



FLACSO
ARGENTINA

ÁREA DE ECONOMÍA Y TECNOLOGÍA

**MAESTRÍA EN ECONOMÍA POLÍTICA
CON MENCIÓN EN ECONOMÍA ARGENTINA**

**La tercerización en el sector de telecomunicaciones
durante la postconvertibilidad. El caso de Telefónica de
Argentina (2002-2016)**

Cdor. Hernán Letcher

Directora: Dra. Victoria Basualdo

**Tesis para optar por el grado académico de:
Magister en Economía Política con mención en Economía Argentina.**

02 de agosto de 2018

Agradecimientos

A Alfredo Di Pato, por el trascendental e invaluable aporte para este trabajo, a quien debo reconocer, además, su militancia y su excesiva generosidad.

A Vito Di Leo, quien ha sido un puntal único para la presente labor, por sus conocimientos e historia volcados en esta tesis, transmitidos con extraordinaria pedagogía.

A Diego Lattar, por su ayuda a la consolidación de los ejes de esta tesis y su envidiable compromiso militante.

Nada de esto, ni la presente tesis, ni sus debates hubiesen sido posibles sin el empuje y la pasión de Aldo Strada.

Quiero agradecer además a cada uno de los sindicalistas entrevistados, cuyos aportes resultaron trascendentes para este trabajo.

A mi directora, Victoria Basualdo, cuyo conocimiento, acompañamiento y convicción han sido indispensables para concretar esta tarea.

A Eduardo Basualdo, por quien decidí recorrer este camino.

A mis compañeros de San Martín, por su paciencia y presencia.

A Lauro, por su inmejorable aporte al debate político actual.

Mi eterno agradecimiento a mis compañeras y compañeros de CEPA – Centro de Economía Política Argentina – por los intensos y cotidianos debates y el esfuerzo por encontrar una verdad relativa colectiva.

A mis padres, por estar siempre.

A Julia. Por los debates, por su conocimiento, por sus aportes. Por su acompañamiento. Por su amor.

A mis hijos, Marcos y Agus, por hacerme feliz.

Índice

Capítulo I. Presentación del tema, Estado del Arte y estrategia metodológica	5
i. Presentación general del tema	5
ii. Estado del Arte	8
Los principales debates sobre el mercado de trabajo y la clase trabajadora durante la etapa de la Postconvertibilidad	9
Fenómenos regresivos del mercado de trabajo durante la postconvertibilidad	19
Estrategias empresariales durante la postconvertibilidad y aportes al análisis sectorial en telecomunicaciones.	23
Conceptualización de la tercerización laboral	26
La expansión de la tercerización en Argentina: evidencias parciales sectoriales.....	30
La tercerización en el sector de las telecomunicaciones en América Latina y Argentina: análisis de evidencias parciales.....	36
iii. Estrategia metodológica.....	49
Capítulo II. El sector de las telecomunicaciones en la Argentina.	58
i. Los actores del sector: empresas y sindicatos	59
ii. Transformaciones de las telecomunicaciones durante la última dictadura y las privatizaciones de la década de los noventa	62
iii. La expansión de las telecomunicaciones durante la postconvertibilidad.....	70
iv. La importancia del Grupo Telefónica en Argentina	77
Capítulo III. El mapa de la tercerización en el caso Telefónica: evolución de la cantidad de trabajadores directos y análisis de la cadena de subcontratación	81
i. Estimación de trabajadores directos y aproximaciones a la cuantificación de la tercerización	81
La expulsión de fuerza de trabajo en la década del noventa	82
La evolución de la cantidad de trabajadores directos en Telefónica de Argentina durante la postconvertibilidad	85
ii. Análisis de la cadena de subcontratación	90
Actividades centrales y periféricas en la estructura de Telefónica de Argentina	90
Los Servicios Profesionales: una aproximación al comportamiento de la tercerización	103
Capítulo IV. Cuantificación e impactos de la tercerización en Telefónica de Argentina.	106

i.	El mapa del contratismo. Cuantificación de empresas y niveles de tercerización	106
	Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados	108
	La tercerización en Telefónica de Argentina en la postconvertibilidad	112
ii.	Impactos de la tercerización laboral sobre los trabajadores de Telefónica de Argentina: diferenciales salariales, en las condiciones de trabajo y en las formas de organización.....	120
	Contrato de trabajo	122
	Encuadre sindical diferenciado.....	123
	Representación sindical	123
	Diferencial salarial	124
	Condiciones de trabajo	128
iii.	La tercerización como estrategia empresarial	129
	Capítulo V. Conclusiones	138
	Fuentes y Bibliografía.....	146
i.	Fuentes primarias.....	146
	Entrevistas	146
	Documentos.....	147
ii.	Fuentes secundarias - Bibliografía.....	148
	ANEXO I	159

Capítulo I. Presentación del tema, Estado del Arte y estrategia metodológica

i. Presentación general del tema

La presente tesis se propone contribuir al análisis del fenómeno de la tercerización laboral en un sector de servicios particularmente influenciado por el avance tecnológico como es la telefonía argentina, y durante una etapa de crecimiento económico y del empleo como han sido los años posteriores a la crisis de 2001, denominados postconvertibilidad, debido a que se encuentran marcados, en su inicio, por la decisión en 2002 de poner fin a la política de convertibilidad que ató el peso argentino al dólar estadounidense. Para ello, se aborda el estudio del caso de la empresa Telefónica de Argentina para el período 2002-2016.

El estudio se enmarca en una etapa que suscitó un fuerte debate sobre las continuidades y rupturas tanto en términos de la estructura económica como en relación con el mercado del trabajo. Subrayaremos aquí tanto las transformaciones en cuestiones centrales del mercado de trabajo como la creación de puestos de trabajo y el descenso de la tasa de desocupación, como la relativa continuidad de ciertos fenómenos preexistentes como el empleo no registrado, el trabajo eventual, la extranjerización y la tercerización. Es posible entender, además, a cada uno de estos fenómenos en el marco de una etapa de transformaciones geopolíticas regionales, de políticas estatales y también de decisiones empresariales que apuntalan la concentración y centralización del capital.

En particular, el análisis de la tercerización laboral tiene importancia por su vinculación con los procesos de descentralización productiva en el marco del posfordismo y con el auge de la corriente toyotista. Como parte de una etapa global de reorganización del capital, la tercerización aparece como un proceso en expansión, desde los años setenta, profundizado en la década de los noventa y con continuidad en la etapa reciente. Una serie de trabajos y estudios de casos que serán analizados en el Estado del Arte, revelan que la expansión del fenómeno tiene enorme presencia tanto en el caso argentino como a nivel regional e internacional.

Siguiendo la cronología mencionada, y como se analizará en el transcurso de esta tesis, en el sector telefónico la tercerización fue incrementándose a través de las privatizaciones periféricas en la última dictadura militar, y por la privatización de ENTEL en los años noventa. Durante la postconvertibilidad, en un período de crecimiento económico y de generación de empleo en el sector telefónico, la tercerización mantuvo su expansión. La evidencia provista en esta tesis indica que durante la postconvertibilidad y en el marco de una etapa de avances del trabajo en relación con el capital, el fenómeno de la tercerización laboral continuó su expansión en el sector telefónico argentino. En definitiva, resulta trascendente estudiar la tercerización del

sector porque constituye una estrategia empresarial significativa que afecta y transforma las relaciones y las condiciones laborales de los trabajadores telefónicos.

Aunque existe una significativa cantidad de trabajos vinculados a la tercerización en la industria en el caso argentino, se registra una menor presencia de análisis relacionados con el sector servicios, donde se insertan las telecomunicaciones. Este trabajo aporta un estudio de caso sobre una empresa determinante para nuestro país, como es Telefónica de Argentina, dominante en el sector junto con Telecom, a partir del duopolio conformado luego de la privatización de ENTel. Particularmente este estudio de caso permite analizar la estrategia empresarial en torno a la tercerización en una empresa perteneciente a un grupo económico extranjero, rentable e inserto en una rama dinámica y en crecimiento, que paga salarios medios por encima del promedio de la economía argentina y que, sin embargo, adopta mecanismos que implican profundas transformaciones de las relaciones laborales, y como demostraremos en la tesis, una precarización de las condiciones de trabajo, retribuciones y derechos de los trabajado/as.

El caso estudiado plantea una particular complejidad ya que se trata de una actividad que se despliega a lo largo y a lo ancho del territorio nacional, tendiendo redes y cableado en el ámbito urbano y rural. Se trata de una actividad que no se limita al establecimiento laboral típico de la industria, acotado a espacios físicos delimitados y en vinculación con empresas contratistas ubicadas al interior de la o las plantas de la firma principal o en las inmediaciones de las mismas, sino que es una actividad que se despliega en territorios muy extensos a lo largo y a lo ancho del país. Estas características de la actividad telefónica dificultan y complejizan el abordaje de la investigación. Como elemento de relevancia para comprender el despliegue de la actividad, cabe agregar que el avance de la tecnología ha apuntalado la externalización de tareas, que antes se realizaban al interior de los establecimientos laborales de ENTel e incluso de Telefónica, intensificando la dispersión territorial de la actividad y agudizando la dificultad para identificar donde intervienen los trabajadores directos y tercerizados en cada etapa del proceso. En este sentido, la reconstrucción de un mapa de la actividad estructurado en base al recorrido de la red de transmisión de telecomunicaciones ha sido de sustancial utilidad para comprender el funcionamiento del sector y asimismo para realizar distinciones en torno a actividad principal y secundaria.

Adicionalmente, y por tratarse de una empresa que deviene de la privatización de la firma nacional estatal de telecomunicaciones, ENTel, la cobertura de Telefónica -junto a Telecom- abarca prácticamente la totalidad de la Argentina. Esto constituye a Telefónica en un caso de alcance nacional.

Al mismo tiempo, aun cuando existen diversas publicaciones referidas a la evolución y características del empleo en la postconvertibilidad en la Argentina, e incluso relacionadas con los indicadores principales de las telecomunicaciones son escasos los aportes referidos a tercerización en telefonía y menos aún, estudios en profundidad sobre las empresas contratistas y sus relaciones con la empresa principal o "madre". El análisis y la identificación de las empresas contratistas y de los anillos de

subcontratación existentes es un objetivo de esta tesis, que permite complementar las hipótesis relacionadas con la estrategia empresarial en relación con la tercerización.

La cuantificación de los tercerizados en la Argentina resulta aún una cuenta pendiente en trabajos vinculados a tercerización. En este sentido, este trabajo ayuda a identificar la cantidad de tercerizados del rubro, aproximándose al desarrollo de actividades y tareas que llevan adelante los mismos. La preponderancia de la empresa Telefónica sobre el sector de las telecomunicaciones, desde el proceso privatizador hasta nuestros días, hacen del caso una contribución significativa en el camino de la cuantificación.

Esta investigación busca también contribuir al interrogante de si efectivamente, como se ha verificado en muchos otros casos, la tercerización laboral ha sido una herramienta que ha facilitado la precarización laboral y el empeoramiento de las condiciones de trabajo, dividiendo a los colectivos laborales y debilitando la lucha sindical. Para ello, la presente tesis aporta información sobre niveles salariales de tercerizados y trabajadores de planta, así como de los impactos de la tercerización en las condiciones de trabajo, derechos y posibilidades de organización.

La tercerización, a su vez, fue acompañando el proceso de terciarización, es decir, de incremento del peso de los servicios sobre el PBI, con el desarrollo de las comunicaciones, el transporte, los servicios financieros, seguros y la informática. De allí que, en los trabajos sobre *outsourcing*, la tercerización laboral suele ser identificada con actividades secundarias tanto de la industria como de los servicios, como por ejemplo la atención al público a través de *call centers*, servicios de consultoría, logística, publicidad y transporte. Este trabajo apunta a profundizar el análisis para el caso de la telefonía, donde la tercerización ha trascendido fuertemente dichas actividades alcanzando incluso aquellas consideradas centrales del proceso, interpretando a la vez las motivaciones empresariales de tal cuestión.

La telefonía presenta un desafío adicional: la influencia del avance tecnológico, indisoluble del devenir del sector. El presente trabajo aporta una mirada sobre la cuestión de la tecnología como herramienta facilitadora de la tercerización. Es posible distinguir este proceso ya sea a través de externalización de tareas, de aprovisionamiento de equipos cuyo mantenimiento realiza el mismo proveedor, y de trabajos de instalación y mantenimiento de redes realizados por contratistas o cadenas de contratistas y bajo el encuadre sindical de construcción o comercio, con menores beneficios respecto de los del gremio de telefonía.

En definitiva, la presente tesis permite:

- Contribuir al análisis de la tercerización en telefonía en Argentina como estrategia empresarial desde la década de 1970, con continuidad en la postconvertibilidad, a pesar de tratarse, esta última, de una etapa de expansión económica.
- Analizar la tercerización en un grupo económico extranjero, rentable y ubicado en una rama dinámica de la economía: Telefónica de Argentina.

- Aportar evidencia sobre la expansión de la tercerización en el sector servicios con menos análisis previo que el sector industrial.
- Reconstruir la cadena de subcontratación en la telefonía argentina.
- Realizar una cuantificación de los tercerizados en una de las empresas más grandes de nuestro país: Telefónica de Argentina.
- Realizar una aproximación a los impactos de la tercerización en Telefónica de Argentina.
- Analizar la presencia de tercerización en actividades centrales y periféricas de la telefonía.
- Analizar el vínculo entre la tercerización laboral y la inserción de tecnología.
- A partir de los elementos precedentes, contribuir a visibilizar el fenómeno de la tercerización en un amplio entramado de relaciones económicas y laborales que presentan cambios y continuidades en la etapa post 2001 respecto de la década de los noventa.

La tesis se compone de cinco capítulos. Este primer capítulo, además de esta presentación general, incluye una revisión bibliográfica o Estado del Arte y un apartado en el que se explicita la fundamentación empírica y la metodología utilizada. En el segundo se realiza una reseña sobre las distintas etapas de las telecomunicaciones en nuestro país, desde la década del setenta a la actualidad, y de los principales actores de la misma. Completa el capítulo un análisis exhaustivo sobre las principales características del sector, tanto en términos generales como relacionados con el empleo y los salarios y la importancia del caso Telefónica de Argentina. La tercerización propiamente dicha se aborda desde el capítulo III, donde se analiza en primer lugar, la cantidad de trabajadores directos de la empresa Telefónica de Argentina. A continuación, se desarrolla el mapa del contratismo, es decir de las empresas subcontratadas por la principal, describiendo actividades centrales y periféricas. En el capítulo IV, se realiza la cuantificación de los trabajadores en empresas contratistas y se describen los diferenciales salariales y las distintas condiciones de trabajo. Adicionalmente, se describe y analiza la estrategia empresarial relacionada con la tercerización. Finalmente, en el capítulo V se esbozan las principales conclusiones.

ii. Estado del Arte

Este apartado tiene un primer núcleo de discusión con la finalidad contribuir al análisis sobre la clase trabajadora argentina en la etapa 2002-2016 con el objetivo de contextualizar el escenario económico y laboral donde se enmarca el fenómeno de la tercerización, que se aborda a lo largo del presente trabajo. A la vez, y en un segundo núcleo de discusiones, el presente apartado tiene como objetivo revisar el concepto de tercerización y analizar las contribuciones existentes referidas a su magnitud y expansión a nivel global pero fundamentalmente en Argentina.

Para la primera instancia de este apartado se investigaron tres grandes campos. El primero de ellos analizando los aportes referidos al funcionamiento del mercado de trabajo durante la postconvertibilidad en relación a la evolución económica y los debates derivados de esta cuestión; en segundo lugar, revisando aportes referidos a la

heterogeneidad y a los fenómenos derivados de tal proceso y con continuidad en la etapa; y, en tercer lugar, estudiando los aportes sobre la estrategia empresarial en la etapa de la postconvertibilidad.

Con relación a la segunda instancia de análisis, en un primer eje se trabaja la conceptualización del fenómeno a partir de una serie de autores que desde las Ciencias Sociales y el Derecho han intentado alcanzar definiciones sobre esta modalidad de contratación que se manifiesta de distintas formas. En un segundo eje se reúnen los aportes empíricos que permiten dimensionar la expansión del fenómeno. Para ello, se retoman las evidencias más acabadas de tercerización en Argentina a partir de los trabajos de FLACSO y CELS en 2014 y 2015 y la evidencia elaborada desde el Ministerio de Trabajo (2015), y presentada en un informe final, junto con una propuesta de regulación normativa de la tercerización. En un tercer eje, el Estado del Arte tiene como núcleo la recopilación y análisis de las investigaciones precedentes que han focalizado en la presencia de tercerización en sector servicios y telecomunicaciones en Argentina. Asimismo, existen escasos trabajos que abordan el fenómeno de la tercerización para estos sectores con aproximaciones cuantitativas. De allí que, dado que uno de los objetivos de esta tesis es avanzar en una cuantificación del fenómeno para Telefónica de Argentina y una medición de sus impactos, al final del Estado del Arte se repasaron los estudios existentes relacionados con la medición cuantitativa de este proceso y los impactos derivados del mismo (abordaje de estudios sobre las condiciones de trabajo de los tercerizados y sobre la organización de los trabajadores).

Los principales debates sobre el mercado de trabajo y la clase trabajadora durante la etapa de la Postconvertibilidad

Distintas corrientes de producción académica han encarado el análisis sobre el mercado de trabajo y la clase trabajadora en la etapa de la postconvertibilidad. En general, dichos análisis presentan una estrecha relación con la interpretación del funcionamiento de la economía en general durante la etapa. Esto resulta central, dado que los indicadores económicos (y particularmente los vinculados al mercado de trabajo) son interpretados de maneras diversas y provocados por distintas causas.

Es de destacar que, dado el período 2002-2016 las investigaciones del presente Estado del Arte han sido realizadas de manera reciente. Algunas de ellas analizan los años previos a 2008, tales como Beccaria, Esquivel y Maurizio (2005), Arceo, Monsalvo y Wainer (2007), CENDA (2005), Albrieu, Bernat y Corso (2007), Palomino (2007), Salvia, Comas, Agritos, Quartulli y Stefani (2008), Lindenboim, Kennedy y Graña (2005), Feliz y Chena (2005), Lavopa (2008), donde los indicadores, tanto económicos como de empleo, no presentan grandes alteraciones en su evolución. Si bien tales autores no modifican su lectura en análisis posteriores, la profundidad de algunos debates aparece con mayor claridad en las investigaciones cuyo periodo de análisis se extiende incluso hasta 2017 como Beccaria y Maurizio (2017), Neffa (2017), Marshall (2010), FETIA (2012), Mariana González y Ana Laura Fernández (2012), Victoria Basualdo (2012), Artana y Bour (2011), Salvia y Vera (2010), y Salvia y Pla (2009).

En términos generales, existen consensos respecto al fuerte crecimiento de la economía durante la posconvertibilidad y hasta al menos la crisis internacional en 2008, a tasas muy elevadas, y luego hasta 2016, en niveles más acotados, acompañada del crecimiento de la producción industrial por encima del ritmo del PBI. Como resultado, el empleo creció significativamente, tuvo lugar una fuerte caída de la desocupación y un aumento del salario real.

Las visiones ortodoxas de la economía hacen particular y exclusivo hincapié en el contexto internacional favorable y el tipo de cambio depreciado para explicar el proceso de crecimiento de la economía argentina en la postconvertibilidad (Fundación Pensar, 2011 y Llach, Artana y Bour, 2011). Sin embargo, a pesar de reconocer la evolución del PBI en el periodo, la interpretación que realizan acerca de los indicadores resulta poco favorables en materia de exportaciones, empleo y salarios (Artana y Bour, 2011), considerando que los magros resultados son efecto de la proliferación de controles, el aumento del costo laboral, las dudas sobre la apropiabilidad de las ganancias, la alta inflación en dólares, el aumento desmedido de la presión fiscal o la elevada conflictividad.

En cambio, algunos estudios ponen el acento en el cambio de régimen de empleo operado desde 2003 en relación con los años noventa. Estos trabajos destacan con mayor énfasis los resultados de los indicadores económicos y de empleo, sobre todo hasta 2007 (Beccaria, 2008, Beccaria, Esquivel y Maurizio, 2005), como la aceleración de la creación de puestos de trabajo asalariados registrados, la reducción de la ocupación de trabajadores de baja calificación, y la reducción de diferencias en los ingresos medios de los trabajadores con diferentes calificaciones. Asimismo, es de destacar la ausencia de limitaciones estructurales al crecimiento de la economía y del empleo, y de la exclusiva preocupación por el impacto en tales cuestiones de algún déficit de la economía argentina (elasticidad empleo, nivel de crecimiento del PBI, etc.). Impulsando estos procesos resulta central el rol del Estado (Neffa, 2010, Palomino, 2007, Adriana Marshall, 2010) como árbitro entre los sectores e impulsando particularmente la recuperación salarial y las negociaciones colectivas, y la centralidad de las políticas sociales (Beccaria, Esquivel y Maurizio, 2005, Albrieu, Bernat y Corso, 2007) como herramientas de reducción de desigualdad.

Otro grupo de investigadores considera que a pesar de que la evolución del crecimiento parece mostrar una ruptura significativa con la economía de los años noventa, no existe tal cambio, porque el funcionamiento estructural de la economía (y por ende del mercado de trabajo) continúa en la misma senda de la convertibilidad (Salvia y Vera, 2010, Salvia y Pla, 2009, Salvia, Comas, Agritos, Quartulli y Stefani 2008, Lindenboim, Kennedy y Graña, 2005, Lindenboim, 2008, Feliz y Chena, 2005, Lavopa, 2008). Para estos autores, al margen del cambio en las políticas macroeconómicas, la continuidad está dada por el aumento de la productividad, la segmentación del mercado de trabajo y las ramas que motorizan el crecimiento. Los indicadores, si bien positivos, no reflejan cambios que constituyan un nuevo régimen de empleo porque la mayor parte de la desigualdad de ingresos se sigue explicando por una estructura económico-ocupacional que mantiene vigente la segmentación de los mercados laborales, puestos e ingresos

según rasgos sectoriales no integrados como sistema, característica propia de los años noventa. Se enmarcan en la postura del “crecimiento sin cambio estructural” de la CEPAL.

Finalmente, algunos estudios evalúan positivamente la evolución de los indicadores, y la centralidad del Estado en el proceso económico, aunque reconocen las dificultades, del funcionamiento estructural de la economía (Arceo, Monsalvo y Wainer, 2007, CENDA, 2005, El Centro de Estudios y Formación Sindical de FETIA, 2012, Mariana González y Ana Laura Fernández, 2012, Victoria Basualdo, 2012) resultante del modelo implementado en la Argentina a partir de marzo de 1976, tanto en lo económico como en lo que respecta al mercado de trabajo y la clase trabajadora. Como resultantes de una economía con fuerte inequidad distributiva observan críticamente el avance del capital sobre el trabajo, la recomposición de la tasa de ganancia y de la participación del capital en el ingreso, y la ausencia de políticas explícitas orientadas a la industria. En tanto, consideran que las decisiones políticas como el impulso a la producción de bienes y a la industria manufacturera en particular, la reestatización del sistema previsional, el incremento de la cobertura de la seguridad social, la AUH, la puesta en práctica del Consejo del Salario y de las negociaciones colectivas, y sobre todo la recomposición de ingresos y la reducción de la desocupación (que impiden actuar a este como disciplinador social) implican condiciones objetivas para el avance de los trabajadores.

Retomando a los autores que hablan de cambio de régimen, Beccaria, Esquivel y Maurizio (2005) mencionan como principal ruptura con los años noventa, el crecimiento económico como eje de la evolución del empleo se refleja en. Estos autores consideran que la nueva configuración de precios relativos y el mantenimiento de un tipo de cambio real es la razón del crecimiento postconvertibilidad, y en este sentido consideran que los déficits existentes en términos económicos y de empleo, no deberían ser considerados como limitaciones del proceso de crecimiento actual. Su preocupación no está centrada en la existencia de problemas estructurales que interrumpieran el proceso de crecimiento del empleo. Su inquietud refiere a déficit del funcionamiento económico que, frente a la evolución económica internacional y doméstica limiten el nivel de actividad reduciendo por ende el crecimiento del PBI o que desmejore la elasticidad del empleo respecto del producto. Sin embargo, introducen un debate propio de cuestiones de fondo: el plazo necesario para la superación de tales déficits/problemas estructurales. Escribiendo en el 2005, los autores consideran que no se resolverán tales problemáticas “en dos años y medio”. En el marco del impulso al empleo generado por el crecimiento económico, algunos autores han remarcado como razón principal del impulso inicial post 2003 la subutilización de capacidad (Beccaria, 2007 y Beccaria y Maurizio, 2008) mientras que otros han considerado central el régimen de tipo de cambio real elevado, que favorece la generación de nuevo puestos de trabajo a través de su menor proclividad al desequilibrio macroeconómico, el cambio en la composición de la producción doméstica y la alteración de los precios relativos favorables a la mayor utilización del factor trabajo (Frenkel, 2005).

Adicionalmente, Beccaria (2008) considera que el cambio de régimen se refleja en ciertas rupturas con el funcionamiento del mercado de trabajo en los noventa,

expresado en la evolución de los indicadores económicos y de empleo, lo que fue acompañado, dado el sostenimiento económico, por la reducción de la incertidumbre del empleador. Por estas razones, el autor considera que el crecimiento económico ha ido morigerando los problemas laborales y sociales principales que tenía el país hacia 2002.

Posteriormente, Beccaria y Maurizio (2017) completan el análisis indicando que “tanto el comportamiento de la macroeconomía como la evolución de la ocupación y los ingresos mostraron signos preocupantes desde la segunda mitad del período analizado” como resultado de la desaceleración del crecimiento. Según los autores, esto afectó al mercado de trabajo en la generación de puestos de trabajo, que se desaceleró y en las remuneraciones que mostraron una leve caída en 2014 retrotrayendo los niveles a los de 2009. De todas formas, reivindican las políticas laborales implementadas tendientes a estimular la mejora de las condiciones laborales y la distribución de las remuneraciones y el establecimiento de mecanismos redistributivos de amplio alcance de carácter permanente y no meramente orientados a superar ciertas coyunturas críticas. En relación con las dificultades del crecimiento, los autores citan la ausencia de “dotar de solidez a la estructura productiva, diversificar sus exportaciones y elevar la productividad agregada, los escasos avances en términos de infraestructura económica y social, que contribuyen a ese mismo resultado, el bajo crecimiento de la productividad y la elevada heterogeneidad que prevalece en el entramado productivo del país”.

En esta misma línea, Neffa (2010) considera que en 2003 se instaura una nueva relación salarial opuesta a la de los noventa como resultado del impacto del conjunto de las políticas económicas sobre trabajo y empleo. Para el autor, con las salvedades enunciadas anteriormente, se inicia una sexta etapa de ISI, basado en un tipo de cambio real competitivo. Este generó una fuerte demanda de fuerza de trabajo que permitió reducir el desempleo y el subempleo y aumentar en menor medida los salarios reales. Posteriormente, Neffa (2017) segmenta la etapa kirchnerista en dos fases de crecimiento: antes de 2008 y luego de 2008. E indica además que durante el segundo mandato de Cristina Fernández de Kirchner (2011-2015) el modelo comienza a mostrar signos de agotamiento y que es el propio Gobierno a través de la acción del Estado el que intenta sostener el crecimiento por medio del aumento de la demanda de bienes de consumo. Junto con ello, la adopción de políticas sociales inclusivas, como el “Plan Jefas y Jefes de Hogar desocupados”, la “Asignación Universal por Hijo”, diversas políticas de empleo activas y pasivas, amplias moratorias previsionales y el plan “PROGRESAR” fomentaron el ingreso de los sectores más de más bajos recursos. En conclusión, indica que comparando con el año 2001, se incrementó lenta pero progresivamente el salario real, tanto el directo como el indirecto, así como su participación en el ingreso nacional, mejoraron las condiciones generales de vida y se redujo el trabajo no registrado. Pero, además, introduciendo otro eje central, el rol del Estado en el cambio de etapa, indica que “se logró revertir en su totalidad el contenido y la orientación de las leyes laborales que se habían adoptado durante el régimen de Convertibilidad. Y se modernizó y actualizó la legislación sobre el trabajo rural y el trabajo doméstico, mejorando sensiblemente la situación de esos asalariados. Se activó

el proceso de negociación colectiva, aumentando de manera considerable la cantidad de convenios colectivos homologados por el MTEySS, el número y la proporción de los acuerdos firmados a nivel de las empresas y al mismo tiempo, se incrementó de manera significativa la cantidad de trabajadores beneficiados”.

