poder ser ampliadas en entrevistas a referentes. Este material les sirvió a los dirigentes sindicales como ayuda memoria de los puntos importantes que debían ser detallados, manteniendo una coherencia en el mensaje. En cada gacetilla se detallaban datos de contactos (teléfonos, e-mail, página web) y referentes de contacto.

Esta primera acción fue reforzada con el contacto directo con los periodistas considerándolos como interlocutores de ese espacio público como son los medios de comunicación. Para ello, se organizó una agenda de contacto de los medios de la provincia, sobretodo con las agencias de la región.

Otros recursos utilizados fueron los volantes y afiches detallando resumidamente los puntos que se reclamaban con el objetivo de difundir el estado de situación. En tiempos de conflictos los mismos fueron entregados a los clientes que concurrían a las oficinas comerciales. En las movilizaciones y manifestaciones públicas se utilizaron para la concientización de la ciudadanía.

Las carpetas institucionales fueron entregadas a distintos organismos políticos y sociales considerados de interés para la organización gremial, detallando los estados de los conflictos o las problemáticas que se quisieron elevar a la consideración de referentes externos al sindicato y con alguna relevancia política.

FOTO N° 1: Volante diseñado para la movilización del 15 de junio de 2007



5.3-Diseño de un medio de comunicación: la página web.

Luego del trabajo que se realizó con los medios de comunicación, surgió la necesidad de generar un medio acorde a las necesidades comunicativas del universo a tratar: los trabajadores afiliados al sindicato de telefónicos de la provincia de Entre Ríos.

Leonardo Schvarstein define a las organizaciones como “*un conjunto de relaciones entre personas que hacen uso de sus capacidades y recursos para lograr los fines que se proponen*”¹⁶⁰. Para que esos fines se cumplan, deben ser conocidos y reconocidos por las distintas partes que conforman la organización. El autor plantea que se deben conocer las “necesidades sociales básicas” de los prestadores y prestatarios para poder ejercer una representatividad inteligente que dirija las políticas y estrategias hacia el fin común. En tal sentido, habla de “responsabilidad social” como el ejercicio de una organización que “*la compromete a discernir las consecuencias de sus acciones sobre los distintos grupos de interés, internos y externos. En el cumplimiento de tal responsabilidad social inteligente considera la satisfacción de las necesidades sociales de las personas como un criterio importante para la toma de sus decisiones*”¹⁶¹.

A partir del reconocimiento de su dinámica, sus miembros y sus necesidades, se comienza a perfilar la idea de construir una página web como forma de comunicación entre la organización y sus representados.

La experiencia del uso de los medios electrónicos en este universo particular (como son los emails y las páginas web de otros sindicatos y de la misma empresa) resultó ser una

¹⁶⁰ Ibíd. P 142

¹⁶¹ Ibíd. P 91

forma de comunicación de uso masivo por parte de los afiliados, en momentos de conflictos gremiales. La mayoría de los trabajadores accedían a una conexión de internet y a una PC en dos instancias:

- En los lugares de trabajo como herramienta de sus tareas diarias, con acceso a internet¹⁶²,
- En los hogares particulares, ya que por el nivel socio-económico de los trabajadores, la mayoría posee una PC y los accesos a internet están subvencionados por la misma empresa con descuentos en los abonos mensuales.

La implementación de una página web y la promoción de su uso, deberían lograr una buena recepción por parte de sus futuros usuarios.

La indagación de la información necesaria para estructurar el mapa del diseño de la web, se logró a través de entrevistas con distintos referentes del sindicato como así también la comparación con otras páginas de otras organizaciones gremiales o que se relacionaran al campo de acción.

La participación en distintas actividades a través del asesoramiento en materia de comunicación institucional permitió una apertura con los miembros de la organización para poder lograr un diagnóstico sobre la situación imperante en relación a lo comunicativo¹⁶³.

El objetivo general para implementar la página web fue incentivar el desarrollo de estrategias de comunicación interna en una institución gremial como es el Sindicato de Telefónicos de Entre Ríos. Así fue presentado en el proyecto de pasantía, pero a partir de la producción del presente trabajo, se plantea un interrogante ante la conceptualización de comunicación “interna” y “externa”. Si esta investigación parte de la idea de campo de Bourdieu y en tal caso, se considera que todo agente o institución que genere un efecto dentro del mismo está dentro de sus límites ¿cómo se puede definir interno y externo?

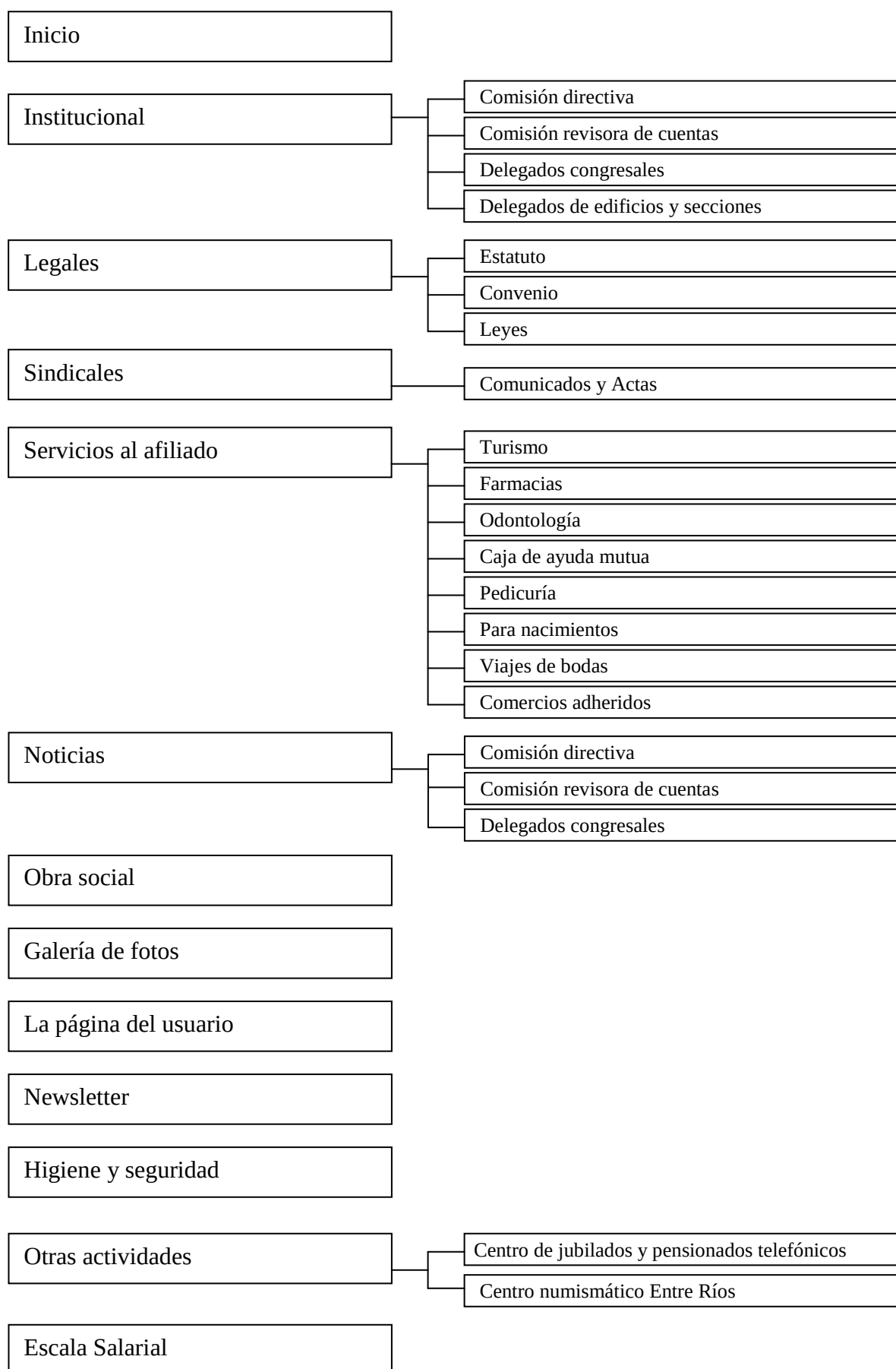
Las acciones comunicativas implementadas dentro de la organización sindical intentaron superar el papel instrumental con las que se puede “acusar” al profesional. Dos preguntas claves guiaron permanentemente la perspectiva del trabajo: ¿para qué de esta

¹⁶² Cabe aclarar que no es la situación de la mayoría, ya que los trabajadores del call center utilizan una PC e internet pero no tienen permitida la navegación libre a otras páginas que no sean las determinadas por la empresa. Desde el sindicato se pidió la autorización para que la página www.soesiter.com.ar pueda ser navegada pero no se logró hasta el momento. No obstante, la empresa colocó tres PC con internet libre en la sala del último piso para quien quisiera utilizarlas en los momentos de descanso. El call center cuenta con tres turnos por día, con aproximadamente 40 trabajadores cada uno.

¹⁶³ En el proyecto de pasantía se mencionó esta situación: “actualmente la comunicación interna entre las autoridades gremiales y sus afiliados se realiza a través de sus delegados...Son ellos quienes reciben la información del sindicato y a través de la colocación de documentos en las carteleras que se hallan en cada edificio se notifican las novedades, como así también las reuniones informales en el mismo lugar de trabajo. En caso de haber un conflicto gremial, son convocados al sindicato para ponerlos al tanto de la situación reinante. Aunque ha sido muy efectiva la actividad de los delegados, con relación a mantener un vínculo fuerte entre sindicato y afiliados, vemos la necesidad de incorporar nuevas estrategias y reorganizar las vías de comunicación para fortalecer dicho vínculo”. (Anselmi, Soledad. 2005. Proyecto de pasantía “Fortalecimiento de la comunicación interna entre trabajadores telefónicos, a través del desarrollo de la página web”)

acción?, ¿para quiénes está dirigido o con quiénes dialogará? pasando a una segunda instancia la de ¿cómo hacer para? El para qué definió la perspectiva política con la que se quiso trabajar permanentemente y el para quiénes definió tres actores receptores: el afiliado a S.O.E.E.S.I.T.E.R., el empleado de Telecom Argentina S.A. y la ciudadanía en general a través de los medios de comunicación. ¿Cómo determinar un adentro y un afuera cuando el sujeto está atravesado por estas tres condiciones de afiliado, empleado y público?

CUADRO N° 8: Mapa de la página web: www.soeesiter.com.ar



5.4-El newsletter: una alternativa ante la falta de periodicidad de publicación

Con relación al contenido de la página www.soeesiter.com.ar, las fuentes informativas de las noticias a publicar fueron:

- Comunicados y actas provenientes de la F.O.E.E.S.I.T.R.A.
- Comunicados de S.O.E.E.S.I.T.E.R.
- Noticias propias de la organización que tenga como protagonista a algún miembro del sindicato
- Informaciones sobre prestaciones de servicios para los afiliados.

El criterio que se tomó para las publicaciones fue que se relacionaran directamente con la organización. Esto planteó un problema con relación a la periodicidad de la publicación, ya que no se podría saber cuándo esas informaciones surgirían y por lo tanto no se tendría una rutina que acostumbre a los lectores.

Fueron varias las opciones que se tomaron en cuenta, siendo algunas por ejemplo, la incorporación de un servicio de noticias que es lo que habitualmente se realiza en otras páginas para mantener un contacto frecuente con el público. Pero en este caso el inconveniente principal fue la demanda en tiempo, dedicación y falta de más recursos humanos para realizar este tipo de trabajo. Al principio del proyecto la organización no tomaba como inversión a la página, sino como un gasto y los recursos destinados eran escasos.

Se tomó la decisión de crear un newsletter que es enviado cada vez que la página se actualiza con alguna novedad. Esta forma de comunicación creó una modalidad de lectura, generando una periodicidad propia. La suscripción al servicio es voluntaria y actualmente se cuenta con 127 registros, siendo la mayoría afiliados al sindicato. Los que reciben este servicio (sobretudo los delegados de sección) se han convertido en difusores de la lectura de la página por parte de quien no esté suscripto a la misma.

El primer newsletter se envió el 14 de febrero de 2006 y el último del año 2007, el 3 de diciembre, contándose un total de 69 boletines. En promedio la página de SOEESITER tuvo tres renovaciones de información mensual. El contenido podía variar entre una y cuatro noticias por envío según las novedades que surgían

Sí se realiza un recorrido por los años que incluye esta investigación, se puede caracterizar a cada uno de ellos según tres momentos: implementación, promoción y reconocimiento de la página web.

- 2005: implementación de la página, se caracterizó por varias pruebas con idas y venidas hasta encontrar una regularidad de trabajo.
- 2006: se realizaron varios eventos (sociales, capacitación) con el objetivo de publicitar el uso de la página web por parte de los trabajadores. Es por eso que este espacio digital reforzó las acciones que se organizaron desde el sindicato.
- 2007: este medio de comunicación logra el suficiente reconocimiento para ser fuente de consulta permanente durante el conflicto ocurrido en ese año.

Si se realiza un recorrido de la cantidad de visitas que tuvo la página, se puede observar el crecimiento sostenido de la misma, teniendo en cuenta que ésta solo publica información de interés para los trabajadores telefónicos afiliados a S.O.E.E.S.I.T.E.R. y se renueva eventualmente cuando surge alguna información de interés.

CUADRO 9: Cantidad de visitantes de la página web desde julio 2005 a diciembre 2007

Mes y año	Total de visitas
Julio 05	150
Agosto 05	188
Septiembre 05	279
Octubre 05	225
Noviembre 05	412
Diciembre 05	665
Enero 06	300
febrero06	56
Abril 06	537
Mayo 06	777
Agosto 06	1240
Septiembre 06	1023
Octubre 06	1085
Diciembre 06	1047
Enero 07	1392
Marzo 07	2748 *
Abril 07	1695
Mayo 2007	1855
Junio2007	3014 * *
Julio2007	4356 * *
Agosto2007	2235
Setiembre2007	2226
Octubre2007	S/D
Noviembre 2007	2516
Diciembre2007	2153

*Un motivo del incremento de este mes puede haber sido porque la página fue promocionada en la 2° Conferencia Regional de UNI América, bajo el lema “construyendo juntos nuestro futuro”, realizado en la ciudad de Mar del Plata del 20 al 23 de marzo de 2007. A este evento concurrieron 376 participantes, entre los que se contaban representantes de 81 entidades sindicales de 25 países del continente americano e invitados especiales de otras organizaciones afines de Europa y África.

** El 31 de julio de 2007 se firma el acuerdo salarial entre las entidades gremiales y las empresas, luego de seis meses de conflicto. Junio y julio fueron los meses con mayor conflictividad, además de publicarse las actas homologadas del acuerdo.

5.5-El manejo de la información: una condición de poder.

Schvarstein plantea que para analizar las relaciones de poder entre los grupos de interés que integran a la organización debe considerarse el liderazgo, entendiéndolo “*al modo en que el poder se otorga y circula entre los participantes y a los modos en que ellos participan en la toma de las decisiones sociales*”¹⁶⁴. En tal sentido reconoce distintos niveles de participación en el ámbito organizacional. “*La gente puede participar en la **información**, lo cual no es poca cosa teniendo en cuenta el ocultamiento que prima en muchas organizaciones; en la **consulta**, lo cual significa que se los invita a opinar pero no necesariamente se actúa de acuerdo a sus opiniones; y en la **decisión**, nivel que incluye a los anteriores y requiere el mayor compromiso de todos los participantes.*

*Los obstáculos en este ámbito surgen del temor de las autoridades a la pérdida del control, la abdicación por parte de la dirección de responsabilidades que le son exigibles, las pérdidas medidas en tiempo y dinero, la imposición del pensamiento grupal que hace que muchos callen por no contradecir a los que más hablan, la apatía de las personas poco estimuladas por un contexto social más amplio donde prima el individualismo, y la percepción de los participantes de un inadecuado balance entre las obligaciones que la participación exige y los derechos que otorga (McLagan y Nel, 1995)”*¹⁶⁵

El manejo de la información por parte de la “*vieja*” dirigencia es una variable de análisis para poder observar el tipo de liderazgo que se ejerce dentro de esta organización sindical.

En el momento de recabar información para la estructuración de la arquitectura de la página, se pudo observar ciertos conceptos y términos que eran repetidos por los entrevistados, sobretudo por los “*viejos*” integrantes. Los mismos hacían mención a ideas con referencia a tecnicismos¹⁶⁶, principalmente la cita a artículos de leyes y decretos laborales, dando autoridad y validez al discurso del enunciante, pero no una comprensión por parte del consultante. Es por eso que se comenzó a “verificar” con otras fuentes, la veracidad de los dichos de los entrevistados. El uso de internet y las distintas fuentes de consulta, como páginas oficiales, otros sindicatos, material disponible con referencias confiables como trabajos de entidades laborales reconocidas o de investigación con

¹⁶⁴ Schvarstein, Leonardo. 2003. Op. Cit. P 135

¹⁶⁵ Ibid. P 136

¹⁶⁶ Bourdieu plantea que en los distintos campos, sobretudo el político, hay una tendencia al enclaustramiento, determinado por la connivencia de los agentes que lo integran y “*unos y los otros se impregnan mutuamente de ideas que circulan circularmente es lo que llamo doxa política, es decir un conjunto de ideas recibidas que están incluso del lado de la creencia*”. ¹⁶⁶ Bourdieu, Pierre. 2000. “Sobre el campo político”. Editado por Presses Universitaires de Lyon. Conversaciones con Philippe Fritsch. Lyon, 11/2/1999. En línea: <http://davidvelasco.files.wordpress.com/2008/01/campo-politico.pdf> Fecha consultada: 18/5/2008

respaldo académico, fueron una alternativa de información ante la brindada por la misma entidad intervenida.

Otro punto a considerar es el manejo centralizado del material necesario para elaborar las noticias de la página web. El secretario gremial, quien es la mano derecha del secretario general que por cumplir funciones en la federación con sede en Buenos Aires se encuentra ausente la mayor parte de la semana, recepciona esta información y es el encargado de su difusión. El secretario adjunto lo suple en caso de ausencia. Ambos dirigentes junto con el secretario general poseen permisos gremiales que los exenta de asistir a los lugares de trabajo, lo que hace que tengan una fuerte presencia en un lugar estratégico para el manejo de la información como es la sede del sindicato. Dos condiciones para el ejercicio del poder: tiempo y dedicación.

Con relación a la distribución de la información hacia los afiliados, se continuó con la misma modalidad con la que se venía trabajando. Generalmente se entregaban fotocopias a los delegados de cada sección para que las distribuyan entre los compañeros y al interior se enviaba por fax a las distintas sedes. Ese mismo material se publicaba en la página web (intentando mejorar lo más posible la calidad) pero el criterio fue que esté disponible en tiempo, luego de haber sido aprobada su publicación. Toda comunicación proveniente de la federación como así también del sindicato Entre Ríos fue publicado, salvo que se ordenara lo contrario por decisión política de la misma organización. Esto caracterizó al medio digital entrerriano de las otras páginas existentes en el campo sindical de las telecomunicaciones¹⁶⁷ e influenció para que se convirtiera en referencia de consulta de otros sindicatos telefónicos.

El acceso a la información inició un proceso de movilidad en los trabajadores en varios sentidos:

- La página se convirtió en el sitio oficial (voz autorizada) del sindicato para con sus afiliados, reduciéndose el uso del “radio pasillo” y recurriendo más a la consulta del material publicado que a los referentes sindicales.
- Al archivarse todas las publicaciones, el navegante podía reconstruir los antecedentes de alguna información que le interesase. Además, como una decisión de trabajo comunicacional de reforzamiento de conceptos, a las noticias se las encabezaba con ideas que resumieran lo que se quería destacar.

Esto generó que los trabajadores, al disponer de más información, exigieran a sus representantes explicaciones o realizaran consultas sobre los temas de la página. Cosa que no agradó a la “vieja” dirigencia que se había acostumbrado a las estructuras sin bases

¹⁶⁷ www.soeesiter.com.ar es la única página digital de un sindicato de 1º grado del interior del país. Las otras dos que están en la red son: www.foeesitra.com.ar , www.foetrabsas.org.ar. (Periodo 2005-2007)

cercanas. Esto fue causa para que el acceso a la información por parte de los “nuevos” no fuera fácil y muchas veces se debían buscar alternativas para acceder a ella.

Se puede citar el uso del recurso que se utilizó para contrarrestar una actitud que se venía ejerciendo hace bastante tiempo (el “cajoneo” de las notas por reclamos) a partir de la publicación de estas en la página web. Esta acción perseguía que los reclamos fueran conocidos por los trabajadores de otras secciones o lugares, para quebrar la idea del reclamo individual y poder servir de disparador para un reclamo colectivo con mayor presión hacia las dirigencias. La trascendencia pública del reclamo superaba las fronteras del círculo chico o las paredes del cajón.