Continuando en esta línea, Palomino (2007) plantea que posterior a la salida de la crisis de 2001 emerge y se consolida un nuevo régimen de empleo, distinto del de la convertibilidad en lo que a protección social respecta, caracterizado por las tendencias al crecimiento del empleo registrado y al estancamiento del no registrado. Y rescata la definición de “recolectivización” (Gabriela Wyczykier, 2007) para aludir al proceso de recomposición de un nuevo marco de acción colectiva. La hipótesis es que la nueva tendencia de crecimiento del empleo registrado se vincula con la instalación de un nuevo régimen de empleo con protección social, diferenciado del previo régimen de precarización laboral instalado a partir del modelo de la convertibilidad. Esta tesis, que surge de los estudios de los movimientos sociales recientes (Wyczykier, 2007), parece ser adecuada para la comprensión de la situación argentina contemporánea, aunque se sitúa en contraposición con algunos de los discursos teóricos prevaletentes actualmente en las ciencias sociales, volcadas al análisis de la individualización, la desafiliación y otros conceptos afines, orientados al estudio de los efectos sociales de la desestructuración o descomposición de las relaciones de trabajo. Considera así que este nuevo régimen se sustenta en una serie de complementariedades como son el nuevo rol del Estado (y su capacidad de arbitraje), las políticas públicas tendientes a la recuperación de la negociación salarial, y la redefinición de estrategias, sobre todo de los sindicatos. Y agrega que los datos “estructurales” no coinciden con la nueva dinámica del empleo, que efectivamente se ve afectado de manera positiva. Adriana Marshall (2010) hace particular hincapié en la desigualdad salarial y en los factores que la afectan. Considera que la postconvertibilidad se caracteriza por una administración estatal del salario, inflación creciente y mercado de trabajo que opera con un nivel de desocupación más elevado. Indica que con la devaluación se modificó el patrón de determinación salarial de los noventa, a partir del rol estatal sustentado en cuestiones institucionales, como el aumento del salario mínimo y sumas fijas (que benefician a los salarios más bajos), en la reactivación de las negociaciones colectivas de trabajo por actividad y en la limitación “informal” de incrementos salariales consensuadas con los sindicatos. Agrega que en el periodo disminuyó la dispersión inter actividades en la evolución salarial, además de estar asociadas ya no a diferenciales de productividad sino de crecimiento del empleo y considera que se redujo la distancia salarial entre niveles de calificación y educativo. Y concluye que la administración estatal del salario y la inflación como parte de la negociación colectiva retrotrajo la desigualdad a niveles previos al noventa, fortaleciendo la lectura de que factores institucionales (intervención estatal en salarios y negociación colectiva) y factores económicos (inflación) contribuyen a explicar la desigualdad salarial.

Entre los autores que consideran que no ha habido cambio estructural más allá del crecimiento económico, y en el marco de las tesis de heterogeneidad estructural de las economías periféricas, donde Prebisch (1949, 1970), Singer (1950) y Pinto (1976)

destacaron el dualismo del modelo de crecimiento regional, subrayando la existencia de un sector de alta productividad, fuertemente vinculado al mercado exterior, y otras actividades de baja productividad, vinculadas al mercado interno, Salvia y Vera (2010), consideran que la dinámica laboral y la desigualdad distributiva está subordinada a ciertas condiciones estructurales de la economía. Los autores consideran que el modelo de desarrollo tanto de los noventa como durante la postconvertibilidad, genera excedentes absolutos de fuerza de trabajo y relega y concentra en la pobreza a amplios sectores de la economía, ligados a la informalidad y a la vez, brinda mayor bienestar a sectores económicos vinculados con mercados globalizados formales, concentrados y dinámicos. Y considera que al margen de las reglas macroeconómicas que se implementen (es decir, la de los noventa y las de pos 2003, claramente diferentes), la persistente heterogeneidad estructural no implican un cambio cualitativo respecto de tal heterogeneidad y por lo tanto no modifica la estructura económico-ocupacional manteniéndose vigente una segmentación de los mercados laborales, puestos e ingresos según rasgos sectoriales no integrados como sistema, que siguen explicando durante la fase de la post convertibilidad la mayor parte de la desigualdad de ingresos. Y cuestionan en este sentido además a los autores que, sin hacer hincapié en la heterogeneidad estructural, consideran que la incidencia del nivel educativo, la calificación, la precarización como ejes de la desigualdad de ingresos. En este sentido sugieren que no es posible resolver tal problemática a través de políticas sociales (es decir desde “afuera” del problema). En estas condiciones, concluyen, no se constituye un nuevo régimen de empleo luego desde 2003. Según los autores, diversas investigaciones abordan el estudio de la distribución de los ingresos (Altimir, Beccaria y González Rozada, 2002, entre otros). Algunos de estos estudios apuntan a identificar –a través de modelos econométricos- la incidencia del nivel educativo, la calificación de la tarea, del desempleo y/o la precariedad laboral en el nivel de desigualdad de ingresos existente (Altimir, Beccaria y González Rozada, 2002, entre otros), sin hacer especial hincapié en la heterogeneidad en la estructura productiva. Así, explican que, desde el enfoque propuesto, la actual etapa político-económica –lejos de constituirse como un nuevo “régimen de empleo” tal como sostienen algunos especialistas- podría estar reproduciendo los factores que definen la heterogeneidad sectorial y la segmentación del mercado de trabajo. Salvia y Pla (2009) agregan que, dado este funcionamiento económico, los indicadores tradicionales resultan insuficientes para evaluar inequidad. Indican que desde un punto de vista filosófico y social y según Calvez, el trabajo no es sólo un medio de producción material de satisfactores, es también –y fundamentalmente- un modo de acción social cuya naturaleza compromete tanto a la realización existencial de los individuos como a la construcción material y simbólica de la sociedad. Al respecto, el autor reconoce ésta misma línea de pensamiento en los aportes de Hegel, Marx, Engels, el Concilio Vaticano II y Arendt. La inserción laboral en uno u otro sector de la economía determina diferentes posibilidades de desarrollo: en el sector formal de la economía se encuentran los puestos de trabajo mejor pagados, estables, con seguridad en el empleo y posibilidades de movilidad social, cobertura social y relaciones de empleo reguladas y regidas por las normas establecidas; el sector informal, en cambio, está dominado por empleos con menores remuneraciones,

inestables y sin carrera laboral, con frecuentes suspensiones, despidos o caída de la actividad. Finalmente, Salvia, Comas, Agritos, Quartulli y Stefani (2008) insisten con que la desigualdad social no es una función directa de las políticas macroeconómicas, sino que refieren a un régimen de acumulación determinado que no se ha modificado. Y consideran que en este análisis coinciden tanto CENDA (2005), Feliz y Pérez (2005) y Lavopa (2007), aunque a diferencia de estos autores, consideran que el responsable principal de la heterogeneidad estructural es el régimen social de acumulación, altamente concentrado y cada vez más globalizado. El trabajo presenta un aspecto distintivo que sostiene que la matriz productiva se apoya en un régimen social de acumulación (Gordon, Edwards y Reich, 1986) altamente concentrado, cada vez más globalizado, en buena medida responsable de la heterogeneidad estructural. Siguiendo a Pinto (1970) consideran que la heterogeneidad estructural constituye una de las fuerzas básicas que presiona en forma adversa sobre la pobreza, la distribución del ingreso y la dualidad en los mercados laborales, por la existencia, por una parte, de un sector de productividad media del trabajo relativamente próxima a la que permiten las técnicas disponibles y, por otro lado, a la existencia de una amplia gama de actividades rezagadas, de bajo nivel de productividad donde se manifiestan habitualmente altos niveles de subempleo, informalidad, y diversas estrategias de subsistencia. Así, consideran que el supuesto teórico central que se sigue poniendo a prueba es que la heterogeneidad estructural, la segmentación de los mercados y la emergencia de sectores económicamente marginales al modelo de acumulación, lejos de disiparse, continúan siendo patrones relativamente invariables en la actual etapa económica post devaluación. Si esto es correcto, el actual modelo macroeconómico difícilmente pueda constituirse en un “nuevo régimen” capaz de absorber en condiciones de “empleo decente” al conjunto de las fuerzas productivas de la sociedad (Palomino, 2007). Un argumento en apoyo a esta tesis se desarrolla en Palomino (2007) quien siguiendo a Gerchunoff (1996) observa que el actual modelo macroeconómico presente similitudes con el segundo momento del modelo ISI, el cual durante la década del sesenta mostró cierta capacidad de resolver la restricción externa que imponía ajustes cíclicos, situación que parece reiterarse en la actualidad debido a la dinámica de las exportaciones y los precios internacionales en los mercados en los que opera la Argentina (Palomino, 2007).

Para Lindenboim, Kennedy y Graña (2005) el futuro está comprometido si no se reorienta una parte de la ganancia que se destina al “consumo capitalista” hacia mejorar la tasa de inversión, la participación del trabajo en el ingreso y el salario real en el corto plazo. Y considera que solo así la economía comenzará a ser “normal”. Lindenboim (2008) considera que el rasgo característico de la postconvertibilidad es la continuidad en relación con los años noventa del aumento de la productividad y la segmentación del mercado de trabajo, generando precariedad, informalidad, subocupación, sobreocupación y desigualdad salarial. Evalúa entonces que continúa y se profundiza la diferenciación creciente de la producción, generando comportamientos cada vez más estancos, por lo cual puede haber demanda insatisfecha de trabajadores para ciertos sectores y excedentes en otros (heterogeneidad). Pero hace hincapié en que estos compartimentos no pueden analizarse disociados de la cuestión de la apropiación de

excedentes, porque si no, ese análisis se convierte en justificación más que en explicación. El problema es la matriz productiva de los dos o tres últimos siglos (capitalismo). El autor evalúa que, para la teoría neoclásica, el aporte de cada factor al proceso productivo lo define su propia productividad marginal. Por lo tanto, la igualdad entre esta y la retribución respectiva marca el punto de armonía de este submercado. Por el contrario, la importancia puesta en la relevancia de la distribución del ingreso expresa una perspectiva sostenida en la economía política clásica, es decir aquella que se asienta en la teoría del valor trabajo. Si bien la investigación parte de la discriminación habitual en la teoría económica entre trabajo y capital, se incluyen los elementos que necesariamente incorporan matices para dar cabida a sectores sociales que, por sus características específicas, escapan a la dicotomía trabajador asalariado/empresario capitalistas. Feliz y Chena (2005) cuestionan tanto a aquellos que con visiones neoclásicas consideran que se alcanzaran niveles deseados de empleo a partir de resolver las rigideces del mercado de trabajo como a aquellos que consideran que se lograrán tales niveles solo a través del aumento de la demanda efectiva y sin modificar las condiciones estructurales productivas. Y encuadran este análisis en su visión sobre la economía donde los bajos salarios resultan de la imposibilidad del capital periférico de competir por rentas tecnológicas, donde las devaluaciones apuntan a recomponer las tasas de ganancias, donde los incrementos de rentabilidad de estas economías llevan a inversión en bienes de importados con poca generación de empleo y que la dinámica del stop and go desincentiva la inversión en innovación y flexibiliza la fuerza de trabajo.

Bajo en análisis de la Escuela Estructuralista Latinoamericana y del concepto de heterogeneidad estructural, Lavopa (2008), considera que al igual que los noventa, las ramas de actividad que motorizan el crecimiento genuino de la postconvertibilidad son los mismos, por lo que no habría un quiebre en el modelo económico y por ende del funcionamiento del mercado de trabajo. Considera que este análisis se corresponde con los aportes de CEPAL de "crecimiento sin cambio estructural". Reclama entonces la implementación de políticas orientadas a fomentar un crecimiento que reduzca la heterogeneidad estructural y mejore las condiciones de vida de la población.

En este mismo sentido, Cortés y Groisman (2005), consideran que la característica más saliente de los cambios en la distribución de la fuerza de trabajo entre el 2003 y el 2004 respecto del período 1997-1998 ha sido la caída de la proporción de desocupados, la disminución de los beneficiarios de planes de empleo y el mayor crecimiento de empleo no registrado. Pero consideran justamente que las diferencias observadas en el ritmo de absorción entre registrados y no registrados refiere a heterogeneidad al interior de los trabajadores; y que la etapa ha aumentado la desigualdad hacia dentro de los no registrados y también la distancia entre los no registrados nuevos respecto de los registrados con antigüedad. Esto, evalúan, se debe a la segmentación del mercado de trabajo, que aumento juntamente con el aumento del empleo.

En definitiva, es Salvia (2013) quien mejor ilustra la postura cuando indica que a pesar de las mejoras en la situación socioeconómica en la postconvertibilidad, los sectores "modernos" -privado formal y público- continuaron consolidándose como sectores privilegiados, mientras que se mantiene e incluso crece una importante estructura

económico-ocupacional que depende de actividades informales de muy baja productividad cuyos factores de producción no logran ser absorbidas ni atraídos por los componentes más dinámicos del sistema. En este sentido, para el autor no hay grandes diferencias entre “el período neoliberal, la crisis del modelo de convertibilidad y la etapa heterodoxa”.

Dentro que los análisis que consideran que, si bien la estructura económica es un problema pero que los indicadores reflejan avances objetivos para la clase trabajadora, Arceo, Monsalvo y Wainer (2007) expresan que el nuevo patrón de crecimiento ha modificado el comportamiento del mercado de trabajo generando mucho más empleo que en los noventa (claramente expulsor de mano de obra). Pero indican que existe un nuevo avance del capital sobre el trabajo, expresado en la notable recomposición de la tasa de ganancia y de la participación del capital en el ingreso, dado que la economía funciona sobre un cuadro de fuerte inequidad distributiva. Esto es por lo que definen como patrón de crecimiento a tal etapa siendo este el punto de continuidad entre la postconvertibilidad y el periodo 1976-2001. De todas formas, reconocen que las nuevas condiciones y particularmente la reducción de la desocupación posibilitan condiciones objetivas beneficiosas para la lucha reivindicativa. Agregan asimismo un componente estructural: el patrón de crecimiento genera elevadas tasas de ganancias en el sector manufacturero que permiten cierto margen de crecimiento en los salarios a pesar de mantenerlos en niveles reducidos, lo que garantiza competitividad internacional. En este sentido, indican que la inserción de la Argentina de manera pasiva y subordinada en la economía mundial en la etapa actual del capitalismo necesita de la consolidación de una matriz distributiva sumamente regresiva. Esto, agregan, es el resultado de una economía sustentada casi exclusivamente en el tipo de cambio. Finalmente, indican que este esquema solo puede basarse en ventajas comparativas estáticas y que, para salir de ello, es necesario distribución del ingreso y reindustrialización, con el objetivo de insertarse en la división internacional del trabajo de manera distinta. En esta misma línea se expresa CENDA (2005) al indicar que el crecimiento de la industria no es inducido por políticas explícitas que promueven el crecimiento y que en tal circunstancia es poco probable que pueda desarrollarse una industria que impulse el crecimiento de la economía y del empleo sostenible. Críticos de la escuela neoclásica y de la academia que repitió y justificó el discurso de las reformas liberales y como exponentes de recetas heterodoxas, este Centro de Estudios se diferencia de quienes no ponen el eje en la planificación del desarrollo sino en la estabilidad macroeconómica o en la calidad institucional, pensando en contribuir a un proceso de desarrollo económico que mejore sustancialmente las condiciones de vida de los trabajadores mediante la intervención del Estado y enfrentándose con la concepción liberal que, sobre la base de la teoría ortodoxa de las ventajas comparativas, piensa nuevamente en un modelo agroexportador para la Argentina.

El Centro de Estudios y Formación Sindical de FETIA (2012) considera que la actual etapa, a diferencia de los noventa, se caracterizó por su extraordinaria capacidad de generar empleo y que esto provino de la expansión de los sectores productores de bienes y particularmente de la industria manufacturera. Sin embargo, consideran que debe

tenerse en cuenta la importante heterogeneidad estructural productiva. En una economía aun favorecida por el tipo de cambio, esta heterogeneidad afecta particularmente a los eslabones más débiles de la industria. Consideran que ha mejorado sustancialmente el nivel de vida de los trabajadores, pero sustentado en el crecimiento del empleo y no tanto en el crecimiento del salario real (que recupero lo perdido desde 2001). Rescatan además la mejor situación de los asalariados registrados y del fuerte aumento del poder adquisitivo del SMVM. Finalmente incorporan dos cuestiones estructurales diferenciales respecto de los noventa: la reestatización del sistema previsional y el incremento de la cobertura y la AUH. En esta misma línea, Mariana González y Ana Laura Fernández (2012) indican que ha habido reducción de la desigualdad durante el periodo de la postconvertibilidad, como resultado de los mayores incrementos salariales de los trabajadores de menores ingresos relativos. Y que va acompañada por una reducción de la inequidad también dentro de los grupos de trabajadores, especialmente en los registrados (probablemente favorecidos por las negociaciones colectivas de trabajo). Y concluyen que la disminución de la desigualdad en la distribución del ingreso se debió a dos factores: la mejora en la situación del mercado de trabajo, que colocó a los trabajadores en una posición de mayor fortaleza relativa y al papel de las instituciones laborales.

Según CIFRA (2015), Instituto de Formación de la CTA, hasta 2008 la etapa se caracteriza por el crecimiento impulsado por el sector productor de bienes, para luego recaer sobre los servicios, con contracciones en los años 2012 y 2014, en ambos casos atendiendo los efectos recesivos se atendieron con un incremento en el gasto público, que desplegó un rol anticíclico. En relación con el mercado de trabajo, el empleo creció al 4% anual hasta 2007 y al 1% anual desde ese momento. El desempleo cayó sensiblemente hasta fines de 2015. La entidad indica asimismo que “durante los gobiernos kirchneristas el salario real aumentó sistemáticamente, incluso, en el período de intensificación de la puja distributiva y la consiguiente aceleración del proceso inflacionario. La reanudación de las paritarias, en el marco de un franco descenso del “ejército industrial de reserva” y de las políticas expansivas de ingreso, permitió una continua mejora del poder adquisitivo de los trabajadores, especialmente de aquellos que están enmarcados en convenios colectivos de trabajo. Prueba de ello es que entre 2009 y 2013 el salario real de los trabajadores registrados en el sector privado se expandió el 18%; como resultado de incrementos significativos en el cuatrienio 2009- 2012 (especialmente en 2011 y 2012 cuando aumentaron el 6,9% y 5,6% respectivamente) y del estancamiento con leve caída en 2013 (-0,6%)”. Retomando estos datos, Victoria Basualdo (2012) considera que hubo importantes avances estructurales a partir del 2003 para la clase trabajadora expresados en el comportamiento exitoso de las principales variables ocupacionales, la reactivación de la negociación colectiva, el incremento de trabajadores cubiertos en tales negociaciones, la convergencia entre los salarios de convenio y los efectivamente abonados por la empresa, y el nivel de sindicalización, junto con otras transformaciones como la AUH y la reestatización del sistema previsional han permitido un cambio progresivo en la distribución del ingreso. Sin embargo, esto se conjuga con los limitantes

estructurales de una economía con fuerte inequidad distributiva que facilitan el avance del capital sobre el trabajo.

El presente trabajo considera que, si bien las primeras visiones aportan dedicados análisis sobre los indicadores y evalúan como significativo el rol del Estado en el mismo, aportan poco en las agendas y desafíos futuros, al invisibilizar los conflictos provenientes de las estructuras económicas existentes, mientras que las visiones que sostienen de manera fatalista la imposibilidad de avanzar sin cambio estructural no logran explicar cómo deviene la modificación de indicadores y cuál debería ser el camino a seguir para modificar tal realidad, porque evita instalar en el centro de la escena el rol del Estado como partícipe y hacedor del conflicto entre el capital y el trabajo. En cambio, el rol de centralidad del Estado en el proceso económico, considerando las dificultades derivadas del funcionamiento estructural de la economía desde 1976 en adelante ilustra la permanente lucha intra-burocrática, expresión de enfrentamientos sociales (Oszlak O., 1980: 10). Los cambios en la matriz económica, y las modificaciones relevantes en el mercado de trabajo, muchas de ellas convertidas en leyes permitieron fuertes avances de las condiciones de vida de la clase trabajadora en la postconvertibilidad. Pero la existencia de heterogeneidades dentro de la clase trabajadora, consolidadas en los procesos de fuerte concentración, centralización y extranjerización durante la etapa de la Valorización Financiera generaron condicionantes estructurales para una mayor profundidad de esos avances (Basualdo, E. 2008)¹. En este sentido, como menciona Eduardo Basualdo (2011), desde el fin de la convertibilidad se abre nuevamente una etapa que se prolonga hasta nuestros días donde los estratos sociales y las distintas fracciones del capital pugnan por la instalación de un nuevo patrón de acumulación del capital. Y considera que la crisis tanto de la valorización financiera como el mecanismo de hegemonía política denominado transformismo político permite condiciones de participación de los trabajadores y de posibles alianzas de estos y de las fracciones del capital por la disputa del patrón hegemónico con las dificultades heredadas de la etapa previa. En este escenario es donde se pretende analizar los fenómenos laborales con continuidad en la etapa de la postconvertibilidad y particularmente el caso de la tercerización.

Fenómenos regresivos del mercado de trabajo durante la postconvertibilidad

Existen consensos respecto al fuerte crecimiento de la economía durante la posconvertibilidad y hasta al menos la crisis internacional en 2008, a tasas muy altas, y

¹ Eduardo Basualdo (2008: 10) sostiene que la represión de la dictadura a los sectores populares, la consolidación del “sindicalismo empresario”, el prolongado proceso de desindustrialización a lo largo de la valorización financiera, la disolución del mercado de trabajo formal y la irrupción de una desocupación que funciona como “ejército industrial de reserva” presionando a la baja a los salarios, la privatización del sistema jubilatorio y la disminución de los aportes patronales han interactuado para la consolidación de la heterogeneidad. Y agrega que “de una clase sensiblemente homogénea ha devenido otra surcada por profundas disparidades que dieron lugar a las categorías de trabajadores en “blanco”, “en negro”, “terciarizados”, desocupados, subocupados, pobres e indigentes, que en muchas ocasiones se superponen entre sí porque, en conjunto, no sólo identifican circunstancias laborales distintas, sino condiciones de existencia marcadamente diferentes”

luego hasta 2016, en niveles más acotados y del empleo y el salario real, y con un significativo aumento de las negociaciones colectivas. Pero como se mencionó en el apartado anterior, la evolución positiva de los indicadores no logra mostrar las dificultades del funcionamiento estructural de la economía resultante del modelo económico de valorización financiera ni las heterogeneidades de la clase trabajadora (Basualdo, V., 2012), que deriva indefectiblemente en la persistencia de una serie de fenómenos regresivos que impactan negativamente sobre las condiciones de vida de la clase trabajadora y sus formas de organización.

En este sentido, es Victoria Basualdo (2012) quien aborda de manera más sofisticada la cuestión de heterogeneidad en la postconvertibilidad e indica que para avanzar hacia una mirada más compleja de los logros y desafíos de esta etapa se hace necesario la articulación de los datos globales sobre la clase trabajadora y el mercado de trabajo con análisis de sectores, fracciones y problemáticas específicas que permitan iluminar las heterogeneidades existentes en distintos niveles, vinculados no sólo con los ingresos, sino con las posibilidades de organización, condiciones de trabajo y de vida, y el acceso a derechos laborales y sociales, entre otros. Es decir, los indicadores de crecimiento económico y del empleo por si solos no permiten realizar un análisis integral. Y para ello considera que la heterogeneidad se mantiene en la postconvertibilidad a través de fenómenos como los altos niveles de empleo no registrado, la tercerización y el impacto de las empresas extranjeras sobre el empleo.

La autora indica, en primer lugar, que parte de las heterogeneidades se vinculan a procesos económicos y menciona que estas parecen haber profundizado algunas de las tendencias más regresivas en materia de relaciones laborales y organización sindical. Se refiere particularmente a la presencia de empresas extranjeras, casi todas transnacionales, en la economía en su conjunto y en la cúpula empresarial.

Así considera que la extranjerización impacta sobre la representación sindical. Cita para ello un estudio de Palomino y Gurrera que indica que el 23% de las empresas presentan una situación dual (con plantas con representación sindical y plantas sin representación sindical), 11% con representación sindical homogénea entre las empresas multiplantas, 15% con presencia sindical siendo firmas con un solo establecimiento, y la mitad restante siendo firmas sin delegados (51%), a lo que se agrega que el fenómeno se profundiza en las firmas que superan los cien empleados –ya que en las pequeñas predomina la ausencia de representación gremial–.

Adicionalmente, el estudio analiza la política de las empresas extranjeras con relación al dialogo con los trabajadores. Y concluye que el 73% de las firmas presenta políticas gerenciales hacia el sindicato con un sesgo fuertemente unilateral, y sólo el 9% muestra una posición negociadora en cuestiones de salarios y categorías profesionales. Es decir, es posible que la posición de estas empresas refuerce la practicas más regresivas en materia de discusiones laborales no solo para las empresas extranjeras sino sobre todo el mercado de trabajo.

Finalmente, Basualdo menciona que en las empresas extranjeras existe una distribución del ingreso mucho más regresiva que en el resto. Para ello cita datos del análisis de

Azpiazu, Schorr y Manzanelli, donde se concluye que los asalariados de las empresas extranjeras son casi 40% más productivos que el promedio de rendimiento de la cúpula y la participación del valor agregado en estas compañías es 24,8% inferior a la cúpula en su conjunto.

En definitiva, durante la postconvertibilidad no se reduce el peso de las empresas extranjeras, sosteniéndose estos efectos sobre la clase trabajadora.

La inestabilidad laboral es otro de los fenómenos que se acrecentó desde la crisis de mediados de los años 1970, y que presenta continuidad en la postconvertibilidad (Neffa, 2017). Básicamente constituye, según el autor, la posibilidad de ser despedido o de renunciar voluntariamente al empleo y su naturalización presenta importantes impactos sobre la clase trabajadora: la pérdida de ingresos durante un lapso, dificultades para acceder a otro empleo, más cautela en cuanto al consumo y su efecto macroeconómico, la limitación en la movilidad voluntaria entre empresas, moderación en las reivindicaciones salariales y la disminución de presiones ante el gobierno por medio de los sindicatos o partidos políticos para que se introduzcan modificaciones en el derecho del trabajo y de la seguridad social.

En tercer lugar, existen consensos sobre la drástica reducción del fenómeno del trabajo no registrado al inicio del Gobierno kirchnerista pero con un amesetamiento desde 2011 en adelante, en valores que fluctúan en torno del 32% de asalariados no registrados.

Neffa (2017) considera al trabajo no registrado como “legado” de las regresivas políticas neoliberales, con una fuerte mejora en la primera etapa de la postconvertibilidad y con una reducción mucho más moderada para la segunda etapa. Para el autor además, los trabajadores no registrados presentan altos niveles de precariedad, dado que, entre otras cosas, no cuentan con garantías de estabilidad, de seguridad y se vinculan a la empresa con contratos de duración por tiempo indeterminado, no pueden aspirar al preaviso ni a la indemnización en caso de despido, no cuentan con ART, carecen de acceso a la cobertura médico-asistencial y al no estar normalmente afiliado ni cotizar en el sindicato no puede acceder a los servicios o beneficios sociales que éste gestiona. En esta misma línea, Basualdo, Strada, Letcher (2018) mencionan que el trabajo no registrado promueve la desigualdad salarial y de derechos en la clase trabajadora e indican que, durante la postconvertibilidad, en un contexto de creación de casi cinco millones de puestos de trabajo, este fenómeno se redujo sensiblemente pasando del 49% de fines de la Convertibilidad hasta aproximadamente un tercio de los asalariados en 2011 pero se mantuvo aproximadamente en esos niveles desde ese momento en adelante, llegando en el primer semestre de 2017 a 33,5%.

Retomando a Neffa (2017) y respecto de las causales del empleo no registrado, el autor separa, por un lado, la visión neoclásica, que considera que las restricciones creadas por el Estado sobre la demanda de fuerza de trabajo -dificultades y elevados costos para contratar- constituyen la razón principal por la que se produce este fenómeno. Por otro lado, menciona que algunos autores evalúan que el trabajo no registrado es el resultado de las nuevas reglas de producción –sobre las relaciones laborales, las condiciones de trabajo y de vida de los trabajadores– y por, sobre todo, una expresión objetivada del

cambio de las relaciones de fuerza entre capital y trabajo, cuyo objetivo es reducir costos, flexibilizar el trabajo y neutralizar el accionar sindical. Este debate, aunque no es eje central de la presente tesis, resulta interesante a la hora de dilucidar las estrategias empresarias en la etapa de la postconvertibilidad, que se aborda en el apartado siguiente.

La tercerización se presenta en esta etapa como uno de los principales fenómenos de la postconvertibilidad con impacto en la heterogeneidad, el cual será desarrollado con profundidad en el siguiente apartado. Victoria Basualdo (2012) indica que como consecuencia de la crisis del fordismo y por el efecto de la globalización y el neoliberalismo, se modifica la estructura empresarial. En este contexto, entre los mecanismos de avance del capital se encuentra la tercerización o subcontratación, cuyo objetivo en principio se orienta a ganar en competitividad. Este es un proceso que, como se verá posteriormente y como indica la propia Basualdo, presenta una fuerte continuidad en la etapa de la postconvertibilidad.

Vinculado a la tercerización, se observa la evolución en la etapa del trabajo eventual. Según Trajtemberg y Varela, este mantuvo vigencia durante la postconvertibilidad. En el período 2010-2011 por cada 100 trabajadores que ingresan al mercado de trabajo a través de una agencia eventual, 43 consiguen un empleo asalariado registrado sin intermediación, 31 continúan trabajando con intermediación de una empresa de servicios eventuales y 26 salen del empleo registrado. De esos 100 trabajadores originales, sólo 22 ingresan a la empresa usuaria con un contrato en relación de dependencia sin intermediación de una agencia (Trajtemberg y Varela, 2015). Es decir, se observa que es elevada la rotación laboral de los trabajadores eventuales y que, en periodos de crecimiento económico como la postconvertibilidad, si bien el trabajo eventual brinda experiencia, dicha experiencia no se traduce de forma inmediata en un puente hacia los empleos de calidad. Las cifras reflejan que constituyen un segmento del mercado de trabajo sometido a una enorme inestabilidad.

Asimismo, indica que algunas empresas apelan al trabajo eventual para suplir las necesidades originadas en las contingencias propias del proceso productivo, pero otras lo incorporan como metodología normal y habitual del proceso de incorporación de personal. Y se pregunta cuáles son las estrategias empresarias que inducen a algunas firmas a contratar trabajo eventual y a otras no, proponiendo tres hipótesis: para reducir costos laborales, como estrategia de disciplinamiento laboral vía inseguridad laboral, o como resultado de una alianza entre firmas que no se circunscribe solamente al campo de la colocación de personal. En cualquiera de los casos, la postconvertibilidad constituye una etapa donde este fenómeno mantiene plena vigencia.

Esta tesis se inserta en este esquema de debate, es decir, en una etapa con crecimiento económico y del empleo, y a la vez, y como expresión de la heterogeneidad del mercado de trabajo resultante del proceso de Valorización Financiera (Basualdo, E., 2008), con la presencia de fenómenos más sofisticados de disputa del trabajo y el capital como el empleo no registrado, el empleo eventual, la continuidad de la extranjerización empresarial y sus efectos sobre la organización y la clase trabajadora, la inestabilidad

laboral y la tercerización. Y a la vez, contextualiza el despliegue del fenómeno regresivo de la tercerización laboral en el marco de un proceso de crecimiento relevante en un sector dinámico, extranjerizado, altamente concentrado y de gran expansión en la postconvertibilidad como la telefonía.

Estrategias empresariales durante la postconvertibilidad y aportes al análisis sectorial en telecomunicaciones.

El sector de telecomunicaciones se caracteriza en la postconvertibilidad por el alto crecimiento económico y del empleo observado, por mantener altos niveles de extranjerización, por su concentración² y por contar con niveles medios de ingresos sensiblemente superiores a los del promedio de la economía argentina (Rodríguez Miglio, 2015; INET 2010).

En este escenario se perciben dos miradas: aquellas que encuadran cada una de las políticas empresariales en el marco de estrategias de disputa del capital y el trabajo, tanto en la economía en general, como en el sector de las telecomunicaciones en particular, y aquellas en las que se destaca la “necesidad” empresarial de adecuarse al mercado, justificando cada una de las políticas impulsadas, particularmente en las actividades donde la tecnología juega un papel trascendente.

Respecto de las estrategias empresariales de acumulación, existe bibliografía relacionada con la temática elaborada por el área de Economía y Tecnología de FLACSO. Schorr y Castel, en particular, mencionan una serie de estrategias generales utilizadas particularmente por los oligopolios empresarios argentinos durante la postconvertibilidad que brindan un marco para el análisis de estrategias empresariales en el sector telefónico. Mencionan por un lado el aprovechamiento del incremento del margen bruto de explotación (relación productividad/ salarios) en 2002-2003 como resultado de la salida de la convertibilidad, sobre todo en los casos de los oligopolios líderes acompañado de una intensa centralización de capitales durante la salida de la Convertibilidad. Adicionalmente, y frente a un escaso ejercicio del “poder de policía” gubernamental en lo que hace al control, las empresas han tenido una política de fusiones y adquisiciones, y al ejercicio de prácticas desleales o anti-competitivas favorables a la concentración. A esto es necesario sumar el sostenimiento del predominio extranjero en la industria argentina, en condiciones oligopólicas en muchos sectores de la industria argentina. El aprovechamiento de la salida exportadora que caracteriza a muchas grandes empresas en un cuadro de fuerte expansión de la demanda internacional (sobre todo en el campo de los commodities) también ha sido aprovechado para beneficio de las empresas de mayor porte. Adicionalmente, el impulso de mecanismos para captar excedentes de manera diferencial, como por ejemplo, mediante la imposición de condiciones financieras a sus proveedores y clientes y/o, la fijación oligopólica de precios, la continuidad del régimen preferencial para la

² El 95% del volumen de negocio lo administran Telefónica, Telecom y Telmex (telefonía básica, Internet, Transmisión de Datos y TV si lo permite el Regulador), Personal, Claro, Nextel y Movistar (propiedad de las mismas empresas mencionadas) y Cablevisión y DirecTV (en el negocio de las “Cableras / Satelitales”) (INET, 2010)

industria automotriz y la prórroga de los plazos de vigencia de los beneficios promocionales para las radicaciones industriales en Catamarca, La Rioja, San Luis, San Juan y, fundamentalmente, en Tierra del Fuego y el aprovechamiento de subvenciones estatales a distintas actividades económicas vinculadas a grandes capitales como, por caso, los subsidios de tasa de interés en el Programa de Financiamiento Productivo del Bicentenario han sido también mecanismos utilizados para consolidar la estructura oligopólica empresaria.

Complementariamente, Manzanelli (2016), quien analiza en particular la escasa propensión a la inversión de las filiales extranjeras en la Argentina de la postconvertibilidad, indica que las estrategias empresarias de estas empresas se enmarca en el lugar que la división internacional del trabajo le asigna a la formación económica argentina en los inicios del siglo XXI, a los procesos de concentración y centralización del capital que caracterizaron a la economía argentina durante la hegemonía de la “valorización financiera” (1976-2001), con sus consecuencias en la fase actual y de la globalización y la internacionalización de los procesos productivos en escala mundial.

En el caso de las telecomunicaciones, y en particular de Telefónica, Rodríguez Miglio menciona que ha evolucionado en línea con el sector, es decir, con crecimiento de sus ventas, su personal, su productividad e incluso en lo referido al salario real. Y realiza un inmejorable aporte al considerar por un lado que la tendencia creciente de la productividad indica que en la industria de las telecomunicaciones viene operando uno o alguno de los siguientes elementos: i) cambios en la organización del trabajo, ii) incorporación tecnológica y/o iii) intensificación del trabajo. Y en segundo lugar, pero en línea con esto, plantea que la reducción de la plantilla de principios del período obedeció a la necesidad de reducir los gastos por menores ingresos para lograr la supervivencia del capital en un escenario competitivo. Si esto es así, ello supone que en la medida que el volumen de trabajo se recompone, la dotación de personal debería volver a engrosarse, cosa que no sucede. El autor descarta entonces la posibilidad de que responda a un mayor grado de tecnología incorporada en el proceso de trabajo, dado que ello se condice con la realidad. Indica que “Telefónica ha detenido su incorporación de personal en el proceso de trabajo y ha disminuido al mismo tiempo el volumen de su capital adelantado, impactando positivamente en la tasa de ganancia obtenida en el corto plazo”. En virtud de ello y como hipótesis de trabajo plantea que la empresa ha “redistribuido tareas de otros procesos laborales que corresponden a líneas de negocio que no impactan en los registros contables de TASA (por ejemplo, telefonía móvil), o bien que se han descentralizado tareas en empresas contratistas o tercerizadas, constituyendo una compleja estructura de subcontratación”, sugiriendo esta segunda opción como la alternativa más factible (Rodríguez Miglio, 2015). En este último sentido, el informe de UNI Global Union (2017) pone sobre relieve la tercerización como un modelo fundamentado en el encomendar o en transferir parte de su proceso productivo a otras empresas, es decir, es parte de una estrategia empresarial. Complementa este análisis Kubar (2016) al mencionar que la tercerización permitió transferir a las empresas periféricas la expansión como la detracción de

personal, y su correlato de inversión en bienes de capital, facilitando con ello amortiguar los ciclos económicos en las empresas líderes. E indica que la fragmentación, no de la clase trabajadora, sino de las empresas derivada del fenómeno tercerizador depositó en las empresas periféricas el peso de la estructura ocupacional, incluido el empleo no registrado y representó una barrera a la posibilidad de mejorar la distribución del ingreso. El autor considera que desde 2003, se produce la etapa “de madurez de la tercerización”, que coincidió con la aplicación de políticas gubernamentales que buscaron incrementar ingresos domésticos, destacándose entre otros la reapertura de negociaciones paritarias y los cambios operados en los regímenes de contratación pero que, sin embargo, los niveles de concentración alcanzados luego de la crisis de 2001, pone un piso a la regulación del fenómeno.

Desde la mirada empresarial, el Informe de Telecomunicaciones de INET³ (2010) resulta de plena utilidad. En primer lugar, porque resume la postura del sector empresario. Y en segundo término porque resulta ampliamente representativo: participan por el sector empresario, la Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina - CICOMRA- (Telefónica, Telecom, Personal, Movistar, Nextel, Samsung, Sony, Motorola, Unify, Xerox, Accenture, Dell, Epson, HP, IBM, LG, Microsoft, Claro, entre otros), la Federación Argentina de Cooperativas de Electricidad y otros Servicios Públicos Ltda. y la Federación de Cooperativas de Telecomunicaciones Ltda, además de varias asociaciones de profesionales como el Consejo Asesor de Técnicos de Cuerpos Colegiados, el Consejo Profesional de Ingeniería de Telecomunicaciones, Electrónica y Computación, y el Foro Nacional de Profesionales Técnicos, dos organismos públicos, la CNC y la Coordinación de Formación Profesional Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y sólo un gremio, el Sindicato de los Trabajadores de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CePETel).

Resulta ilustrativa de la postura empresarial la mención en el informe del proceso privatizador, en el apartado “Breve historia del sector”, y de la tercerización, en el apartado “Empleo en empresas contratistas”. En el primer caso, el trabajo no describe la sucesión de hechos que derivan en el proceso privatizador, menos aún el marco de decisiones políticas que engloban el conjunto de las privatizaciones no sólo en Argentina sino en América Latina, sino que acota el hecho a la supuesta necesidad de vender la empresa pública derivada del defectuoso servicio, la sobredimensión de ENTEL, la falta de idoneidad de los funcionarios, una organización anacrónica y el manejo cuestionable de las finanzas. El informe también menciona en su apartado “Empleo en empresas contratistas” al fenómeno de la tercerización y allí reivindica la decisión empresarial enunciando los supuestos beneficios de la misma: “acerca una propuesta laboral concreta a muchos sectores marginados, pues gran parte del desarrollo de los Operadores Fijos está en la periferia de las grandes ciudades, permite la estabilidad en torno a las tareas fijas ya que esta es la característica principal de los empleos en

³ “En 1995 fue creado el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), con el objeto de dotar al Ministerio de Educación de un instrumento ágil para el desarrollo de las políticas relacionadas con la Educación Técnico Profesional, frente al nuevo escenario planteado en el Sistema Educativo a partir de la sanción de la Ley Federal de Educación y por la consecuente transferencia de las Escuelas Nacionales a las Jurisdicciones Provinciales dependientes de los Ministerios de Educación provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como continuador del Consejo Nacional de Educación Técnica (CONET)”. En <http://www.inet.edu.ar/>

contratistas y promueve una gran demanda de personal de nivel medio de educación formal para estas funciones, los que “pueden augurar un buen desarrollo profesional”. Justifica además la necesidad de la tercerización en que el cliente cada vez requiere más servicios de la empresa de telecomunicaciones (corporaciones y pymes), y la alta frecuencia de los cambios tecnológicos que vienen del exterior (INET (2010).

Considerando este marco, el aporte de esta tesis será reconstruir las estrategias empresariales de Telefónica de Argentina específicamente respecto de la tercerización laboral, buscando ligar los objetivos empresariales en torno a la organización de la fuerza de trabajo con decisiones sectoriales y asociadas al crecimiento del negocio, local, regional y global.

Conceptualización de la tercerización laboral

Resulta clave unificar criterios respecto de la definición acerca de la tercerización, y su uso, frente a la diversidad de formas y alternativas e incluso al abordaje por parte de distintas disciplinas.

La indeterminación o diversidad conceptual que caracteriza a muchos de los estudios referidos a la precarización laboral, informalidad e incluso los relacionados a políticas empresariales en economías globales suman también dificultades para la precisión unívoca del fenómeno.

Resulta útil, en este sentido partir como lo han hecho ya otras investigaciones previas de la definición de Ermida Uriarte y Colotuzzo (2009), que en un documento realizado para la OIT tipifican el fenómeno. Existe tercerización cuando la empresa principal decide destinar determinadas tareas a un tercero (Ermida Uriarte y Colotuzzo, 2009). Es decir, es un proceso que desanda la estructura vertical de la empresa, pero no la centralidad de las decisiones.

En virtud de precisar las distintas variantes existentes en el amplio concepto de tercerización laboral, Ermida Uriarte y Colotuzzo (2009) identifican cuatro tipos de la tercerización: la subcontratación en sentido estricto, es decir, una empresa contrata a otra, que asume el riesgo y los costos del suministro de bienes o servicios solicitados; la intermediación laboral, cuando existe interposición de un empleador aparente y el trabajador, “ocultando” al verdadero usuario o beneficiario de su trabajo; el suministro de mano de obra temporal, donde una empresa coloca trabajadores a disposición de otra empresa, que define sus tareas; y la contratación de trabajadores autónomos, que consiste en la contratación de trabajadores independientes que facturan para diversos empleadores o clientes, escapando al régimen laboral, ya que cumplen funciones, tareas y horario en la empresa original pero aparecen como subcontratistas⁴.

⁴ Complementariamente, Raso Delgue (2012) considera tres criterios centrales que aportan a identificar la subcontratación en sentido estricto. Ellos son la dirección o sentido de la actividad, que determina subordinación o no en la relación laboral; la ajenidad, que implica que lo que se produce no es del trabajador sino del ajeno, “destinatario final del trabajo”, que lo transforma en empleador y por lo tanto en responsable principal; y la dependencia económica, dado que la subordinación o comando del proceso se manifiesta a su vez en dependencia material de la proveedora respecto de la empresa madre.

Por otro lado, y más allá de las modalidades, es imprescindible analizar las actividades tercerizadas del proceso de producción, en un doble sentido: si estas resultan ser primarias o secundarias al proceso principal y a la vez, si se realizan dentro o fuera de la empresa de origen, ya que ambas cuestiones afectan los límites de la empresa y sus cadenas de mando y pueden ayudar al ocultamiento de la relación laboral o a distinguir procesos reales de descentralización. En este sentido, es posible considerar cuatro alternativas de análisis desde la órbita de la toma las decisiones y el lugar donde se realiza la tarea: actividad principal dentro de la empresa, actividad secundaria dentro de la empresa, actividad principal fuera de la empresa y actividad secundaria fuera de la empresa (Etchemendy et. al, 2015).

Para el análisis de la externalización de tareas, Dean y Rodríguez (2011) sugieren que desde el punto de vista empresario la externalización del proceso productivo consiste en la construcción paulatina o repentina de relaciones interempresariales y tiene la finalidad de optimizar la producción (reducir los costos), lo que se logra delegando en terceros riesgos y responsabilidades y aumentando la competitividad entre ellos. Es decir, la tercerización es entendida como la relación de orden comercial, civil o laboral que se produce cuando existe externalización. Por eso, el carácter interno y externo está dado por los alcances de la cadena de mando directo de la empresa beneficiaria sobre el trabajador. En definitiva, más que mirar el lugar físico de la realización de la tarea, el eje reside en el objetivo mismo de tercerizar y en las relaciones jerárquicas entre empresas y con los trabajadores.

Respecto de las actividades, la tercerización de actividades “no esenciales” o secundarias al proceso productivo (que no forman parte del *core business*) es una de las premisas centrales de los defensores del *outsourcing* (Quinn y Hilmer, 1994; Nellore y Soderquist, 2000; Vagadia, 2012; Millberg, 2000). Desde esta óptica, las empresas tercerizan actividades que no constituyen su especialidad y al mismo tiempo existe una serie de empresas contratistas que se desenvuelven específicamente en los rubros contratados, reduciendo costos y haciendo más eficiente el sistema. Por otro lado, se argumenta la necesidad de disponer de mano de obra adicional en virtud de los cambios en la demanda, lo que implica la posibilidad de dar de alta y de baja los contratos sin los costos monetarios y trabas jurídicas de la reducción del personal de planta. En este sentido, Ermida Uriarte y Colotuzzo (2009) mencionan que, en la búsqueda de mayor eficiencia, las empresas tercerizan en el marco del proceso de descentralización productiva, y que esa descentralización de tareas, para la tercerización sólo se produce en actividades secundarias, tanto dentro como fuera de la empresa. Dean y Rodríguez (2011), realizan un interesante aporte sobre las actividades tercerizables. Los autores ponen en duda la presunción acerca de que las tareas centrales de una actividad no se tercerizan e indican que lo que se conoce como *core business*, es decir, la esencia misma de la actividad se encuentra cada vez más desdibujada, por lo que resulta factible tercerizar de manera creciente a todas las actividades. Sugieren, en términos generales,

que hoy el *core business* puede ser sencillamente la acumulación de ganancias, lo que deriva en la posibilidad de tercerizar prácticamente cualquier actividad⁵.

Respecto de las razones que impulsan la tercerización, Basualdo, Esponda y Morales (2015) indican que la tercerización modifica la organización de la empresa con cuatro finalidades: reducción de costos, adecuación a las fluctuaciones del mercado, incremento de la productividad y control de la fuerza de trabajo, ya que, con políticas de tercerización, flexibilización y/o precarización se tiende a la fragmentación del movimiento obrero y su representación. No existe, sin embargo, un consenso uniforme respecto de la jerarquización de estos factores, y probablemente la importancia de algunos sobre otros dependa de las actividades económicas, las relaciones laborales y una gran cantidad de factores. Los autores mencionados, junto con De la Garza (2005), Davolos (2011), Expósito (2016) y Celis (2012) hacen particular hincapié en la posibilidad que brinda la tercerización en relación con reducir las responsabilidades laborales del empleador principal, relegando responsabilidades en el tercero, siendo ello una decisión política de la empresa relacionada con cómo enfrentar obligaciones legales respecto de derechos de los y las trabajadoras y del colectivo sindical.

Tal como indican Basualdo y Morales (2014), desde sectores empresarios suele fundamentarse la decisión de tercerizar parte del proceso productivo sosteniendo que un tercero podría realizar determinadas tareas con mayor eficiencia, considerando a la tercerización como parte de un proceso de descentralización y reorganización empresarial. Desde esta óptica, la posibilidad de bajar los costos a través de la tercerización se vincula indefectiblemente con los procesos de flexibilización, es decir, de reducción de rigideces en el proceso productivo; y a la precarización, en el sentido de que en el marco del proceso tercerizador, las condiciones de trabajo de estos asalariados (salario, horas de trabajo, estabilidad) se encuentran por debajo de las condiciones del trabajador directo. En esta misma línea, Enrique De la Garza (2005) considera que la subcontratación permite conseguir que los costos laborales en términos de prestaciones, salarios y contribuciones a la seguridad social sean menores en relación con los trabajadores de la empresa central. Pero agrega una segunda cuestión: logra de manera más sencilla, desde el punto de vista de las protecciones laborales legales o contractuales, tener trabajadores más fáciles de despedir, de acuerdo con las fluctuaciones de la demanda de los productos de la empresa que subcontrata. En definitiva, considera que la subcontratación es “una forma como la empresa de manera indirecta logra flexibilidad del trabajo sin entrar en conflictos graves con su propio contrato colectivo o sindicato” (2005: 7). En definitiva, sugiere al menos tres razones de la existencia de la tercerización: reducir costos, ganar en flexibilidad productiva y evitar el conflicto laboral.

Siguiendo este razonamiento, la subcontratación tiene como objetivo exteriorizar los riesgos empresariales hacia los trabajadores, a través del “no reconocimiento de la existencia de una relación de dependencia entre el trabajador y el beneficiario final de

⁵ Según De la Garza (2012) “la tendencia ha sido a subcontratar cada vez más actividades que forman parte del giro principal de la empresa o bien que son aquellas en donde se generan partes centrales del bien o del servicio que la caracteriza” (2012: 22).

la obra o servicio que aquél realiza” (Celis, 2012). Es decir, una “delegación de la condición patronal”, cuyo principal objetivo es el abaratamiento del costo de la mano de obra, para aumentar ganancias.

Si bien reconoce que el objetivo final es aumentar la rentabilidad, Davolos (2011) sugiere que la razón principal no reside en reducir los costos per se, sino en el eje disciplinador producto de la tercerización, que deriva luego en la reducción de costos. Indica que para los teóricos de la segmentación de la escuela radical americana las distintas estrategias ensayadas por las empresas a lo largo de la historia del capitalismo responden al objetivo central de inhibir las acciones de resistencia de los trabajadores y la solidaridad de clase, en pos de asegurar grados de disciplina y supervisión hacia la fuerza de trabajo, con el objeto de lograr la máxima extracción de trabajo en el proceso de producción.

Podemos concluir que, si bien el concepto de tercerización presenta diversos usos, es posible entender la tercerización como el proceso que consiste en la introducción de un tercero en una relación laboral originariamente dual (empresa-trabajador), quien mediatiza (oficia de intermediario) tal relación, generando la licuación de las responsabilidades de la empresa principal en materia de gestión laboral (contratación de personal, gestión de conflictos, dialogo con sindicato), permitiendo para la empresa principal una flexibilización del despido. Este fenómeno se caracteriza por peores condiciones salariales y laborales de los trabajadores tercerizados (ya sea reduciendo o no los costos para la empresa principal).

En relación con el sujeto empresarial, resulta trascendente mencionar que el proceso no parece dissociado de la profundización de las tendencias a la centralización del capital y la concentración de la producción a nivel mundial y en la Argentina. En particular, el proceso de centralización del capital permite “disponer” de dinero ajeno para el propio proceso productivo. La tercerización parece ser parte de ese mismo proceso de reorganización del capital. En este mismo sentido, Echeverría (2010) indica que uno de los factores del fenómeno resulta ser el cambio en la organización económica de las empresas, producto de la concentración (monopólica) y desconcentración (organizativa) a la vez, que se traducen en diversos cambios organizacionales, dentro de los cuales el más común es el subcontrato⁶.

La tercerización, asimismo, fue acompañando el proceso de terciarización, es decir, de incremento del peso de los servicios sobre el PBI, tal como menciona Del Bono y Henry (2010), con el desarrollo de las comunicaciones, el transporte, los servicios financieros, seguros y la informática.

Para el caso argentino, De la Garza (2005) indica que la subcontratación existía en el Estado Benefactor, pero carecía de legitimidad, ya que en el modelo imperante el trabajo y los derechos laborales y la seguridad social tenían un rol preponderante. Con la globalización, la apertura de la economía y el modelo liberal en la economía, desde la

⁶ La autora agrega como factores el cambio en el modelo técnico productivo, que al cambiar la producción estandarizada hacia una flexible –produciendo acorde a la demanda-, provoca externalización de ciertas actividades, bajando los costos de producción y la mano de obra directamente contratada, la desregulación de las relaciones de trabajo y la desarticulación sindical.

década de los ochenta en nuestro país se produce según el autor, un “incremento considerable en la competencia en el mercado internacional y también en los internos, que se vuelven parte de ese mercado internacional” (2005: 3). Esto genera “una relegitimación de la subcontratación como vía para ganar competitividad las empresas, las cuales argumentan que sin la subcontratación estarían condenadas a la quiebra” (2005: 3). Este proceso va acompañado de la reducción del tamaño de las empresas que según De la Garza “desde hace 20, 30, o a veces 35 años, en consonancia con la nueva economía, han decidido en términos generales reducir sus tamaños” (2005: 5).

La “inevitabilidad” del proceso tercerizador, ha llevado a autores como G. Guereffi, (2001) a pensar en la subcontratación como una vía para el desarrollo nacional. A través de lo que denominan Teoría del Escalonamiento Industrial, que parte de la idea de que las empresas tercerizan para mejorar su eficiencia, y que las empresas tercerizadoras poseen mayor innovación tecnológica (se especializan), que se difunde a través de la empresa que subcontrata que de alguna manera presiona a las otras subcontratadas para que eleven el nivel de su tecnología, además de optimizar recursos materiales y humanos. Es decir, se produce una especie de teoría del derrame de innovación donde las empresas más retrasadas en tecnología, organización, calificación, condiciones de trabajo, salarios, etc. son “jaladas” hacia arriba por las mejores empresas contratistas en materia de productividad (De La Garza, 2005).

En este mismo sentido y en el caso argentino, la subcontratación era para Kosakoff (1993) una de las claves de la competitividad y el éxito empresarial. Indica que no hay experiencia industrial exitosa que no haya construido un entramado de PyMEs especializadas y subcontratistas que potencien la nueva organización competitiva.

La expansión de la tercerización en Argentina: evidencias parciales sectoriales

En lo que refiere al fenómeno en Argentina, los trabajos de Basualdo y Morales (2014) y de Basualdo, Esponda, Gianibelli y Morales (2015) apuntan a construir un diagnóstico a nivel nacional. Se señala, a partir de la revisión de distintas actividades económicas del país, que la tercerización constituye un grave problema en el mercado de trabajo argentino, que mantiene vigencia a pesar de las significativas transformaciones en la cantidad de puestos de trabajo creados, el mayor crecimiento industrial y la mejora sustantiva de los niveles salariales en términos reales en la postconvertibilidad.