5.6-La imagen desde su perspectiva identitaria. Buscando al trabajador telefónico entrerriano.

El objetivo de reconstruir un espacio público donde prime el reconocimiento de los miembros integrantes del universo a intervenir, se tuvo presente durante el diseño de la página web. Para ello, se recuperaron fotografías o todo material gráfico que se relacionara con la propia historia de la organización como la de sus miembros y de sus representados. El acceso a un equipo fotográfico digital permitió obtener las imágenes de los trabajadores en su presente, plasmándose luego en la página web y logrando un rico material de archivo para el uso de las mismas en otros formatos futuros.

La mayoría de las imágenes utilizadas en las piezas comunicacionales¹⁶⁸ fueron la de este archivo, con el objetivo que las mismas reflejaran al trabajador en su realidad cotidiana y cercana, en contraposición al excesivo uso de imágenes que se relacionan más a un ideal publicitario que nada tiene que ver con la base representativa de una entidad sindical.

Diseño y contenido fueron cuidadosamente seleccionados, intentando que ambos elementos tengan una coherencia discursiva en su significación: ser una página sindical y mostrar al sindicato como organización de trabajadores en disputa con el capital, en este caso Telecom.

Para el logro de este objetivo se contó con un equipo de trabajo especializado integrado por un diseñador web (Laureano Escobar) y gráfico (Carina Quiroga), quienes fueron coordinados por la autora de esta tesis.

Como uno de los objetivos planteados en el trabajo de comunicación era, hacer visibles a los nuevos referentes, la selección de las fotografías publicadas respondió a:

- Exponer en este espacio mediático a los nuevos referentes para que tengan visibilidad pública.

¹⁶⁸ Además de la página web, www.soeesiter.com.ar, también se diseñaron con este criterio los anuarios 2006 y 2007, un calendario de escritorio 2008 y afiches, entre otros. Se adjunta muestra del material. Ver anexo N° 2

- Lograr que los afiliados (público de la página) naveguen poniendo como excusa la publicación en la galería de fotos de eventos sociales que los incluyera como protagonistas. Esto forma parte de un atractivo que puede ser un recurso para publicitar la página web para su fin que es el gremial.

5.7-La visibilidad bajo un concepto político. “Nada es tan ingenuo como parece”.

Como se ha referenciado en puntos anteriores, la página web fue pensada como un espacio público (de reconocimiento) y de visibilidad de las acciones organizadas por el sindicato. La mayoría se trató de eventos sociales, culturales y de capacitación con varios objetivos:

- Acercar al afiliado a la sede sindical con la excusa de participar de eventos no gremiales.
- Integrar a la familia del trabajador, a través de la participación de ellos en los eventos, reforzando una idea muy fuerte asociada a la historia de este sindicato.
- Tener un contacto directo y en un ámbito no laboral, con los nuevos referentes de la comisión directiva.
- Revalorizar la figura del delegado gremial como articulador entre el afiliado y los representantes¹⁶⁹.
- Incentivar el acercamiento a los espacios públicos comunes y compartir momentos de integración y reconocimiento.
- Reforzar el concepto del sindicato como prestador de servicios para el afiliado.
- Reestablecer la confianza del afiliado hacia la organización, respaldando cada acción con entidades de prestigio (Universidad Autónoma de Entre Ríos y Museo de Bellas Artes dependiente de la provincia de Entre Ríos) y recalcando su condición de entidad pública, en contraposición a una de tipo privada.¹⁷⁰

Había que restituir a la organización como un espacio público, entendiéndose como un lugar común de participación y apropiación por parte del afiliado, como también un espacio de visibilidad de los nuevos referentes.

¹⁶⁹ Los delegados gremiales se renuevan cada dos años y son elegidos en votaciones directas y secretas por los propios compañeros de trabajo. Durante este periodo de intervención en esta organización gremial se pudo presenciar y participar en dos elecciones de delegados: en los años 2006 y 2008. En esta última se presentaron una cantidad mayor de candidatos renovándose los nombres de los trabajadores que asumieron este compromiso gremial.

¹⁷⁰ Esta decisión respondió a la necesidad de revalorizar las instituciones públicas bajo la concepción de un espacio común, colectivo contra las ideas elitistas de las entidades privadas que generalmente son contratadas por Telecom para organizar sus actividades de capacitación o eventos sociales.

5.7.1-*Los niños primero. Una experiencia con lo social.*

En el mes de julio de 2005, las secretarías de acción social y de cultura, organizaron un concurso de dibujo y pintura para los hijos de los trabajadores telefónicos, bajo la consigna “*el mundo del trabajo telefónico visto desde nuestros propios hijos*”. El objetivo de este encuentro fue revalorizar el trabajo del empleado telefónico y su importancia en la comunicación diaria, como así también a través de la expresión artística de los niños, acercándolos al mundo del trabajo y su incidencia en el ámbito familiar. Como estrategia política y comunicacional de este evento, se trabajó su difusión pública con el objetivo de mostrar al sindicato no solo como una institución de choque sino como generadora de diversas actividades sociales y culturales¹⁷¹. Se solicitó también el asesoramiento técnico de personal especializado del Museo de Bellas Artes de la ciudad de Paraná, quienes fueron el jurado para la selección de los trabajos. En este sentido, la participación de un organismo público significó la seriedad del evento y el respaldo de una entidad que dio el marco legal y la visión objetiva para los participantes.

En el año 2006, esta misma experiencia se llevó a cabo en las ciudades de Concordia, Concepción del Uruguay y Gualeguaychú. En esta oportunidad la temática convocante fue “*No a las papeleras, sí a la vida*”, teniendo en cuenta la problemática de la costa del Uruguay y a pedido de los propios interesados. También se publicó en distintos medios de la región para que tuviera una trascendencia pública.

Los niños que participaron del concurso fueron premiados con un viaje a Temaikén (parque temático).

Cada instancia de los distintos eventos fue publicado en la galería de fotos de la página web con el objetivo de difundir el acceso por parte de los padres a la página web.

5.7.2-*Capacitación. Una experiencia colectiva.*

Pierre Bourdieu en un artículo publicado en el diario Clarín definió al neoliberalismo como “*un programa de destrucción metódica de los colectivos*” y lo caracterizó como la cultura de lo individual, el autocontrol y la autoculpabilidad del sujeto: “*objetivos individuales, reuniones individuales de evaluación, evaluación permanente, incrementos individualizados de salarios, carreras individualizadas, estrategias de responsabilización que tienden a asegurar la autoexplotación de ciertos cuadros que, aunque simples asalariados bajo una fuerte dependencia jerárquica, son responsabilizados por sus ventas, sus productos, su sucursal, su revista, etcétera, como si fueran independientes. Exigencia de autocontrol según las técnicas de gestión participativa, infinidad de técnicas de*

¹⁷¹ Se publicó la cobertura del hecho en El Diario de Paraná, el 22 de julio en la sección Cultura, y en el UNO el sábado 23 de julio en Escenario. Ver anexo N° 3

*obligación racional que, al imponer el trabajo en condiciones de urgencia, ayudan a debilitar o a abolir las solidaridades colectivas.”*¹⁷²

Uno de los pilares del sindicalismo es la reivindicación del colectivo de los trabajadores, sosteniendo valores como la solidaridad, el compañerismo y la lealtad como fundantes de la organización. Las acciones que se generaron dentro del sindicato debieron reforzar esos valores ya arraigados en el trabajador-afiliado pero apaciguados por las concepciones dominantes del ámbito de la empresa (como exponente material del sistema neoliberal) y en constante conflicto en el campo de las significaciones. Cuando se proyectó la capacitación en tecnología titulada *“una apuesta fuerte. Capacitar para el futuro”* se pensó que debían transmitir dos ideas fuertes: inclusión y colectivo. En contraposición con las capacitaciones brindadas por la empresa que rescata la voluntad y capacidad individual¹⁷³.

En el año 2006 se firmó un acuerdo marco con la Facultad de Ciencia y Tecnología de la Universidad Autónoma de Entre Ríos (U.A.D.E.R.) y S.O.E.E.S.I.T.E.R. En su objetivo principal expresa *“la voluntad de trabajo conjunto para implementar actividades académicas y de investigación tendientes a la capacitación, formulación de proyectos de intereses mutuos a las instituciones involucradas”* (acta acuerdo).

La modalidad fue la división por módulos temáticos e independientes uno de otro, en un total de tres meses.

El programa incluyó una introducción básica a la informática para aquellos que necesitaran superar el uso mecánico de una PC y comprender su lógica y para los otros, que con mayores conocimientos, quisieran reforzarlos. Esto obedeció también a los objetivos de esta acción que buscaba poner en práctica la solidaridad entre los compañeros emprendiendo un camino de aprendizaje sin que el conocimiento sea una diferencia de exclusión.

El segundo módulo trató sobre redes e internet. Como cierre del mismo se organizó una charla abierta para todos los trabajadores, afiliados o no e invitados de los mismos afiliados. Se contó con especialistas en el tema que la Universidad convocó exclusivamente para ello.

¹⁷² Bourdieu, Pierre. 1998. “Neoliberalismo: la lucha de todos contra todos”. Artículo publicado en Clarín.com. Edición, lunes 13/4/1998. Sección: Opinión. Nota exclusiva para Clarín. Traducido por Claudia Martínez. En línea: <http://www.clarin.com/diario/1998/04/13/i-01603d.htm> Fecha consultada: 12/10/2008

¹⁷³ Telecom Argentina SA prioriza las capacitaciones bajo la modalidad del e-learning, o sea vía Internet. El 17 de setiembre de 2001 lanzó la Escuela Virtual Telecom, desarrollada por Competir.com (empresa especialista en desarrollos on line) para sus empleados. Entre los principales conceptos se puede rescatar: *“la capacitación on line es una de las modalidades que ha posibilitado Internet y que se posiciona como la capacitación ejecutiva predominante en el futuro. Se trata de una capacitación libre de las barreras de tiempo y lugar, disponible los 365 días del año, las 24 horas de día, en cualquier lugar del mundo... Al respecto, Catalina Consoli, Gerente de Empleos, Capacitación y Desarrollo, sostiene: “de esta forma, ofrecemos oportunidades para que todos tengan acceso a la capacitación, utilizando la potencialidad de un medio novedoso y atractivo como es Internet. También juega un papel importante la voluntad de cada uno por capacitarse en aspectos que tal vez no sean específicos de su puesto, pero que le serán de mucha utilidad”*. Artículo “Escuela Virtual Telecom”, publicado en revista mensual de distribución interna de Telecom Argentina SA. N° 73. Octubre de 2001. P 15

La mayoría de los invitados fueron los hijos de los trabajadores que en varias oportunidades habían presentado su inquietud para que se les otorgue a ellos también esta capacitación tecnológica.

El tercer y último módulo se tituló “nueva situación laboral en tiempos globalizados” desarrollándose cinco puntos fundamentales para comprender la realidad imperante: la "sociedad de la información", las condiciones laborales en el modelo económico neoliberal, el cambio tecnológico como instrumento de disciplinamiento de la fuerza laboral y las perspectivas laborales y sindicales.

En estos cursos participaron más de 120 trabajadores, de los cuales 92 obtuvieron sus certificados de asistencia avalados por la universidad¹⁷⁴. Se debe aclarar que los participantes debían ser afiliados al sindicato por lo que a través de esta actividad se incentivó a la afiliación masiva de los trabajadores. Principalmente esta acción fue dirigida a los miembros del call center que recién en el año 2003 tuvieron un reconocimiento sindical como telefónicos.

Siendo concientes de los niveles de individualismo y aislamiento de los trabajadores en sus ámbitos laborales, esta capacitación fue diseñada con la idea de integrar a los participantes. Se intentó (dentro de las posibilidades) que los grupos se conformen con miembros provenientes de distintos sectores, sobretodo los nuevos con los más antiguos.

En la página web de S.O.E.E.S.I.T.E.R. se encontraba todo el material didáctico necesario para realizar este curso. El alumno debía registrarse con un usuario y contraseña a la misma para poder acceder a la información. Comunicacionalmente, se pensó como una estrategia de difusión de la misma entre los trabajadores.

5.8-La visibilidad sindical dentro de los edificios de Telecom: las carteleras gremiales. Revalorizando su función comunicativa.

Las carteleras gremiales dentro de los lugares de trabajo son obligatorias según lo avala la ley de asociaciones sindicales. Dentro de los convenios colectivos de los trabajadores de Telecom (y a los cuales incluye esta tesis) la existencia de las mismas está acordado en el artículo 101 del 201/92 y en el artículo 30 del 538/03. En su texto especifica que *“las empresas colocarán carteleras adecuadas en los inmuebles para que F.O.E.E.S.I.T.R.A. y sus sindicatos puedan fijar, solo en dichos lugares, comunicados relacionados con sus actividades”*.

Con la puesta en práctica de estrategias comunicacionales para el fortalecimiento de la comunicación entre trabajadores y sindicato, se propuso la revalorización de estos

¹⁷⁴ Luego de extensas e ininterrumpidas gestiones se logró en el mes de julio de 2007 que la empresa Telecom incorporara esta capacitación sindical como antecedente en los legajos de los trabajadores.

recursos dentro del ámbito laboral como un lugar estratégico de visibilidad, no solo para los afiliados sino para los trabajadores ingresantes como así también para los niveles jerarquizados de la empresa.

En este sentido, la idea de Pierre Bourdieu de poder simbólico como constituyente de grupos, orientó la acción de las carteleras, considerándolas como un espacio de lucha simbólica donde se disputan intereses contrapuestos y al mismo tiempo se reconocen como contrarios, condición para que exista el conflicto. Las relaciones de poder en la sociedad tienden a reproducirse dentro de estas luchas por el monopolio de la nominación legítima, o sea por las clasificaciones. Pero para que esto ocurra se deben cumplir con dos condiciones:

- El poder simbólico debe estar fundado sobre la posesión de un capital simbólico adquirido en luchas anteriores (condición histórica y social) con el suficiente reconocimiento para convertirse en representante autorizado de un grupo.
- Estas clasificaciones deben ser lo suficientemente fundadas sobre una realidad que incluya a los miembros que se quiere representar (legitimidad)

En conclusión, un grupo comienza a existir como tal cuando es distinguido, por los que lo integran como por los otros que se diferencian, es decir es conocido y reconocido a la vez. La visibilidad en esos espacios públicos (en este caso las carteleras) de las clasificaciones que el sindicato quiere revelar en sus afiliados para legitimar su poder representativo, como también determinar su diferenciación con la empresa, puede ser considerada una estrategia comunicativa interesante a llevar a cabo dentro de una organización como un espacio en donde los contrarios dialogan y discuten en un espacio público.

Se analizará el caso más significativo dentro de este proyecto que fueron las carteleras en el edificio de Telecom de calle Buenos Aires de la ciudad de Paraná.

Con la inauguración del edificio en el '97, las autoridades del sindicato en ese momento (que conforman la “*mesa chica*” actualmente) y los representantes de recursos humanos de la empresa, pactaron que las carteleras se colocaran dentro de las salas de descanso de cada uno de los pisos. El edificio cuenta con entrepiso y tres pisos superiores.

Se realizó un diagnóstico sobre el uso de las mismas anterior a la puesta en práctica de este proyecto. En el mismo se determinó que el uso de las carteleras estaba dado por el delegado de sección y su predisposición al pegado de los comunicados o material que era entregado en el sindicato. Por otro lado, el material que era destinado para este fin no contaba con un diseño que distinguiera al sindicato y la mayoría eran fotocopias en hoja A4, en blanco y negro o envíos por fax, muchas veces con poco legibilidad.

La estructura de las carteleras es de madera con forma rectangular como un cajón que denota un paso prolongado de tiempo (se aclara que existe una de metal en el último piso del edificio); esto contrasta con las carteleras institucionales de la empresa de material metálico con paneles de vidrio para su protección y que contienen material de diseño estéticamente cuidado y atractivo para el transeúnte. Estas últimas se encuentran en los palieres en donde desembocan las escaleras y son la salida obligatoria del único ascensor del edificio.

Bajo estas condiciones se desarrollaron diversas acciones para que se revalorizara el uso de este recurso comunicativo mejorando las condiciones materiales, pero no hubo una decisión política por parte de la dirigencia sindical para que se llevara a cabo. A pesar de ello, las carteleras se convirtieron en lugares estratégicos de visibilidad y en varias ocasiones evidenciaron las disputas de poder entre sindicato y empresa.

Foto N° 2: Carteleras dentro del edificio de Telecom de calle Buenos Aires 156 (Paraná)



Cartelera del descanso del entrepiso. Fecha de la fotografía del 28/06/07.

(Algunos carteles sufrieron agresiones. El conflicto gremial de 2007 fue extenso y con muchas contradicciones)



Cartelera del pasillo al descanso del último piso. Fecha de la fotografía: 28/06/07

5.8.1-Pautas para el diseño del material gráfico de las carteleras.

Los mensajes deben ser claros, cortos, precisos y de poco tiempo de lectura. Para el diseño de afiches se utilizaron colores llamativos e institucionales (verde y rojo del isologotipo del sindicato) para que sean identificados rápidamente por el lector, diferenciándolos de los empresariales. Las dimensiones de los afiches fueron de hoja A3 en papel ilustración con impresión láser.

Una vez captada la atención del lector, el mensaje se armaba con pocas palabras pero significativas (clasificaciones relevantes), remarcando las ideas fundamentales a través del diseño. Se tuvo en cuenta el poco tiempo de lectura y la falta de atención a los textos largos para optimizar toda la fuerza comunicativa de este recurso. A continuación se muestran como ejemplo tres afiches para ilustrar lo antes dicho:



Foto N° 3: Ejemplos de afiches expuestos en carteleras gremiales

Campaña de Sindicación del año 2006 distribuido en todas las sedes del sindicato Entre Ríos.



Afiche publicado el 7 de marzo de 2007, acompañado con el siguiente comunicado:

"Propuesta Indecente

En los recibos de sueldo del mes de febrero, nuestros compañeros de "Dirección Red" recibieron en forma totalmente arbitraria una supuesta propuesta para pensar en "realizar un emprendimiento personal y dedicar tu tiempo a otras actividades" (textual del volante recibido). La mejor opción, supuestamente: la prejubilación o el programa del retiro voluntario.

El hecho nos lleva a reflexionar sobre algunos puntos:

*Bajo el inocente formato de un panfleto totalmente anónimo, solo con un número de teléfono al pie, sin firma, solo una "voz en el teléfono", se está ejerciendo presión para que los compañeros queden fuera de la estructura. La empresa arenga "todos somos Telecom" con lindas presentaciones en las PC, afiches a todo

color, pero parece que los esfuerzos de los compañeros _algunos con más de 30 años de trabajo_ ya no son necesarios...te has convertido en obsoleto, caro, innecesario y molesto. El que hayas sido un buen empleado no cuenta al momento de decidir...lo que hay que hacer es achicar la dotación, a cualquier costo hasta el límite de lo irracional, y que linda con el acoso laboral. Enviar una propuesta focalizada, individual como si fuera una propaganda, viola el derecho de negociación colectiva que tiene todo trabajador, poniéndolo en una situación de inferioridad frente a su empleador con estructuras totalmente anónimas sin lugares claros de decisiones cercanas. Entonces, ¿qué somos? Realmente somos parte necesaria de la estructura (somos todos Telecom) o somos un número que se puede dar de baja en cualquier momento bajo la excusa amiga que te estamos dando una oportunidad única.

Llamativo es que se lance este tipo de propuesta en un momento en que el gobierno está por quitar la doble indemnización. Entonces, ¿qué mejores beneficios se puede recibir como se manifiesta en el papel sí el contexto ya nos es desfavorable? Además, les debemos recordar que a los recursos humanos no se los trata como estrategias de marketing que apuran los cierres de ventas con una famosa frase de "cupos limitados". NO SE ESTA CERRANDO UNA VENTA SINO QUE SE ESTA JUGANDO CON UNA VIDA HUMANA, LA CUAL PUEDE VERSE MARCADA PARA SIEMPRE, JUNTO A SU VALOR MAS PRECIADO: LA FAMILIA."

5.8.2-Circulación del público dentro del edificio.

La circulación de las personas dentro del edificio fue cambiando según pautas que implementó la dirección de la empresa. La campaña “*por un edificio limpio en humo*” puesto en marcha a partir del año 2006 por Telecom reguló los lugares de los fumadores, obligando a quienes poseían este vicio a retirarse a espacios abiertos. En el caso del edificio de calle Buenos Aires los lugares designados fueron la calle o la terraza del último piso. En consecuencia, los descansos dejaron de ser lugares frecuentados con la regularidad de otros tiempos.

Los trabajadores que utilizan sistemas informáticos y telefónicos poseen regulados sus tiempos por los sistemas. Un trabajador del 114 (servicio de reparaciones) tiene media hora de descanso y al retirarse de su lugar de trabajo (box), debe informar al sistema su hora de salida y de ingreso. También sucede lo mismo con los vendedores telefónicos (call center), que además su capacidad de atención se ve reducida por la permanente exposición a situaciones de stress y en los momentos de descanso intentan realizar otro tipo de actividad que los saque por un tiempo de su ocupación laboral.