Es posible encuadrar este fenómeno como parte de una creciente dinámica global que, a pesar de haber tenido impactos a nivel mundial, no se encuentra acabadamente medido ni cuantificado.

El trabajo del brasileño Pochmann (2008) citado por Basualdo y Morales (2014), repasa los relevamientos de distintos organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la International Confederation of Private Employment Agencies (Ciett), con el apoyo de OCDE, ONU, UNCTAD y CEPAL, entre otras instituciones. Este trabajo cubrió a 145 países e indica que el 25,55% del total de la mano de obra se ubica en actividades laborales tercerizadas y el 11,2% de esos tercerizados son empleados por la

tercerización transnacional. Entre las mayores empresas tercerizadoras en el año 2005 se encontraban Randstad, Vedior, Kelly Services, Adecco, Manpower y Crystal, entre otras. Asimismo, los autores Gonzales Ramírez et. al. (2006) y De la Garza (2005) han abordado la problemática de la tercerización global: los primeros indicando la expansión del *offshore outsourcing* y el segundo cuantificando la tercerización en México, que alcanzaría a emplear, a través de las maquilas, a más de un millón de trabajadores.

En Argentina hay evidencia sobre expansión de la tercerización en sector público y privado, y en este último tanto en la industria como en los servicios. A continuación, se retoma el análisis elaborado por Basualdo, Esponda, Gianibelli y Morales (2015) para diversos sectores.

Una actividad dinámica como la industria aceitera es un ejemplo de tercerización industrial. Durante la postconvertibilidad se vio beneficiada por la mejora en los términos de intercambio para la exportación de aceites. Aquí, el Sindicato de Obreros y Empleados Aceiteros de Rosario (SOEAR) logró firmar en 2005 un convenio colectivo (CCT 420/05) en el cual se eliminó la diferenciación entre el ámbito de aplicación de las empresas intervinientes, ya sean principales o subsidiarias, con la consiguiente inclusión de los tercerizados en la actividad aceitera a través de la igualación por convenio y se complementó con una limitación de la tercerización indiscriminada⁷, además de la incorporación a planta directa a 38 trabajadores tercerizados de Cargill Rosario en 2011. Sin embargo, persisten en la actualidad tercerizados realizando tareas extraordinarias. En el caso del gremio SOEA del departamento San Lorenzo, desde 2004 y a partir de un nuevo Convenio que permitió encuadrar a los trabajadores aceiteros de la zona, se experimentó un importante proceso de crecimiento en la afiliación sindical (de 300 en 2003 afiliados a cerca de 3.000 en 2013), además del pase a planta permanente de la totalidad de los trabajadores tercerizados en 2010, luego de una serie de conflictos.

La situación de la industria textil y de la confección contrasta abiertamente con lo observado en la industria aceitera. En el sector se percibe una importante fragmentación productiva, la presencia de inmigrantes de países vecinos que trabajan en el sector, la extensión de la informalidad en la cadena del empleo textil y la persistencia de un mercado local que convive –en función de la protección– con estructuras de confección transnacionales y deslocalizadas que plantean una amenaza constante en términos de competitividad. De acuerdo con lo mencionado por Lieutier (2009), la fundación Pro-Tejer estima que entre 2002 y 2009 en esta industria se generaron unos 233 mil puestos de trabajo, contabilizando un total de 456 mil empleos en el conjunto nacional, lo que significa el 10,4% del empleo nacional total. En base a fuentes sindicales y otras investigaciones, existirían cerca de 10.000 talleres textiles en el país, 5.000 de ellos ubicados en la Ciudad de Buenos Aires (Adúriz, 2009). En los talleres se ha constatado -a partir de fallos judiciales- la existencia no sólo de prácticas violatorias de los derechos laborales, sino además de delitos penales, como la reducción

⁷ “No podrá utilizarse contratistas para realización de tareas comunes, regulares y habituales de los establecimientos salvo para los trabajos extraordinarios” indicaba el convenio firmado por aceiteros (Battistini, 2010 y Del Bono, 2014)

a la servidumbre y el reclutamiento de personas a través de redes de trata, situaciones de trabajo infantil, movilidad reducida y peligro de muerte (Salgado, 2012). La tercerización laboral en este sector ocurre con un ocultamiento y extensión de la cadena productiva que se efectiviza en talleres desvinculados de las marcas comerciales, las cuales desempeñan un rol de comando económico en la cadena: detallan los procedimientos, brindan los diseños de confección, supervisan el proceso y proveen los cortes y telas para la elaboración del producto final.

Por otro lado, se constata tercerización en la industria siderúrgica con los trabajos sobre Acindar (Strada, 2016), Propulsora Siderúrgica (Esponda, 2012), Siderar (Perelman y Vargas, 2013 y Soul, 2011) y los testimonios recogidos para la empresa SIAT - Grupo Techint en Valentín Alsina (Basualdo et. al., 2015). En el caso de Acindar, se comprueba la presencia del 50% del personal de planta tercerizado. Estas cifras mantienen coherencia con lo que ocurre en el Siderar -Grupo Techint-, donde sus 6 plantas sumarían unos 5.000 empleados directos y 3.100 indirectos. En el caso de la Planta de Siderar Ensenada (ex Propulsora Siderúrgica) además, se percibe la aparición durante los 90 de gran cantidad de empresas cooperativas conformadas por ex trabajadores de la firma principal, luego de masivos despidos en pos de la reconversión. En función de este repaso por casos de la siderurgia, se visualiza que en dicho sector prevalece una estrategia sostenida por los dos grupos predominantes: el Grupo Techint y Acindar.

Otro ejemplo es la industria del neumático, donde Pirelli, de capital italiano, Bridgestone, de capital japonés y Fate, de capital local (CIFRA, 2012), concentran la actividad del sector. Allí se observa que desde mediados de los 80 se impulsó un proceso de reorganización de la producción, a partir de la firma de un convenio que expresamente excluía a los trabajadores de tareas periféricas (choferes, limpieza, vigilancia). Además de la diferenciación en el convenio se avanzó en la tercerización de actividades, no sólo en sectores periféricos sino también en logística, mantenimiento y producción. Hacia el año 2004 existían en Fate 270 tercerizados: 200 en producción, 40 en mantenimiento y 30 en depósitos.

En lo referido al sector servicios, la tercerización acompaña la terciarización⁸. En el caso del sector público, la tercerización se identifica el origen en las reformas del Estado que redujeron el empleo estatal a través de despidos masivos, retiros voluntarios y jubilaciones anticipadas (en las empresas estatales, de 242 mil trabajadores en 1991 se redujeron a 50 mil en 1995 y en la administración nacional pasaron de 534 mil a 467 mil) (Basualdo et. al., 2015: 45). Hacia 1995 se incorporó el contrato transitorio de profesionales y técnicos como trabajadores autónomos, habilitó las horas cátedra y las pasantías universitarias y se instrumentaron convenios compartidos con organismos multilaterales. Sumado a ello, la figura del monotributo se sustanció con la Ley 24.977 y dio lugar a mecanismos de deslaboralización. Como reflejo de estos procesos los autores exponen los casos de representantes sindicales de ATE en el Ministerio de Trabajo,

⁸ Tomando la definición del FMI, en el sector servicios se incluyen viajes, transportes, comunicaciones, construcción, seguros, finanzas, informática e información, regalías y licencias, otros servicios empresariales, servicios personales, culturales y recreativos y servicios de gobierno (Basualdo, V. et. al., 2015: 41).

Empleo y Seguridad Social, y del Banco Nación de la República Argentina, que hacia el año 2015 contiene a 1.300 “colaboradores” que en verdad son empleados.

En el caso del ferrocarril, el proceso privatizador iniciado en 1989 implicó no sólo despidos, sino la aparición de empresas del sector privado para que operaran el servicio vía tercerización y flexibilización laboral. Los trabajadores ferroviarios pasaron de ser 90 mil a sólo 9 mil. La muerte de Mariano Ferreyra en 2010 en el marco de una protesta de trabajadores tercerizados por la precariedad laboral a la que se encontraban sometidos por las cooperativas gestionadas desde el gremio dejó a la luz la connivencia gremial para recibir subsidios y tercerizar trabajos.

Los trabajadores de los trenes subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires también han mostrado la cara de la tercerización, derivada de la privatización, en este caso en 1994. La empresa Metrovías, en acuerdo con UTA, inició desprendimientos de áreas consideradas accesorias contratando a empresas para desempeñar actividades tales como limpieza, auxilio de emergencias, seguridad, sereno, chofer, telefonista, mantenimiento de infraestructura, entre otras. Lo curioso es que la subcontratación se efectuó al interior del mismo grupo Roggio (al cual pertenece Metrovías), con la presencia de prácticas como cambios de razones sociales y aplicación de diferenciales salariales entre trabajadores del mismo grupo. Hacia el año 2005 los trabajadores tercerizados en el subterráneo de Buenos Aires ascendían a 900, sobre un total de 2.900. La conflictividad gremial permitió la incorporación paulatina de estos trabajadores a la planta permanente de Metrovías y el encuadramiento en el mismo convenio colectivo, que primero se efectivizó para los trabajadores de limpieza, luego avanzó con los trabajadores auxiliares de estación, recontadores y el cuerpo de intervención rápida, finalmente incorporando a los trabajadores de seguridad en el año 2010. La conformación de un sindicato específico fue el resultante de estos procesos de organización, al crearse la Asociación Gremial de Trabajadores del Subte y Premetro (AGTSyP) en 2008.

En el libro de Basualdo y Morales (2015), se hace referencia al caso de los telefónicos, donde se refleja el sostenido avance de la tercerización laboral. Las evidencias refieren a la expansión de la tercerización en el sector a través de *call centers* a partir de los trabajos de Del Bono y Henry (2010).

Finalmente, cabe mencionar los casos del sector supermercadista, donde la investigación de Paula Abal Medina (2007) da cuenta de un proceso de modificación organizativa en los 90, con la tercerización de la logística, distribución y reposición y del agro. A partir de informes que produjo el RENATEA desde 2011 se percibe la expansión del contratismo y de su enorme heterogeneidad dado que funciona de manera diversa de acuerdo con los cultivos, la estacionalidad y las migraciones internas.

Otra evidencia de la expansión de la tercerización fue aportada por un informe sobre Argentina coordinado por Sebastián Etchemendy y elaborado por un equipo de especialistas de la Subsecretaría de Planificación de Políticas Laborales del Ministerio de

Trabajo, Empleo y Seguridad Social entre 2014 y 2015⁹, que permite un diagnóstico empírico-comparativo a nivel intersectorial sobre la situación reciente en materia de tercerización laboral en actividades clave de la economía argentina: telefonía, televisión, electricidad, gas, siderurgia e indumentaria.

En lo referido a tercerización, el trabajo “Un análisis empírico comparado en cinco sectores de actividad” menciona y analiza cuales son las características de la tercerización en las condiciones laborales de los trabajadores y las áreas donde se impulsan prioritariamente esta práctica. Considera para ello representativos de la problemática a los sectores de siderurgia, telecomunicaciones, televisión, electricidad y gas en la Argentina de la postconvertibilidad.

Se concluye que “en todos los sectores estudiados, los trabajadores pertenecientes a empresas contratadas para efectuar tareas integradas a la actividad principal de la empresa usuaria perciben salarios promedio inferiores respecto de los salarios promedio percibidos por los trabajadores directos” y que “se observan diferencias significativas en la distribución de los trabajadores directos y tercerizados en una estructura salarial común, pero con particularidades muy significativas a nivel sectorial, y en relación al lugar que los trabajadores ocupan en la cadena de subcontratación. En varios sectores, los salarios de un alto porcentaje de los trabajadores de las contratistas son inferiores al nivel que establece como piso el salario básico de convenio de la categoría más baja de las empresas principales; inclusive, en algunos sectores un porcentaje significativo de trabajadores no alcanza a percibir el salario mínimo legal. Esta situación no se registra en ninguna de las empresas principales, lo que pone en evidencia que en algunos casos la tercerización laboral se asocia a mecanismos de evasión parcial y por tanto de fraude en la registración de los trabajadores tercerizados”. Finalmente, menciona que “tanto la magnitud como el origen mismo de la desigualdad salarial podrían comprenderse como el resultado de diferentes factores, que remiten a diferencias relevantes en las modalidades, efectos y condiciones de los procesos de tercerización laboral, de acuerdo a variables centrales tales como: la existencia o no de un sindicato representativo de los trabajadores directos y de los trabajadores tercerizados, la existencia de Convenios Colectivos de Trabajo firmados por el mismo sindicato o por sindicatos de otras actividades, la extensión de cadenas de subcontratación que posibilitan mayores niveles de evasión o fraude laboral, y otros factores que afectan y cualifican los procesos de tercerización” (2018: 15).

Además, como detalla Basualdo, V. (2017), la evidencia de este informe es significativa.¹⁰ “Para actividades como indumentaria, donde las cadenas de subcontratación conviven con niveles sin precedentes de informalidad laboral y las estimaciones disponibles indican que para 2007 el 92,7% de la producción se realizaba a través de cadenas de

⁹ Sebastián Etchemendy (coord.), Guillermo Gianibelli, Marcelo Mangini, Juan O’Farrell, Juan Ottaviano, Laura Perelman, Julia Strada, “La Tercerización Laboral en Argentina: Evidencia, Análisis y Propuesta de Regulación”, manuscrito inédito elaborado en el marco de la Subsecretaría de Planificación de Políticas Laborales del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2015

¹⁰ Victoria Basualdo, “Menos salario y responsabilidad”, El cohete a la luna, diciembre de 2017. Disponible en: <https://www.elcohetelaluna.com/reformalaboral/>

subcontratación. En telefonía se analizan datos sobre trabajadores subcontratados en telefonía fija en Telefónica, los cuales serán retomados en el siguiente punto. Por otro lado, en televisión, luego de años de lucha y organización contra la tercerización que logró el pase a planta de trabajadores en muchas compañías, empresas como Telecentro tenían un 76% de sus trabajadores subcontratados. En electricidad, los trabajadores subcontratados eran en 2014 el 67% de la planta en Tucumán, el 57% en Jujuy, el 53% en La Rioja, el 52% en Salta, el 46% en San Juan, para tomar algunos de los casos más graves. En gas, los trabajadores tercerizados alcanzaban en 2014 al 54,5% de la planta en la empresa Gas Natural Ban, y al 45,5% en Metrogas. En actividades dinámicas y estratégicas como la siderurgia, donde se recuperan datos de investigaciones académicas realizadas en diálogo con el equipo de trabajo, las estimaciones para la empresa Acindar (Villa Constitución) para el año 2014 muestran que los trabajadores tercerizados superaban el 50% de la planta total (52 o 54% según las estimaciones disponibles basadas en los seguros de vida), y de ellos más del 70% de los trabajadores tercerizados desempeñaban tareas en el giro principal”.

En dicho artículo, la autora indica que “estos datos confirman lo analizado por investigadores de otros equipos con evidencias sobre tercerización en industria y servicios, pero también sobre el empleo estatal y actividades rurales, todo lo cual indica que no estamos refiriéndonos a un fenómeno de importancia secundaria, sino a una dimensión central y clave en las relaciones laborales. Esta cuantificación de los niveles de tercerización no nos permite determinar sin embargo qué implicaba para estos trabajadores estar enmarcados en ese tipo de relación laboral. Un dato central para determinar el impacto son las brechas salariales, que por su magnitud permiten demostrar la existencia de trabajadores de primera y de segunda categoría”. Adicionalmente, la nota menciona que el informe elaborado por el equipo del Ministerio de Trabajo coordinado por Etchemendy (2015, 2018) con datos de SIPA y presentados en eventos académicos sobre la especialidad, comprueba que “en 2014 los trabajadores de las contratistas en telecomunicaciones ganaban un 35% menos que los de planta, y los de la sub-contratista (siguiente eslabón), un 51% menos; en televisión, los trabajadores de las contratistas ganaban un 47,8% menos que los de planta; en electricidad, un 36,7%, en Gas un 45,5%, y en siderurgia, en la rama 17, la más desfavorecida, un 47,6% menos que los directos. Los datos muestran, además, como aumentan sistemáticamente en los casos de tercerización los niveles salariales no sólo por debajo de los básicos por convenio, sino incluso por debajo del Salario Mínimo, Vital y Móvil”.

Pero estos diferenciales salariales, aún con su magnitud, no cubren otras dimensiones centrales que implica la tercerización. La información recogida por este equipo para el año 2008 muestra que los trabajadores tercerizados en telefonía dedicados a mantenimiento de redes encuadrados en la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA- no sólo ganaban un salario 42% menor que los directos encuadrados en FOETRA, sino que tenían una jornada más larga (8 horas en vez de 7), realizaban un 50% más de averías (7,5 contra 5), y tenían una representación gremial en el lugar de trabajo mucho menor. Esto se repetía en otras actividades como Ventas, donde los trabajadores encuadrados

en el sindicato de Comercio en 2008 no sólo ganaban un 53% menos que los directos encuadrados en FOETRA, y también tenían una jornada laboral más larga (8 horas contra 7). Datos como éstos, en vinculación con evidencia adicional sobre condiciones de trabajo, equipamiento y capacitación deficientes permiten comprender por qué la gran mayoría de los “accidentes” laborales, algunos de ellos mortales, presentan una recurrencia alarmante entre los trabajadores tercerizados. El diagnóstico aportado por este equipo fue la base para promover dentro del mismo la elaboración, por parte de expertos en derecho laboral, de un proyecto de regulación progresiva de la tercerización laboral que se proponía aportar elementos aún más avanzados de protección de los trabajadores que los contenidos en la LCT de 1974, el cual no llegó a ingresarse al Congreso antes de diciembre de 2015.

La tercerización en el sector de las telecomunicaciones en América Latina y Argentina: análisis de evidencias parciales

Para analizar la tercerización en telecomunicaciones en América Latina, primero cabe indicar que distintos autores señalan que las estrategias empresariales de tercerización laboral mantienen una asociación con la pérdida de los derechos laborales en el marco de las reestructuraciones productivas de la década de los 90. Lo cierto es que el escenario de maduración del neoliberalismo mundial y la fase privatizadora latinoamericana, junto con la crisis de empleo derivada de las mismas políticas neoliberales, fueron campo propicio para el impulso de la subcontratación (De La Garza, 2000; Basualdo y Morales, 2014 y 2015; Strada, 2017; Celis, 2012; Palomino, 2004; Del Bono y Henry, 2010).

Para De la Garza (2012), “desde finales de la década de los noventa adquiere verdadera importancia el fenómeno de la subcontratación, pasando de ser “un complemento de las políticas flexibilizadoras a una estrategia central para aumentar la productividad y competitividad en el entorno empresarial, y con ello sostener el futuro de la acumulación de capital”.

Palomino (2004) agrega que la subcontratación siempre ha existido como forma de inserción laboral, pero es desde los mediados y finales de los ochenta que se ha multiplicado en la forma de cadenas de subcontratación, en diversas actividades de servicios, comerciales e industriales, siendo la base de las prácticas de externalización de los 90 en grandes empresas pertenecientes a diversas ramas (Vega, 2015).

De la transferencia al mercado de tareas que durante décadas habían sido incumbencia estatal deviene la reforma del Estado impulsada en los distintos países de América Latina, sobre todo en la década de los noventa, pero derivado de las dictaduras previas. Esto implicó la descentralización y transferencia de responsabilidades a los niveles subnacionales, la privatización de empresas estatales, la desregulación y supresión de organismos reguladores, y la tercerización de servicios, ya que las instituciones públicas se vieron obligadas a proveerse de insumos y servicios en el mercado y donde las contrataciones estatales mutaron, en muchos casos, a la incorporación de trabajadores

autónomos¹¹, con contratos de servicios, con iguales tareas pero menores ingresos (Del Bono y Henry, 2010).

Resulta trascendente mencionar que el proceso no parece dissociado de la profundización de las tendencias a la centralización del capital y la concentración de la producción a nivel mundial y en la Argentina. Echeverría (2010) indica que uno de los factores del fenómeno resulta ser el cambio en la organización económica de las empresas, producto de la concentración (monopólica) y desconcentración (organizativa) a la vez, que se traducen en diversos cambios organizacionales, dentro de los cuales el más común es el subcontrato¹².

Este hilo de análisis es clave para entender las transformaciones en la telefonía en el orden laboral. Precisamente, con el objetivo de profundizar en las razones por las que la tercerización se expandió en Telefónica a nivel latinoamericano, Jana Silverman (2007) aporta un análisis que vincula las privatizaciones y los procesos de subcontratación en las telecomunicaciones a nivel latinoamericano.

El caso de Telefónica fue paradigmático ya que, como indica la autora, su desembarco en los países latinoamericanos se produce de la mano de los procesos de privatización de telecomunicaciones. “En Argentina y Chile, Telefónica tiene más trayectoria, entrando en dichos mercados en el año 1990, a través de la privatización de la empresa nacional de telecomunicaciones ENTel en el primer caso y en el segundo, a través del cambio de titularidad de la empresa nacional de teléfonos CTC, privatizada en el año 1987. En Perú, Telefónica adquirió las dos empresas de telecomunicaciones que anteriormente eran propiedad del Estado en una subasta en el año 1994. En 1998, Telefónica entró en el mercado brasilero a través de la compra de la totalidad de las acciones de la empresa de telefonía fija del Estado de Sao Paulo (Telesp), antiguamente propiedad del gobierno federal. En los países mencionados arriba, Telefónica estableció su presencia primero en el sector de telefonía fija, y después entró en el mercado de telefonía móvil, principalmente a través de su compra de la empresa norteamericana Bell South y sus filiales latinoamericanas en 2004 y su fusión con Portugal Telecom en Brasil. Sin embargo, en el caso de Colombia, Telefónica llegó primero al mercado de telefonía móvil en 2004, y apenas ingresó al mercado de telefonía fija en abril de 2006, con su adquisición de 52% de las acciones de Colombia Telecomunicaciones, privatizada en el año 2003” (2013: 7).

¹¹ De la Garza agrega que “no reduciría el tema exclusivamente a la subcontratación entre compañías, sino que también lo extendería a la forma de contratación de la compañía hacia el trabajador independiente o que aparece como simple prestador de servicios. Es la descentralización iniciada por las grandes corporaciones desde los años 80, el fenómeno de actividad “independiente” se extiende cada vez más” (2005: 16).

¹² La autora agrega como factores el cambio en el modelo técnico productivo, que al cambiar la producción estandarizada hacia una flexible –produciendo acorde a la demanda–, provoca externalización de ciertas actividades, bajando los costos de producción y la mano de obra directamente contratada, la desregulación de las relaciones de trabajo y la desarticulación sindical.

Es interesante mencionar que, aunque las privatizaciones no tuvieron el mismo derrotero en los distintos países latinoamericanos, adoptando modalidades diversas, el desarrollo de la tercerización no se vio empañado.

Así, por ejemplo, el caso uruguayo donde los sindicatos lograron detener la privatización, sin embargo, se avanzó en la tercerización de las obras del plantel externo (Walter, 2003).

El caso venezolano, donde los sindicatos privilegiaron "el respeto a los derechos adquiridos, la participación accionaria o la estabilidad laboral frente a la capacidad de incidencia sobre el manejo del personal y las relaciones laborales en general, el cambio tecnológico, los sistemas de remuneración o la flexibilización interna y externa", lo que derivó en el avance tercerizador.

En el caso argentino, "la privatización trajo aparejada una fortísima reducción de personal (entre noviembre de 1990 y setiembre de 1997 el personal ocupado en las dos licenciatarias se redujo exactamente a la mitad) y a una verdadera substitución de la parte restante, similar en su lógica al reemplazo de tecnología que se realizaba paralelamente" en trabajadores tercerizados, en el marco de un escenario de desnacionalización de las empresas, lo que impulsó un "nuevo concepto de relaciones laborales y de funcionamiento de la empresa interna y externamente a través de la innovación tecnológica y los cambios en la organización del trabajo y la producción"¹³ (Prospitti y Aguilar, 2014, citado por Expósito, 2016: 28).

El caso de Brasil es aún más paradigmático. La privatización trajo aparejada despidos masivos, pocas innovaciones tecnológicas y una utilización exagerada de pasantes y empresas tercerizadas que incluso fue denunciada ante la justicia. Agrega Jorge Walter (2003) que "los abusos de la tercerización ya se registraban en forma generalizada en la telefonía brasilera antes de la privatización: el término "cuarterización" (subcontratación de la subcontratación) es utilizado en 1998 por Carvalho Neto para referirse a prácticas de dilución de responsabilidades que eran comunes en el período previo a la privatización (Carvalho Neto, 1998). En el período posterior dichas prácticas han adquirido ribetes extremos, que según Rudit García (2000), llegan en ciertos casos hasta la "sexterización", fenómeno que "es posible por la escasa exigencia y fiscalización sobre la documentación y sobre las condiciones de trabajo. La informalidad de las relaciones y la burla de la legislación es una práctica recurrente en estos casos", que concluye que la tercerización se potencia por la segmentación de las relaciones capital/trabajo en Brasil.

Para distintos países de América Latina, el informe "Diagnóstico/Mapeo de las empresas de *call centers* y de mantenimiento de redes y líneas que prestan su servicio a Telefónica" elaborado por Uni Global Union en 2017 aporta sustancial evidencia sobre la tercerización implementada por la empresa Telefónica. UNI Global Unión no es un

¹³ Telefónica de España y Telecom de Francia eran empresas estatales en sus países de origen, siendo solo Bell Atlantic una empresa privada.

sindicato más: representa a más de 20 millones de trabajadores de más de 900 sindicatos del sector de servicios¹⁴.

El informe distingue las actividades mayormente tercerizadas en el sector. En la cadena de Suministro Telefónica Movistar y de acuerdo con el informe de gestión 2015 “la generación de valor de Telefónica Movistar está anclada a 4 plataformas diferenciales que constituyen los pilares sobre los que la compañía espera seguir posicionándose en el ecosistema digital y ofrecer a sus clientes una experiencia diferenciada: Proveedores de sistemas de información para almacenamiento, procesamiento, análisis y visualización para la plataforma de Big Data; Emprendedores, empresas generadores de contenido digital y comercializadores para la plataforma de productos y servicios; Proveedores de atención y gestión clientes para la plataforma de sistema de información; y Proveedores de redes e infraestructura para la plataforma de activos fijos”. Según dicho informe, “se trata de un modelo fundamentado en el encomendar o en transferir parte de su proceso productivo a otras empresas, denominadas en este sector como empresas aliadas y distribuidores autorizados o puntos de venta autorizados; la primera, es decir, las empresas aliadas, prestan sus servicios tanto el área comercial como el área técnica; y las segundas, los distribuidores o puntos de venta autorizados prestan sus servicios principalmente en el área comercial”.

El trabajo de UNI (2017: 6) agrega que “en el modelo de tercerización utilizado por Movistar Colombia, que podría replicar el modelo utilizado en los demás países de América Latina, se pueden identificar principalmente cuatro tipos de servicios que la compañía terceriza, estos son: el comercial, el técnico, atención multicanal vía call center, y el transporte”. En el área comercial: a través de distribuidores autorizados en puntos de venta, las tareas de atención al cliente, recaudación y facturación y servicio técnico; además de ventas externas. En call centers: las ventas, cobranzas y atención al cliente. En el área técnica: el planeamiento, diseño y construcción de infraestructura, así como la instalación y mantenimiento de redes internas y externas. Y finalmente el transporte de equipos y personal. Es fácil concluir entonces que las principales tareas que la compañía considera pilares de su crecimiento son tercerizables en empresas aliadas (el core del negocio).

El informe reporta que “si bien la mayoría de contratistas son locales, con respecto a los *call centers* se destaca la participación de varias multinacionales que prestan sus servicios a Telefónica en los cinco países por la cantidad de trabajadores que agrupan. Es el caso de Atento y Digitex, la primera con presencia en los 5 países de estudio y la segunda con presencia en Colombia y Perú. Atento por ejemplo agrupa a más de 14.000 trabajadores en Perú; 9.000 en Argentina; 7.500 en Colombia y 4.900 en Chile. Por su parte, de las empresas de mantenimiento de redes y líneas varias como Accenture; Huawei; Ericsson; Alcatel; Nokia, Cobra, entre otras, son multinacionales que tienen

¹⁴ Su objetivo, según la propia entidad, se orienta a garantizar que los puestos de trabajo vinculados a su representación sean decentes y que se protejan los derechos de los trabajadores, incluido el derecho de sindicación y negociación colectiva.

presencia en más de dos de los países, por ejemplo, Accenture se encuentra en Argentina, Brasil y Colombia y Cobra S.A. en Chile, Colombia y Perú.”

Por otro lado, y en un análisis de la tercerización en telecomunicaciones en Centroamérica, resulta de utilidad el detalle de los principales sectores y actividades que son objeto de tercerización, a partir de un estudio realizado por Gaitán Mairena y López Gallo (2014).¹⁵

- *Outsourcing* de personal: colocación de personal
- Servicios operativos: servicios de limpieza, mantenimiento de edificios, jardinería, fontanería, mantenimiento de Instalaciones
- Comercio y ventas: Venta y distribución de productos.
- Consultorías y asesorías: Estudio socioeconómicos, asesorías, manejo de encuestas.
- Programación y desarrollo de software
- Mensajería.
- Servicios tecnológicos especiales: transformadores, automatización, iluminación, control, programación.
- Servicios Portuarios

En relación con los salarios y en términos generales, los trabajadores tercerizados perciben ingresos inferiores en relación con los trabajadores directos. Por ejemplo, Gaitán Mairena y López Gallo indican que los salarios medios de una persona bilingüe en El Salvador es similar a los de la India o Filipinas, lo que da al país una ventaja competitiva si lo vemos sólo desde la parte estrictamente monetaria, y calculan que una empresa norteamericana paga a sus trabajadores de atención al cliente entre US\$10 y US\$20 la hora, pero tercerizando sus servicios a compañías instaladas en Centroamérica, se puede reducir a la mitad ese costo en recursos humanos sin bajar la calidad que ofrece a sus consumidores. (Gaitán Mairena, y López Gallo, 2014).

El caso de Telefónica en Latinoamérica es aún más ilustrativo. Hacia 2007, en Brasil, los trabajadores directos de telefonía fija no cobraban menos de 651,4 reales mensuales (US\$ 335), y percibían adicionales por tareas como manejar vehículos, jornada nocturna, alimentación, cobertura de salud y odontología. Los trabajadores tercerizados, en cambio, recibían apenas 562,4 reales mensuales (US\$ 289) careciendo de los beneficios

¹⁵ En relación con las actividades que se tercerizan, en términos generales y a nivel global, Holman, Batt y otros (2007) señalan que la tercerización se focaliza en las actividades de servicios que requieren mayor experiencia, mayores competencias y formación técnica por parte del proveedor, y se subcontratan con más frecuencia a proveedores de servicios de países desarrollados que brindarían mayores garantías del cumplimiento de los estándares de calidad internacionales, que a proveedores de países en desarrollo. Asimismo, cuando las actividades que requieren mayores competencias se crean o se deslocalizan en ubicaciones offshore, las multinacionales estarían prefiriendo la modalidad de insourcing a la de outsourcing, manteniendo el control sobre la gestión y la prestación de esos servicios (Piña, 2005; Del Bono y Henry, 2010).

mencionados para los directos. En *call center* resultaba ser aún peor, cobrando el salario mínimo (380 reales mensuales, o US\$ 196) (Silverman, 2007).

La desigualdad también se refleja en las jornadas laborales. Por caso, los trabajadores directos de telefonía fija en Perú promediaban a mediados de la década del 2000 las 8 horas diarias mientras que los trabajadores tercerizados cumpliendo labores de instalación y reparación habitualmente tenían jornadas de 15 horas diarias¹⁶ (Silverman, 2007).

Cabe agregar al análisis que existen coincidencias respecto a que, en los países latinoamericanos, el proceso de tercerización estuvo indefectiblemente relacionado con los procesos políticos de dictaduras y dentro de ello, en las denominadas privatizaciones periféricas y posteriormente en las privatizaciones propiamente dichas.

Tercerización en telefonía: evidencias sobre la expansión en Argentina

En el caso argentino, una serie de autores han abordado el estudio de las telecomunicaciones y, lo que nos interesa en este Estado del Arte, la presencia de tercerización en dicho sector (Walter, 1998; Del Bono y Henry, 2010; Davolos, 2009 y 2011; Ynoub, 2012; Del Bono y Bulloni, 2013; Basualdo y Morales 2014 y Basualdo, Esponda, Gianibelli y Morales 2015; Prospitti, 2014; Expósito, 2016; Iramain, 2016; UNI Global, 2017; Etchemendy et. al., 2015, 2018).

El inicio del fenómeno de la tercerización en la telefonía argentina se remonta a las privatizaciones periféricas que tuvieron lugar durante la última dictadura militar en los 70, las cuales significaron la contratación por parte de ENTel de empresas terceras para la realización de obras como la extensión de tendidos de redes.

En el caso de las empresas de servicios públicos y en particular las de la Argentina, Iramain (2016) indica que durante la dictadura el Gobierno Militar encaró un proceso de descentralización y regionalización que delegó tareas y responsabilidades de la Administración General de ENTel a cinco gerencias regionales denominadas Sur, Noroeste, Litoral, Centro Este y Metropolitana. El recorrido para hacer “eficiente” el servicio se concentraba en focalizar la tarea de las gerencias regionales en la explotación exclusiva del servicio de telecomunicaciones, prescindiendo de las tareas “acesorias”, ganando “agilidad” en la toma de decisiones, lo que redundaría en un incremento de la productividad y una disminución de la “burocratización administrativa”¹⁷. La regionalización otorgó facultades para contratar directamente con empresas privadas aquellas tareas consideradas “superfluas”: “mantenimiento de los planteles exteriores, la contratación de centrales “llave en mano”, la fabricación de equipos y repuestos, la construcción de obras civiles para los edificios de las nuevas centrales que se proyectaba

¹⁶ Jana Silverman agrega que “la excepción a esta regla es Colombia, donde las jornadas laborales frecuentemente superan las 60 horas semanales sin pago de horas extras tanto para los trabajadores directos como para los tercerizados” (2017: 19).

¹⁷ Los resultados fueron una reducción de la cantidad de empleados por cada 1.000 líneas telefónicas en funcionamiento (menos empleados y más líneas), la ganancia de líneas telefónicas (cuyo récord histórico fue 120.770 líneas en el año 1981) y el descenso del porcentaje de llamadas inefectivas de la red urbana (aunque con un número importante de fallas).

inaugurar, y tareas conexas como la limpieza y mantenimiento de las distintas instalaciones” e incluso “efectuar convenios de colaboración financiera con los gobiernos provinciales para la ejecución de diversas obras” (Iramain, 2016: 7). La privatización periférica permitió el desenvolvimiento de empresas privadas de construcción y mantenimiento de planteles exteriores, racionalizando el plantel laboral de ENTel, y permitiendo disponer en la empresa estatal sólo el “personal especializado” que exige una empresa de servicios “moderna” y “eficiente” como consideraba el Gobierno para la telefónica. El dato que refleja esta decisión es el porcentaje de personal altamente calificado (técnicos y profesionales) dentro de su plantel laboral: mientras a fines de 1980 el sector comunicaciones alcanzaba un 5,1% y el total de empresas públicas un 6,3%, ENTel ostentaba un 7,6%. En paralelo, el Gobierno recorrió el camino de la “eliminación de los elementos perturbadores y disociadores” y la eliminación de los convenios colectivos de aquellos regímenes de promoción y calificaciones del personal que eran vistos por la conducción empresaria de ENTel como “inadecuados”, dado que impedían la selección del personal más “capacitado”.

Con la privatización periférica se incrementó sensiblemente la contratación de empresas privadas para la construcción de red urbana nuevas primero y el mantenimiento de estas, más tarde, en lo referido al plantel externo (instalación de cables subterráneos y aéreos de interconexión entre centrales, o entre central). En 1977 los contratistas privados se quedaron con el 11% de las horas/hombre de trabajos para estas tareas y llegaron a ostentar el 91% en 1983 (Verbitsky, 1990: 34).

Este proceso no trajo aparejado mayor productividad. En realidad, los márgenes de rentabilidad del monopolio telefónico impulsaron la creación de empresas que no provocaron mayor eficiencia e incluso, nunca habían trabajado en el rubro, pero sirvió para reestructurar el capital privado y bajar los sueldos de los empleados de la empresa nacional (Expósito cita a Herrera (1989), 2016: 16).

Esta cuestión tuvo además un agravante: los órganos de control certificaban obras y plazos que no se cumplían, ya que los contratistas dominaban los mismos. El costo por línea instalada argentino llegó a duplicar el promedio internacional ya que el trabajo de los contratistas se facturó entre 3 a 8 veces más que el costo de realización por parte de la misma ENTel, aunque los contratistas pagaban por debajo de los convenios colectivos y sin aportes y contribuciones. Es más, existió una relación inversa entre aumento de planteles exteriores y productividad: si en 1979 eran necesarias 47,7 horas/hombre por cada nuevo abonado, en 1984 hacían falta 124. Estimaciones indican que con la productividad de 1979 y hasta 1985, en lugar de los 758.762 abonados nuevos se podrían haber incorporado 1.232.955. Las formas de ganar dinero fueron variadas: repartos de licitaciones, obras entregadas con demoras, subcontrataciones ad infinitum, obras sin terminar que fueron concluidas por ENTel, daños causados a los planteles por incapacidad técnica durante la ejecución de los trabajos, no devolución de materiales (Verbitsky, 1990: 34).

Según cita Expósito (2016) a Herrera (1989), “las privatizaciones periféricas en ENTel implicaron la contratación de empresas privadas para la construcción de red urbana que

no acarrió mayor productividad, e incluso se cedían las tareas a empresas que nunca habían trabajado en ese rubro, pero sirvió para reestructurar el capital privado y bajar los sueldos de los empleados de la empresa nacional. Por otro lado, se privatizaron tareas secundarias como el procesamiento de datos o la emisión de guías telefónicas, tareas de mantenimiento, limpieza y flete” (2016: 16).

Expósito (2016) indica que la competencia internacional, desde la década de los setenta, derivada del proceso globalizador transformó el mercado (de las telecomunicaciones en particular) a través de una fuerte desregulación del comercio y el reacomodamiento de los mercados globales, haciendo imprescindible la inversión en investigación y desarrollo de nuevas tecnologías. Agrega que “las grandes estructuras de telecomunicaciones a nivel mundial comienzan a resquebrajarse y con el tiempo, muchas de las funciones clásicas del servicio fueron perdiendo su carácter monopólico dando paso a mercados abiertos, poco regulados y muy competitivos”. Este es el marco para las privatizaciones periféricas en la Argentina con la dictadura militar de 1976, junto con el proceso de desguace estatal, de apertura económica y liberación de los mercados. Lo novedoso de la etapa, dice la autora, es el incentivo a que las empresas deleguen en el sector privado actividades secundarias y auxiliares como mantenimiento, transporte, consultoría o la subcontratación de actividades.

La década del noventa constituye un segundo momento trascendente en la expansión de la tercerización. Existen consensos acerca de que las decisiones empresarias de descentralización y reducción de costos, junto con el proceso de implementación de políticas neoliberales¹⁸ en la década de los noventa se encuentra íntimamente ligado a la evolución de la tercerización en nuestro país.

Walter (1998) menciona que, con las privatizaciones, la tercerización (privatización periférica en telecomunicaciones) se transforma en tercerización-flexibilización contractual, y lo vincula con la tendencia general al "aligeramiento" organizativo, que acompaña la substitución de la tecnología electromecánica por la digital y el reemplazo del management público por la -más eficientista- gestión privada”.

Según Davolos (2011), la privatización y reconversión de las telecomunicaciones en los noventa derivó en el reemplazo de parte del empleo directo por empleo subcontratado, lo que constituía uno de los objetivos del proceso, reduciendo costos al sustituir de una parte de la fuerza de trabajo permanente vía subcontratación¹⁹. La profundización del proceso llevó a alcanzar hacia 2011 a la mitad de los trabajadores de las telecomunicaciones, que no tiene relación contractual directa con las empresas de telefonía fija (Telefónica de Argentina y Telecom) pero están integrados

¹⁸ El proceso de tercerización “sucede en el marco de reformas de mercado laboral y de altos niveles de desempleo, lo que permitió la contratación de trabajadores temporarios con salarios (directos e indirectos) inferiores al de los asalariados permanentes y en condiciones de alta precariedad” (Davalos, 2011: 610).

¹⁹ A partir de la política de retiros voluntarios y jubilaciones anticipadas fue posible la reducción y posterior substitución de una parte importante de trabajadores provenientes de la ex ENTel.

económicamente a las mismas a partir de subcontratistas de obra, *call centers*, tercerización administrativa, etc.

En esta misma línea, Basualdo y Esponda (2014) para el caso de telefónicos indican que “durante los primeros años de la gestión privada, la disminución del plantel de trabajadores estables se dio de manera paralela a dos medidas complementarias: el incremento de la contratación de trabajadores por medio de formas no convencionales que tenían la característica de la temporalidad e inestabilidad laboral, como fueron las pasantías y los contratos temporarios de jóvenes, y la subcontratación de empresas (que en muchos casos subcontrataban por lo que se podía hablar de subcontratación en cadena) que realizaban obras y brindaban servicios antes realizados por el plantel estable” (2014: 54).

Como corolario de este proceso, tanto Davolos como Senén González, analizan la heterogeneidad contractual resultante, que, entre otros casos, implicó la externalización de tareas de atención al público y operadores de servicio técnico, y la participación de los gremios de la Construcción y Comercio vinculados a actividades derivadas de telecomunicaciones. Davolos indica que las tareas vinculadas al mantenimiento, la modernización y extensión de la red básica que realizaban los trabajadores de la Ex ENTel despedidos recayeron en trabajadores de subcontratistas, y terminaron representados por el sindicato de la construcción (UOCRA), mientras que teleoperadores, también subcontratados, reemplazaron en la tarea a trabajadores de planta permanente del sector Tráfico de la ex empresa estatal y recalaron en el convenio colectivo del Sindicato de Empleados de Comercio. Para la autora es central el efecto sobre el sindicalismo y resulta un rasgo distintivo de la etapa, tanto la fragmentación y competencia sindicales mencionada como la reducción absoluta de afiliados producto del achicamiento del personal de planta, el aumento del personal fuera de convenio y una tendencia a la no agremiación de los nuevos trabajadores, que en su mayoría carecen de tradición sindical previa (Expósito, 2015).

Es la flexibilización de las normas laborales en los noventa y la desequilibrada relación entre empresarios y trabajadores en favor de los primeros, las que dieron el marco para impulsar la subcontratación (Vega, 2015). Los procesos de privatización-subcontratación-reformas laborales no se muestran desvinculados sino todo lo contrario. La flexibilización de las relaciones laborales en su marco normativo durante los noventa “amplió los márgenes de libertad concedidos a las empresas en la utilización de la fuerza de trabajo. De esta forma se allanó el camino para que los sectores más dinámicos de la economía aprovecharan las desigualdades existentes en el mercado de trabajo para reducir sus costos y controlar la conflictividad laboral eludiendo, por ejemplo, la presencia sindical. La subcontratación como mecanismo empresarial para ganar competitividad se conformó en la contracara de una de las formas que adoptan la precarización y el disciplinamiento laboral” (Davalos, 2011: 609).

Se mencionó la centralidad del proceso de privatización como catalizador de la tercerización en telefonía. Este proceso tuvo un fuerte impacto sobre el sindicalismo en el sector de telecomunicaciones. Por un lado, desde el proceso privatizador, se

desagrega el colectivo laboral, y los trabajadores pasan a estar sometidos por regímenes jurídicos diferentes, desiguales. En este sentido, explica Davolos, y en un contexto donde “los sindicatos habían perdido poder y capacidad de movilización, la creciente externalización de segmentos importantes de la actividad por fuera de las dos empresas de telefonía fija (Telefónica y Telecom), significó también una fragmentación de la pertenencia sindical”, quedando bajo la órbita del gremio telefónico solo los trabajadores directos. (Davalos, 2011). Cabe indicar que la presencia sindical resultaba fuerte incluso en las empresas privatizadas del sector de telefonía fija²⁰, pero el proceso privatizador deriva en un grupo de trabajadores de “segunda clase” con dificultades para organizarse y ejercer su derecho a la organización sindical (Silverman, 2007).

Por otro lado, el diferencial de problemáticas derivado de la desigualdad en condiciones laborales implicó abordajes diversos por parte de la representación sindical. El principal debate se centró entre sumar a los subcontratados al gremio como tales o combatir la tercerización *per se*. En el fondo la discusión giraba en torno a si defender a los tercerizados ayuda al conjunto o “tiraba” para abajo los salarios de los directos. En este contexto, se multiplicó la expansión de convenios diferenciados por empresa, por sindicatos y por región (Senén González y Haidar, 2010; Davolos, 2011, y Senén González y Garro, 2007). Es decir, se profundizó la fragmentación.

Finalmente, tanto la caída en la cantidad de afiliados telefónicos resultante de los numerosos despidos, como el mencionado aumento del personal tercerizado y una tendencia a la no agremiación de los nuevos trabajadores, que en su mayoría carecen de tradición sindical previa, afectaron negativamente el poder sindical (Davalos, 2011)²¹.

La evidencia sobre expansión de la tercerización en postconvertibilidad corrobora esta trayectoria, incluso a pesar de tratarse de una etapa de expansión económica.

El cambio de régimen de empleo operado desde 2003 en relación con los años noventa tuvo un fuerte impacto sobre la evolución del empleo. Autores como Beccaria (2007, 2008), Neffa, J. C., & de la Garza Toledo, E. (2010) o Palomino (2007) mencionan la aceleración de la creación de puestos de trabajo asalariados registrados, la reducción de la ocupación de trabajadores de baja calificación, y la reducción de diferencias en los ingresos medios de los trabajadores con diferentes calificaciones como muestras de ello. Sin embargo, si bien la evolución del empleo presenta indicadores positivos, se

²⁰ Con excepción de Colombia, el nivel de sindicalización entre los trabajadores directos de Telefónica que trabajan en el sector de telefonía fija es relativamente alta, en todos casos por encima del promedio nacional de los países latinoamericanos, debido a la larga tradición de organización de los trabajadores de dicho sector que comenzó cuando las empresas nacionales de telecomunicaciones aún eran parte del patrimonio público, es decir que Telefónica “heredó” aquellos sindicatos cuando adquiriera estas empresas después de su privatización (Silverman).

²¹ Walter (1998) relativiza el caso argentino al indicar que “es previsible una recomposición del poder sindical tras su inicial desagregación (pues una vez finalizadas las gigantescas obras de modernización y extensión de la red telefónica nacional, se reducen las necesidades de tercerización), mientras que en el caso mexicano la prometida liberalización de las telecomunicaciones nos incita a moderar nuestro optimismo sociológico sobre la posibilidad de un círculo virtuoso del progreso hacia formas más autoconscientes de producir y prestar servicios” (Privatizaciones y relaciones laborales en la telefonía latinoamericana). Aunque no es el eje de la presente tesis, es interesante profundizar lo que menciona el autor en 1998, acerca de una supuesta recomposición sindical post privatizaciones.

mantiene en el mismo momento y como resultado de la fragmentación de la clase trabajadora en la década previa, niveles elevados de informalidad y precariedad laboral, además de continuidad del fenómeno de la tercerización. Tal como plantea Basualdo y Esponda (2014: 22) “las transformaciones en el mercado de trabajo conviven en la actualidad con fenómenos problemáticos de gran impacto, que tienen en común un efecto de fragmentación en la clase trabajadora, y de precarización de sus condiciones laborales y sus posibilidades de organización y lucha”. Las autoras mencionan que uno de cada tres trabajadores no se encuentra registrado, con el efecto sobre la falta de derechos básicos que ello implica y remarcan el caso de la tercerización laboral, como “un fenómeno decisivo para un diagnóstico y comprensión de las relaciones laborales en la Argentina”.

En esta etapa, las telecomunicaciones toman un gran impulso. Como indica Rodríguez Miglio (2016: 291), “el sector de las telecomunicaciones presenta un alto crecimiento sostenido en la etapa de la postconvertibilidad que ha implicado un incremento en ventas cercano al 400% medido a pesos constantes de 2008. Las ventas anuales para el 2014 se ubican casi cuatro veces por encima de las computadas para el año 2003. Si bien corresponde aclarar que los niveles de ventas el 2003 son inferiores a los de la década previa (cerca de un 50% por debajo de las ventas de los `90), ya en el año 2006 el volumen de ventas a precios constantes supera los valores inmediatos previos a la crisis”²². A su vez, en base a la información de la Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina (CICOMRA), es posible detectar el crecimiento del sector en Argentina, que pasa de facturar para todas las actividades \$19.890 millones en 2006 a \$89.756 en 2014, reduciéndose sensiblemente el peso de ventas por telefonía fija (48% en 2006 a 10% en 2014) e incrementándose la participación de telefonía móvil (pasa de 38% a 71%) e internet (de 6% a 12%).

Una de las características de las telecomunicaciones es el alto grado de concentración. Rodríguez Miglio y Delfini indican que según el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET-Ministerio de Educación) en Argentina operan alrededor de 12 empresas de telefonía fija, móvil y transmisión de datos en Internet, junto a un amplio mercado de PyMEs que brindan principalmente servicios de transmisión de datos, habiendo pasado del año 2000 de 44 empresas del sector de comunicaciones dentro de las 1.000 empresas de mayor facturación del país a sólo 32, once años después (Rodríguez Miglio y Delfini, 2015) lo que refleja la tendencia a una mayor concentración sectorial. Son estas mismas pocas empresas las que, según Rodríguez Miglio (2016), han utilizado la tercerización como mecanismo para lograr mayor flexibilidad del uso de la fuerza de trabajo contratada racionalizando la mano de obra a cada momento en

²² El sector de las telecomunicaciones se encuentra fuertemente ligado al desarrollo tecnológico. Es así como ha vivido sensibles variaciones desde la década del `70, incluyendo hoy la telefonía fija y móvil, los datos móviles, el acceso a internet y en muchos casos también la televisión por cable, con tecnología que abarca la fibra óptica, información satelital y conexiones inalámbricas. Esto ha generado, en el mundo un fuerte crecimiento de la actividad, caracterizada asimismo por mercados de fuerte interdependencia, que afecta asimismo al mercado de trabajo con volatilidad y actualización permanente (Expósito, 2016).

particular (mejorando la variabilidad de un costo variable), delegando tareas en la contratista que establece muchas veces relaciones de dependencia más flexibles que las de la empresa principal²³ y evitando dedicar ingentes recursos (capital fijo) a máquinas, equipos y edificios a los que debe atender la contratista.

El informe que más aportes realiza sobre la cuantificación del fenómeno en el caso argentino ha sido coordinado por Etchemendy (2015, 2018) y facilita una serie de datos interesantes para los casos de Telecom y Telefónica. Estas empresas estiman que el nivel de tercerización es de 58% para Telefónica y de 53% en Telecom, y agregan que el 90% de ellos realizan tareas asociadas a la actividad principal como técnicos de redes, agentes de venta y teleoperadores, mientras que el 10% realiza tareas secundarias como limpieza, seguridad y comedor. El informe detalla además que, en base a los datos de 2014, 'atención al cliente de modo no presencial' (teleoperador o *call center*) es la principal actividad tercerizada con 8.243 trabajadores en Telefónica y 7.802 en Telecom, siguiendo en magnitud la tercerización de las actividades técnicas de redes, con 3.889 tercerizados desarrollando estas actividades para Telefónica y 5.841 para Telecom. Finalmente, en tercer lugar, aparecen las agencias de venta, mayormente de telefonía móvil. Son 3.889 en Telefónica (Movistar) y 4.385 en Telecom (Personal).

Se puede agregar, en relación con la cuantificación, el trabajo de Abal Medina (2009). Para la autora, una forma de tercerización predominante en el sector de telefonía ha sido *call centers*, que se dedican a variadas actividades desde servicio técnico, atención postventa, telemarketing, etc. Esta forma verificó un aumento muy importante a partir del 2002: de 6.000 puestos de trabajo empleados aproximadamente en ese año llegaban en el 2011 a 60.000. Esto estaría promovido por el abaratamiento de costos laborales a partir de la devaluación y una política de transferencias estatales a partir de exenciones y subsidios. Lo refleja la instalación de multinacionales como Action Line, Atento, Teleperformance, Teletech, Apex (Abal Medina, 2009).

Con relación a los impactos de la tercerización, se observa que los tercerizados en el sector de telefonía en la Argentina, presentan mayor precariedad, jornadas laborales extensas y tareas de elevada peligrosidad –sin elementos de seguridad necesarios-. Los tercerizados se encuentran conveniados en la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA- y el Sindicato de Comercio, por lo que se encuadran en un convenio con menor nivel salarial que Telefónicos. Un trabajador citado por Expósito resulta elocuente: “en las telecomunicaciones, uno de los fraudes laborales más grandes los hace Telefónica y Telecom. Contratan a través de subcontratistas, la mayoría de las empresas son empresas fantasmas que son tercerizadas y no pueden solventar nada, ante cualquier inconveniente que tengan los compañeros telefónicos, se abren. No son solventes. Nosotros no tenemos derechos, hemos perdido muchos compañeros a raíz de la precarización a la que estamos sometidos a través de esta contratación, los compañeros no tienen cuerdas de seguridad, no hay borcuéguis. Los mismos gerentes son los

²³ Según el autor “la remuneración percibida por este grupo de trabajadores tercerizados es menor, es variable (en función a la cantidad de servicios realizados) y en ocasiones no se encuentra formalmente registrada”.

responsables y dueños de las empresas contratistas. La tercerización mata, porque mata a los compañeros, entonces nosotros lo que queremos como telefónicos, lo que siempre pedimos es el convenio telefónico, que es el convenio de la actividad para poder defendernos en nuestras condiciones de trabajo” (Expósito, 2016: 58).

Para Davolos (2011), la situación de los tercerizados⁴ resultó sumamente desventajosa en diversos aspectos. En lo que respecta a las condiciones de trabajo y salariales, cobraban salarios muy inferiores, un gran porcentaje en negro, no cobraban vacaciones ni aguinaldo. Sus jornadas de trabajo eran extensas, ya que en muchos casos se les asignaba una cantidad de trabajo (como por ejemplo averías) que tenían que realizar, sin importar el tiempo que les llevase. Generalmente estaban expuestos a las tareas más riesgosas, expuestos a la intemperie los días de lluvia, sin elementos de seguridad necesarios, por lo cual sufrían la mayoría de los accidentes. Estaban obligados a renunciar a fin de año y eran reincorporados al año siguiente, sin que se les reconociese antigüedad. Por otro lado, eran discriminados por otros compañeros que los llamaban despectivamente "tiraladrillos" por ser de la Unión Obrera de la Construcción (UOCRA), no eran considerados "telefónicos" aunque desempeñaran iguales tareas. La fragmentación se profundizaba por ejemplo en los momentos de huelga de los "telefónicos", ya que los contratistas se veían obligados a trabajar a riesgo de ser echados. Esta situación claramente perjudicaba las condiciones de los trabajadores directos. De trabajar 7 horas pasaron a trabajar 8 horas 15 minutos, se les redujeron los días de licencia, enfermedad de familiar, estudio, fallecimiento y vacaciones, a la vez que se eliminaron otros beneficios que daba la empresa y fueron perjudicados en las formas de promoción. En relación con los aspectos organizativos, las empresas se desligaron de problemas organizativos, de dotación de personal, equipamiento, condiciones de seguridad, etc., encargándose sólo de "pagar un servicio" (Davolos, 2011).