La descripción anterior no pretende ser evaluativa con relación a la administración de los tiempos y de los espacios de circulación dentro del edificio de la empresa, más bien responde a considerar las variables a tener en cuenta por las organizaciones gremiales en el momento de pautar condiciones de las carteleras si se las considera como un recurso comunicativo.

En este sentido, el pedido de colocación de una cartelera en el pasillo de acceso de la planta baja al edificio fue negado por las autoridades de recursos humanos de Telecom. Ese palier es paso obligado para el ingreso a los demás pisos por el ascensor o por la escalera. La mayoría de los trabajadores utiliza el ascensor pero como el mismo tiene una capacidad limitada y una demora estimada de algunos minutos entre viaje y viaje, da tiempo suficiente al lector de “pegar una mirada” a las novedades. No solo es la entrada cotidiana de los trabajadores del edificio, sino que cualquier persona o autoridad jerárquica que ingrese, se encontraría con la cartelera gremial. En estos momentos solo se encuentra con la institucional de la empresa. Las autoridades de recursos humanos de Telecom (fundamentando con pretextos poco afortunados como decir que es por una cuestión estética ya que no tenían cartelera disponible) cerraron la discusión y no hubo una voluntad política por parte de la dirigencia del sindicato en continuar trabajando el tema, perdiéndose un espacio dentro de ámbito de la empresa, de visibilidad de las acciones del sindicato, dirigidas a quien quiera mirar y poder ser generador de inquietudes entre sus miembros y los “otros”.



Capítulo 6 La opinión de dirigentes y trabajadores

El objetivo principal de este capítulo es rescatar la visión de los representantes y representados en relación a la percepción (o no) de cambios ocurridos dentro de la organización gremial a partir de la implementación de las distintas estrategias comunicacionales, principalmente de la puesta en funcionamiento de la página web: www.soeesiter.com.ar.

En esta instancia del trabajo, el lector cuenta con el conocimiento necesario para comprender las estructuras objetivas que conforman el campo sindical y cómo han incidido en los agentes que integran a la organización intervenida como es S.O.E.E.S.I.T.E.R.¹⁷⁵

Con relación a las fuentes informativas se trabajaron de la siguiente manera:

- En primer lugar, se entrevistaron a quienes representan a la “*mesa chica*” o “*vieja*” dirigencia y a “*nuevos*” referentes sindicales¹⁷⁶ para tener un primer acercamiento a las opiniones de los protagonistas. Las entrevistas tuvieron como eje rescatar la percepción de los entrevistados sobre los cambios (o no) a partir de la circulación de la información luego de implementada la página web. Estas se realizaron en el periodo septiembre y octubre de 2007 y se consultaron un total de 7 personas.
- En una segunda instancia, se indagó a los trabajadores afiliados a través de una encuesta voluntaria y anónima que se realizó a mediados del mes de junio de 2008. El objetivo fue saber qué grado de *visibilidad* y *participación* tuvieron los afiliados a la entidad gremial S.O.E.E.S.I.T.E.R. en el periodo 2005-2007. Participaron 75 trabajadores sobre un total de 391, representando el 19 % del universo estudiado.

6.1- Los dirigentes dicen...

Antes de presentar las opiniones de los dirigentes, es necesario aclarar cuál fue el criterio de elección de los entrevistados. Se tomó como variable la *antigüedad* de los sujetos como autoridades dentro de la organización lo que determina, en primera instancia, la división entre “*vieja*” y “*nueva*” dirigencia. Otro indicador importante que se consideró al momento de evaluar la forma de agrupar a los entrevistados fue el que poseyeran *permiso gremial*¹⁷⁷ (o no). En el capítulo 5 se planteó cómo el manejo de la información se convierte en una condición de poder. A su vez se analizó la influencia de la disponibilidad de tiempo y la dedicación por parte de los dirigentes para mantener sus posiciones dentro de la organización.

¹⁷⁵ Sindicato de Obreros, Empleados y Especialistas de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de Entre Ríos

¹⁷⁶ Esta división fue trabajada en el capítulo 4, puntos “*Búsqueda de nuevos consensos ante la diversidad de trabajadores representados*”, “*La lista Unidad*” y “*Una historia de 18 años*”.

¹⁷⁷ El artículo 98 del convenio colectivo de trabajo 201/92 define las “*licencias gremiales*” como “*los trabajadores que ocupen cargos electivos o representativos en asociaciones sindicales, con personería gremial, en organismos que requieren representación gremial. Dejarán de prestar servicio, y gozarán de licencia automática sin goce de haberes teniendo derecho de reserva del puesto y a ser reincorporados al finalizar el ejercicio de sus funciones*”

Los grupos de entrevistados se dividieron en:

- Dirigentes de primera línea con más de 10 años en cargos y en lugares de decisión dentro de la comisión directiva con permiso gremial. Son los que conforman la “*mesa chica*” o “*vieja*” dirigencia. (Grupo A)
- Dirigentes “*nuevos*” con menos de 10 años con cargos dentro de la comisión directiva sin permiso gremial, referentes fuertes de los que intentan acceder a espacios de decisión. (Grupo B)
- Dirigentes con más de 10 años en cargos de la comisión directiva con referencia fuerte en el interior, sin permiso gremial. (Grupo C)
- Dirigente con menos de 10 años sin permiso gremial, referente del interior. (Grupo D)
- Dirigente con menos de 10 años sin permiso gremial, representante del nuevo grupo laboral: Call Center. (Grupo E)

Las entrevistas tuvieron como eje dos preguntas:

- ¿Ha percibido algún cambio a partir de la implementación de la página web www.socesiter.com.ar?
- ¿Se generaron nuevas instancias de participación de los afiliados?¹⁷⁸

Del análisis de las entrevistas a los dirigentes gremiales se rescataron las siguientes afirmaciones:

- *Todos los delegados coinciden en afirmar que mejoró la circulación de la información con la implementación de la página web:*
“(…) indudablemente mejoró muchísimo la circulación de la información. No sólo para nosotros sino también para el afiliado que tiene ingreso permanente a la página y está totalmente actualizada, o sea se mejoró fundamentalmente” (Dirigente grupo A)
- *Hay un mayor conocimiento de las cuestiones gremiales a partir de la consulta a la página y en consecuencia son más las consultas a los referentes:*
“(…) Sí, porque había muchos apáticos como vos bien decías que no se preocupaban para nada, si bien nos acompañaban pero no opinaban. En cambio ahora últimamente están en continúa asamblea y si no encontraban una información en la página venían y me acosaban a preguntas, porque querían saber y bueno, por lo menos se preocupan más”. (Dirigente Grupo C)

¹⁷⁸ En el anexo N° 4 se reproducen las contestaciones textuales de todos los entrevistados.

- *La consulta a la página es una forma de participación alternativa ya que el afiliado recibe la información directamente sin un posible choque con la dirigencia originadas por controversias o “reproches” por no asistir al sindicato.*

“(...) Si, mucha gente que era apática a dirigirse a los delegados o dirigirse al sindicato ha optado por entrar en la página, en realidad nadie se entera quien es el que entra en la página, creo que eso nos favorece en el sentido que están informado sin necesidad de chocar contra las intenciones de no ser participativos” (Dirigente Grupo B)¹⁷⁹

- *La página da credibilidad y respaldo a las informaciones que brindan los dirigentes, como lo recalcó el representante del nuevo grupo laboral call center. Con este testimonio se puede observar la desconfianza en la palabra de los representantes por parte de sus afiliados, que necesitan confirmar los hechos bajo un soporte escrito donde corroborar la veracidad de lo dicho.¹⁸⁰*

“Cambios no, lo que se percibe es la gente que ya está o que sabe de la página, los mismos compañeros que entran en la página y saben la misma información que yo les puedo transmitir la ven en la página y como que eso les da un poco más de tranquilidad y que las cosas son un poco más transparentes, pero un cambio no, las cosas que me preguntaban a mi por ahí me las preguntan. Yo se las digo, después van a la página donde también la pueden encontrar” (dirigente grupo E)

- *La página web es muy completa en su contenido, por lo tanto se pueden saldar dudas en forma rápida, ágil y fácilmente sobretodo para los trabajadores del interior*

¹⁷⁹ Con relación a este punto es interesante el punto de vista de Pierre Bourdieu sobre el proceso de delegación (punto que se trató en el capítulo 4). En él hace visible la tecnología social que se construye cuando los sujetos delegan su voz y poder en otro que se convierte en su portavoz. Pero ese representante del grupo por un proceso que lo denomina “buró” pasa a ser un “permanente”. Este ya no representa los intereses de quienes lo llevaron al poder sino que es la organización quien dirige los intereses a partir de ahora. Con la aparición de estos personajes, las bases dejan de participar y a estas se les reprocha su desinterés. No deja de ser algo que se repite en este sindicato en particular por parte de la “vieja” dirigencia. La ausencia de los afiliados, aunque deseada por quienes detentan el poder, es usada como forma de demostrar autoridad. El testimonio de este dirigente (de los considerados “nuevos”) ve en la página web una forma de estar informado sin la presión de ser culpado por la falta de compromiso por quienes se han vuelto, a definición de Bourdieu en “*profesionales de la manipulación de la única situación que podría plantearles problemas, es decir la confrontación con sus mandantes. Saben manipular las asambleas generales, transformar los votos en aclamaciones, etc. Y además tienen la lógica social para ellos, porque, sería aún muy largo de demostrar, les basta no hacer nada para que las cosas marchen en el sentido de su interés, y su poder reside a menudo en su elección, entrópica (medida para el desorden de la información), de no hacer, de no elegir.*”

El aparato tiene siempre razón...La inversión de la tabla de valores...hace que la alineación política que enunciaba al comienzo deje de ser percibida y que, al contrario la visión sacerdotal se imponga, hasta el punto de arrojar la culpabilidad a aquellos que no entran en los juegos políticos”. Bourdieu Pierre. 1988 Cosas Dichas. Colección El Mamífero Parlante. Editorial Gedisa. Buenos Aires. Argentina. P 171-172

¹⁸⁰ Otro hecho que puede servir como ejemplo de este sentimiento por parte de los afiliados fue cuando luego de más de 6 meses de conflicto en el año 2007, en el Consejo Federal de la F.O.E.E.S.I.T.R.A. del 26 de julio en Capital Federal se acepta la propuesta empresarial por los diversos puntos reclamados. En consecuencia se debían suspender las medidas de fuerza ya anunciadas para el viernes 27 de julio. En esa oportunidad concurrieron el secretario general, gremial y de acción social en representación de S.O.E.E.S.I.T.E.R. Según contaron luego como anécdota los mismos concurrentes al Consejo cuando comenzaron a comunicarse vía telefónica con los delegados de cada sección para dar la novedad por la premura de los tiempos, en uno de los sectores técnicos exigieron que la noticia fuera publicada en la página web para tener la veracidad de los dichos. Hay que considerar que el conflicto de 2007 fue largo en tiempo y desgastante por las idas y venidas que tuvieron las negociaciones. Se caracterizó más la falta de diálogo y el no reconocimiento de los reclamos de los trabajadores como estrategia para terminar cerrando bajo condiciones muy distantes a las pretendidas por las organizaciones gremiales y con un malestar muy fuerte en las bases contra sus dirigentes negociadores.

“Si, porque ellos se interiorizan más sobre el tema al tener informaciones más rápidas, porque si no están esperando a que la información baje de Paraná vía telefónica y con la página se agiliza el tema de las noticias” (dirigente grupo D)

6.2- Los trabajadores dicen...

Las entrevistas a los dirigentes dieron una primera visión permitiendo observar un estado de situación sobre el tema tratado. En el presente punto se rescata la voz de los propios trabajadores representados. Para ello, se diseñó una encuesta con el objetivo de rescatar su opinión teniendo en cuenta la implementación de distintas estrategias comunicacionales dentro del sindicato de telefónicos de Entre Ríos en el periodo 2005-2007.

La pregunta central, sobre la cual se armaron las preguntas sustantivas del cuestionario¹⁸¹ fue:

- ¿Qué grado de *visibilidad* y *participación* tuvieron los afiliados del sindicato de telefónicos de Entre Ríos en dicho periodo?

Es necesario precisar lo que se entiende por cada indicador que se quiere conocer.

Por **visibilidad** se define como el grado de conocimiento de la organización por parte de los afiliados en relación a sus autoridades, sus funciones principales y las formas de comunicación con los representantes gremiales.

Por **participación**, el uso de los beneficios y servicios que presta el sindicato a sus afiliados, participación en actividades sociales (concursos, viajes, capacitaciones), uso de los medios de comunicación que tiene disponible el sindicato para con sus afiliados, participación en alguna actividad netamente gremial (reuniones, asambleas, movilizaciones).

Otras problemáticas se plantearon también que ayudaron a elaborar la batería de preguntas, como fueron:

- ¿Hay nuevos referentes gremiales que han tomado visibilidad a partir de esta puesta en marcha del proyecto?
- ¿a qué referentes gremiales, el afiliado recurre ante una situación de conflicto en su ámbito laboral?

A partir de la implementación de una página web www.soeesiter.com.ar :

¹⁸¹ Se adjunta en el anexo N° 5 el cuestionario presentado a los trabajadores.

- ¿Quiénes de los afiliados hacen uso de estas herramientas comunicacionales con mayor frecuencia? ¿son los trabajadores más nuevos o con un mayor tiempo en la empresa?

La población objeto de estudio fueron 391 trabajadores de la empresa Telecom Argentina S.A. de Entre Ríos (afiliado y no afiliado a S.O.E.E.S.I.T.E.R.).

La forma de distribución de los cuestionarios fue a través de los delegados de cada sección, quienes acercaron a sus compañeros los formularios para su llenado. Este mismo fue devuelto por el encuestado en un sobre blanco, cerrado al delegado quien los entregó en la sede sindical para su posterior procesamiento. Con esta modalidad de trabajo se garantizó el resguardo de la información brindada y la confianza de los trabajadores participantes. Se debe aclarar que esta modalidad fue sugerida en reunión de comisión directiva y aceptada por las partes.

Para el recorte de la muestra se tuvo en cuenta la variable localidad de pertenencia y en la ciudad de Paraná, la distribución de la población en los 3 edificios existentes: calle French y Uruguay, en donde se encuentran en su mayoría la parte técnica y en calle Buenos Aires, están las atenciones telefónicas, personalizadas comerciales y administrativas en general.

Para armar la muestra representativa se tomó como criterio tomar un porcentaje variable que considerara la cantidad por distribución geográfica.

Si en el lugar/sector hubiese:

- Hasta 3 trabajadores-----100% de las encuestas
- De 4 a 9 trabajadores-----50% de las encuestas
- De 10 a 30 trabajadores-----20% de las encuestas
- De 31 a 76 trabajadores-----10% de las encuestas

Además se buscó que estuvieran representados en la muestra, trabajadores según años de servicio en la empresa (*antiguos y nuevos*) y de los diferentes sectores: *técnicos, administrativos y atención telefónica*.

Se definió como:

- **trabajadores antiguos** a los que hayan ingresado antes de 1991 hasta el año 2000.
- **trabajadores nuevos** a los que hayan ingresado a partir del año 2001 hasta el año 2008.

La justificación de esta periodización que divide trabajadores (*antiguos y nuevos*) es la siguiente:

- **Anterior a 1991:** es un trabajador que viene de la anterior empresa privada C.A.T.
- **1992-2000:** trabajador que ingresó con TELECOM. Se incorpora la figura del pasante y los fuera de convenio en convivencia con el trabajador de base sindicalizado.
- **2001-2005:** incorporación de nuevos trabajadores call center al sindicato con convenio 538/03. Antes pertenecían al sindicato de comercio y no eran empleados directos de Telecom estaban tercercerizados.
- **2006-2008:** ingresantes nuevos con convenios 201/92 y 538/03.

Esta división entre trabajadores “*antiguos*” y “*nuevos*” está influida por el tipo de perfil de los empleados que la empresa Telecom Argentina S.A. comienza a incorporar progresivamente a su estructura laboral. El hecho más significativo fue la creación de una nueva modalidad laboral como es el Call Center (vendedores telefónicos) en el año 2000 en la ciudad de Paraná que generó dos tipos de trabajadores de categorías diferentes dentro de la misma empresa.

Los “*antiguos*” están amparados bajo un Convenio Colectivo de Trabajo de especialista telefónico (201/92) con características no tan flexibles como el de los “*nuevos*” (538/03)¹⁸².

A modo de resumen se detallan las principales diferencias que fueron trabajados en el capítulo 4. Con la creación del call center como punto divisorio entre “*antiguos*” y “*nuevos*” en el año 2000, se puede mencionar que la mayoría de los telemarketers estuvieron bajo la figura de pasantes provenientes de carreras terciarias y universitarias. Una vez extinguido el periodo del mismo, los estudiantes pasaron a ser empleados tercerizados, o sea bajo una empresa subcontratada por la empresa madre (Telecom Argentina S.A.) para seguir desempeñando las mismas tareas, en este caso ventas telefónicas, rigiéndose su relación laboral empleado- empresa bajo el convenio colectivo de trabajo del Sindicato Empleados de Comercio (S.E.C.). Recién en el año 2003 se aprobó el Convenio Colectivo de Trabajo para la empresa Telecom Argentina SA en los sindicatos que estén bajo el amparo de la F.O.E.E.S.I.T.R.A.¹⁸³. No obstante, las condiciones laborales y salariales son

¹⁸² Ver capítulo 4 bajo el título “*principales diferencias entre los convenios con mayor número de trabajadores representados por S.O.E.E.S.I.T.E.R.*”.

¹⁸³ federación nacional de los trabajadores telefónicos

una variable muy fuerte de diferenciación que los determina con menos estabilidad que los “*antiguos*”.

Otra de las características que diferencia a estos trabajadores es el nivel de conciencia sindical. Los más nuevos son mayormente jóvenes sin una historia de militancia en organizaciones sindicales y predomina una identidad más individual que de conciencia colectiva, influenciada por las modalidades de trabajo de este tipo de sector que valoriza los logros personales sobre los del conjunto.

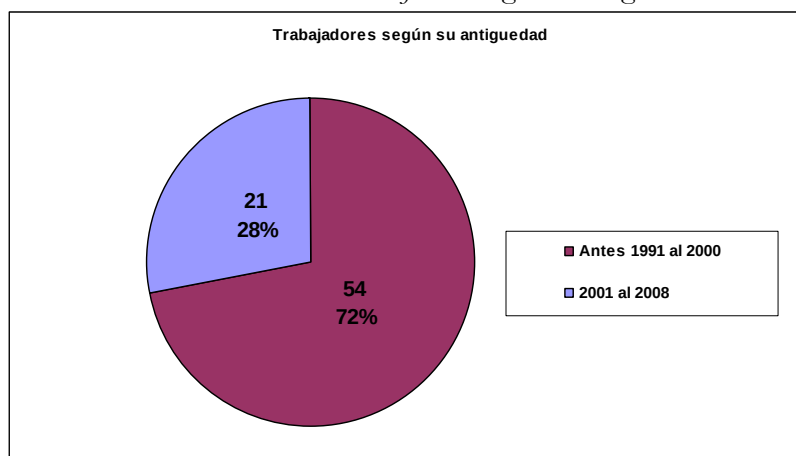
Los grupos por actividad se definieron de la siguiente manera:

- **Grupos operativos técnicos:** distribuidos en toda la provincia y en todos los edificios. Incluye los reparadores, instaladores, empalmadores, proyectistas y trabajadores de conmutación (centrales). El ámbito laboral principalmente es la calle pero también algunos realizan tareas de oficina.
- **Atención administrativa:** incluye atención personalizada en las oficinas comerciales en Paraná (edificio calle Buenos Aires), Concordia y Concepción del Uruguay. Además, se incluyen los administrativos pero son muy reducidos en número.
- **Atención telefónica:** hace referencia a los trabajadores del servicio de reparaciones 114 y Call Center (ventas): solo en Paraná (edificio calle Buenos Aires). Lo que los caracteriza es el contacto vía telefónica con los clientes.

6.3-Resultados de las encuestas

De este modo, de 75 encuestas totales, 54 (72%) correspondieron a los trabajadores “*antiguos*” y 21 (28%) a los trabajadores “*nuevos*”.