Con respecto a la nueva configuración empresarial del sector, a fines de los 90 se verifica que, dentro de las subcontratistas de Telefónica y Telecom, existían dos grupos diferenciados: aquellas que tenían una relación de propiedad con las telefónicas conocidas como "de primer nivel" y otras pequeñas y medianas de conformación más reciente y conocidas como de "segundo nivel". Entre estos dos grandes grupos se daba el fenómeno de subcontratación en cadena, donde las telefónicas contrataban al primer grupo, y este a su vez, subcontrataba al segundo. En este "pase de manos" las empresas del primer grupo se apropiaban aproximadamente del 30% del monto inicial del contrato (Davolos, 2011: 20; Ynoub, 2012), condicionando fuertemente las condiciones de trabajo a las que estaban sometidos los trabajadores tercerizados (por ejemplo, pagando menos salario, precarizando en materia de contrataciones o sin ofrecer elementos de seguridad para la tarea). Esta última cuestión se vio agravada dado que la mayoría de los trabajadores no eran ex trabajadores de ENTel, no tenían las mismas experiencias en cuanto a las condiciones de trabajo y organización, y estaban agremiados y bajo el convenio de la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA–, uno de los sindicatos más complacientes con las medidas de flexibilización laboral.

En el mismo sentido, y retomando, el informe coordinado por Etchemendy (2015) en relación a la tercerización, este concluye que las contratistas pagan menos salarios que

las principales, que esos diferenciales responden a escalas salariales menos beneficiosas que las de la empresa principal (y se reduce cuando los tercerizados están encuadrados en el CCT de la actividad) y se profundizan a la medida que se extiende la cadena de subcontratación, a lo que se suma la evasión y el fraude, ya que muchas veces pagan por debajo del SMVM. Agregan que para las tres tareas mencionadas anteriormente (*call centers*, actividades técnicas de redes y agencia de ventas) los tercerizados realizan jornadas más largas, producen más, ganan aproximadamente la mitad y tienen contribuciones menores. La brecha salarial es de 42% en mantenimiento de redes, 53% en Ventas y 48% en teleoperadores. Finalmente, menciona que la brecha salarial entre dos trabajadores que realizan las mismas tareas, uno desde Telefónica y otro desde una contratista, vía comparación de recibos de sueldo muestra una brecha del 24,8% en favor del trabajador directo, la cual crece a 32% si comparamos los haberes en bruto (antes de aplicar descuentos).

En síntesis, y en función de la bibliografía presentada en el Estado del Arte, se observa que la tercerización presenta una relevante expansión a nivel global, latinoamericano y argentino. En telecomunicaciones, existe una significativa evidencia empírica sobre la magnitud de trabajadores tercerizados por las principales firmas del sector. Por ello, como se detalló en la presentación del tema de la presente tesis, los objetivos de la misma se dirigen a realizar aportes a áreas vacantes en el Estado del Arte reseñado.

En este sentido, el presente trabajo aporta evidencia sobre la expansión de la tercerización en servicios, el avance del fenómeno es actividades centrales del sector, reconstruye la cadena de subcontratación en telefonía, y profundiza en la vinculación entre tercerización y tecnología, relacionando los procesos para identificar a la tercerización en telefonía como una estrategia empresarial impulsada desde 1970. Además de ello, cuantifica los tercerizados en una de las empresas más grandes de Argentina como es Telefónica, complementando el análisis con los impactos de la tercerización.

iii. Estrategia metodológica

Como se desarrolló en el comienzo del capítulo, el presente trabajo se propone contribuir al análisis sobre los avances de la tercerización en un sector de servicios particularmente influenciado por la tecnología como es el de telecomunicaciones, y en una etapa de crecimiento económico y de empleo como la postconvertibilidad (2002-2016), considerando para ello el caso de la empresa Telefónica de Argentina. En este sentido, son objetivos específicos del presente trabajo la cuantificación de los niveles de tercerización del caso Telefónica, la identificación de las empresas contratistas, y de los anillos de subcontratación derivados de las relaciones entre ellas, y la descripción de los impactos del proceso tercerizador sobre las condiciones de trabajo y la organización sindical.

Dado que la mayor parte de los estudios existentes se concentran en períodos de retracción del mercado de trabajo, la etapa de la postconvertibilidad apareció desde los inicios de la elaboración de este trabajo como una oportunidad de investigación interesante. Las indagaciones preliminares sobre los debates principales de la

postconvertibilidad, dedicados a analizar los cambios y continuidades de la etapa que habían sido abordados en profundidad en diversas materias de la Maestría en Economía Política de FLACSO Argentina, dieron paso a un primer proyecto de tesis de Maestría. Ese primer proyecto de investigación formulado apuntaba a analizar la “parte superior de la pirámide” de la clase trabajadora argentina en la etapa post-valorización financiera, analizando la heterogeneidad y segmentación de la clase trabajadora pero observando en particular a los/as trabajadores/as de las ramas más dinámicas de la economía, buscando determinar si ellas habían logrado obtener “privilegios” en relación al resto de la clase, escindiendo su accionar en lo que respecta al tipo de reclamo salarial, y a través de un tipo de organización particular, como consecuencia y reflejo del aumento de poder de negociación sindical. La elaboración de este primer proyecto de investigación, en el marco del taller de tesis de la Maestría permitió un exhaustivo análisis de los principales debates y de la evolución de los indicadores del mercado de trabajo en la etapa.

Posteriormente, la importante cantidad de trabajos realizados en el marco del Centro de Economía Política Argentina, centro de estudios creado en 2012 del cual soy director,²⁴ sobre la situación de la clase trabajadora en la actualidad y en confrontación con la etapa de estudio, facilitaron el marco para la realización de la presente tesis, reorientando los objetivos y recortes originales. El seguimiento de la evolución del salario real, la cantidad de trabajadores registrados, el desempleo, y el estudio de los principales acuerdos paritarios contribuyeron a disponer de una caracterización de la etapa de la postconvertibilidad y a analizar diversas variables del mercado de trabajo

Hacia fines de 2016, la Federación Argentina de Telecomunicaciones –FATEL²⁵- me propuso la realización de un informe sobre la situación del sector en relación a la tercerización laboral y las transformaciones de las relaciones laborales. Este pedido estaba vinculado al impulso de una investigación para mapear y diagnosticar las empresas tercerizadas en las áreas de *call center* y de mantenimiento de redes y líneas que prestan su servicio a Telefónica, llevada adelante por los gremios telefónicos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú, con el apoyo de la Escuela Nacional Sindical de Colombia (ENS). Dicho pedido implicó el desarrollo de una investigación que terminó proporcionando un punto de partida fundamental para la presente tesis. En el marco del informe elaborado para FATEL se logró la elaboración de la base de contratistas y su cuantificación, además de la determinación de los diferenciales salariales de la actividad.

²⁴ Para consultar la web: www.centrocepa.com

²⁵ La Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL) es una entidad sindical de segundo grado fundada en 2005, que nuclea a diversas organizaciones de trabajadores de las Telecomunicaciones, con representación a nivel nacional, integrada además por otros gremios como el Sindicato de Obreros Empleados y Especialistas de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de Santa Fe -SOEESIT-, el Sindicato Único de Trabajadores Telefónicos y Afines de Chaco -SUTTACH-, Sindicato de Obreros y Empleados Telefónicos de Tucumán -SOETTUC-, el Sindicato de Trabajadores de las Telecomunicaciones de Rosario -SITRATEL-, y Sindicato Telefónico Luján -SILOE & ESIT-.

El trabajo fue presentado en el encuentro regional de UNI Global²⁶ en Medellín en 2016, donde también se expusieron informes sobre la tercerización en Telefónica de México, Colombia, Brasil y Chile, entre los principales países latinoamericanos. La repercusión del informe de Argentina fue muy significativa, ya que logró mostrarse la trascendencia del fenómeno de la tercerización para los trabajadores del sector, con precisiones sobre actividades tercerizadas y cantidades de contratistas, ausentes en los trabajos de otros países.

Este precedente fue clave. El trabajo realizado para FATEL adquirió mayor relevancia aún en el marco de una serie de lecturas y debates de coyuntura que colocaron al fenómeno de la tercerización como un eje principal para comprender la situación de la clase trabajadora argentina. Ello derivó en la decisión de retomar, profundizar y redireccionar el trabajo de investigación que se había iniciado en el marco de la tesis de Maestría de Economía Política en FLACSO.

En lo referido a tercerización, los registros oficiales en las estadísticas públicas de Argentina no abordan directamente el fenómeno. Los indicadores laborales de INDEC (básicamente la EPH -Encuesta Permanente de Hogares-) sólo incorpora datos marginales vinculados al trabajo registrado y no registrado; la información del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA), no permite distinguir las relaciones entre empresas para reconstruir la cadena de subcontratación. Del mismo modo, la información del Ministerio de Trabajo carece de tal información.

Además de la inexistencia de estadísticas oficiales, el caso de la telefonía presenta una complejidad intrínseca a las características de la actividad. A diferencia de la industria, no se limita a un establecimiento laboral típico, acotado a espacios físicos delimitados y en vinculación con empresas contratistas ubicadas al interior de la o las plantas de la firma principal o en las inmediaciones de las mismas, sino que la actividad abarca un terreno de trabajo de enorme extensión. El caso estudiado no se concentra en uno o más establecimientos ya que una buena parte de la tarea se realiza sencillamente en el territorio mismo. Ese es el “establecimiento” de trabajo. Esta situación adiciona una serie de dificultades para el estudio de caso relacionadas con la cuantificación de trabajadores, las tareas que realizan los mismos y el funcionamiento de la actividad, tanto respecto del personal propio de la empresa principal como en la cantidad de empresas y trabajadores de contratistas.

La externalización creciente de las tareas ha intensificado la dispersión territorial de la actividad, agudizando la complejidad del estudio. Por un lado, en lo referido al sector de comercialización de telefonía, donde los procesos de descentralización han tenido sustancial impulso. Si bien es una tarea que otrora realizaba la empresa madre, actualidad se impulsa mayoritariamente a través de franquicias que comercializan el servicio Telefónica de manera exclusivamente. Y, por otro lado, en todo lo relacionado

²⁶ UNI Global Unión es una federación sindical mundial que representa a más de 20 millones de trabajadores de más de 900 sindicatos del sector de servicios. Su objetivo, según la propia entidad, se orienta a garantizar que los puestos de trabajo vinculados a su representación sean decentes y que se protejan los derechos de los trabajadores, incluido el derecho de sindicación y negociación colectiva.

con el avance de la tecnología, que ha apuntalado la externalización de tareas de mantenimiento que antes se realizaban al interior de los establecimientos laborales de ENTel e incluso de Telefónica, dificultando la identificación de los trabajadores directos y tercerizados en cada etapa del proceso.

En virtud de estos elementos, se trabajó con una estrategia metodológica combinada: cualitativa y cuantitativa. Por un lado, se realizaron entrevistas a dirigentes gremiales para cualificar la realización de una base de datos de contratistas construida a partir de la información de la empresa obtenida a partir del aporte de referentes sindicales anónimos, complementada con datos relevados de la base privada denominada NOSIS. En paralelo, se recolectó información estadística del Ministerio de Trabajo, INDEC, Ente Nacional de Telecomunicaciones – ENACOM-, como complemento de constatación y de la Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina -CICOMRA-, en donde participan las principales empresas del sector: Telefónica, Telecom, Personal, Movistar, Nextel, Samsung, Sony, Motorola, Unify, Xerox, Accenture, Dell, Epson, HP, IBM, LG, Microsoft, Claro, entre otros).

Como tercera etapa, y con el objetivo de otorgarle densidad al análisis del fenómeno, se realizaron entrevistas a informantes claves de Telefónica, pertenecientes a la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA), la Unión de Empleados y Técnicos de las Telecomunicaciones (UETTEL), a la Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL) , a la Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones (UPJET) y Sindicato de Profesionales de Telecomunicaciones (CePETel).

Fuentes documentales y bases de datos

Para ilustrar la evolución de la telefonía en Argentina, se utilizaron las estadísticas la Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina -CICOMRA-, y del Ente Nacional de Telecomunicaciones – ENACOM-, tanto para información referida a ingresos de telefonía por cada concepto como para cantidad de líneas y accesos. La disponibilidad de la primera se encuentra en el apartado de “estadísticas vinculadas al Mercado de Telecomunicaciones”²⁷, y fueron utilizados los datos para reconstruir el período 2004 a 2015, mientras que la información de ENACOM, de evolución similar, cubrió el período 2014 a 2017.

Tanto el empleo como los salarios y la cantidad de empresas fueron relevados del Ministerio de Trabajo, en base al Sistema Integrado Previsional Argentino - SIPA. De allí fueron utilizados el Boletín de Remuneraciones Mensuales de los Trabajadores Registrados y el Boletín Trimestral de Empleo Registrado que se publican de manera mensual y trimestral respectivamente. Dicha información incluye el conjunto de actividades de las Telecomunicaciones que contempla comunicaciones telefónicas, telegráficas, por télex y por fax, y las transmisiones de televisión por cable o por satélite, aunque no integra informática.

²⁷ http://www.cicomra.org.ar/cicomra2/asp/estadistica_notasb.asp?id_template=6

Adicionalmente, fue utilizada la información de INDEC referida a la evolución del Valor Agregado Bruto, con lo que se realizó el análisis de transferencia de ingresos entre trabajo y capital en el sector de las telecomunicaciones.

El entrecruzamiento de la información mencionada con los datos disponibles por parte del Grupo Telefónica a nivel global (extraída de la página web oficial) ha permitido ilustrar el peso y significación del caso de Telefónica sobre la telefonía en la Argentina.

En lo referido a las series de datos sobre evolución de trabajadores directos de Telefónica y el Grupo, los trabajos de Duarte (2002), Pierbattisti (2006) y Walter (1999), en base a los Balances de Telefónica de Argentina y de la Comisión Nacional de Comunicaciones (2001), han permitido reconstruir la cantidad de trabajadores directos de la actividad. Esta información pudo también ser reconstruida de primera mano a partir del acceso a información del Ministerio de Hacienda, que refiere al proceso de privatizaciones de empresas públicas con información para la década de los noventa.

La elaboración de la base de datos de contratistas (empresas y trabajadores) ha sido el eje principal del presente trabajo. Esta fue realizada a partir de información cualitativa facilitada por dirigentes sindicales anónimos. Esta base consistió en un listado de más de 150 empresas contratistas de Telefónica de los rubros Mantenimiento, Call Center y Sistemas de Gestión. Como criterio general, el listado solo contempla las empresas que realizan de manera permanente tareas tercerizadas para Telefónica. El relevamiento no incluye las franquicias comerciales de la empresa, ya que las mismas presentan una dispersión territorial inabarcable, a cuyos datos no fue posible acceder.

El trabajo cualitativo realizado sobre la base, analizando cada una de las empresas, su vinculación con Telefónica y las tareas que llevan a cabo para dicha firma, fue realizada juntamente con Alfredo Di Pato (integrante de la Comisión Directiva del sindicato telefónico de Rosario, dirigente de FOETRA, y actual secretario de prensa de la federación telefónica, FATEL). En el procesamiento y construcción del listado original de empresas contratistas de Telefónica fueron desechadas algunas contratistas vinculadas exclusivamente al mantenimiento de vehículos y a obras civiles, ya que las mismas refieren a tareas relacionadas con arreglos de unidades y obras específicas realizadas de manera esporádica.

La base privada NOSIS se utilizó para ponerle números al listado de empresas contratistas cualificado junto a Alfredo Di Pato. NOSIS es una empresa creada en 1988, que integra información sobre antecedentes comerciales, mercados financieros en línea y comercio exterior. El origen de la información sobre cantidad de trabajadores proviene de las declaraciones juradas que realizan las empresas ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (ver www.nosis.com). Específicamente se utilizó la información que refiere a la cantidad de trabajadores por empresa. El análisis de la misma permitió un rango de cuantificación de trabajadores. La cuantificación de la base de contratistas se constató a enero de 2017 y enero de 2018, permitiendo comprobar la actualización de la información disponible, por lo que resulta una considerable aproximación a la cantidad de trabajadores de las contratistas.

La cuantificación utilizada para extraer las principales conclusiones de la tesis fue la llevada a cabo en enero de 2017. Considerando que existen redes de subcontratación donde las multinacionales contratistas de telefonía tienen relación con otras empresas al mismo tiempo que son, además, de distintos rubros (telefonía, sector financiero y servicios en general) no todos los trabajadores que aparecen contabilizados en las empresas del listado de contratistas de Telefónica son tercerizados de la empresa. Por ello, se elaboró un criterio de aproximación a un número de trabajadores, por empresa contratista, que se aboca a tareas para Telefónica.

Como morfología de las empresas contratistas se establecieron tres segmentos: multinacionales, contratistas medias y PyMEs. Esta clasificación considera dos variables: la cantidad de trabajadores y aquellas que son filiales locales dependientes de una casa matriz extranjera. Así entonces, se consideraron contratistas de tamaño medio a aquellas empresas con más de 80 trabajadores y PyMEs a las que cuentan con menos de 80 personas en su plantel. Este criterio se adoptó a partir de la ley 26940, de Promoción del Trabajo Registrado y Prevención del Fraude Laboral, que considera PyME a las empresas de menos de 80 trabajadores). Asimismo, se consideró multinacionales a las filiales locales (e incluso extranjeras) de empresas globales y, aunque no es determinante para esta clasificación para este tipo de empresas, suelen tener significativa cantidad de trabajadores.

Para las pymes y contratistas medias se consideró que el total de los trabajadores que figuraban en la base NOSIS son tercerizados de Telefónica.

En el caso de las multinacionales, para los rubros Mantenimiento y Sistemas de Gestión se estimó que el 15% de la plantilla de dichas empresas dedican su tarea a Telefónica de Argentina, mientras que en el caso del *Call Center* se consideró que lo hace el 50% de la plantilla de la empresa, excepto en los casos de Atento y la unidad T-Gestiona en IBM, que fueron adquiridas al Grupo Telefónica en 2012 y 2016 y en ambos casos continuaron realizando la misma tarea para la empresa. En dichos casos, se mantuvo la cantidad original existente al momento de pertenecer a Telefónica. Estos criterios derivaron de las estimaciones realizadas por los entrevistados.

La base NOSIS permitió, además, acceder a la fecha de inicio de las empresas, a la actividad declarada ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) y al rango estimativo de facturación de cada una de ellas.

El presente trabajo tuvo en cuenta además los Estados Contables disponibles en la Comisión Nacional de Valores (CNV) tanto para Telefónica de Argentina S.A. como de Telefónica Móviles S.A. En la primera de las empresas los Balances disponibles corresponden al período 1998 a 2010, mientras que en Telefónica Móviles S.A. alcanzan los años 2003 a 2006. De esta documentación ha sido útil la información relacionada con la cantidad de líneas y lo referido a Servicios y Honorarios Profesionales como aproximación de contratismo.

Otra información relevante son los Informes de Sostenibilidad de la empresa. Esta documentación, que la empresa realiza de manera anual y son de acceso público, consiste en un resumen de información de la firma y el análisis del cumplimiento de

objetivos planteados para cada período. El análisis de los informes para el período 2003-2016 ha permitido reconstruir la serie de trabajadores directos hasta la actualidad, además de brindar información sobre el sector y estimaciones de generación de empleo indirecto.

Por último, se utilizaron recibos de sueldo originales cuyo acceso se logró a través de trabajadores de algunas empresas contratistas. A partir de los recibos se realizó el cálculo de diferenciales salariales. Dicha documentación corresponde a 5 empresas contratistas, además de los casos de personal directo y refieren al período diciembre de 2016.

Entrevistas

Se llevaron adelante 29 entrevistas a 12 informantes claves de Telefónica, FOETRA, UETTEL, FATEL, UPJET y CePETel. Los entrevistados se detallan a continuación:

Entrevistado	Rol
Alfredo Di Pato	Delegado de base en diversas oportunidades Delegado accionista durante 4 años Dirigente de FOETRA Rosario entre 1984 y 1992 Dirigente del Sindicato de Trabajadores de las Telecomunicaciones (SI.TRA.TEL) entre 2004 y 2016 Actual Secretario de Prensa de la Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL)
José Montes	Secretario de Relaciones Internacionales de Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL), Vocal Titular del Comité Ejecutivo de UBNI Américas ICTS y coordinador del suburbio noroeste de FOETRA
Diego Lattar	Trabajador de Telefónica de Argentina
Eduardo Moyano	Delegado de base, dirigente de Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FOETRA) y vocal de Comisión Ejecutiva Nacional CTA Autónoma
Luis Alberto Zas	Secretario de Nuevas Tecnologías y Políticas Audiovisuales, Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FOETRA)
Informante anónimo	Cargo ejecutivo en Telefónica y cargo directivo en Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones – UPJET
Informante anónimo	Cargo directivo de Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones – UPJET
Vito Di Leo	Vocal de Comisión Administrativa de FOETRA entre 2009-2017 y director del área de capacitación de IDETEL desde 2010
Juan Lavagna	Ex secretario gremial de Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FATEL)
Jorge Castro	Secretario General Unión de Empleados y Técnicos de las Telecomunicaciones (UETTEL)
Informante anónimo	Tercerizado de Intratel – Telecentro
Walter Arturi	Dirigente de Sindicato de Profesionales de Telecomunicaciones (CePETel)

La primera serie de entrevistas, a inicios de 2017, permitió la cualificación de **una base de datos de empresas contratistas** de Telefónica que incluyó más de 150 empresas. Las principales entrevistas para la realización de la base de empresas contratistas fueron realizadas a Alfredo Di Pato, quien ingresó a ENTEL en 1980 y fue delegado de base en diversas oportunidades, delegado accionista durante 4 años, dirigente de FOETRA Rosario entre 1984 y 1992, dirigente del Sindicato de Trabajadores de las Telecomunicaciones (SI.TRA.TEL) entre 2004 y 2016 y es actualmente Secretario de Prensa de la Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL). También a principios de 2017, algunas entrevistas adicionales permitieron complementar la información de contratistas y, en particular, realizar **una primera aproximación a diferenciales salariales** de tercerizados.

En una segunda etapa, una serie de entrevistas semiestructuradas concretadas a principios de 2018, han permitido la realización del **relevamiento de empresas contratistas y de las relaciones al interior de la actividad**. En el mismo, además de la estructura de funcionamiento de las actividades, fue posible distinguir las áreas de trabajo con mayor y menor cantidad de trabajadores de contratistas.

Las entrevistas a Alfredo Di Pato permitieron la clasificación de los datos principales de la base de contratistas, distinguiendo la actividad realizada para Telefónica de cada una de las empresas. Fue, además, quien me solicitó la tarea original para el Encuentro Regional en Colombia de UNI Global. Tanto él, como Vito Di Leo, y José Montes han realizado un aporte fundamental habida cuenta de su extensa experiencia sindical y en telefonía. En el caso de Vito Di Leo, además, ha sido de gran ayuda el trabajo de su autoría denominado *Informe Resultados de la explotación privada del servicio telefónico en Argentina en la década del 90*, del año 2003.

Los informantes de la Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones (UPJET) hicieron importantes aportes en relación al amplio abanico enunciado en relación al funcionamiento de la telefonía y de la empresa Telefónica en particular, la estructura de funcionamiento, el análisis del sector en relación al avance tecnológico e incluso los desafíos actuales de los trabajadores telefónicos y del sector en general.

Luis Zas, actual Secretario de Nuevas Tecnologías de Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA), y Eduardo Moyano han sido trascendentales para analizar el funcionamiento de la telefonía actual, el mapa de actividades, el rol de la tecnología en el proceso histórico, los desafíos por delante y los profundos debates en el seno del principal gremio del sector.

La experiencia del primer gremio de trabajadores tercerizados, la Unión de Empleados y Técnicos de las Telecomunicaciones (UETTEL), relatada en primera persona por Jorge Castro, Secretario General del Sindicato, contribuyó a entender las dificultades principales que enfrentan los trabajadores tercerizados y las condiciones de trabajo a las que se encuentran expuestos.

Para el análisis de los diferenciales salariales han sido de gran utilidad los aportes realizados por Diego Lattar, quien además aportó ejes centrales para entender el funcionamiento de las empresas contratistas.

Otras entrevistas complementarias permitieron el desarrollo de todo lo referido a las condiciones de trabajo de los trabajadores tercerizados.

En relación a las particularidades del trabajo realizado, es necesario mencionar que la descripción de las características de la telefonía en la Argentina considerando la evolución de las líneas y rentabilidad de estas, además de algunas aproximaciones relacionadas a la cantidad de trabajadores del sector, tuvo como objetivo perfilar la lógica macro de funcionamiento de la telefonía y vincularla al proceso histórico de nuestro país.

Esto se complementó con un repaso de la evolución del proceso de evolución de la tercerización laboral en la Argentina, tanto en los orígenes de las privatizaciones periféricas como durante la década del noventa y su estrecha relación con las privatizaciones.

En primera instancia, se buscó distinguir entre las tareas tercerizadas correspondientes a la actividad principal y aquellas relativas a la actividad secundaria o periférica de la empresa madre. Para ello, este trabajo construyó las definiciones de actividades centrales y periféricas a partir de definir a las telecomunicaciones y de las menciones realizadas por representantes sindicales.

Asimismo, se apuntó a trabajar sobre la externalización de tareas, tanto en lo referido a la denominada planta interna como externa, teniendo en cuenta el avance de la tecnología, con el objetivo de analizar su influencia en el ordenamiento de la actividad y en el proceso tercerizador.

Considerando que la existencia del monopolio estatal primero y de un duopolio privado posteriormente a la privatización, se procedió al análisis de las razones de la existencia de diversos tipos de contratistas. El objetivo estuvo orientado a distinguir el esquema particular de funcionamiento y de relación de la empresa con sus contratistas de la empresa Telefónica y la existencia, desde su origen, de diversos tipos de empresas contratistas.

Capítulo II. El sector de las telecomunicaciones en la Argentina.

El objetivo del presente capítulo se orienta a analizar las características principales del sector de telecomunicaciones en la Argentina, su crecimiento desde los años setenta a la actualidad y los indicadores más importantes durante la etapa de la postconvertibilidad. El conocimiento en profundidad de este sector dinámico de la economía resulta central para comprender, en los capítulos subsiguientes, las transformaciones en el mercado de trabajo y el proceso de tercerizaciones. De manera complementaria, en el capítulo se realiza un análisis sobre los principales actores (empresas y gremios) relacionados con la actividad.

Asimismo, el presente capítulo ayuda a entender, en clave histórica, que en la telefonía, el desarrollo tecnológico, el constante crecimiento y la concentración configuran el funcionamiento del sector. En este contexto, aunque los indicadores de empleo y salarios pueden mostrar la misma evolución, no ilustran por sí solos la realidad de la telefonía. El desarrollo del funcionamiento de las telecomunicaciones permitirá comprender la vinculación entre el avance tecnológico y el impacto en el orden laboral.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, International Telecommunication Union) define como telecomunicación a toda “onda emisión, transmisión y recepción de signos, señales, escritos e imágenes, sonidos e informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.”²⁸. El sector de las telecomunicaciones se encuentra fuertemente ligado al desarrollo tecnológico y en virtud de ello, ha vivido sensibles variaciones desde la década del '70, incluyendo hoy la telefonía fija y móvil, los datos móviles, el acceso a internet y en muchos casos también la televisión por cable, con tecnología que abarca la fibra óptica, información satelital y conexiones inalámbricas.

En la última década, se produjo a nivel global, un fuerte crecimiento de la actividad caracterizada por mercados de fuerte interdependencia y mercados de trabajo volátiles y con actualización permanente (Expósito, 2016). Este proceso también tuvo lugar en la Argentina durante toda la postconvertibilidad²⁹.