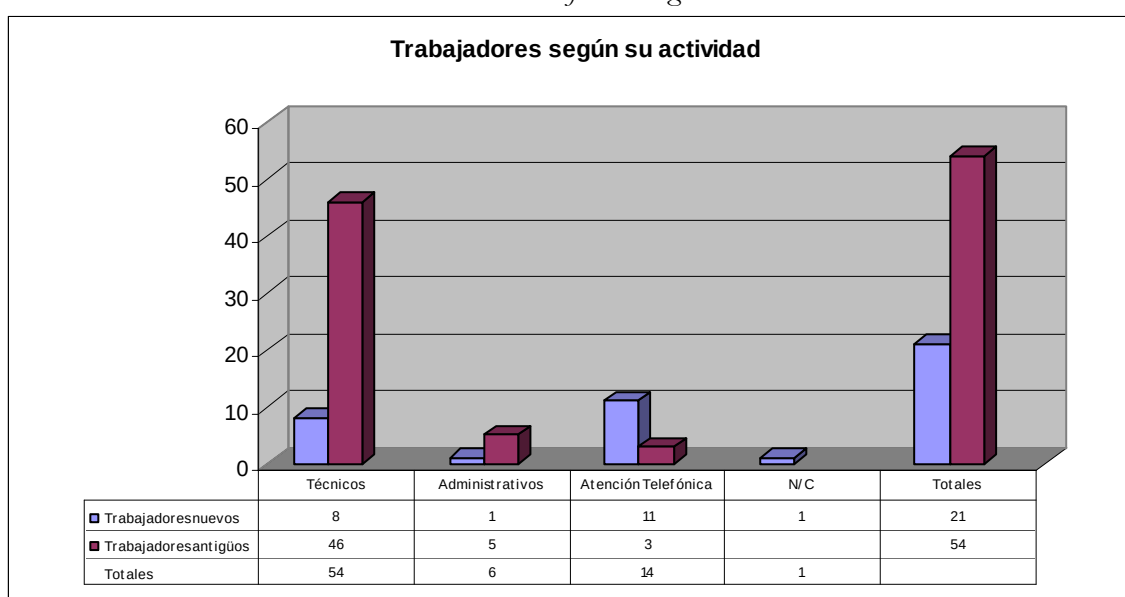
GRAFICO N° 1: Trabajadores según su antigüedad



Con respecto a la condición de afiliado, el 96%, o sea 73 de los encuestados respondió que sí pertenecía a la entidad gremial y solo 2, el 4%, contestaron no serlo. Esto pudo haber sido influenciado porque a los formularios los entregaron los propios delegados que por su acercamiento priorizaron a sus representados, o sea compañeros afiliados. Por más que se trabajó sobre el universo total de los trabajadores, el objetivo principal fue rescatar la opinión de los afiliados a la organización, a quienes se dirigieron la mayoría de las acciones de comunicación descriptas en el capítulo 5.

El sector técnico de los “*antiguos*” participó voluntariamente en mayor cantidad que los otros grupos, según muestra el gráfico N° 2. Ellos representan más del 50% del total del universo estudiado y pertenecen en su mayor parte al Convenio Colectivo de Trabajo 201/92. Se puede considerar que la cantidad de tiempo como empleado en la empresa con un convenio colectivo con mayor estabilidad que sus pares del 538/03 otorga mayor confianza a la participación y a la expresión de las opiniones.

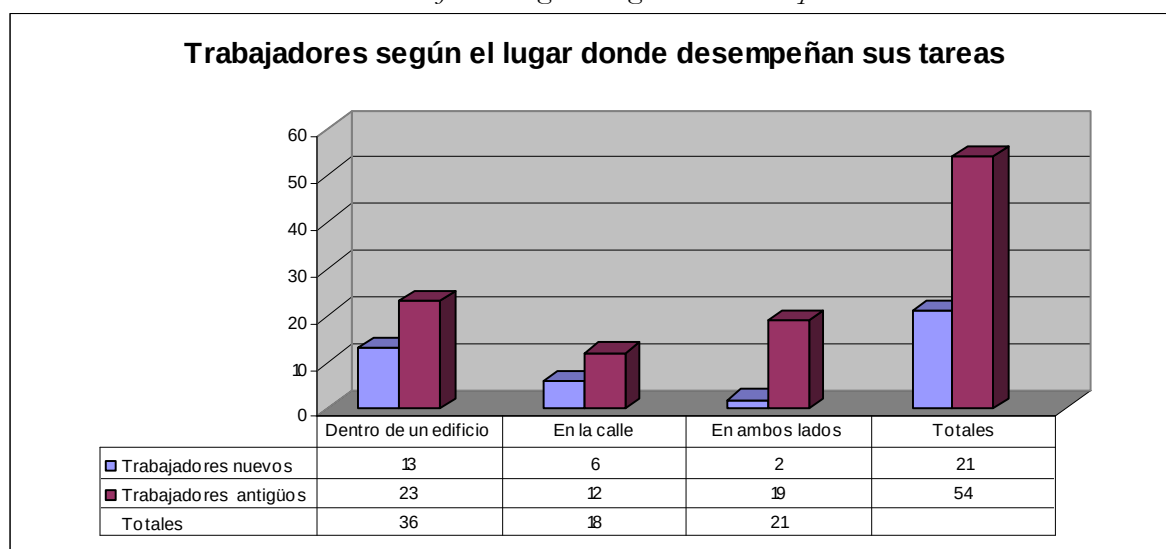
GRAFICO N° 2: Trabajadores según su actividad



La actividad que predomina en los “*nuevos*” trabajadores es la atención telefónica, en cambio en los más “*antiguos*” prevalecen las actividades técnicas¹⁸⁴. Esto influye en los lugares de desempeño de las tareas de cada uno de los grupos como se detalla en el gráfico N° 3.

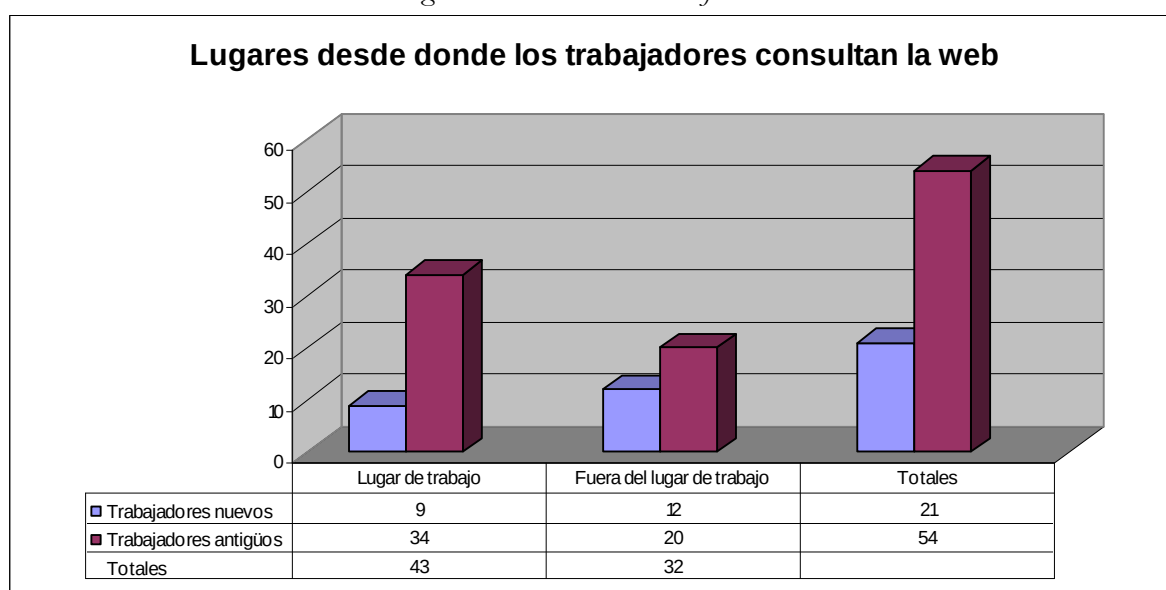
¹⁸⁴ Si se toma el universo total de los trabajadores en la provincia de Entre Ríos los grupos se dividen en: 200 técnicos, 176 atención telefónica, 15 atención personalizada y administrativos.

GRAFICO N° 3: Trabajadores según el lugar donde desempeñan sus tareas



Los lugares de trabajo determinan desde donde se consulta la página web del sindicato. Los trabajadores “*nuevos*” (en su mayoría telemarketers) no acceden a Internet desde sus puestos de trabajo por lo que el 57% lo hace desde otro lugar, mientras que en los “*antiguos*” el 62% lo hace desde su puesto laboral. La inquietud sería la siguiente: el lugar de acceso ¿determinaría que los trabajadores consulten en más o menos frecuencia la página web? Este punto se intentará analizar en el momento de tratar las formas de comunicarse de los trabajadores con su entidad representativa.

GRAFICO N° 4: Lugares desde donde los trabajadores consultan la web

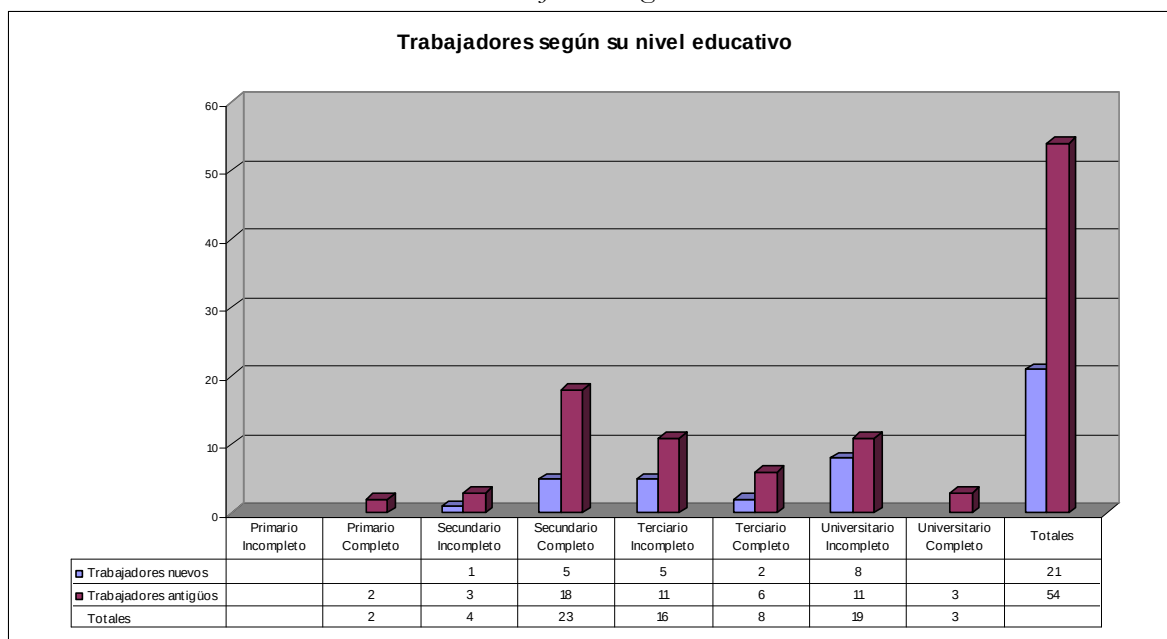


6.3.1-El trabajador desde su nivel socio-cultural

La empresa Telecom Argentina S.A. priorizó para la selección de sus recursos humanos los estudios terciarios y/o universitarios, con la incorporación de pasantes a sus filas de empleados en los primeros años en que se hizo cargo de la empresa privatizada. En general se trató del acceso del estudiante a su primer trabajo pero la mayoría de ellos abandonaron sus estudios o estiraron los tiempos de finalización de los mismos. Un referente gremial del call center (los considerados “nuevos” trabajadores) se refería a esta situación de la siguiente manera:

“la mayoría (por los telemarketers) tiene estudios terciarios pero son muy pocos los que están recibidos. Hay mucha gente que empezó la carrera y después la dejó. La mayoría empezaron porque el trabajo era de seis horas y les daba el tiempo para estudiar o lo hacían por un sustento económico pero de ahí a que hayan terminado, no”. (Dirigente Grupo E)

GRAFICO N° 5: Trabajadores según su nivel educativo



Los resultados de la encuesta indican que:

- De un total de 54 encuestas de los trabajadores “antiguos”, solo 9 finalizaron sus estudios superiores.
- De un total de 21 encuestas de los trabajadores “nuevos”, solo 2 finalizaron sus estudios superiores.

El perfil del telemarketers argentino.

Andrea Del Bono (socióloga especialista en call center)

"En términos generales, las características de los Call Center en Argentina no se apartan de una tendencia común de evolución que ya define los rasgos característicos de esta actividad en distintos contextos y países: la fuerza de trabajo es mayoritariamente femenina, las mujeres representan aproximadamente el 70 % de las plantillas; asimismo, la presencia de gente joven es el otro rasgo característico del sector, jóvenes con estudios secundarios o terciarios, pero fundamentalmente estudiantes universitarios, cuyas edades rondan entre los 18 y los 25 años. De hecho, los Call Center son una puerta de entrada para los jóvenes que se incorporan al mercado laboral, en la coyuntura económica post-convertibilidad, la industria de Call Center se ubica entre los mayores demandantes de "primer empleo"(...) Sin embargo, señaló Del Bono, la situación aparentemente paradójica es que los jóvenes que trabajan en los Call Center argentinos tienen una muy buena formación, son estudiantes o graduados universitarios aunque sus salarios son comparativamente muy bajos si se analiza la evolución de la industria de los Call Center en términos globales. Esta situación provoca que quienes ingresan a un Call Center conciben su trabajo como pasajero, como un trabajo en el que no se permanecerá demasiado tiempo, ya que los jóvenes teleoperadores comparten la misma aspiración que cualquier otro trabajador de acceder a un buen empleo, en este sentido, ni la inexperiencia que se deriva de su ingreso reciente al mundo del trabajo, ni su juventud, los aleja de dicha expectativa".

Fuente: Del Bono, Andrea (2005) Exposición en el Tercer Seminario Internacional sobre Flexibilidad Laboral, División y Respuesta de los Trabajadores. La situación laboral en los Call Centres y los desafíos para su organización (Hotel Bauhen, Buenos Aires, 11 y 12 de Noviembre de 2005) El presente informe fue elaborado por Viviana Cifarelli, Oscar Martínez, Gloria Rodríguez y Martín Romero Taller de Estudios Laborales (T.E.L.), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, Julio de 2006. En línea: <http://www.tel.org.ar/lectura/infcall.html> P. 11 y 12. Fecha consultada: 20/08/2008

Se consultó a los referentes gremiales sobre cómo consideraban a sus afiliados con relación al nivel social, teniendo en cuenta los salarios y el nivel educativo. Todos coincidieron en caracterizarlos como trabajadores de nivel medio con una elevada formación, lo que hace también a afiliados muy exigentes de la información y asesoramiento que se le brinda.

Así lo expresaba un representante gremial con más de 10 años dentro de la comisión directiva: *"nuestros trabajadores pertenecen, podríamos decir, a una clase trabajadora pero de clase media donde siempre en el sector de las comunicaciones telefónica, los salarios han sido importantes, más allá de las vicisitudes que pasa cualquier trabajador, pero hemos estado siempre dentro de un nivel, vuelvo a repetir, como asalariado dentro de una clase media interesante"*. (Dirigente grupo A)

El dirigente del call center ("nuevo" dirigente) agregó a su idea sobre sus representados:

"muchos han empezado y han dejado la carrera por este trabajo y la gente que está ahí no es gente que la podes conformar con nada, tenés que tener buenas herramientas como para poder hablar con esa gente, porque es gente que por más que haya empezado y dejado tiene dos o tres años de facultad y gente que conoce. No es lo mismo ir a tratar con una persona que no tiene un secundario o no ha hecho ni la primaria que tratar con personas que realmente saben, ya sea de leyes, de economía, de lo que sea". (Dirigente grupo E)

6.3.2-¿Por qué los trabajadores se afilian a un sindicato?

Este interrogante estuvo presente en todo momento durante este trabajo de investigación:

- Si los sindicatos como entidades representativas han caído en desprestigio delante de sus representados ¿qué lo lleva al trabajador a seguir afiliándose masivamente a estas organizaciones?

La caída de la cantidad de afiliados en este sindicato no ha sido por una desafiliación masiva por cuestiones ideológicas sino por reducciones de personal, incorporación de nuevas figuras laborales como los pasantes, fuera de convenios, tercerizados que dividieron el conjunto de los trabajadores que representaban la actividad telefónica.

Una de las razones que se podría pensar, es que a pesar del discurso dominante dentro de las multinacionales del logro individual por parte del empleado para un reconocimiento a su trabajo, la realidad ha golpeado duramente a los que han negociado fuera de una estructura que los haya contenido, siendo la torta a repartir de lugares de reconocimiento muy escasa para la totalidad de los empleados¹⁸⁵

Se rescató el testimonio del representante del grupo laboral más nuevo (call center) porque en pocos años pasaron por tres tipos de figuras laborales: del 2000 al 2002 fueron pasantes, de allí hasta el 2003 tercerizados y afiliados al sindicato de comercio, recién ese mismo año se crea el convenio 538/03 para trabajadores telemarketers de Telecom Argentina S.A. bajo el amparo del sindicato de telefónicos¹⁸⁶

La pregunta al dirigente fue ¿qué cambios había notado al pasar a pertenecer al convenio del sindicato de telefónicos? Para lo que contestó:

“cuando estábamos con Solvens estábamos como un empleado de comercio cuando entramos nosotros (por telefónicos), básicamente, el tema de las obras sociales, al tener ahora la obra del sindicato uno tiene un poco mas de cobertura. Yo lo veo más por ese lado, con el tema de la consultora (Solvens) yo no me acuerdo bien cuanto tiempo estuvimos pero creo que un año, el cambio que se hizo notable fue cuando pasamos de Solvens a Telecom”.

Se consultó sobre cuando sintió la presencia del sindicato en su lugar de trabajo: *“cuando empezamos con los primeros paros ahí ya empezó a cambiar (2004) y tuvimos todo el cambio del convenio y ahí si empezó como entrar más el sindicato, pero antes ni mis compañeros ni yo teníamos en cuenta el sindicato, estábamos afiliados por una cuestión de que había un montón de beneficios y cosas pero no sabíamos bien que íbamos a llegar a este momento donde realmente teníamos que estar peleando con la*

¹⁸⁵ este punto fue trabajado en el capítulo 3 bajo el título *“Empleados altamente calificados y comprometidos...con la empresa. Nuevo perfil del trabajador de las multinacionales”*

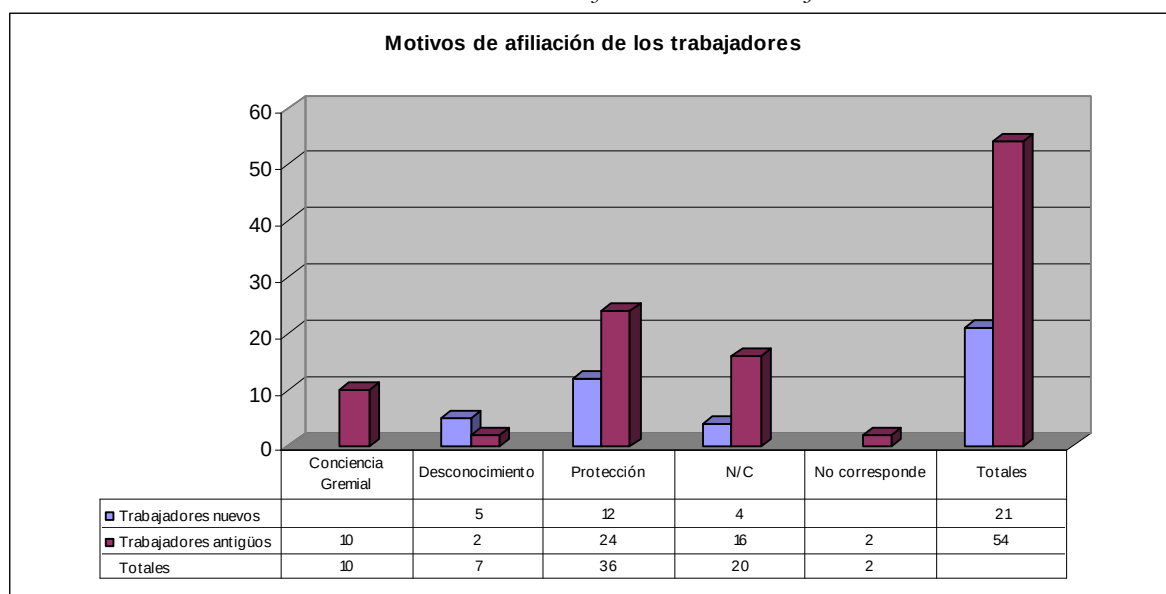
¹⁸⁶ se puede ampliar la información en el capítulo 4, punto *“éramos una gran familia”*. *Del trabajador sindicalizado a la soledad del individuo. Un proceso con historia.*

empresa. Ahora con el tema de las reubicaciones, el tema de la gente que esta enferma, el tema de los aumentos...”¹⁸⁷ (Dirigente grupo E)

Para la encuesta se decidió incorporar una pregunta con respuesta abierta. Tres categorías de respuestas se desprenden del total obtenidas:

- **Conciencia ideológica**, con respuestas como éstas: “creo en el sindicalismo y la justa representación de los trabajadores, para evitar abusos patronales”
- **Desconocimiento**: “nos afiliaron sin consultar. Nos dimos cuenta cuando apareció el ítem en el recibo directamente”
- **Protección**: “para ser bien representado ante la empresa, es decir tener un respaldo en todo lo que respecta a tener un salario digno, seguridad laboral, estabilidad laboral, etc”
- La **falta de respuesta** por parte de los encuestados también es una variable importante al momento de considerar los resultados.

GRAFICO N ° 6: Motivos de afiliación de los trabajadores



Aclaración: “No corresponde” es una categoría que incluye respuestas que no respetaron la consigna.

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

- De 21 encuestas pertenecientes a los trabajadores **“nuevos”**:
 - 12 (57%) eligieron la **protección** como motivo de afiliación.
 - 5 (23%) dijo **desconocer el motivo** por qué se afilió.
 - 4 (19%) **no contestaron** a la pregunta
- De 54 encuestas pertenecientes a trabajadores **“antiguos”**:

¹⁸⁷ El conflicto del año 2004 fue el primero que los trabajadores del call center participaron activamente en los paros programados, asambleas y se logró la primer negociación en paritarias nacionales.

- 24 (44%) dieron como argumento la **protección**
- 16 (29.6%) **no contestaron** a la pregunta siendo un indicador que se debe tener en cuenta al momento de preguntar el por qué¹⁸⁸.
- 10 (18%) dijo hacerlo por **conciencia ideológica**

El sentimiento de protección en los trabajadores aún permanece en el colectivo, a pesar que en los '90 se intentó y trabajó sistemáticamente para imponer una cultura de la autosuficiencia con lineamientos totalmente individuales y fuera de todo marco organizacional. Los sindicatos fueron asociados a organizaciones corruptas que bloqueaban el progreso que prometía el libre mercado no intervencionista. No obstante, el trabajador aún considera al sindicato como una organización donde encontrar respaldo, ante el avance del capital privado a pesar de las “malas” dirigencias que acompañaron o no supieron como hacer frente a los cambios impuestos por un contexto adverso a los pilares que en años anteriores sostuvieron un modelo de sindicalismo considerado “tradicional”. El alto porcentaje de “no respuestas” por parte de los encuestados deja entrever el quiebre en relación a la confianza hacia los representantes y en definitiva a las instituciones que dejaron de dar respuestas a las necesidades de sus afiliados.

6.3.3-De la visibilidad de nuevos referentes en el sindicato

Una de las preguntas que conformaron el problema de esta investigación fue sobre sí la puesta en práctica de las estrategias comunicacionales, con una mayor afluencia de información, permitió el acceso en lugares visibles a nuevos referentes gremiales.¹⁸⁹

Para poder obtener esta información en la encuesta se realizó la siguiente pregunta:

- Podría mencionar en un orden de importancia por lo menos cuatro nombres que sean sus referentes inmediatos del sindicato.

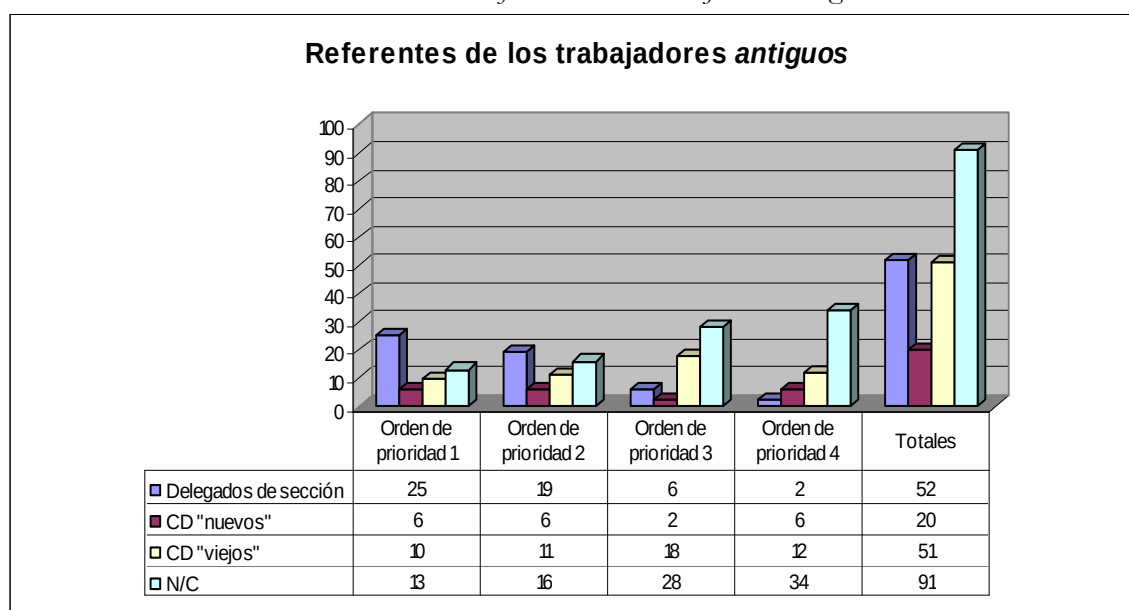
Para determinar los “nuevos” y “viejos” referentes de la comisión directiva se continuó con el criterio del tiempo que hace que están desempeñando cargos dentro del sindicato, siendo los “viejos” los que tienen más de 10 años y los “nuevos” menos de ese tiempo.

A continuación se transcriben los resultados:

¹⁸⁸ En varias conversaciones informales con trabajadores con más de 10 años de antigüedad en la empresa y que fueron empleados de la C.A.T. (Compañía Argentina de Teléfonos) manifestaron que un tema que trajo gran división entre los compañeros de trabajo fue el manejo de las acciones. Aún hoy se continúa en conflicto judicial para el cobro del Fondo de Garantía. Este tema se desarrolló en el capítulo 2 en el punto “El sindicalismo corporativo. Su identidad dentro de las relaciones laborales argentinas”.

¹⁸⁹ En los capítulos 4 y 5 se caracteriza los grupos de interés que integran el sindicato y cómo han actuado dentro de la organización.

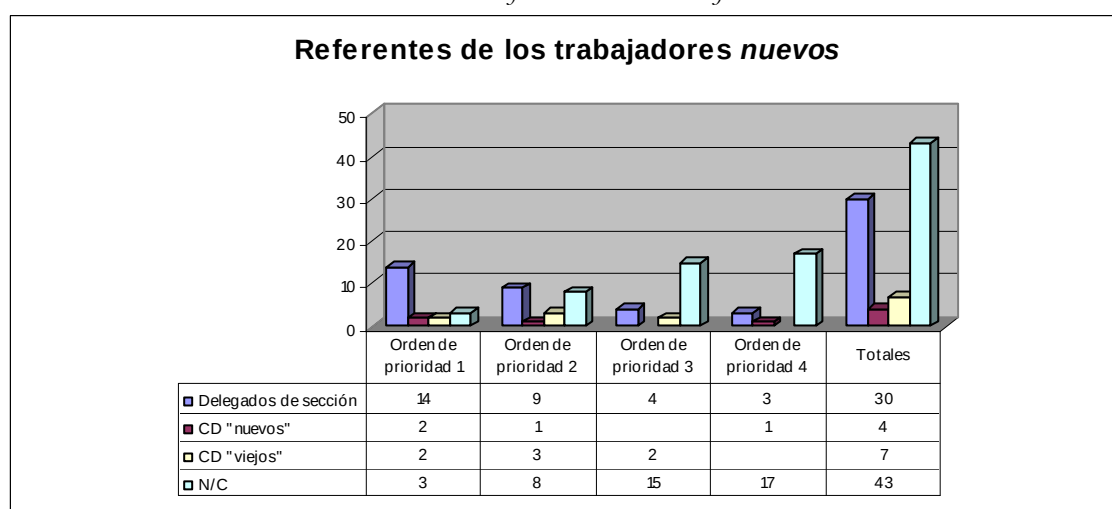
GRAFICO N° 7: Referentes de los trabajadores antiguos



Las conclusiones serían las siguientes:

- Hay una fuerte referencia a los delegados de sección. En el orden de prioridad va decreciendo el número de mención. El guarismo que le sigue en cantidad es el “no contesta” que tiene el segundo lugar en importancia. Recién en el tercer lugar se encuentran los “*viejos*” dirigentes de la comisión directiva y por último los “*nuevos*” dirigentes.

GRAFICO N° 8: Referentes de los trabajadores nuevos



- En los nuevos trabajadores es más marcada aún la referencia a los delegados de sección, le sigue los “no contesta” y en casi igualdad de condiciones los “*viejos*” y “*nuevos*” dirigentes de la comisión directiva.

Estos resultados se deben leer desde uno de los objetivos que los “*nuevos*” referentes con intención de acceso a los lugares de poder se impusieron como norma de

trabajo. En este sentido se revalorizó la figura del delegado gremial como vínculo directo con los compañeros. Otro de los puntos que se consideró es que los delegados siempre fueron la vía de comunicación entre la dirigencia y los trabajadores. Por lo tanto, se debía revalorizar el papel de representación de los mismos, cosa que había caído en una práctica rutinaria marcado por la “vieja” dirigencia, según sus intereses. Como se ha mencionado anteriormente en los años que se realizó esta experiencia se tuvo oportunidad de participar en dos elecciones de delegados (2006 y 2008) incrementándose en esta última la cantidad de postulantes para ocupar esos cargos y que nunca habían ejercido estas funciones.

Se pensaron en dos estrategias:

- Seguir teniendo al delegado como difusor de información a sus propios compañeros y responsabilizarlos de ciertas tareas en el momento de la realización de acciones¹⁹⁰. Fueron nexos fundamentales en el momento de la organización de la capacitación del año 2006 “*Una apuesta fuerte. Capacitar para el futuro*”¹⁹¹
- Organizar una campaña gráfica con afiches manifestando la presencia del delegado gremial como referente presente y cercano en los lugares de trabajo. Se adjunta la publicación que se realizó por este tema en el anuario de 2006 de S.O.E.E.S.I.T.E.R.

¹⁹⁰ Una referente gremial de la Federación de los telefónicos de más de 50 años militando dentro del gremio comentó en una oportunidad que para hacer que la gente participe se le deben dar responsabilidades para así se sientan reconocidos.

¹⁹¹ Ver apartado “*La visibilidad bajo un concepto político. ‘Nada es tan ingenuo como parece’*” del capítulo 4 de esta tesis

CAMPAÑA DE SINDICALIZACIÓN

Conociendo mis derechos

Bajo la consigna a nivel nacional de la Juventud Sindical de la 62 Organizaciones Peronistas de Sindicación a los trabajadores en el ejercicio de la acción sindical, es que se lanza una campaña gráfica con mensajes claros y contundentes referidos a la reivindicación por los derechos adquiridos.

El equipo de trabajo, liderado por Claudia Catalano, Secretaria Adjunta de la Juventud Sindical de la 62 Organizaciones en Entre Ríos y Secretaria de Acción Social de SOEESITER, analizó el uso de este recurso gráfico evaluando el tipo de público lector, "al cual se le debe reafirmar su derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva, para contrarrestar estos tiempos donde el avance del capitalismo individualista ha ganado terreno en nuestros cuadros", aseguró la secretaria. Sin libertad sindical no puede haber diálogo social ni progreso hacia la justicia social. La OIT nos da el marco a través del Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98) con su prerrogativa "los trabajadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con



su empleo." Para ello debemos conocer nuestros derechos y deberes como trabajadores para garantizar el tan ansiado trabajo decente, que según lo define este organismo internacional resume las aspiraciones de los individuos en lo que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres. Un segundo objetivo, fue revalorizar el uso de las carteleras gremiales que muchas veces no se han tenido en cuenta, y en esta época la visibilidad de las acciones forman parte también de la lucha por el trabajo decente, y la dignidad del trabajador. "Como Perón dijo: primero hay que enseñarle a pararse; después a caminar; después a correr despacio, y después correrá ligero. Todo esto está en la educación, en la organización del pueblo... convertir la masa en pueblo conciente de sus derechos y sus deberes. Y que los defienda inteligentemente y sin violencia", agregó Catalano para concluir su visión con respecto a esta campaña.



Se presenta los resultados de la pregunta que se le realizó a los afiliados de S.O.E.E.S.I.T.E.R. con relación a este punto:

- Ordene, según su criterio de prioridad, a quien de estos referentes se acerca usted en primer lugar para asesorarse sobre la forma de actuar ante un problema en el ámbito laboral, señalando con 1 a quien se acerca primero, 2 al segundo, 3 al tercero.

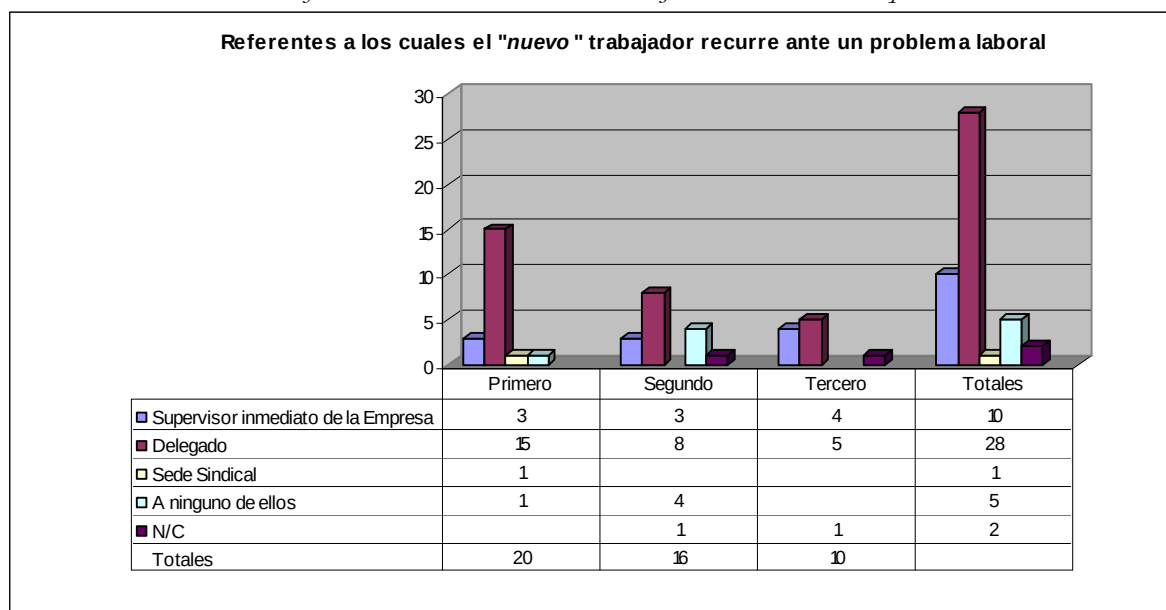
Las opciones fueron las siguientes:

- Supervisor inmediato de la empresa
- Delegado
- Se acerca a la sede sindical
- A ninguno de ellos

A continuación se exponen los resultados logrados en un total de 21 encuestas a trabajadores considerados “nuevos”:

- 15 (71%) de los encuestados respondieron que se acercan en primer lugar a su delegado gremial
- Le sigue el supervisor de la empresa, con 3 (14%) respuestas.
- Por último la sede sindical con 1 (4%) respuesta

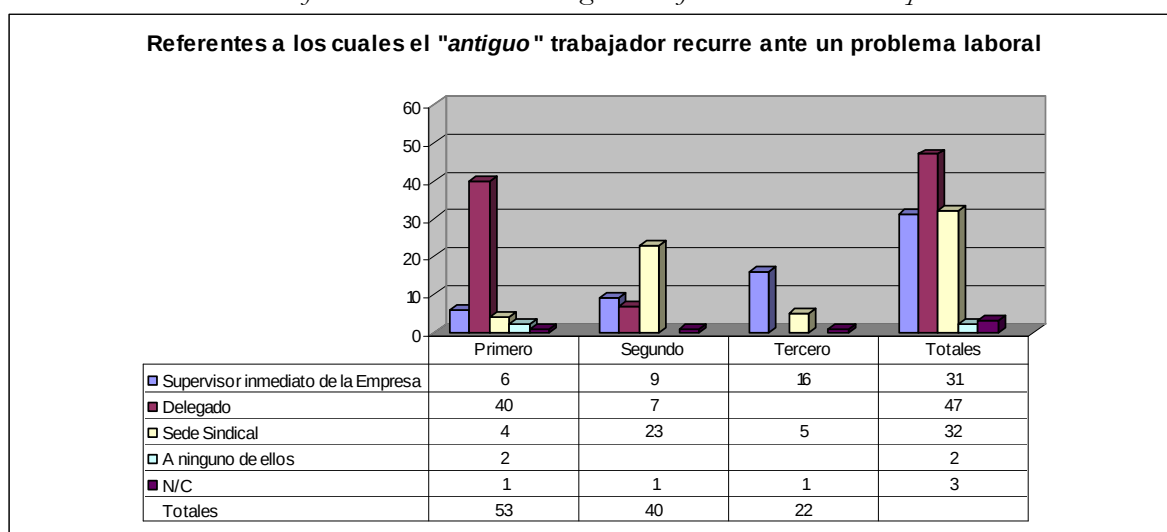
GRAFICO N° 9: Referentes a los cuales el nuevo trabajador recurre ante un problema laboral



En los “*antiguos*” trabajadores se reflejó una realidad similar, salvo que en segundo lugar se ubica la sede del sindicato:

- 40 (74%) encuestados en un total de 54 contestaron que se acercan al delegado gremial.
- 23 (42%) de los trabajadores piensa en una segunda instancia acercarse a la sede del sindicato
- 16 (29,6%) piensa en acercarse al supervisor inmediato de la empresa

GRAFICO N° 10: Referentes a los cuales el antiguo trabajador recurre ante un problema laboral



En conclusión, se puede confirmar que el delegado gremial es un nexo comunicativo y de contacto muy arraigado en los trabajadores con su organización sindical. Es un elemento a considerar cuando se piensan las estrategias comunicacionales dentro de este tipo de institución. No sólo fue implementar herramientas como la página web, los afiches en las carteleras sino que se reforzó una idea muy integrada en el trabajador: el contacto directo como lazo de confianza generando un tipo de participación, entendiéndola como al menos la preocupación de informarse sobre los temas que afectan a lo cotidiano.

6.3.4-Formas de comunicación de los trabajadores con su organización sindical

Luego de haber caracterizado a los afiliados de este sindicato se analizará las formas de comunicación de estos con su entidad gremial. En este punto en particular se evaluará si los medios comunicativos puestos en marcha a partir de la incorporación de un comunicador social han sido incorporados a la cotidianeidad del trabajador para la búsqueda de información de interés.

Se realizaron varias preguntas con el mismo fin, intentando indagar la forma en que el trabajador se informa sobre las novedades del sindicato. Una de las consignas fue:

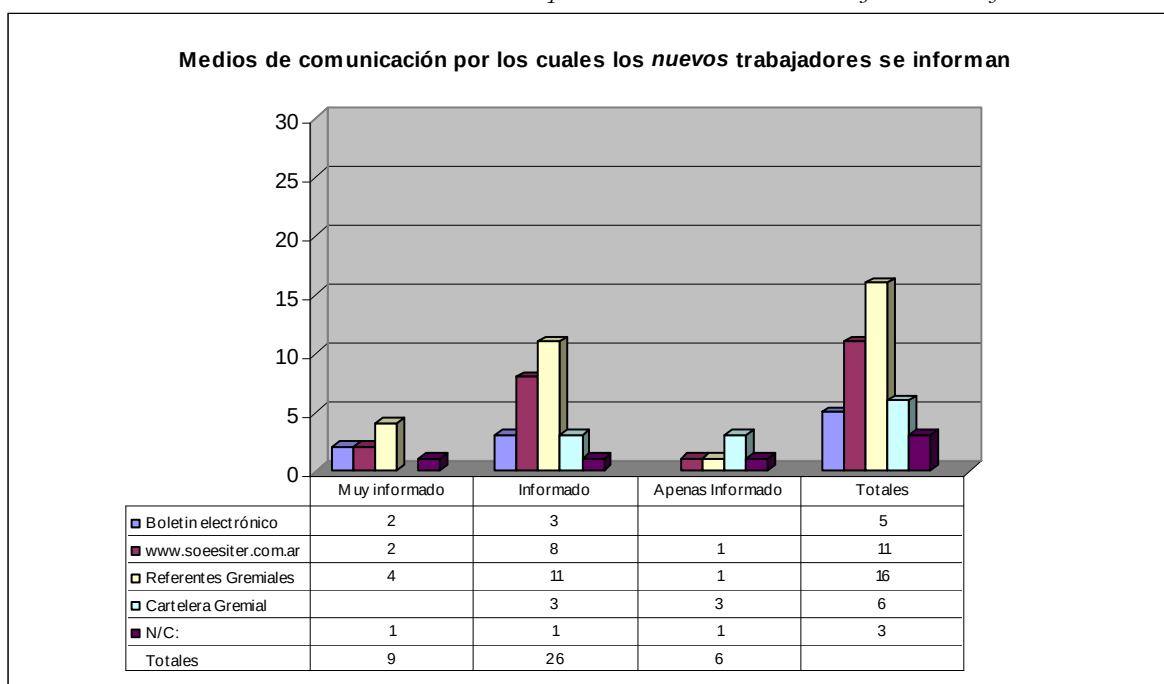
- Indique a través de cuáles de estos medios de comunicación del sindicato se siente mejor informado. Puede elegir más de una opción, calificando con 1 con el que se siente muy informado, 2 informado, 3 apenas informado.