Otra de las características del sector es el alto grado de concentración. Como se mencionó, según el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET-Ministerio de Educación) en Argentina operan alrededor de 12 empresas de telefonía fija, móvil y transmisión de datos en Internet, junto a un amplio mercado de PyMEs que brindan principalmente servicios de transmisión de datos, habiendo pasado del año 2000 de 44 empresas del sector de comunicaciones dentro de las 1000 empresas de mayor facturación del país a sólo 32, once años después (Rodríguez Miglio y Delfini, 2015) lo que refleja la tendencia a una mayor concentración sectorial. Este proceso deriva del

²⁸ UIT <http://www.itu.int/en/pages/default.aspx>

²⁹ Rodríguez Miglio (2016: 291); información disponible de CICOMRA

monopolio original en ENTel, y del proceso privatizador posterior que facilitó las condiciones para la consolidación del actual oligopolio telefónico.

En relación con el empleo y los salarios, el dinamismo de la rama y sus márgenes de rentabilidad han impulsado el crecimiento de ambos aspectos³⁰. Sin embargo, y es parte central de esta tesis, no se puede entender este proceso si no se estudia la tercerización, ya que esta explica una porción importante de la vida del sector.

El capítulo se estructura describiendo en primer lugar, a los actores del sector, es decir, a las dos principales empresas y los gremios actuales de la telefonía. Es segundo lugar, se describe escuetamente el funcionamiento del sector en la década de los setenta y en la década del noventa, dos etapas trascendentes a la hora de evaluar el desempeño de la actividad. Finalmente, se analizan los principales indicadores de la telefonía de la postconvertibilidad en la Argentina, y la significación de la empresa Telefónica en el mercado actual.

i. Los actores del sector: empresas y sindicatos

El mercado de la telefonía en la Argentina toma impulso a partir del nacimiento de la empresa estatal. ENTel se crea en 1948 (originalmente llamada Empresa Mixta Telefónica Argentina -EMTA-), como parte del proceso de nacionalización de la Unión Telefónica, principal empresa de las comunicaciones en ese momento, de origen estadounidense (Prospitti y Aguilar, 2014). Esta etapa y hasta entrados los años setenta, se caracteriza por la expansión en la provisión y venta de servicios de telefonía fija³¹.

En términos gremiales, ya desde 1944 en un intento por agrupar a los sindicatos telefónicos de todo el país, se fundó la Federación Obrera de Telecomunicaciones de la República Argentina (FOTRA) y unos años después, en 1950, se crea la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA), que reunía a todos los trabajadores de las telecomunicaciones del país. Hacia 1958 se funda además la Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones (UPJET), orientada a representar a trabajadores jerárquicos que carecían de representación gremial/asociacional/profesional. Junto con ello, y en ese mismo año, se funda el Sindicato de Profesionales de Telecomunicaciones (CePETel), que nace como organización agrupando a los profesionales universitarios trabajadores y trabajadoras de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel).

Desde 1955, los principales dirigentes gremiales telefónicos son perseguidos por la “Libertadora” y el gremio tiene un rol activo en la disputa con la dictadura de aquel entonces. En 1968, emerge la figura de Julio Guillán, un emblema de la resistencia sindical anti dictatorial. Por esos años, el sindicato telefónico planteó con firmeza su oposición a los diferentes -y todavía tibios- intentos de privatización periférica de algunas áreas de ENTel (Prospitti y Aguilar, 2014).

³⁰ El salario de los trabajadores telefónicos en particular se encuentra entre aquellos con mejores convenciones colectivas de trabajo en la etapa de la postconvertibilidad (Davolos, 2011).

³¹ Hacia 1960 se debe mencionar la incorporación del sistema de Télex, para envío y recepción de documentos.

La dictadura militar iniciada el 24 de marzo de 1976 promovió una fuerte política de promoción de las privatizaciones periféricas, es decir, una política que consistía en el traspaso a empresas privadas de obras y servicios hasta el momento llevadas a cabo por las empresas estatales como la extensión y construcción de nuevas redes. En este contexto, aparece la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA- representando a trabajadores telefónicos (Basualdo y Esponda, 2015).

Los trabajadores telefónicos, que en la década del setenta tuvieron activa participación en las luchas populares y con un claro rol combativo y antiburocrático, fueron fuertemente perseguidos por la dictadura de 1976, que encarceló y desapareció a decenas de trabajadores telefónicos. De todos modos, los trabajadores de ENTel llevaron adelante un plan de lucha en 1977 por la defensa de la jornada de siete horas, a pesar de la feroz represión que sufría en su conjunto el movimiento sindical: se retiraban de sus puestos luego de cumplir la séptima hora de trabajo. La dictadura respondió despidiendo a tres mil trabajadores, algunos de los cuales fueron secuestrados semanas más tarde. Los trabajadores, que aún resistían desde la clandestinidad, lucharon por la defensa de la empresa estatal (Prospitti y Aguilar, 2014).

La morfología del mercado telefónico se modifica drásticamente con las privatizaciones, a partir de la aparición de Telecom y Telefónica. La privatización entregó a dos consorcios la explotación del servicio. Telecom participó de la privatización a través de Nortel Inversora S.A., originalmente controlada por France Telecom, Telecom Italia, J.P Morgan y el grupo argentino Pérez Companc (tanto JP Morgan como Pérez Companc se retiran en 1999) y Telefónica de Argentina lo hizo a través de Cointel, de propiedad de Telefónica Internacional, cuya titular era Telefónica de España.

El sindicato Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA- Buenos Aires se opuso fuertemente a la privatización, impulsando una huelga por tiempo indeterminado en agosto del `90. Esta medida de los trabajadores cuestionaba tanto las características de la privatización, como las reformas económicas estructurales que buscaba implementar el menemismo. El gobierno respondió con el Decreto Nº 2180/90 que restringió el derecho de huelga de los trabajadores de servicios públicos, suspendiéndose 50 de los 110 artículos del convenio laboral telefónico. También amenazó con quitar la personería al gremio y comenzó con una política de cesantías que llegaría a 400 trabajadores, entre ellos la mayoría de los delegados del sindicato bonaerense. Además, nombró al histórico dirigente Julio Guillán como Secretario de Comunicación del Estado (Prospitti y Aguilar, 2014). La lucha continuó, pero la privatización se llevó a cabo.

Hacia fines de 1991, es posible contabilizar 17.458 trabajadores directos en Telefónica, que correspondían casi el 70% en la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA- (11.947 trabajadores), 17,8% en Federación de Organización Personal Supervisión y Técnicos Telefónicos Argentinos -FOPSTTA- (3.098), no convencionales un 7% (1.219 casos), algo más del 5% en la Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones -UPJET- (929) y 1,5% en Sindicato de

Profesionales de Telecomunicaciones -CePETel (265). A esto se suman 649 trabajadores eventuales.

En esta etapa, y tal como se analizará más adelante, se produce una fuerte reducción de la cantidad de trabajadores tanto en Telefónica como en Telecom.

En la postconvertibilidad, y en el marco del sensible crecimiento de la actividad, la propiedad de Telecom en 2003 pasa a manos del grupo Wertheim, que compra la participación de France Telecom. Asimismo, en 2016, el grupo mexicano Fintech adquiere Telecom Italia. En el caso de Telefónica, en esta etapa tanto Telefónica de Argentina S.A. (dedicada a telefonía fija-nacional e internacional, telefonía pública y acceso a Internet), como Telefónica Móviles Argentina S.A. (telefonía celular), de manera directa e indirecta son propiedad al 100% de Telefónica de España³².

Un hecho reciente y de trascendencia, implica la posibilidad de brindar TV por cable desde 2018. Esto alcanzó a Telefónica, Telecom y Claro. En esta misma línea vale mencionar que en junio de 2017, Telecom y Cablevisión se fusionaron en una nueva empresa.

En la actualidad, el sector de telecomunicaciones presenta cuatro tipos de sindicatos: los que agrupan a trabajadores de base (FATEL/FOETRA y FOESITRA), aquellos que organizan a los técnicos (FOPSTTA), los integrados por profesionales (CEPETEL) y los que agrupan al personal jerárquico (UPJET). En virtud de ello, el análisis a continuación tendrá en cuenta esta categorización.

En el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, el sindicato más numeroso sigue siendo la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA), actualmente afiliado a FATEL. La Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL) es una entidad sindical de segundo grado fundada en 2005, que nuclea a diversas organizaciones de trabajadores de las Telecomunicaciones, con representación a nivel nacional, integrada además por otros gremios como el Sindicato de Obreros Empleados y Especialistas de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de Santa Fe -SOEESIT-, el Sindicato Único de Trabajadores Telefónicos y Afines de Chaco -SUTTACH-, Sindicato de Obreros y Empleados Telefónicos de Tucumán -SOETTUC-, el Sindicato de Trabajadores de las Telecomunicaciones de Rosario -SITRATEL-, y Sindicato Telefónico Luján -SILOE & ESIT-. Esta Federación representa aproximadamente el 70% de los trabajadores de base³³. Complementariamente, el resto se encuentran mayoritariamente agrupados en la Federación de obreros, especialistas y empleados de los servicios e industria de las telecomunicaciones de la República Argentina FOESITRA, que incluye seccionales

³² Composición accionaria: el capital social de Telefónica en la Argentina está compuesto por acciones de dos clases. Las de clase "A" representan el 62,53 % y las de clase "B" el 37,47 %. Al 31 de diciembre de 2011, la Compañía Internacional de Telecomunicaciones (COINTEL) es el accionista mayoritario, al ser titular del 51,49% del capital social mediante la titularidad de 3.596 millones de Acciones Clase A representativas del 51,49% del capital social. En estos momentos, el 100% de las acciones están, directa o indirectamente, en poder de Telefónica S.A.

³³ Entrevista a Vito Di Leo, 03 de abril de 2018.

significativas en cantidad de trabajadores como Bahía Blanca, Córdoba, La Plata y Mar del Plata. Estas dos federaciones, FATEL y FOESSITRA, no “compiten” en el mismo espacio geográfico sino que que complementan en términos de representación.

Como otra característica de la etapa reciente, en 2010 se funda, dentro de la CTA Autónoma y con orientación de izquierda, la Unión de Empleados y Técnicos de las Telecomunicaciones (UETTEL), con más de 500 trabajadores. Esta es esencialmente una organización de tercerizados que “nació de la falta de representación sindical que sufrimos hace más de 20 años los empleados mal llamados tercerizados de Telefónica de Argentina y Telecom”³⁴.

Finalmente es necesario mencionar que en la postconvertibilidad se incrementa el peso de dos gremios no telefónicos pero significativos a la hora de estudiar la tercerización en el sector: la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA- y el Sindicato de Comercio. Como se verá más adelante, la aparición de los dos gremios representando a trabajadores de telefonía deriva de la decisión empresarial de encuadrar parte de sus trabajadores bajo el paraguas de convenios de estos dos sindicatos. El proceso arranca con las privatizaciones periféricas mediante el Convenio Colectivo 76/75 (UOCRA) y el Convenio Colectivo 130/75 (Comercio).

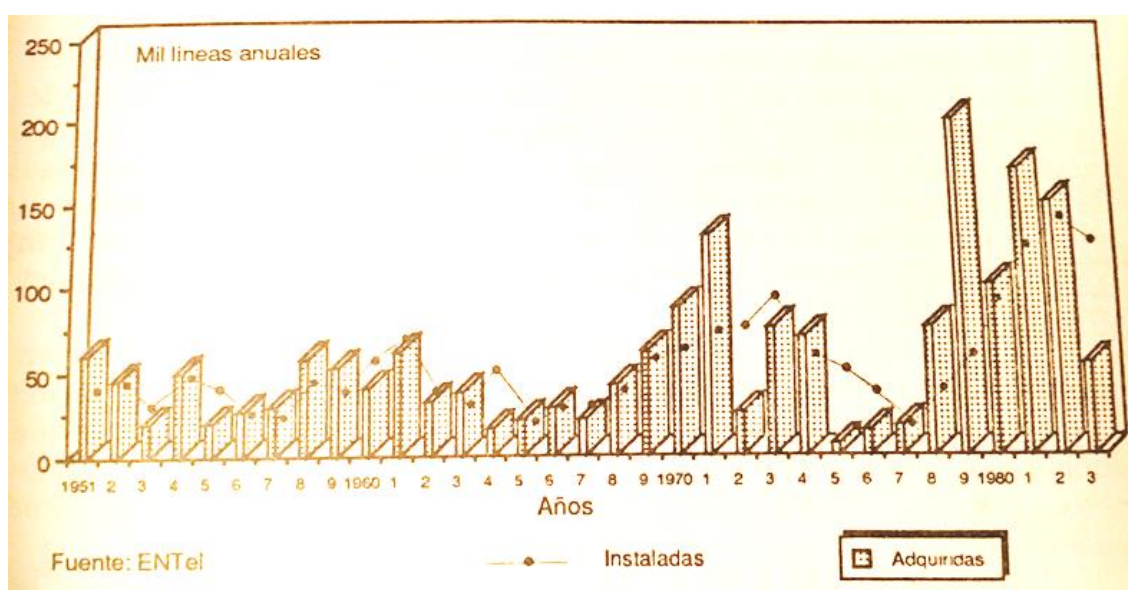
ii. Transformaciones de las telecomunicaciones durante la última dictadura y las privatizaciones de la década de los noventa

Como se mencionó, ENTel nace en 1948, con la nacionalización de la Unión Telefónica. Hasta la década de los noventa y las privatizaciones, se puede decir que el impulso del sector se concentró en la instalación de líneas fijas. ENTel pasó de cerca de 1 millón de líneas totales en 1955 a 1.4 millones en 1964, 1.8 millones en 1976, 2.4 millones en 1985 y 2.8 millones en 1988. La distribución de esas líneas se mantuvo sin embargo muy desigual, y aunque el servicio creció en el interior del país, más del 55% de esas líneas siguieron correspondiendo al Área Metropolitana de Buenos Aires, mientras que provincias como Formosa o Jujuy mantuvieron una penetración cercana a 1 línea cada 100 habitantes.

Hacia finales de los sesenta, se encuentra la primer gran compra de equipamiento, a través del contrato con Standard Electric y Siemens para la provisión, en un plazo de 3 años, de centrales de conmutación para setecientos treinta mil líneas de teléfono y cuatro mil de télex, por un monto total de 872 millones de dólares.

³⁴ Entrevista realizada por H.L. a Jorge Castro, Secretario General UETTEL

Figura 1 – Expansión de la red de ENTel entre 1951 y 1983



Fuente: Herrera, 1989

Como se detalla en la Historia de las Telecomunicaciones³⁵, una sucesión de denuncias hizo que en 1973 se votara una ley nacional anulando las contrataciones, aplicando multas y sugiriera la nacionalización de las plantas de dichas empresas, lo que generó el bloqueó casi total de la expansión de líneas de ENTel (como se ilustra en la imagen).

Sin embargo, el advenimiento de la dictadura cambió el escenario. La etapa se caracteriza por recomponer la relación con los proveedores³⁶, el aumento de precios por línea³⁷, los sobrepagos en las compras y el proceso de privatizaciones periféricas, es decir, contrataciones para mantenimiento de los planteles exteriores, para la contratación de centrales “llave en mano”³⁸, para la fabricación de equipos y repuestos, para la construcción de obras civiles para los edificios de las nuevas centrales que se proyectaba inaugurar, y para tareas conexas como la limpieza y mantenimiento de las distintas instalaciones.

La dictadura 1976-1983 encaró un proceso de descentralización y regionalización que delegó tareas y responsabilidades, de la Administración General de ENTel a cinco gerencias regionales denominadas Sur, Noroeste, Litoral, Centro Este y Metropolitana (Iramain, 2016). El recorrido para hacer “eficiente” el servicio se concentraba en

³⁵ Revista Fibra, Tecnologías de la Comunicación, parte 4, Julio de 2016. La publicación Fibra (Tecnologías de la Comunicación) es un emprendimiento de Menta Comunicación, un equipo de trabajo especializado que ofrece asesoramiento estratégico en el campo digital. <http://revistafibra.info/>

³⁶ Se reactiva el contrato con Standard y Siemens para la provisión de seiscientos mil nuevas líneas

³⁷ ENTel estaba pagando más de 1200 dólares por línea, mientras que el precio internacional rondaba los 220 dólares (Herrera, 1989).

³⁸ Es posible mencionar: la Red ARPAC de transmisión de datos, entregada a la firma SinTec, subsidiaria de Telefónica de España, y la construcción del Cinturón Digital de Buenos Aires (CIDIBA), el primer sistema de transmisión de fibra óptica a gran escala instalado en el mundo, que se adjudicó a NEC por compulsa de precios y financiamiento.

focalizar la tarea de las gerencias regionales en la explotación exclusiva del servicio de telecomunicaciones, prescindiendo de las tareas “accesorias”, ganando “agilidad” en la toma de decisiones, lo que redundaría en un incremento de la productividad y una disminución de la “burocratización administrativa”³⁹. La regionalización otorgó facultades para contratar directamente con empresas privadas aquellas tareas consideradas “superfluas”: “mantenimiento de los planteles exteriores, la contratación de centrales “llave en mano”, la fabricación de equipos y repuestos, la construcción de obras civiles para los edificios de las nuevas centrales que se proyectaba inaugurar, y tareas conexas como la limpieza y mantenimiento de las distintas instalaciones” e incluso “efectuar convenios de colaboración financiera con los gobiernos provinciales para la ejecución de diversas obras” (Iramain, 2016: 7). La privatización periférica permitió el desenvolvimiento de empresas privadas de construcción y mantenimiento de planteles exteriores, racionalizando el plantel laboral de ENTel, y permitiendo disponer en la empresa estatal sólo el “personal especializado” que exige una empresa de servicios “moderna” y “eficiente” como consideraba el Gobierno para la telefónica. El dato que refleja esta decisión es el porcentaje de personal altamente calificado (técnicos y profesionales) dentro de su plantel laboral: mientras a fines de 1980 el sector comunicaciones alcanzaba un 5,1% y el total de empresas públicas un 6,3%, ENTel ostentaba un 7,6%. En paralelo, el Gobierno recorrió el camino de la “eliminación de los elementos perturbadores y disociadores” y la eliminación de los convenios colectivos de aquellos regímenes de promoción y calificaciones del personal que eran vistos por la conducción empresaria de ENTel como “inadecuados”, dado que impedían la selección del personal más “capacitado”.

Con la privatización periférica se incrementó sensiblemente la contratación de empresas privadas para la construcción de red urbana nuevas primero y el mantenimiento de estas, más tarde, en lo referido al plantel externo (instalación de cables subterráneos y aéreos de interconexión entre centrales, o entre central). En 1977 los contratistas privados se quedaron con el 11% de las horas/hombre de trabajos para estas tareas y llegaron a ostentar el 91% en 1983 (Verbitsky, 1990: 34).

Este proceso no trajo aparejada mayor productividad. En realidad, los márgenes de rentabilidad del monopolio telefónico impulsaron la creación de empresas que no generaron mayor eficiencia e incluso, nunca habían trabajado en el rubro, pero sirvió para reestructurar el capital privado y bajar los sueldos de los empleados de la empresa nacional (Herrera, 1989, citado por Expósito 2016).

Esta cuestión tuvo además un agravante: los órganos de control certificaban obras y plazos que no se cumplían, ya que los contratistas dominaban los mismos. El costo por línea instalada argentino llegó a duplicar el promedio internacional ya que el trabajo de los contratistas se facturó entre 3 a 8 veces más que el costo de realización por parte de la misma ENTel, aunque los contratistas pagaban por debajo de los convenios colectivos

³⁹ Los resultados fueron una reducción de la cantidad de empleados por cada 1.000 líneas telefónicas en funcionamiento (menos empleados y más líneas), la ganancia de líneas telefónicas (cuyo récord histórico fue 120.770 líneas en el año 1981) y el descenso del porcentaje de llamadas inefectivas de la red urbana (aunque con un número importante de fallas).

y sin aportes y contribuciones. Es más, existió una relación inversa entre aumento de planteles exteriores y productividad: si en 1979 eran necesarias 47,7 horas/hombre por cada nuevo abonado, en 1984 hacían falta 124. Estimaciones indican que con la productividad de 1979 y hasta 1985, en lugar de los 758.762 abonados nuevos se podrían haber incorporado 1.232.955. Las formas de ganar dinero fueron variadas: repartos de licitaciones, obras entregadas con demoras, subcontrataciones ad infinitum, obras sin terminar que fueron concluidas por ENTel, daños causados a los planteles por incapacidad técnica durante la ejecución de los trabajos, no devolución de materiales (Verbitsky, 1990: 34).

También se privatizaron actividades como procesamiento de datos o la emisión de guías telefónicas, tareas de mantenimiento, limpieza y flete (Herrera, 1989, citado por Expósito 2016).

Las privatizaciones

La privatización abrió paso a una nueva etapa en lo referido al negocio de la telefonía. Estrictamente, con el mandato de Alfonsín arrancaron los intentos privatizadores encabezados por Terragno, sobre Aerolíneas Argentinas y ENTel, a fines de 1987, cuando aún esperaba turno en el Congreso un proyecto de ley de privatizaciones firmado por Alfonsín y Sourrouille.

El proceso fue demostrativo de la pelea entre capitanes de la industria y las transnacionales y los bancos acreedores, por la disputa de cada porción del desguace del Estado Nacional. Como resultado de esta disputa, por un lado, hubo una oferta original con Telefónica de España, que implicaba la adquisición de una participación de no más del 40 por ciento en ENTel, asociada con otros inversores (Telettra, de Techint, y los bancos Citi y Chase), donde el Estado retendría el 51 por ciento (que absorbería la deuda externa de las compañías), y donde el 9 por ciento restante quedaría en manos de los trabajadores (Verbitsky, 1991: 31-35). Por otro, un grupo de proveedores y contratistas de ENTel presentó una oferta alternativa, asociado con bancos (por Pérez Companc estaban su constructora Sade, su vendedora de equipos Pecom Nec y su Banco Río, junto con Siemens Standard Electric, el grupo Juncal y los bancos Morgan Guaranty y Deutsche⁴⁰).

Finalmente, el decreto 420/90, determinó la venta⁴¹ de ENTel a Telecom y Telefónica, donde el Estado recibiría 214 millones de dólares en billetes, 380 millones de dólares en pagarés a seis años, y el resto en títulos de la deuda externa. Las partes del precio en billetes y financiada constituían una cifra fija, que en consecuencia no entraba en el

⁴⁰ Asociado en Pecom-NEC con la japonesa Nippon Electric Co., el grupo Pérez Companc fue desde 1980 uno de los grandes proveedores para la construcción del cinturón digital y de equipos de conmutación telefónica. Además, Sade fue uno de los mayores contratistas de obras para ENTel, a partir de la privatización periférica iniciada en 1977

⁴¹ El precio fijado en el decreto fue de 1.003 millones de dólares el precio base del 60 por ciento de las acciones de ENTel: 534,3 millones de dólares por la zona Sur y 468,4 por la zona Norte (Verbitsky, 1991: 31-35).

concurso. Como estaba estipulado, ganaron quienes ofertaron más valores en títulos de la deuda externa.

El mecanismo perverso puesto en práctica desde ningún punto de vista podía asimilarse con el de una Inversión Extranjera Directa. Por el contrario, constituía un desestimulo directo a la inversión. No era inversión, sino compra de activos instalados, por un monto que sólo en una parte minoritaria se componía de recursos genuinos, y en el resto, de papeles. Además, los consorcios formados reunían a empresas extranjeras, pero también nacionales, las que gozarían de las prerrogativas de aquéllas para remesar utilidades. Esta extranjerización sin inversión disminuiría la cuenta de intereses de la deuda externa, pero lo compensaría con creces por la remisión de utilidades, una variable aún menos manejable.

El informe elaborado por Vito Di Leo (2013) indica que “el análisis de los Informes Contables tanto de Telecom como de Telefónica muestran que desde el momento de la privatización en noviembre de 1990 el único aporte de capital propio que pueda ser considerado como inversión externa por parte de los Grupos Controlantes COINTEL y NORTEL, es el reducido pago inicial efectuado al Estado Argentino para adquirir el 60 % de las acciones de las licenciatarias que les fueran adjudicadas” (2013: 2) que alcanzaron los 114 y 100 millones de dólares respectivamente. Luego de ese pago inicial no aportaron capital propio para financiar la operación de las licenciatarias, las cuales funcionaron desde un primer momento con el flujo de fondos que aportaron los usuarios a partir de muy elevadas tarifas, para lo cual incluso se les permitió utilizar las facturaciones devengadas por ENTEL en el bimestre anterior al traspaso de la empresa que fueron percibidas por los nuevos operadores. Mas aún, no solo no se registró ningún nuevo aporte de capital por parte de los accionistas mayoritarios sino exactamente lo inverso, cuando COINTEL, a comienzos de 1998, realizó una reducción del capital social de Telefónica de Argentina, utilizando 800 millones de dólares provenientes de recursos internos facturados a los usuarios del servicio telefónico, para eliminar el 10% de las acciones que se encontraban en mano de sus empleados. De este modo se favoreció a la Sociedad Controlante que, sin poner un peso adicional y con la misma cantidad de acciones que tenía en su poder, aumentó por este medio su participación en la sociedad (y por ende su porción en el reparto de beneficios) pasando de un 60% a un 66,66%.

En este período se ampliaron y renovaron las redes telefónicas duplicando la capacidad instalada, pero, en ningún momento dichas obras fueron financiadas con aportes de capital propio de los Grupos Controlantes. Alrededor de dos terceras partes de estas obras fueron autofinanciadas con los recursos corrientes generados por la venta de los servicios, es decir con fondos del ahorro interno aportados por los usuarios. El resto fue cubierto con endeudamiento externo contraído a nombre de las licenciatarias del servicio de nuestro país, pagaderos por los usuarios mediante aumentos de tarifas. Con este endeudamiento comprometieron las finanzas de las prestadoras sin ninguna necesidad y al solo efecto de sostener la fuerte extracción de beneficios directos e indirectos remesados al exterior.

Como se mencionó, otra característica de la etapa reside en la ampliación de la red. Se produce un franco crecimiento en la instalación de líneas. Las líneas en servicio crecieron de 1.695.504 en 1990 a 4.168.825, es decir un aumento de 146% en trece años. La instalación de teléfonos de uso público se incrementó de 12.749 unidades a 107.529. Una segunda característica fue, además, la digitalización de la red, que pasó del 14,6% en 1990 al 100% en 1998. Esto supone una mejora notable en la calidad de prestación del servicio y un incremento sensible de la productividad de las compañías (Abeles, 2001: 85). Naturalmente, y acompañando este proceso, se observa que la cantidad de pedidos en lista de espera se reduce de 257.996 en 1994 a cero en 1999.

Este proceso fue acompañado del aumento en el valor de las tarifas. El costo del servicio telefónico correspondiente a un usuario residencial “típico” experimentó un aumento del 96% desde la transferencia de ENTel hasta fines de 1996, superior al IPIM (83%) pero inferior al registrado por el IPC (157%). Desde 1997 se aplicó además el rebalanceo tarifario, lo que mejoró la rentabilidad empresarial (Abeles, 2001: 115).