Las opciones fueron:

- Boletín electrónico
- Página web www.soeesiter.com.ar
- Referentes gremiales
- Cartelera gremial

Los resultados se exponen en los siguientes cuadros, también cruzados por las variables “antiguos” y “nuevos” trabajadores.

GRAFICO N° 11: Medios de comunicación por los cuales los nuevos trabajadores se informan



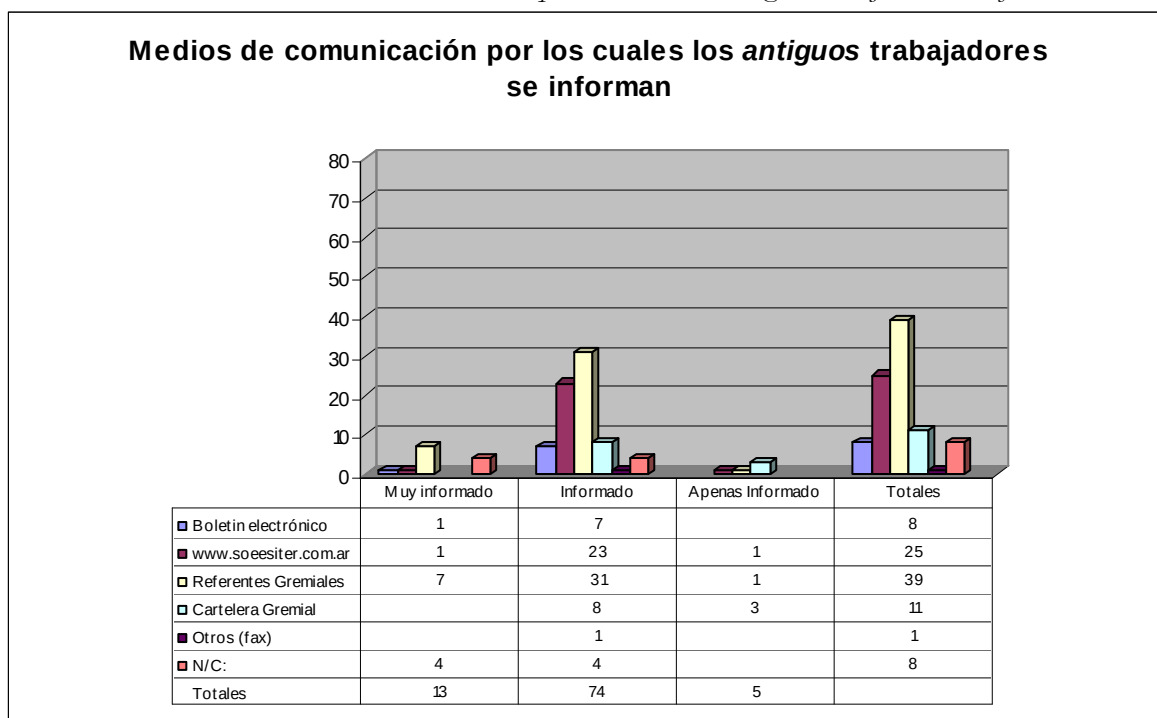
- 11 (52%) encuestados del total de 21 respondió que se siente informado por su referente gremial, que como se ha analizado en el punto anterior se trata del delegado de sección.
- 8 (38%) encuestados respondieron sentirse informados por la página web [www.soeesiter](http://www.soeesiter.com.ar)
- Le siguieron el boletín electrónico y la cartelera gremial.

Al consultar al delegado gremial del sector del call center sobre qué comentarios había recibido de la página web, a lo que respondió: “recibí comentarios de que es muy bueno

registrarte para que te manden información a tu casilla de correo así uno se evita el tener que estar entrando en la página y uno ya tiene la información del día’. (Dirigente Grupo E)

Este comentario confirma lo que se trabajó en el capítulo 5 sobre “el newsletter: una alternativa ante la falta de periodicidad de publicación” y que ha facilitado el acceso a la página web.

GRAFICO N° 12: Medios de comunicación por los cuales los antiguos trabajadores se informan



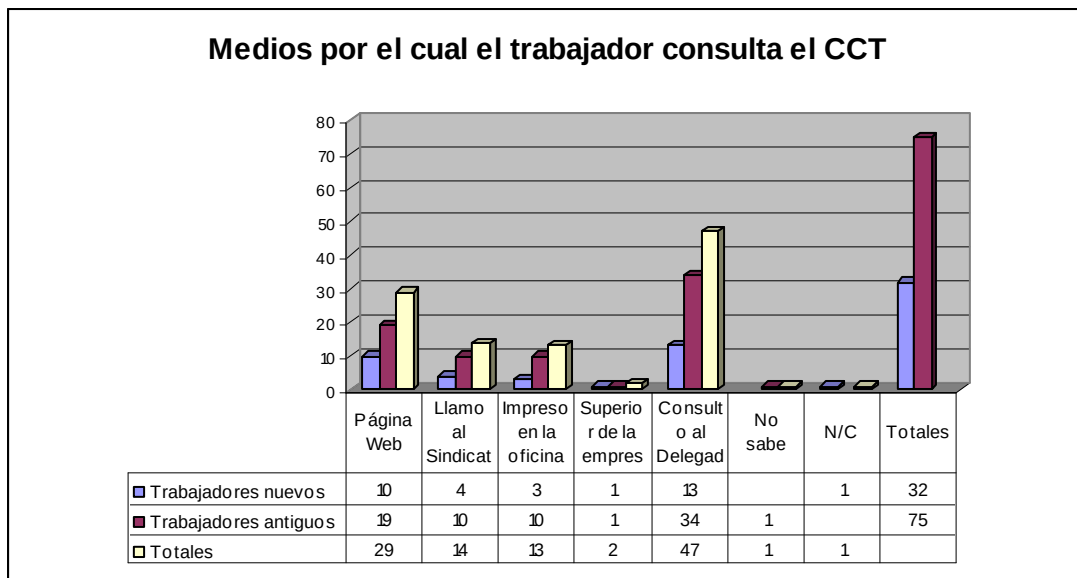
En los trabajadores “*antiguos*” se reflejó la misma forma de comunicación que los más “*nuevos*”:

- 31 (57%) de los 54 optó por el referente gremial como el medio de mejor confiabilidad para informarse.
- 23 (42%) optaron como segunda alternativa la página web del sindicato.

Otra de las consignas fue:

- En caso de tener que consultar los Convenios Colectivos de Trabajo 201/92 o 538/03 que regulan las actividades del trabajador con la empresa ¿Podría decirnos dónde o a quién consulta? Puede elegir más de una opción.

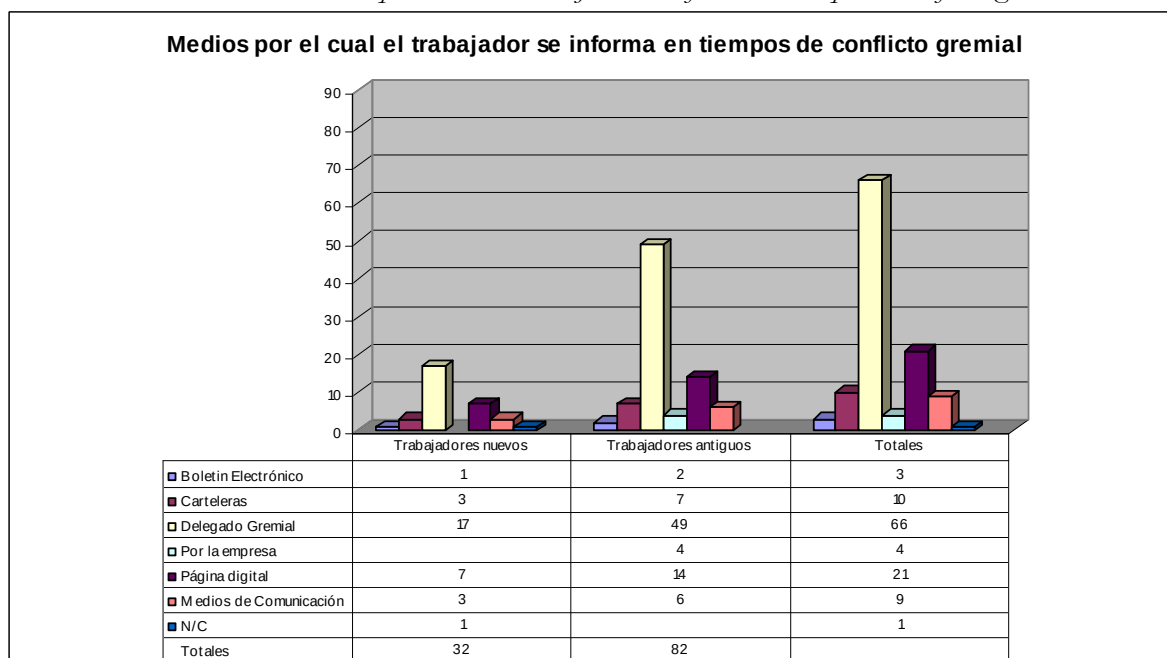
GRAFICO N° 13: Medios por el cual el trabajador consulta el CCT



La última pregunta fue:

- Cuándo han surgido conflictos gremiales ¿cómo se ha informado sobre la situación?

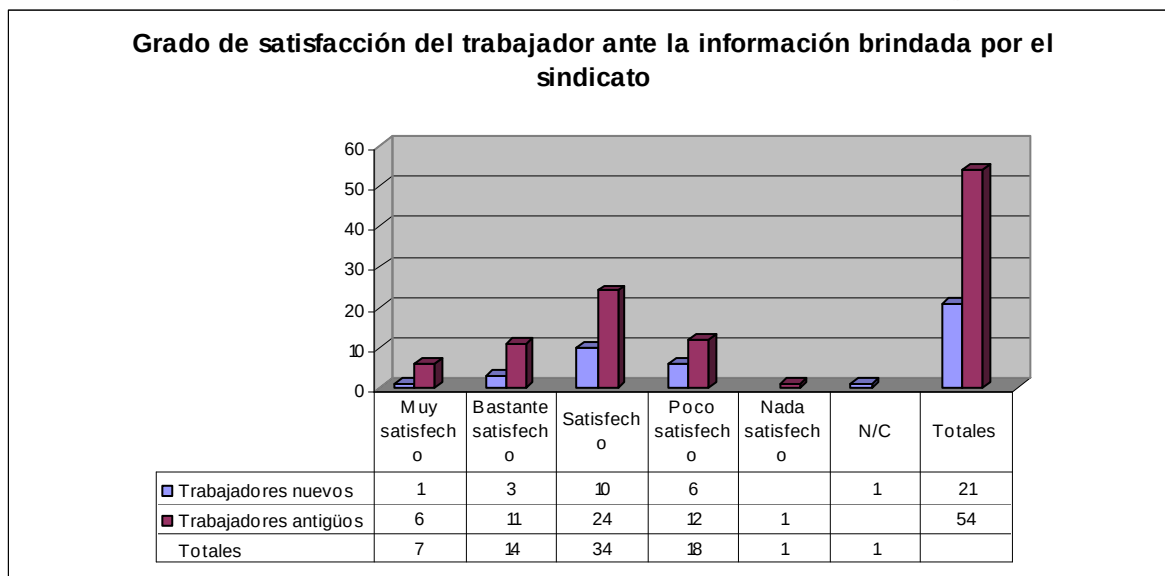
GRAFICO N° 14: Medios por el cual el trabajador se informa en tiempos de conflicto gremial



Nuevamente los resultados confirman lo ya rescatado en las preguntas anteriores. Son los delegados gremiales la forma directa y confiable que el trabajador considera para informarse sobre las cuestiones sindicales. Le sigue la página web como forma de corroboración de lo recibido por su representante en el lugar de trabajo, luego opta por

llamar al sindicato y por último recurre al supervisor de la empresa. En el último ítem aparecen los medios de comunicación como una alternativa para tomar conocimiento de lo que ocurre. Recuérdese que el trabajo que desencadenó esta puesta en práctica de los conocimientos académicos fue con los medios de comunicación en primera instancia y posteriormente se pensó en la comunicación entre los afiliados y la entidad sindical.

GRAFICO N° 15: Grado de satisfacción del trabajador ante la información brindada por el sindicato



En general, el grado de satisfacción del trabajador con la información brindada por el sindicato es satisfactorio.

Si se toma las 3 primeras opciones como de conformidad suman:

- 41 (76%) de los 54 encuestados como trabajadores “*antiguos*”
- 14 (66%) de los 21 encuestados como trabajadores “*nuevos*”

Como conclusión se puede afirmar que el acceso a la información por parte de los afiliados ha renovado las relaciones entre representantes y representados. El manejo de la información caracterizará a una organización. En este sentido, la página web, las carteleras gremiales, los boletines electrónicos son medios en donde se hace visible el espacio público como un lugar de reconocimiento de las partes integrantes de un todo como en este caso del sindicato de telefónicos de Entre Ríos. Y es en esos lugares donde se ejercen las disputas por el poder de representación de los grupos de interés.

6.3.5-De la participación de los afiliados en su organización sindical

Según se ha definido al inicio del capítulo, se entiende por *participación* el uso de los beneficios y servicios que presta el sindicato a sus afiliados, participación en actividades

sociales (concursos, viajes, capacitaciones) y participación en alguna actividad netamente gremial (reuniones, asambleas, movilizaciones).

Primeramente se les consultó a los referentes gremiales manifestándole la siguiente pregunta:

- Teniendo en cuenta la situación general de falta de participación ¿cómo lo ve usted en este sindicato en particular?¹⁹²

Según los testimonios de los referentes se concluye que:

- Para la “vieja” dirigencia (“*mesa chica*”) el sindicato brinda oportunidades abiertas de participación a quien quiera integrar y considera que el nivel de participación es muy bueno:

“Participación tienen todos. Acá se le da participación a mucha gente. Acá no hay falta de participación de la gente porque cuando se la convoca la gente participa” (Dirigente grupo A)

- En cambio, para los dirigentes de los otros grupos (todos mantienen un contacto diario con sus compañeros y por ende sus representados) es un trabajo de todos los días lograr la concientización de los compañeros a interesarse por integrar los espacios que da el sindicato. Tienen una postura más crítica:

“Yo trato de hablar bien con la gente y concientizarla que las cosas se hacen juntos, pero por ahí son temas personales. Cada uno tiene sus cosas. Por ahí no le interesa o no tiene tiempo. Son cosas en las que uno no se puede meter. Uno trata de que estemos todos unidos pero depende de cada persona”. (Dirigente Grupo E)

Con respecto a las actividades se incorporó la siguiente consulta en la encuesta:

- En el caso de haber participado en alguna actividad organizada por el sindicato en el periodo 2005-2007¿Podría indicarnos en cuáles? Puede marcar más de una opción.

El objetivo fue rescatar el porcentaje de participación de los encuestados en las distintas propuestas que brindó el sindicato en el periodo de tiempo mencionado. En este punto particular, además de mantenerse el análisis teniendo en cuenta la antigüedad de los trabajadores, se consideró si eran del interior o de la ciudad de Paraná.

Algunas de estas actividades se presentan de manera resumida:

¹⁹² La tabla matriz de la entrevistas se adjunta en el anexo N° 6

- Concurso de Dibujo y Pintura “El trabajo telefónico visto desde nuestros propios hijos”. Viaje a Temaiken (2005) y Concurso de Dibujo y Pintura “Sí a la vida, No a las papelera”. Viaje Temaiken (2006)¹⁹³
- Capacitación “Una apuesta fuerte. Capacitar para el Futuro”. Convenio con UADER (2006)¹⁹⁴
- Colonia de vacaciones: todos los años en el mes de enero se organizan las actividades para los hijos de empleados (afiliados y no) en el Club de Empleados Telefónicos de Paraná y otras sedes que se contratan para la ocasión en el interior de la provincia. Esto es financiado por la empresa Telecom Argentina S.A. pero la organización es responsabilidad del sindicato.
- Charla sobre elección jubilatoria: a partir de la promulgación de la Ley 26.222/07, todos los trabajadores que aporten al Sistema de Seguridad Social tuvieron la libre elección hasta el 31 de diciembre de 2007 de volver al Estado (Sistema de Reparto) o permanecer u optar una AFJP (Sistema de Capitalización). Por este motivo, la secretaria de acción social de S.O.E.E.S.I.T.E.R. organizó charlas informativas en las tres sedes sindicales de Paraná, Concordia y Concepción del Uruguay bajo la consigna: “la información hace a una decisión conciente”

Tanto en la ciudad de Paraná como en las localidades de Concordia, Concepción del Uruguay y Gualguaychú se repitieron las actividades, salvo el curso de capacitación que se concretó solamente en la ciudad de Paraná. Se consideró, además de las acciones sociales como capacitación, concurso de dibujo y pintura, charla sobre jubilación, como otras actividades los almuerzos o cenas de camaradería en las sedes sindicales, asambleas o reunión en las sedes o lugares de trabajo por cuestiones gremiales y alguna movilización en tiempo de conflicto.

Si se considera las “*no contesta*” como que el encuestado no participó de ninguna actividad y se le suman las que manifiestan no haber participado, se obtiene el siguiente resultado¹⁹⁵:

- Trabajadores “*nuevos*”: de un total de 21 encuestas, 15 (71%) dice haber participado en al menos una actividad del sindicato.
- Trabajadores “*antiguos*”: de un total de 54 encuestas, 43 (79,6%) participaron al menos en una actividad del sindicato.

¹⁹³ estas dos actividades fueron descriptas en el capítulo 5 en el apartado “*los niños primero. Una experiencia con lo social*”

¹⁹⁴ esta actividad fue descripta en el capítulo 5 en el punto “*Capacitación. Una experiencia colectiva*”

¹⁹⁵ Ver anexo N° 7 la tabla de resultados de la encuesta

Hay un alto porcentaje participativo por parte de los trabajadores en las propuestas surgidas en el seno de la entidad gremial.

Según los resultados obtenidos se puede decir que en el grupo de los trabajadores “*antiguos*”, tanto en el interior de la provincia como en la capital, la mayor cantidad de respuestas seleccionadas correspondieron a actividades que refieren a alguna acción netamente gremial, como son las asambleas o reuniones y las movilizaciones en tiempo de conflicto. No obstante, habría que considerar si esa participación es bajo una perspectiva de conciencia y compromiso ideológico o solamente se toman como una contraprestación de algún servicio o beneficio que brinda la organización, cosa que excede el marco de esta investigación¹⁹⁶.

¹⁹⁶ Esto fue desarrollado en el capítulo 2 de esta tesis en el punto “*Análisis de los principales rasgos del sindicalismo ‘tradicional’ y sus principales quiebres*” y queda abierta la inquietud para seguir profundizando en este sentido.



Conclusiones para seguir pensando

Para el momento de la escritura de las conclusiones de esta tesis, distintos acontecimientos ocurridos durante el año 2008, han modificado ciertos contextos con el surgimiento de nuevas variables para esta o cualquier otra entidad gremial. En lo político, el tratado pendiente de la Ley N° 22.285¹⁹⁷ de Radiodifusión; en lo sindical, el otorgamiento por el Ministerio de Trabajo y Empleo de la Nación de la personería gremial a la F.A.T.E.L.¹⁹⁸ el 6 de agosto; y el fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el caso “*Asociación de Trabajadores del Estado (ATE) c/ Ministerio de Trabajo*” el 10 de noviembre¹⁹⁹.

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal observar qué papel jugó la práctica de un profesional de la comunicación dentro de un sindicato. Para ello, se partió de la historia de la organización y de la de sus agentes para armar este gran rompecabezas.

En los tres primeros capítulos se hizo un primer recorrido, iniciado por la descripción del modelo sindical argentino (muy particular para el mundo); en el 2° capítulo se trató las privatizaciones en Argentina y por último, el mercado de las telecomunicaciones. Lo sindical fue la excusa para observar como una organización como S.O.E.E.S.I.T.E.R. se iba descubriendo inmersa en un espacio mayor de interacción donde se integra lo empresarial como lo estatal.

El capítulo 4 se metió en el seno mismo de la organización relatando la historia de los actores que conforman la “*vieja*” dirigencia y presentó la disputa por los espacios de poder por parte de una “*nueva*” generación. Se observó a estas dirigencias, aparentemente “*eternas*” en sus lugares, con un tiempo de permanencia más reciente a lo que se siente.

El capítulo 5, más allá de describir las acciones comunicacionales que se llevaron adelante dentro de la organización gremial, quiso superar esa instancia revelando una intervención política del comunicador. En el 6° la opinión fue de los protagonistas sobre la percepción o no de las modificaciones dentro de la entidad que los representa.

Aquí surge un interrogante y a la vez una reflexión: ¿modificó algo esta intervención? ¿a qué se consideró un cambio? Ese cambio, ¿fue algo nuevo?

Como se planteó en un principio, los campos a intervenir cambian constantemente al ritmo de las condiciones políticas, sociales y económicas del país pero en su interior mantienen determinadas normas que permiten hablar de un campo sindical.

¹⁹⁷ Promulgada el 15 de setiembre de 1980 durante el proceso de reorganización nacional

¹⁹⁸ Federación Argentina de las Telecomunicaciones

¹⁹⁹ En el mismo se declara la inconstitucionalidad del artículo 41 inciso a) de la Ley 23.551, que estableciera el monopolio de representación sindical en la empresa para las entidades con personería gremial.

Desde una perspectiva política, el profesional se podría plantear como revelador de los intereses que los actores dentro de esos campos dirimen en ese *espacio común*, como es lo *público*, bajo reglas compartidas que no implican su aceptación incondicional sino su condición de reglas de juego que se deben consensuar, disputar y reconocer²⁰⁰.

Un dirigente de la “*vieja*” conducción en un momento de elección de delegados definió a un buen representante como alguien que está formado para mantenerse por 20 años porque el cambio implica un volver a empezar para adoctrinarlos. Esto significa en este contexto: dar a conocer las reglas básicas que solo sirvan al sostenimiento del aparato.

Así los sujetos pierden su fuerza integradora para convertirse en individualidades numéricas que se amalgaman a una burocracia que los oculta. Es por eso que, la desconfianza hacia las instituciones y la falta de participación por parte de los sujetos tiene su historia y su origen. Develarla no es tarea fácil porque la materialidad del discurso tiene su gran peso de mostrar un estado de calma en donde las relaciones de poder luchan por su hegemonía.

La puesta en ese espacio público de las reglas que constituyen el campo (internalizadas por sus miembros que la articulan con su práctica social) no garantiza una instancia más “*participativa*” para quienes decidan integrarse a estas instituciones, como alternativa, líderes u oposición. Las organizaciones sostienen tradiciones históricas y culturales arraigadas por el tiempo y el ejercicio del poder y sostenidas por quienes se sienten “*dueños*” de esos lugares y que poco querrán abandonar.

No obstante, intentarlo es un desafío para cualquier profesional conciente de que su actuación puede tornarse una herramienta política de transformación y revelación. Leonardo Schvarstein, en una de sus conferencias sobre el trabajo en las organizaciones, expresó esta idea: *cuando se quieren ordenar las cosas siempre algo queda afuera*. Es por ello que, cuando el comunicador vuelca su experiencia dentro de una organización debe hacerse conciente de quien hace hablar y a quien hace callar en este juego de intereses.

Los “*nuevos*” en este sindicato tuvieron su espacio de visibilidad pero por más que hubo una apertura, los cambios fueron graduales y tardaron mucho tiempo, lo que conlleva un gran esfuerzo mantenerlos en contextos donde los lazos de confianza se han “*pulverizado*” y las frustraciones han marcado “*a fuego*” las diferencias entre los agentes. El profesional de la comunicación puede aportar su visión analítica de los hechos pero solo con la voluntad política (en el sentido de transformación) y el consenso de intereses entre los actores, se logrará que las organizaciones sean integradas por “*seres humanos*” y no por “*fichas*” de afiliados.

²⁰⁰ Levi Strauss en una entrevista reproducida en Canal Encuentro dijo: “no importa qué reglas sino saber que existen reglas”

Un instrumento poderoso de ruptura de la visión dominante de frustración y resignación al sistema imperante es el análisis del campo a través de una construcción histórica de los instrumentos que han naturalizado las relaciones entre los agentes. Como sostiene Bourdieu: “*La historia así concebida no nace de un interés de anticuario, sino del deseo de entender por qué y cómo se entiende*”²⁰¹

Será en un constante interrogar que el comunicador intervendrá haciendo visible lo que el tiempo, la rutina y las frustraciones han naturalizado en los agentes a través de la resignación.

Estas palabras finales, más que una conclusión, fueron pensadas como un “*torbellino de ideas*” que, a pesar de la formalidad de esta instancia académica, no pudieron mantenerse guardadas en el tintero sino que quisieron materializarse para ser compartidas para su discusión entre actores comunicadores.

María Soledad Anselmi

Diciembre, 2008

²⁰¹ Bourdieu, Pierre. 1995. Respuestas. Por una antropología reflexiva. Grijalbo, México. P. 179



Bibliografía

Material Citado

ALTAMIRANO, CARLOS (director). 2002. *Términos críticos de sociología de la cultura*. Diccionario. Edición Paidós. Buenos Aires, Argentina

ARACH MINELLA, KARINA. 2005. *La dialéctica de una comunicadora organizacional*. Tesis de grado de la Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de Entre Ríos.

ASPIAZU, DANIEL; BASUALDO, EDUARDO. 2004. *Las privatizaciones en Argentina. Génesis, desarrollo y principales impactos estructurales*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Buenos Aires. Argentina. En línea:

<http://search.live.com/results.aspx?FORM=DNSSAS&q=www.bibliotecavirtual.clacso.org.ar%2far%2flibros%2fargentina%2fflacso%2fazpiazu.pdf>. Fecha consultada: 10/03/2008

ASPIAZU, DANIEL. 1999. *Las renegociaciones contractuales en los servicios públicos privatizados. ¿Seguridad jurídica o preservación de rentas de privilegio?* Realidad económica N° 164. En línea: <http://www.flacso.org/download/aportes/argentina/Azpiazu-.pdf>. Fecha consultada: 14/02/2008

ARUGUETE, NATALIA Y DUARTE, MARISA. 2005. *Las estrategias sindicales de los trabajadores telefónicos: las distintas lógicas de la acción colectiva*. Buenos Aires, Argentina. En línea <http://www.aset.org.ar/congresos/7/08009.pdf>. Fecha de consulta: 29/07/2008.

ARENDT, HANNAH. 2007. *La condición humana*. Edición Paidós. Buenos Aires, Argentina.

BAUMAN, ZYGMUN. 2007. *Modernidad Líquida*. Fondo de Cultura Económica de Argentina. Buenos Aires. Argentina.

BOURDIEU, PIERRE. 2000. *Sobre el campo político*. Editado por Presses Universitaires de Lyon. Conversaciones con Philippe Fritsch. Lyon, 11/2/1999. En línea: <http://davidvelasco.files.wordpress.com/2008/01/campo-politico.pdf> Fecha consultada: 18/5/2008

BOURDIEU, PIERRE. 1988. *Cosas Dichas*. Colección El Mamífero Parlante. Editorial Gedisa. Buenos Aires. Argentina.

BOURDIEU, PIERRE. 1995. *Respuestas. Por una antropología reflexiva*. Grijalbo, México.

BRONSTEIN, VÍCTOR Y GAILLARD, JUAN CARLOS. 1995. *Las Comunicaciones en las organizaciones*. Editado Instituto Nacional de la Administración Pública. Dirección Nacional de Capacitación. Buenos Aires, Argentina.

CALETTI, SERGIO. 2001. *Siete tesis sobre comunicación y política*. Artículo publicado en "Diálogos de la Comunicación". Revista de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social. Edición

Nº 63. En línea: http://www.dialogosfelafacs.net/75/dialogos_epoca-63.php. Fecha consultada: 15/03/2008.

CATALANO, ANA MARÍA. 1993. *La crisis de representación en los sindicatos. Del esencialismo de clase a la función comunicativa*. Artículo publicado en la revista Nueva Sociedad Nº 124. En línea: http://www.nuso.org/upload/articulos/2227_1.pdf. P 123. Fecha consultada: 28/07/2008

CEBALLOS ERNESTO. 1985. *Historia política del movimiento obrero argentino (1944-1985)*. Ediciones del Mar Dulce. Buenos Aires. Argentina.

CE.P.E.TEL. (Centro de Profesionales de las Empresas de Telecomunicaciones) En línea: <http://www.cepetel.org.ar>. Fecha consultada: 28/07/2008

CIFARELLI, VIVIANA; MARTÍNEZ, OSCAR; RODRÍGUEZ, GLORIA Y MARTÍN ROMERO. 2006. *La situación laboral en los Call Centres y los desafíos para su organización* Taller de Estudios Laborales (T.E.L.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina. Julio de 2006. En línea: <http://www.tel.org.ar/lectura/infcall.html> . Fecha consultada: 20/08/2008

CIVITA, CÉSAR (Ed.). 1974. *Perón, el hombre del destino*. Editorial Abril educativa y cultural S.A. Buenos Aires, Argentina.

CORTINA, RUBÉN. 2007. *El sistema de relaciones laborales y la negociación colectiva en los modelos productivos estandarizados y las mutaciones actuales*. Aportes para el diálogo internacional en el marco de la globalización en Publicación de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (F.A.E.C.Y.S.)

C.T.A. (Confederación de Trabajadores Argentinos). Página web. En línea: <http://www.cta.org.ar/institucional/institucional.shtml>. Fecha consultada: 14/07/2008

CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO DE ESPECIALISTA TELEFÓNICO Nº 201/92

CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO DE TRABAJADORES DE CALL CENTER Nº 538/03

DICCIONARIO PEQUEÑO LAROUSSE Ilustrado. 1993. Editorial. Larousse. Buenos Aires. Argentina.

DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, En línea: <http://buscon.rae.es/> . Fecha de consulta: 28/07/2008

DIARIO CLARÍN. 1989. Suplemento especial económico sobre las telecomunicaciones. “*En 1990 E.N.Tel. será privada*”, entrevista a Raúl Otero, secretario de comunicaciones. Domingo 29 de octubre de 1989. Buenos Aires. Argentina

ENRIQUE DE LA GARZA TOLEDO. 2001. *Los sindicatos frente a los procesos de transición política*. Compilado. Colección Grupos de trabajo de CLACSO. Buenos Aires. Argentina.

ESCLIAR VALERIA Y RODRÍGUEZ PAULA. *El Consenso de Washington, ¿Salvavidas de los “emergentes”? Los 10 puntos que conmovieron al mundo*” Revista digital Ariadna Tucma, Revista Latinoamericana. En línea: <http://www.ariadnatucma.com.ar/view.php?id=8&type=article>. Fecha consultada: 15/09/2008

ESTATUTO DE S.O.E.E.S.I.T.E.R. (Sindicato de Obreros, empleados y Especialistas de los servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de Entre Ríos)

F.O.E.E.S.I.T.R.A. (Federación de Obreros, Especialista y Empleados de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de la República Argentina). Comunicado a sus sindicatos adheridos del 24 de octubre de 2007.

F.O.E.E.S.I.T.R.A. (Federación de Obreros, Especialista y Empleados de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de la República Argentina). Página web. En línea: <http://www.foeesitra.com.ar/>. Fecha consultada: 28/07/2008.

F.O.E.T.R.A. (Federación de Obreros y Especialistas de Telefónicos de la República Argentina). Página web. En línea <http://www.foetrabsas.org>. Fecha consultada: 29/07/2008

F.O.E.T.R.A. (Federación de Obreros y Especialistas Telefónicos de la República Argentina). 2003. Aportes para la discusión del Congreso de las Telecomunicaciones de FOETRA. Congreso de las Telecomunicaciones. Octubre- noviembre de 2003. Organizado por la Secretaría de Comunicaciones de la Nación Argentina. En línea <http://www.secom.gov.ar/documentos/congreso/Foetra-Com5.doc>. Fecha consultada: 29/07/2008

FOUCAULT, MICHEL. 1992. *El Orden del Discurso*. En Cuadernos Marginales 36. Tusquet Editores. Buenos Aires. Argentina.

GERARDO CASTILLO. 2004. *Las relaciones laborales en una economía global: La OIT, el trabajo decente y la protección social*. Santiago. Chile. En línea: <http://www.srt.gov.ar/home/lasemana/ponencias/Integracion%20Regional/Castillo%20Hernandez%20-%20La%20Globalizacion.pdf>. Fecha consulta: 14/02/2008

GUILLERMO GULLY, Director de Recursos Humanos y Servicios Informáticos de Telecom Argentina SA a nivel nacional. 2007. “*La tecnología también debe servir a los objetivos del negocio*”. Entrevista para revista “Mercado”. Sección tecnología. 23 de agosto de 2007.

HABBERMAS JURGEN. 1986. *Ciencia y Técnica como ideología*. Edición Tecnos. Madrid, España. P 58

HALL, STUART. 1980. “*Cultura, media y lenguaje*”. Londres. Hutchinson. Traducción: Silvia Delfino. En línea: <http://www.nombrefalso.com.ar/index.php?pag=71>. Fecha consultada: 28/07/2008

I.N.D.E.C. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) – evolución de las tasas de actividad, empleo, desocupación y subocupación. Total de aglomerados urbanos desde 1974 en adelante. Argentina. En línea: <http://www.indec.mecon.ar/> . Fecha consultada: 14/02/2008

JAKOBSEN, KJELD. 2007. *Cómo puede enfrentar el sindicalismo a las empresas multinacionales*. Artículo publicado en “Análisis y Propuestas” de la Fundación FES (Friedrich Ebert Stiftung). Representación de la República Oriental del Uruguay. En línea: http://www.fes-sindical.org/publicaciones/ayp_07_comopuedeenfrentarelsindicalismoaempresasmultinacionales_kjakobsen.pdf . Fecha consultada: 14/02/2008

LEY NACIONAL N° 23.551, de Asociaciones Sindicales. Decreto 467/1988 del Poder Ejecutivo Nacional. Publicado en Boletín Oficial el 22 de abril de 1988

LEY NACIONAL N° 23.696, de Reforma del Estado. Publicada en Boletín Oficial el 23 de agosto de 1989

LEY NACIONAL N° 14.250, de Convenio Colectivo de Trabajo, texto ordenado por decreto 1135/2004. Publicado en Boletín oficial el 29 de setiembre de 1953.

MATA, MARÍA CRISTINA. 2002. *Comunicación, ciudadanía y poder. Pistas para pensar su articulación*. Revista Diálogos de la Comunicación de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social. N° 64. En línea: http://www.dialogosfelafacs.net/77/dialogos_epoca-64.php. Fecha consultada: 14/02/2008

OLIVEIRA, SIRLEI MÁRCIA DE Y JÚNIOR, FAUSTO AUGUSTO. 2007. *Tercerización: el modelo periférico de “outsourcing”*. Contribución CONTRAF-CUT para la 2° Conferencia Regional de UNI-Américas (corresponde a la Confederación Nacional de Empleados Bancarios de Brasil). Publicado para el Documento Base presentado en la 2° Conferencia Regional de UNI-Américas Sindicato Global realizado en la ciudad de Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina, los días 21, 22 y 23 de marzo de 2007.

RECALDE, HÉCTOR PEDRO. 1998. *Sin gremios no habrá sindicatos*. Opinión. Diario Clarín. 4 de febrero de 1998. Buenos Aires. Argentina.

RODRÍGUEZ, ROGELIO. 2005. *Avances Tecnológicos. Impacto en el campo laboral. Acción Sindical*. Documento de F.O.E.E.S.I.T.R.A. En línea <http://soeesiter.com.ar//content/view/317/> Fecha consultada: 24/07/2008.

SCHVARSTEIN, LEONARDO. 2003. *La inteligencia social de las organizaciones*. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.

SCHVASTEIN, LEONARDO. 1998. *Diseño de organizaciones. Tensiones y Paradojas*. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.

SCHMUCLER, HÉCTOR. 1997. *Memoria de la comunicación*. Editorial Biblos. Buenos Aires, Argentina.

SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA NACIÓN ARGENTINA (S.E.C.O.M.). *Antecedentes y principios para la desregulación de las telecomunicaciones en la Argentina. La privatización del ENTel. Desregulación de las telecomunicaciones. Características del nuevo marco regulatorio.* En línea: <http://www.secom.gov.ar/municipios/ver.asp?MID=10&tipo=nota&id=122>. Fecha consultada: 19/06/2008

SENETT, RICHARD. 2000. *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo.* Editorial Anagrama. Barcelona, España.

SIDICARO, ROBERTO. 2007. *El retroceso de la red social* en Revista “Ñ”. Año IV, N° 172. Diario Clarín. Buenos Aires. Argentina.

TERRERO, PATRICIA. 2000. *Mediaciones técnicas de la experiencia y la percepción. Transformaciones culturales en la ciudad massmediatizada.* Revista La “C”. Ediciones de la Cortada, Santa Fe, Argentina.

TELECOM ARGENTINA S.A. 2008. *Artículo Servicio Básico Telefónico* publicado en revista mensual de distribución interna “Telecom en tu vida” N° 31 julio 2008. Editado por Telecom Argentina S.A.

TELECOM ARGENTINA S.A. 2007. Revista interna de distribución mensual “Telecom en tu vida” N° 21, agosto 2007. Editado por Telecom Argentina SA.

TELECOM ARGENTINA.2001. “*Escuela Virtual Telecom*”, publicado en revista mensual de distribución interna de Telecom Argentina SA. N° 73. Octubre de 2001. Editado por Telecom Argentina SA.

TOMADA CARLOS Y RIGAT-PFLAUM MARÍA. 1998. *Negociación colectiva ante el siglo XXI. Aportes para la acción sindical.* Publicación de la representación en la Argentina de la Fundación Friedrich Ebert, Buenos Aires. Argentina. En línea: http://www.fes.org.ar/PUBLICACIONES/NegCol_TomRigat.pdf. Fecha de consulta: 28/07/2008

U.N.I. (Union Networks Internacional). Página web. En línea: <http://www.union-network.org>. Fecha consultada: 29/07/2008

U.P.J.E.T. (Union del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones) En línea: <http://www.upjet.org.ar>. Fecha consultada: 29/07/2008

VELEZ PABLO RODOLFO Y MARO JORGE OSCAR. *Ratificación del convenio OIT N° 135. Incorporación del convenio relativo a la protección y facilidades de los representantes de los trabajadores en la empresa a nuestro derecho positivo.* En línea: http://www.laboral.org.ar/ratificacion_del_convenio_oit_.html. Fecha consultada: 16/09/2008

Material Consultado

ALMIRÓN NURIA. 2002. *Los amos de la globalización. Internet y poder en la era de la información*. Plaza & Janés Editores S.A. Barcelona, España.

BARANGER, D. 1992. *Construcción y análisis de datos. Una introducción al uso de técnicas cuantitativas en la Investigación Social*. Posadas, Misiones, Editorial Universitaria.

BORSOTTI, C .2006. *Temas de metodología de la investigación en Ciencias Sociales empíricas*. Buenos Aires Miño y Dávila.

CEA D 'ANCONA, M. A.1996. *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. España, Síntesis Sociología,

PIERBATTISTI, DAMIAN.2006. *La privatización de E.N.Tel. y la transformación de las identidades en el trabajo: génesis del dispositivo neoliberal en Argentina. 1991-2001*. Editado: Instituto de investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires. Argentina. Documentos de Jóvenes Investigadores N°10. En línea: <http://www.iigg.fsoc.uba.ar/Publicaciones/JI/JI10.pdf>. Fecha consultada: 14/02/2008

RODRIGUEZ GOMEZ G, GIL FLORES, J, GARCIA JIMENEZ E .1999. *Metodología de la Investigación cualitativa*". España, Ediciones Aljibe.



Se agudiza la protesta telefónica

El país está al borde de quedar incomunicado

Trabajadores ocuparon dos centrales clave. Telecom y Telefónica presentaron denuncia penal.

Buenos Aires.— En lo que se presenta como una profundización del conflicto que comenzó hace cuatro días en reclamo de mejoras salariales, personal agrupado en la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (Foetra) tomó los Centros de Transmisión Nacional de Telefónica de Argentina y Telecom, por lo que el país "está al borde de quedar incomunicado", según los dirigentes gremiales.

El riesgo de que el país quede incomunicado fue convalidado por una de las empresas, Telecom, que denunció a Foetra ante el ente regulador y el Ministerio de Trabajo.

El secretario de Prensa del gremio, Sergio Sosto, señaló que los trabajadores permanecerán en los Centros —donde convergen las comunicaciones de telefonía, télex, datos, Internet y circuitos de clearing bancario— hasta que las empresas den respuestas "positivas".

Por su parte, las empresas Telecom y Telefónica radicarón una denuncia penal en el Juzgado federal N° 3, a cargo de Daniel Rafecas, a quien reclamaron su inmediata intervención para restablecer "el orden" en los edificios de transmisión nacional.

Las empresas denunciaron en su presentación que los empleados y el



El gremio Foetra se mantiene movilizado y en asamblea permanente en todo el país.

sindicato incurrieron en un delito al violar los artículos 194 y 197 del Código Penal, que prohíbe la "interrupción intempestiva de las telecomunicaciones nacionales", confirmaron los voceros empresarios.

Las empresas también denunciaron que la ocupación de esos centros implicó tomar el control de gestión de red de toda la telefonía y las comunicacio-

nes, lo que fue calificado como "una actitud irresponsable y patoteril que ha puesto en serio riesgo las telecomunicaciones nacionales".

El sindicato permanece en esos centros en asamblea permanente, en el marco del plan de lucha iniciado a las 12 del viernes 26 en reclamo de un 25% de aumento salarial y otras demandas.

Anexo N° 2:

Anuario 2006 – Anuario 2007. Afiche día del telefónico 2006 – 2007 – 2008





Con dibujos y pinturas, los chicos reflejaron las tareas de sus papás

La lluvia y las inclementes condiciones meteorológicas no lograron doblegar el entusiasmo y la determinación de unos 30 chicos que el sábado por la mañana se encontraron en la sede del Sindicato de Empleados y Obreros Telefónicos —que agrupa a los trabajadores del sector— para compartir un momento de encuentro y esparcimiento con el arte como motivo de la convocatoria.

Fue en el marco del Concurso de Dibujo y Pintura *El mundo del trabajo telefónico visto desde nuestros propios hijos*, que la secretaria de Acción Social y Cultura

Niños y grandes compartieron una mañana juntos en torno de actividades artísticas. Fue el sábado, en un concurso de dibujo y pintura organizado por el Sindicato de Telefónicos.

objetivo de brindar una actividad en la época de vacaciones de invierno para los hijos de los trabajadores, a quienes estuvo dirigida la iniciativa.

Pero, además, se trata de un impulso para "dinamizar la Secretaría de Acción Social y Cultura del sindicato y principalmente que los niños participantes realicen la valoración del trabajo que desarrollan sus padres", explicó Claudia Noemí Catalano —secretaria de Acción Social—.

Inicialmente previsto en la Pla-

ladarse a la sede del sindicato por las inclementes condiciones meteorológicas. Es así que alrededor de 30 chicos emplearon distintos materiales (témperas, crayones, lápices) para realizar dibujos y pinturas en el salón en el que, además, compartieron un refrigerio.

PREMIOS. Luego del concurso se realizó una selección de los mejores trabajos, lo que estuvo a cargo de un jurado integrado por dos miembros por la comisión direc-

del Museo Provincial de Bellas Artes coordinado por Patricia Casagrande. El premio para los autores de los dibujos y pinturas distinguidos será un viaje al parque temático Temaikén, en Buenos Aires.

"Este trabajo de la secretaria está encuadrado en un programa de actividades realizadas desde el sindicato en apoyo al deporte e iniciativas culturales y sociales", indicó Catalano, quien resaltó que el concurso constituyó "la primera actividad que hacemos

elecciones y la renovación de parte de la conducción del gremio".

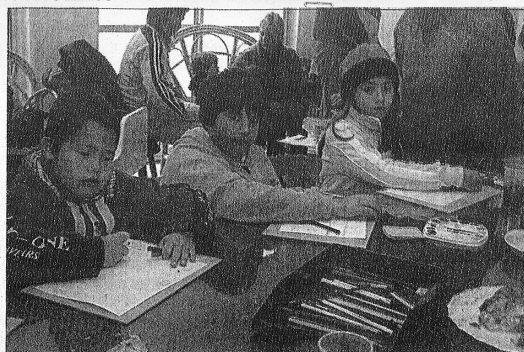
"Para nosotros, el encuentro fue altamente positivo", evaluó. "Fue muy importante que los papás acompañen a los chicos al gremio, que los chicos se comuniquen con sus papás y en ese marco lograr que la familia y en particular los adultos se acerquen a la institución".

"Logramos nuestros objetivos y, a partir de estos buenos resultados, pensamos reiterar esta experiencia en otras ciudades de la provincia de Entre Ríos".

PUNTO DE ENCUENTRO • El mundo del trabajo telefónico, desde los niños



Claudia Noemí Catalano y Roberto Wiegandt, miembros del Sindicato de Telefónicos, quienes coordinaron la actividad.



Pintando y dibujando en las instalaciones del sindicato de avenida Rivadavia, Gonzalo, Fabrício y Daiana posaron para EL DIARIO.



Daniela y Florencia también participaron en el certamen, en la categoría de 10 a 12 años.



Tomaron parte en la convocatoria de artes plásticas, las jóvenes Carla, Betina y Florencia.

Concurso de dibujo y pintura en el sindicato telefónico

La sede del Sindicato de Empleados y Obreros Telefónicos fue el ámbito para que el sábado 16, hijos de empleados se acercaran a participar de un concurso de dibujo y pintura.

Organizado por la Secretaría de Acción Social, la iniciativa fue de Claudia Catalano y Roberto Wiegand, motivados por realizar una actividad que integre a padres e hijos. Así, una realización artística les permitió a los chicos involucrarse en la temática que ocupa el trabajo de los papás y expresarlo con dibujos y pinturas.

Participaron 25 chicos, divididos en dos categorías: de 6 a 9 años y de 10 a 12

años. Con el asesoramiento de personal del Museo de Bellas Artes, también se eligieron ganadores en cada uno de los rubros, a modo de apreciación del esfuerzo. No obstante, el premio mayor fue el mismo para todos los que participaron: realizarán en agosto o septiembre un viaje al Parque Temaikén, en Buenos Aires.

Los cuadros se exhibirán en el sindicato, Rivadavia 128, en fecha a confirmar, y allí se otorgarán las distinciones, que en definitiva son alegóricas, ya que lo que se premió fue la participación, según informó Soledad Anselmi, a cargo de Prensa del sindicato.



ESCENARIO / ROSANA PONTI

Hijos de trabajadores expresaron su mirada acerca del trabajo de sus papás

Anexo N° 4:

Entrevistas a dirigentes sobre la percepción de los cambios a partir de la implementación de la página web www.soesiter.com.ar

Pregunta	Grupo A	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo C	Grupo D	Grupo E
¿Qué cambios percibió con la aparición de la página Web?	<i>Indudablemente mejoro muchísimo la circulación de la información. No solo para nosotros sino también para el afiliado que tiene ingreso permanente a la página y está totalmente actualizada, o sea se mejoro fundamentalmente.</i>	<i>Con la aparición de la página indudablemente toda la gente es muy asidua a acceder a Internet y como es lógico nace la curiosidad diaria de ver si hay alguna novedad con respecto a la actividad sindical o no solamente la actividad sindical sino que puede llegar a ser por el club o alguna razón social.</i>	<i>La página Web nos dio la posibilidad que siempre nos faltó de comunicarnos en forma directa con la gente que depende de nuestro sindicato y a su vez de estar informados nosotros mismos, es decir, al levantarse la totalidad de las informaciones que tenemos nos permiten ya no esperar las comunicaciones o las reuniones de las comisiones directivas sino enterarnos por medio de la página. Para nosotros fue un adelanto tremendo el uso de la página porque nos incorporamos a las nuevas tecnologías y a su vez mejoramos enormemente la calidad de comunicación.</i>	<i>El cambio es que los mismos compañeros a la par que yo se informan por la página, entonces están al día con las informaciones. A mí me ayuda en el sentido de que tengo compañeros que son del interior y entonces ellos cuando yo les paso por fax los informes ellos ya los están sabiendo por medio de la página.</i>	<i>Sí, que los compañeros se mostraban más interesados y preguntaban cosas más en profundidad porque al abrirse el abanico social, el abanico de turismo, las cosas que presta el sindicato, más allá que mis compañeros ya estaban todos informados de la actividad que se hacen a través del sindicato, de los créditos que hay, yo siempre me ocupe de que los compañeros siempre recibieran todo lo que brindaba nuestro sindicato, siempre me preocupe por vendérselo, pero eso permitió que ellos vieran por interés propio.</i>	<i>La posibilidad de tener constantemente información de lo que esta sucediendo en la provincia y en el país a nivel gremial.</i>	<i>Cambios no, lo que se percibe es la gente que ya esta o que sabe de la página, los mismos compañeros que entran en la página y saben la misma información que yo les puedo transmitir la ven en la página y como que eso les da un poco más de tranquilidad y que las cosas son un poco mas transparentes, pero un cambio no, las cosas que me preguntaban a mí por ahí me las preguntan. Yo se las digo, después van a la página donde también la pueden encontrar</i>
La mayor afluencia de información ¿generó algún cambio en los trabajadores telefónicos sobre todo en lo que se refiere a la participación?	<i>Bueno, de última nosotros pertenecemos al sector de las comunicaciones y de información, o sea que indudablemente la información está en todo y es una cuestión que la gente de alguna forma tiene conciencia sobre esto.</i>	<i>Que todos la consultan</i>	<i>Sí, mucha gente que era apática a dirigirse a los delegados o dirigirse al sindicato ha optado por entrar en la página, en realidad nadie se enteró quien es el que entra en la página, creo que eso nos favorece en el sentido que están informado sin necesidad de chocar contra las intenciones de no ser participativos.</i>	<i>Sí, porque había muchos apáticos como vos bien decías que no se preocupaban para nada, si bien nos acompañaban pero no opinaban, en cambio ahora últimamente están en continúa asamblea y si no encontraban una información en la página venían y me acosaban a preguntas, porque querían saber y bueno, por lo menos se preocupan más.</i>	<i>Sí, la participación es en enviar notas, haciendo algunos comentarios referentes a lo que pasó o pidiendo de alguna manera un llamado de atención hacia nuestros dirigentes para que hablaran a nivel nacional y expresaran nuestro desagrado precisamente por el último arreglo específicamente que hubo que mencionar.</i>	<i>Sí, porque ellos se interiorizan más sobre el tema al tener informaciones mas rápidas, porque si no están esperando a que la información baje de Paraná vía telefónica y con la página se agiliza el tema de las noticias.</i>	<i>Sí, porque la gente por ahí está mucho mas informada, antes era el sindicato y no se sabía que pasaba detrás del sindicato. Si sabía algo era más por los delegados, pero no es lo mismo que este plasmado en un lugar donde ellos lo puedan leer cuantas veces quieran, porque no es lo mismo que lo hablen conmigo y al mes se olvidaron. Lo que tiene la página es que le da un poco más de credibilidad a todo lo que uno trae acá y comenta con la gente.</i>

Anexo N° 5: Modelo de encuesta



SOEESITER
SINDICATO OBRERO DE TELECOMUNICACIONES DEL PARANÁ
UNION TELEFONICA DEL PARANÁ



Esta encuesta es totalmente anónima y sólo tiene fines estadísticos.
Su relleno le tomará unos pocos minutos.
Gracias por su colaboración.

1) ¿Está afiliado al Sindicato de Telefónicos (SOEESITER)? sí ☐ no ☐

2) En qué sector operativo trabaja:
Técnico ☐ Atención Comercial Personalizado/ Administrativo ☐ Atención telefónica (114, call center) ☐

3) Indique en qué periodo ingresó a trabajar a Telecom
Antes de 1991 ☐ Entre 1992-2001 ☐ Entre 2001-2005 ☐ Entre 2006 - 2008 ☐

4) ¿Dónde realiza habitualmente sus tareas?
Dentro de un edificio ☐ En la calle ☐ En ambos lugares ☐

5) Indique su nivel educativo
Primario Incompleto ☐ Secundario Incompleto ☐ Terciario Incompleto ☐ Universitario Incompleto ☐
Primario Completo ☐ Secundario Completo ☐ Terciario Completo ☐ Universitario Completo ☐

6) Indique cantidad de empleados estimada en la localidad en donde trabaja
Entre 300 y 40 trabajadores ☐ Entre 39 y 10 trabajadores ☐ Entre 9 y 4 trabajadores ☐ Entre 3 y 1 trabajador ☐

7) Mencione el/los motivos que lo llevaron a afiliarse al sindicato.

8) Indique a través de cuáles de estos medios de comunicación del sindicato se siente mejor informado. Puede elegir más de una opción, calificando con 1 con el que se siente muy informado, 2 informado, 3 apenas informado.
Boletín electrónico ☐ Referentes gremiales ☐
www.soesiter.com.ar ☐ Cartelera gremial ☐
Otros: _____

9) ¿Accede a la página web www.soesiter.com.ar desde su lugar de trabajo?
Sí ☐ No ☐ No la consulto ☐

10) ¿Podría mencionar en un orden de importancia por lo menos cuatro nombres que sean sus referentes inmediatos del sindicato?
1- _____ 3- _____
2- _____ 4- _____

11) En caso de tener que consultar los Convenios Colectivos de Trabajo 201/92 o 538/03 que regulan las actividades del trabajador con la empresa, ¿Podría decirnos dónde o a quién consulta? Puede elegir más de una opción.
Ingreso www.soesiter.com.ar ☐ Hay uno impreso en mi oficina ☐ Consulto al delegado ☐
Llamo al Sindicato ☐ Consulto a mi superior de la empresa ☐ No sabe ☐

12) Cuando han surgido conflictos gremiales ¿cómo se ha informado sobre la situación?
Por boletín electrónico ☐ Por mi delegado gremial ☐ www.soesiter.com.ar ☐
Por las carteleras gremiales ☐ Por la empresa ☐ Por diarios, tv, radios ☐
Otros: _____

13) ¿En qué grado usted se siente satisfecho con la información que recibió del sindicato?
Muy satisfecho ☐ Bastante satisfecho ☐ Satisfecho ☐ Poco satisfecho ☐
Nada satisfecho ☐

14) En el caso de haber participado en alguna actividad organizada por el sindicato en el periodo 2005-2007, ¿Podría indicarnos en cuáles? Puede marcar más de una opción.

Costa del Paraná	Costa del Uruguay
Concurso de Dibujo y Pintura "El trabajo telefónico visto desde nuestros propios ojos". Viaje a Temaikén (2005)	Concurso de Dibujo y Pintura "SI A LA VIDA NO A LAS PAPELERAS. Viaje Temaikén (2006)
Capacitación "Una apuesta fuerte. Capacitar para el Futuro". Convento con UADER (2006)	
Colonia de Vacaciones	Colonia de Vacaciones
Charla sobre elección (Bilatoría (2006)	Charla sobre elección (Bilatoría (2006)
Almuerzo o cena de camaradería en sede sindical	Almuerzo o cena de camaradería en sede sindical
Asamblea o reunión en sede sindical o lugar de trabajo por cuestiones gremiales	Asamblea o reunión en sede sindical o lugar de trabajo por cuestiones gremiales
Alguna movilización en tiempos de conflicto	Alguna movilización en tiempos de conflicto
No participé	No participé
Otras:	Otras:

15) Ordene, según su criterio de prioridad, a quien de estos referentes se acerca ud. en primer lugar para asesorarse sobre la forma de actuar ante un problema en el ámbito laboral, señalando con 1 a quien se acerca primero, 2 al segundo, 3 al tercero.
Supervisor inmediato de la empresa ☐ Delegado gremial ☐ Se acerca a la sede sindical ☐
A ninguno de ellos ☐

Anexo N° 6: De la participación de los afiliados en su organización sindical

Grupo A	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo C	Grupo D	Grupo E
No, nosotros hemos tenido participación activa bastante importante. Eso lo hemos podido demostrar en las últimas medidas de fuerza que hemos tenido adhesiones total y la gente acá permanentemente consulta, ya sea a través del delegado, a través de un representante de comisión directiva en las secciones. En nuestro sector la actividad es importante, o sea que no hay indiferencia hacia el sindicato.	Participación tienen todos. Acá se le da participación a mucha gente. Acá no hay falta de participación de la gente porque cuando se la convoca la gente participa. Nosotros casualmente hace tres o cuatro días realizamos un curso de capacitación donde se convocó gente e inclusive gente de otros sindicatos. Sindicatos que no están afiliados a la Federación y a dicho curso concurren y se expresaron un montón de cosas, dieron un amplio marco participativo, es decir que no hubo una opinión contraria a todo lo que se hizo.	En realidad la gente es muy poco participativa, sobretudo en lo que se refiere al ámbito gremial, es decir, por ahí necesitan de los sindicatos o de los gremios pero es muy difícil conseguir gente que quiera realmente participar y esto lo vivimos día a día, muchas quejas y poca participación. Lo notamos en las asambleas. Ahora con la página esto por ahí ha mejorado por el hecho de que entrar en la página ya es una participación.	Sí, porque había muchos apáticos que no se preocupaban para nada. Si bien nos acompañaban pero no opinaban, en cambio ahora últimamente están en continúa asamblea y si no encontraban una información en la página venían y me acosaban a preguntas, porque querían saber y bueno, por lo menos se preocupan más.	Uno ve de parte de la gente una gran apatía hacia el sindicalismo. Ven que hay tantos inconvenientes a nivel nacional, ven la continuidad de los cortes que se hacen de calles, el tema de los piqueteros, el tema de los subsidios que se les dan a las empresas y lógicamente existe una inquietud principalmente también por los aumentos que hay en estos momentos en los alimentos y hay una cierta desazón por parte de los empleados porque han perdido un poco el miedo a perder los empleos.	Yo en la ciudad en que vivo he logrado integrar, más allá del sindicato, un grupo de compañeros. Donde compartimos dentro del sindicato y a su vez esto da para que ellos participen dentro del sindicato. Yo creo que dentro de todo hay buena participación.	Yo trato de hablar bien con la gente y concientizarla que las cosas se hacen juntos, pero por ahí son temas personales. Cada uno tiene sus cosas. Por ahí no le interesa o no tiene tiempo. Son cosas en las que uno no se puede meter. Uno trata de que estemos todos unidos pero depende de cada persona.

Se continuó con el criterio de división de grupos, siendo:

- Grupo A: Dirigentes de primera línea con más de 10 años en cargos y en lugares de decisión dentro de la comisión directiva con permiso gremial. Son los que conforman la “mesa chica”.
- Grupo B: Dirigentes “nuevos” con menos de 10 años con cargos dentro de la comisión directiva sin permiso gremial, referentes fuertes de los que intentan acceder a espacios de decisión.
- Grupo C: Dirigentes “viejos” con más de 10 años en cargos de la comisión directiva con referencia fuerte en el interior, sin permiso gremial.
- Grupo D: Dirigente “nuevos” con menos de 10 años sin permiso gremial, referente del interior.
- Grupo E: Dirigente “nuevos” con menos de 10 años sin permiso gremial, representante del nuevo grupo laboral: Call Cente

Anexo N° 7:

Tabla de resultados sobre participación en actividades del sindicato

Pregunta N° 14

En el caso de haber participado en alguna actividad organizada por el sindicato en el periodo 2005-2007.¿Podría indicarnos en cuáles? Puede marcar más de una opción.

Trabajadores “nuevos”

Trabajadores “antiguos”

Costa del Paraná		Costa del Uruguay		Costa del Paraná		Costa del Uruguay	
Concurso de Dibujo y Pintura “El trabajo telefónico visto desde nuestros propios hijos”.Viaje a Temaiken (2005)	2	Concurso de Dibujo y Pintura “SI A LA VIDA NO A LAS PAPELERAS. Viaje Temaiken (2006)		Concurso de Dibujo y Pintura “El trabajo telefónico visto desde nuestros propios hijos”.Viaje a Temaiken (2005)	3	Concurso de Dibujo y Pintura “SI A LA VIDA NO A LAS PAPELERAS. Viaje Temaiken (2006)	3
Capacitación “Una apuesta fuerte. Capacitar para el Futuro”. Convenio con UADER (2006)	9			Capacitación “Una apuesta fuerte. Capacitar para el Futuro”. Convenio con UADER (2006)	1 4		
Colonia de Vacaciones	1	Colonia de Vacaciones		Colonia de Vacaciones	8	Colonia de Vacaciones	2
Charla sobre elección jubilatoria (2007)		Charla sobre elección jubilatoria (2007)		Charla sobre elección jubilatoria (2007)	3	Charla sobre elección jubilatoria (2007)	1
Almuerzo o cena de camaradería en sede sindical	5	Almuerzo o cena de camaradería en sede sindical	1	Almuerzo o cena de camaradería en sede sindical	1 0	Almuerzo o cena de camaradería en sede sindical	9
Asamblea o reunión en sede sindical o lugar de trabajo por cuestiones gremiales	5	Asamblea o reunión en sede sindical o lugar de trabajo por cuestiones gremiales	1	Asamblea o reunión en sede sindical o lugar de trabajo por cuestiones gremiales	1 5	Asamblea o reunión en sede sindical o lugar de trabajo por cuestiones gremiales	1 4
Alguna movilización en tiempos de conflicto	11	Alguna movilización en tiempos de conflicto		Alguna movilización en tiempos de conflicto	1 8	Alguna movilización en tiempos de conflicto	4
No participé	1	No participé		No participé	1	No participé	3
N/C	4	N/C	1	N/C	6	N/C	1