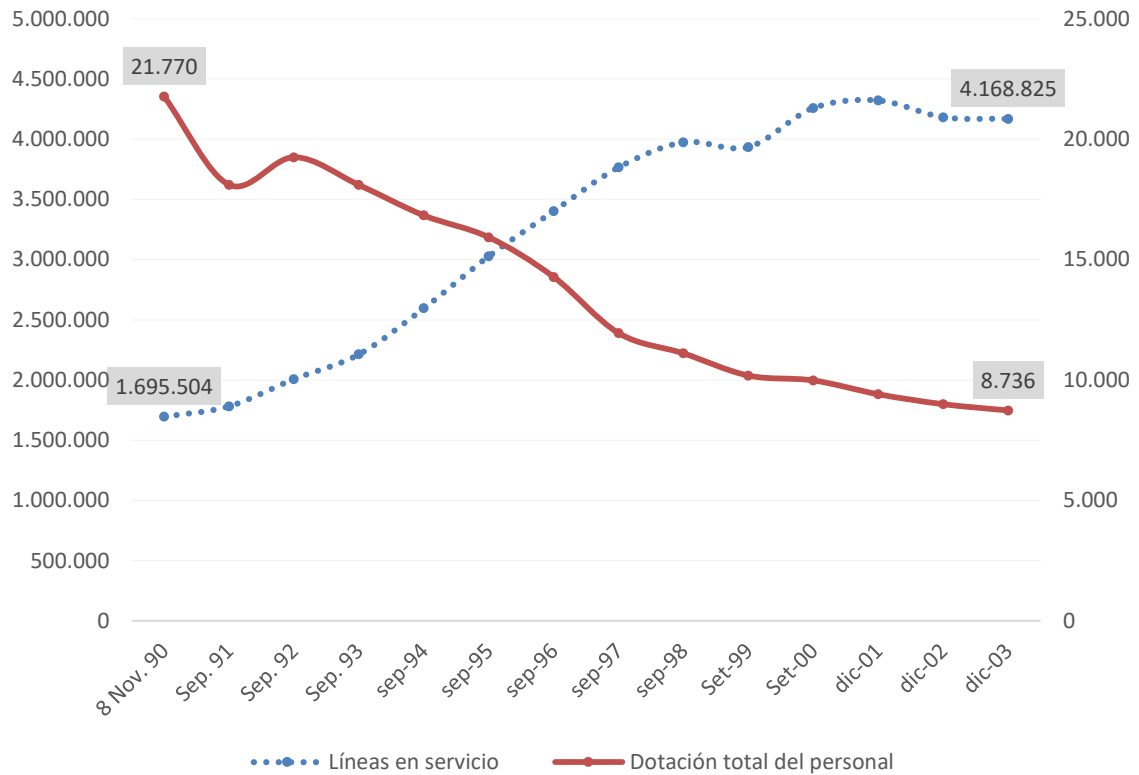
Por otro lado, hubo un fuerte impulso a la desregulación en lo referido a telefonía. La liberalización del mercado de telecomunicaciones implica beneficios significativos para los usuarios del segmento corporativo (Abeles, 2001: 118).

Pero los grandes beneficios de las empresas provinieron fundamentalmente de las ganancias extraordinarias derivadas de la significativa reducción de los costos operativos (Abeles, 2001: 119). Tomando en cuenta la facturación, esta se incrementó 132% entre 1991 y 1999, equivalente al aumento del 130% de las líneas instaladas. Sin embargo, la rentabilidad neta de las compañías telefónicas creció a un ritmo muy superior, tanto de las ventas como al número de líneas de servicios, llegando incluso a incrementarse en un 290% entre 1991 y 1999, dando lugar a un aumento de la rentabilidad por línea del 70%.

En esta etapa, además, se impulsa la telefonía móvil. Esta existía en la Argentina desde 1988, con la Compañía de Radiocomunicaciones Móviles Movicom S.A. (Abeles, Forcinito y Schorr, 2001), pero es en 1993 que Telefónica y Telecom son autorizadas a explotar en la región del AMBA una segunda banda de telefonía móvil a través de Movistar S.A. de propiedad conjunta. En 1996, asimismo, se las habilita a operar en las regiones norte y sur (es decir, en sus propias regiones del interior del país) compitiendo con CTI, quien operaba desde 1992.

En términos de empleo, se observa que, a la par del incremento de líneas en servicio, se reduce la cantidad de trabajadores pasando en 1990 de 21.770 trabajadores a sólo 8.736, es decir una reducción del 60%. En el mismo período, las líneas por empleado pasaron de ser 77,90 en 1990 a 477,20 en 2003.

Gráfico 1 – Evolución de la cantidad de líneas en servicio en Telefónica de Argentina, y dotación de trabajadores directos



Fuente: elaboración propia en base a Memorias de las Privatizaciones, ENTEL, del Ministerio de Hacienda

Cuadro 1 – Principales indicadores de Telefonía entre los años 1990 y 2003

Descripción	Nov. 90	Sep. 91	Sep. 92	Sep. 93	sep-94	sep-95	sep-96	sep-97	sep-98	Set-99	Set-00	dic-01	dic-02	dic-03
Líneas en servicio (en millones)	1, 695	1,782	2,008	2,213	2,596	3,028	3,402	3,766	3,974	3,934	4,259	4,321	4,182	4,169
Cientes Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	42.282	-	-	112.665	94.256	101.446
Teléfonos de uso público	12.749	14.642	20.686	24.027	31.671	41.434	47.810	55.686	66.343	97.663	114.037	122.665	101.552	107.529
Dotación total del personal	21.770	18.107	19.252	18.098	16.836	15.928	14.279	11.948	11.107	10.186	9.984	9.410	8.998	8.736
Líneas en servicio por empleado	77,9	98,4	104,3	122,3	154,2	190,1	238,3	315,2	357,8	386,2	426,6	459,2	464,8	477,2
Digitalización de la red (en %)	14,6	18,1	24	38,2	52,9	70,8	77,8	90,1	100	100	10	100	100	100
Lista de espera	-	-	-	-	257.996	71.382	16.559	13.393	7.889	-	-	-	-	-
ADSL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.462	34.410	69.336
Kilómetros de cable de fibra óptica	-	-	-	-	3.540	7.341	9.003	9.769	10.314	14.380	15.699	16.611	16.727	16.730
Inversión del ejercicio	-	206,9	610,3	925,23	1.060,00	1.212,40	1.088,90	785	707	681	479	209	151	186
Ingresos por operación	-	1.151,90	1.584,60	1.784,20	2.610,90	2.732,10	2.751,80	2.497	2.664	2.597	2.822	1.395	3.060	2.695

Fuente: elaboración propia en base a Memorias de las Privatizaciones, ENTEL, del Ministerio de Hacienda

La dotación hacia finales de 1991 ascendía a 17.458 empleados efectivos y 649 personas eventuales. Los 17.458 trabajadores directos correspondían casi el 70% en la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA- (11.947 trabajadores), 17,8% en Federación de Organización Personal Supervisión y Técnicos Telefónicos Argentinos -FOPSTTA- (3.098), no convencionados un 7% (1.219 casos), algo más del 5% en la Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones -UPJET- (929) y 1,5% en Sindicato de Profesionales de Telecomunicaciones -CePETel (265). Comparándolo con la dotación al inicio (noviembre de 1990), que ascendía a 21.770, se observa una reducción del 19,8%. Esta disminución de 4.312 personas es el neto de bajas e incorporaciones de Telefónica de Argentina, donde la mayoría corresponde a disminuciones derivadas del plan de Retiro Voluntario. Asimismo, cabe destacar un cambio de carácter cualitativo, dado por la aplicación de una nueva política de empleo, trajo aparejada la reasignación del personal según el perfil de cada uno, y la incorporación del personal no agremiado que agrupa básicamente a la estructura de mandos superiores de la empresa. El resto, 649 casos, corresponden a trabajadores eventuales.

En este contexto, las decisiones empresarias de descentralización y reducción de costos, junto con el proceso de implementación de políticas neoliberales⁴² durante toda la década de los noventa encuentra una herramienta fundamental en el impulso de la tercerización. La flexibilización de las normas laborales y la desequilibrada relación entre empresarios y trabajadores en favor de los primeros, dieron el marco para impulsar la subcontratación, que se extiende a la externalización del sector de mantenimiento, generando una disminución muy importante del personal especializado. Esto se conjuga con subcontrataciones *ad hoc* en caso de necesidad (por tiempo determinado y de manera discontinua), que no siempre cumplían con la calificación necesaria, atentando incluso contra la calidad del servicio⁴³, por la carga de trabajo excesiva asociada a una modalidad de ingreso ligado a la productividad. Asimismo, tanto en esta etapa como en la siguiente se produjo la externalización de tareas de atención al público mientras que teleoperadores, también subcontratados, reemplazaron en la tarea a trabajadores de planta permanente del sector Tráfico de la ex empresa estatal y recalcaron en el convenio colectivo del Sindicato de Empleados de Comercio. Para las empresas, en esos procesos, el avance del contratismo significó alternativas para evadir el convenio de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA- y la historia de lucha del gremio, privilegiando la Unión Obrera de la Construcción -UOCRA- o el Sindicato de Comercio.

iii. La expansión de las telecomunicaciones durante la postconvertibilidad

En el apartado precedente se describieron las principales características de la evolución de las telecomunicaciones en la Argentina, haciendo hincapié en las dos etapas principales, que han afectado no solo el desarrollo de la actividad, sino también la organización del trabajo dentro de la misma.

El presente apartado aborda la situación más reciente de las telecomunicaciones en la Argentina. En un primer análisis, se estudia los principales indicadores del sector, para luego profundizar el estudio de lo referido al mundo del trabajo, tanto en empleo como en salarios, estimando además una aproximación a la distribución del ingreso dentro del sector.

La etapa de la postconvertibilidad se caracteriza por el crecimiento exponencial de la telefonía móvil y, en parte, del acceso a internet. La cantidad de accesos móviles se multiplicó por cinco mientras que la telefonía fija se mantuvo estable.

⁴² El proceso de tercerización “sucede en el marco de reformas de mercado laboral y de altos niveles de desempleo, lo que permitió la contratación de trabajadores temporarios con salarios (directos e indirectos) inferiores al de los asalariados permanentes y en condiciones de alta precariedad” (Davalos, 2011).

⁴³ Eduardo Moyano, del gremio de FOETRA, menciona que la política fue priorizar la venta del servicio con independencia de las posibilidades materiales de realización de las obras. Entrevista 22 de febrero de 2018

En lo referido a Telefonía, el cuadro que se presenta a continuación ilustra resumidamente el peso de cada uno de los servicios en los ingresos generales de la actividad.

Cuadro 2 – Evolución del ingreso por concepto de telefonía en Argentina entre 2006 y 2015. En millones de pesos.

Concepto	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Telefonía Fija	\$ 8.980	\$ 6.370	\$ 6.650	\$ 6.980	\$ 7.329	\$ 7.527	\$ 7.903	\$ 8.140	\$ 7.733	\$ 7.347
Telefonía Internacional	\$ 495	\$ 565	\$ 600	\$ 620	\$ 682	\$ 784	\$ 894	\$ 1.073	\$ 1.352	\$ 1.541
Telefonía móvil	\$ 7.580	\$ 10.800	\$ 15.000	\$ 17.400	\$ 21.750	\$ 30.450	\$ 41.117	\$ 52.020	\$ 64.505	\$ 82.567
Trunkins, paging y otros	\$ 760	\$ 850	\$ 990	\$ 1.020	\$ 1.102	\$ 1.432	\$ 1.804	\$ 2.201	\$ 2.730	\$ 3.139
Transmisión de datos	\$ 950	\$ 990	\$ 1.040	\$ 1.100	\$ 1.210	\$ 1.404	\$ 1.656	\$ 1.954	\$ 2.306	\$ 2.652
Internet	\$ 1.125	\$ 1.580	\$ 2.500	\$ 3.000	\$ 3.840	\$ 5.568	\$ 7.238	\$ 8.976	\$ 11.130	\$ 14.357
Total Servicios de Telecomunicaciones	\$ 19.890	\$ 21.155	\$ 26.780	\$ 30.120	\$ 35.913	\$ 47.165	\$ 60.612	\$ 74.364	\$ 89.756	\$ 111.603
Hardware de Comunicaciones	\$ 2.400	\$ 2.900	\$ 2.820	\$ 2.880	\$ 3.168	\$ 5.100	\$ 6.885	\$ 8.606	\$ 10.672	\$ 13.233
Total	\$ 22.290	\$ 24.055	\$ 29.600	\$ 33.000	\$ 39.081	\$ 52.265	\$ 67.497	\$ 82.970	\$ 100.428	\$ 124.836
Participación Telefonía Fija e internacional	48%	33%	27%	25%	22%	18%	15%	12%	10%	8%
Participación Telefonía móvil	38%	51%	56%	58%	61%	65%	68%	70%	72%	74%
Participación Internet, transmisión de datos, trunking, otros	14%	16%	17%	17%	17%	18%	18%	18%	18%	18%

Fuente: elaboración propia en base a información disponible en Mercado de Telecomunicaciones por rubro, en Estadísticas de la Cámara de Informática y Comunicaciones (CICOMRA), que integra a las principales empresas del sector

Es posible percibir que a la par de la pérdida de peso de la telefonía fija, crece sensiblemente el nivel de ingresos vinculados a telefonía móvil e internet.

La telefonía fija pasó de representar el 48% de los ingresos en 2006 a sólo el 8% en 2015. Inversamente, la telefonía móvil aumentó su participación en 36 puntos porcentuales, pasando de generar el 38% de los ingresos al 74% de los mismos. Internet y transmisión de datos tuvieron un incremento menor.

Cuadro 3 – Cantidad de accesos/líneas por concepto de telefonía en Argentina.

Año	Telefonía fija	Telefonía móvil	Internet
2004	8.024.400	10.197.811	
2005	8.388.600	22.156.000	
2006	8.642.900	31.950.000	
2007	8.885.600	40.402.000	16.000.000
2008	9.016.200	46.508.800	20.000.000
2009	9.255.385	50.409.900	23.000.000
2010	9.300.000	55.000.000	27.000.000
2011	9.600.000	57.650.000	31.000.000
2012	10.000.000	59.500.000	31.000.000
2013	10.200.000	60.000.000	31.000.000
2014	10.000.000	61.000.000	33.300.000
2015	10.000.000	61.000.000	34.500.000

Fuente: elaboración propia en base a información disponible en Mercado de Telecomunicaciones por rubro, en Estadísticas de la Cámara de Informática y Comunicaciones (CICOMRA), que integra a las principales empresas del sector.

Resulta interesante observar que, en el caso de la telefonía fija, la tasa de crecimiento de accesos es de sólo 2% anual acumulativo. En cambio, en el caso de la telefonía móvil, el aumento entre puntas es de 18% anual acumulativo; pero es entre 2005 y 2007 donde se produce un salto trascendente: la tasa de crecimiento es de 58% anual acumulativo. En el caso de internet el crecimiento es de 10% anual acumulativo (entre 2007 y 2015), siendo 2008 a 2011 el período de mayor impulso, con una tasa anual acumulativa de 18%.

Cuadro 4 – Ingresos por unidad de servicios según concepto de telefonía en Argentina.

Año	Telefonía fija	Telefonía móvil	Internet
2006	1,0963	0,2372	
2007	0,7805	0,2673	0,2138
2008	0,8041	0,3225	0,2265
2009	0,8211	0,3452	0,2226
2010	0,8614	0,3955	0,2279
2011	0,8657	0,5282	0,2711
2012	0,8797	0,6910	0,3451
2013	0,9032	0,8670	0,4236
2014	0,9085	1,0575	0,4855
2015	0,8888	1,3536	0,5840
Promedio de variación anual acumulativo	-2%	21%	13%

Fuente: elaboración propia en base a información disponible en Mercado de Telecomunicaciones por rubro, en Estadísticas de la Cámara de Informática y Comunicaciones (CICOMRA), que integra a las principales empresas del sector.

Finalmente, es posible concluir, en virtud del cuadro precedente, que a la par del aumento de los accesos de telefonía móvil e internet, también la variación de precios de servicios se incrementa por acceso.

La información disponible en ENACOM muestra guarismos similares, aunque se limita al período 2014 y años posteriores.

Cuadro 5 – Evolución de ingresos por concepto de telefonía en Argentina, en millones de pesos, y participación por concepto de telefonía sobre el total. Período 2014-2017

Concepto	2014	2015	2016	2017*
Telefonía fija	\$ 12.374	\$ 14.122	\$ 15.006	\$ 15.538
Telefonía móvil	\$ 72.608	\$ 85.950	\$ 107.676	\$ 99.163
Internet	\$ 13.684	\$ 20.109	\$ 26.868	\$ 25.944
Participación Telefonía fija	15%	14%	12%	14%
Participación Telefonía móvil	74%	72%	72%	71%
Participación Internet	14%	17%	18%	18%

* Corresponde a la información al tercer trimestre de 2017.

Fuente: elaboración propia en base a información disponible en el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)

Complementariamente, si se toman en cuenta los accesos y líneas de cada uno de los servicios, al igual que en el cuadro 4, es posible concluir que en ninguna de las tres actividades se observa, entre 2015 y 2016, un incremento sensible en la cantidad, pero sí en el precio, como denota el cuadro 5. Es decir, la dinámica de rentabilidad del negocio estuvo relacionada en ese momento sólo con el crecimiento del precio y no de las cantidades físicas de líneas.

Cuadro 6 – Ingresos por unidad de servicios según concepto de telefonía en Argentina. Período 2014-2017

Año	Telefonía fija	Internet	Acceso celulares
2014	0,3274	0,5252	0,2947
2015	0,3607	0,7319	0,3542
2016	0,3781	0,9428	0,4291
Proyección 2017	0,3923	0,8663	0,3953
Promedio de variación anual acumulativo	6,21%	18,16%	10,28%

Fuente: elaboración propia en base a información disponible en el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)

Las actividades mencionadas (telefonía fija como móvil, la transmisión de datos y los servicios de internet) presentan un alto grado de concentración. Rodríguez Miglio y Delfini indican que según el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET-Ministerio de Educación) en Argentina operan alrededor de 12 empresas de telefonía fija, móvil y transmisión de datos en Internet, junto a un amplio mercado de PyMEs que brindan principalmente servicios de transmisión de datos, habiendo pasado del año 2000 de 44 empresas del sector de comunicaciones dentro de las 1000 empresas de

mayor facturación del país a sólo 32, once años después (Rodríguez Miglio y Delfini, 2015) lo que refleja la tendencia a una mayor concentración sectorial.

En relación con el empleo y los salarios, el sector de Telecomunicaciones⁴⁴ ha tenido un crecimiento relativamente significativo, que alcanzó a mediados de 2017 casi los 80.000 trabajadores. Como no es posible distinguir la cantidad de trabajadores exclusivamente de Telefonía, a continuación, se presenta la serie referida al sector Telecomunicaciones en su conjunto.

Cuadro 7. Evolución de la cantidad de trabajadores de Telecomunicaciones, segundo trimestre 1996-segundo trimestre 2017, variación de poder adquisitivo por año, 1996-2017 (septiembre) y cantidad de empresas incluidas en SIPA

Período	Cantidad de Trabajadores	Promedio de poder adquisitivo del año	Cantidad de empresas
2 T 1996	51.552	103,07	1.492
2 T 1997	50.763	105,11	1.683
2 T 1998	54.761	104,66	1.931
2 T 1999	58.073	107,15	2.288
2 T 2000	63.328	107,05	2.573
2 T 2001	66.967	108,86	2.451
2 T 2002	60.165	75,83	2.266
2 T 2003	57.631	78,48	2.436
2 T 2004	60.651	84,18	2.647
2 T 2005	64.580	83,18	2.626
2 T 2006	69.925	88,01	2.487
2 T 2007	72.837	87,05	2.342
2 T 2008	77.473	93,71	2.181
2 T 2009	77.348	100,72	2.040
2 T 2010	77.500	101,04	1.946
2 T 2011	75.870	108,25	1.870
2 T 2012	76.279	113,25	1.790
2 T 2013	76.537	114,28	1.681
2 T 2014	77.104	109,75	1.624
2 T 2015	77.998	114,56	1.603
2 T 2016	78.882	109,42	
2 T 2017	78.177	112,04	

Fuente: elaboración propia en base a Sistema Integrado Previsional (SIPA) disponible en Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social e Índice de Precios al Consumidor INDEC, Bein y CABA⁴⁵. **Nota:** El poder adquisitivo se calculó tomando como base el año 2015 (2015=100) y se consideró el promedio de salarios de cada año en relación con la inflación del mismo año.

⁴⁴ Los Servicios de Telecomunicaciones incluyen las comunicaciones telefónicas, telegráficas, por télex y por fax, y las transmisiones de televisión por cable o por satélite. No incluye informática.

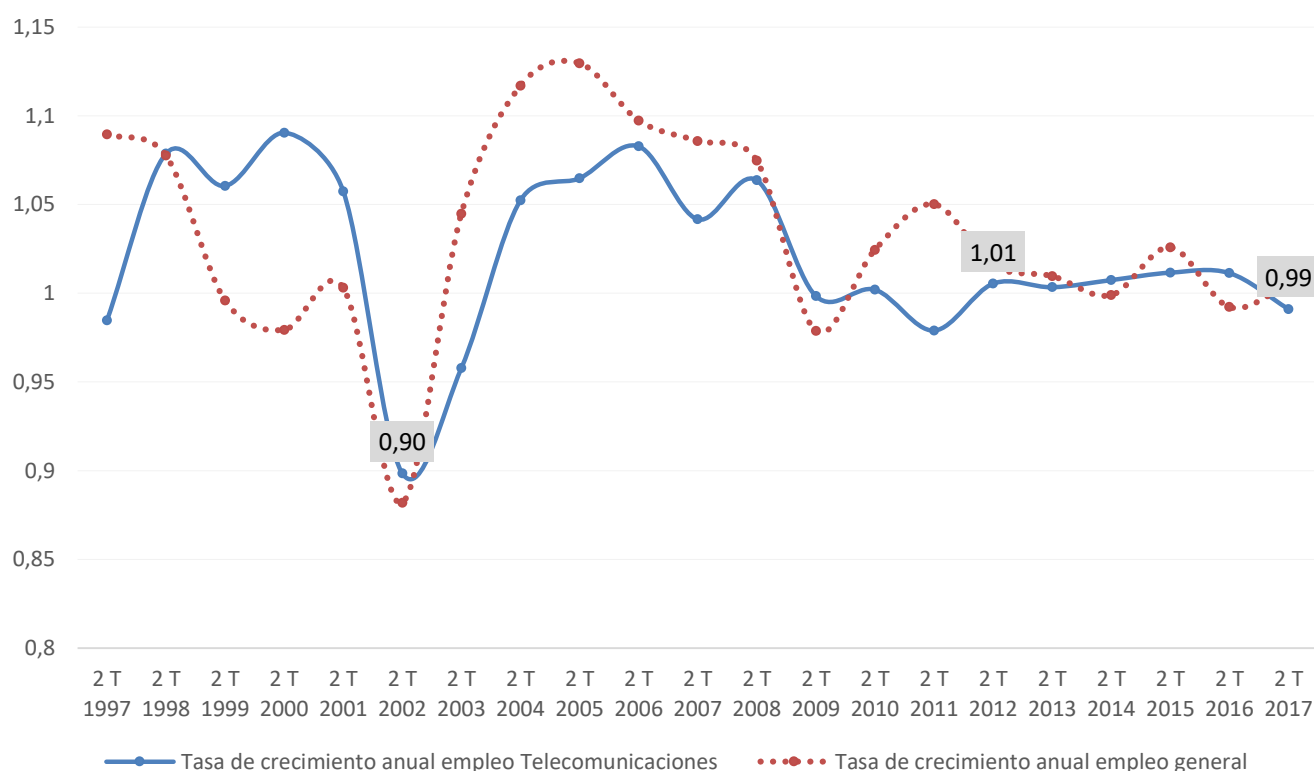
⁴⁵ IPC INDEC, desde 1995 a 12/2006; IPC Bein desde 01/2007 a 06/2012 e IPC CABA desde 07/2012 a hoy

Es de destacar que, tal como se aprecia en el Gráfico 2, la tasa de variación de la cantidad de trabajadores mantiene una pendiente constante desde 2012 en adelante.

Es evidente la similar evolución del empleo en telecomunicaciones respecto de la evolución del empleo general. Luego de la sensible caída de 2002, el empleo presenta entre 2004 y 2008 tasas de crecimiento superiores al 10% anual mientras que en el caso de las telecomunicaciones la tasa es menor, aunque elevada, promediando el 5% anual.

Desde 2009 en adelante, la tasa de crecimiento del empleo se estabiliza en un nivel levemente superiores a 1% tanto para empleo general como para telecomunicaciones.

Gráfico 2. Tasa de variación de la cantidad de trabajadores de Telecomunicaciones, segundo trimestre 1997-segundo trimestre 2017, en Argentina

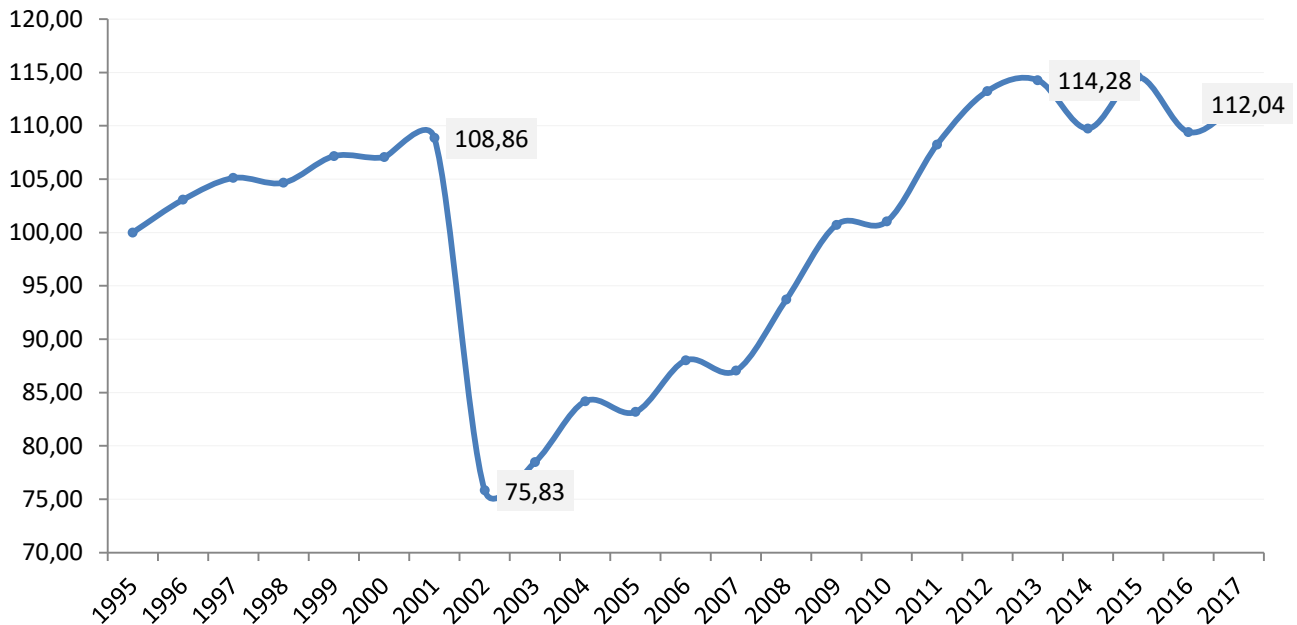


Fuente: elaboración propia en base a Sistema Integrado Previsional (SIPA) disponible en Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

En el gráfico 3, al analizar la variación de poder adquisitivo, se puede percibir que los salarios se mantienen relativamente estables con una fuerte caída en 2002, que se recupera a lo largo de una década, llegando a sobrepasar levemente el poder adquisitivo precio a la crisis sólo luego de 2013.

Se puede concluir que la caída del salario real como resultado de la crisis de 2001 implica una pérdida de 30% del poder adquisitivo, que se recupera año tras año hasta alcanzar un valor de 14,28% superior en 2011 que el poder adquisitivo de 1995. Si bien se estabiliza luego de dicho año, los valores se mantienen por encima de los salarios reales de la década de los noventa.

Gráfico 3. Variación del poder adquisitivo de los salarios de Telecomunicaciones, 1995-2017



Fuente: elaboración propia en base a Sistema Integrado Previsional (SIPA) disponible en Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social e Índice de Precios al Consumidor INDEC, Bein y CABA. **Nota:** el poder adquisitivo de 2017 se calculó con la información disponible a septiembre de dicho año

A los efectos de considerar la evolución económica de la actividad de Telecomunicaciones se puede considerar el Valor Agregado Bruto (VAB). Esta variable macroeconómica mide el valor generado por el conjunto de productores de un área económica y comprende a) remuneración de los asalariados; b) Ingreso mixto bruto; c) excedente neto de explotación; d) consumo de capital fijo; e) otros impuestos netos de subsidios a la producción⁴⁶. Como complemento, la evolución del índice de Volumen Físico (IVF), que mide la evolución de los volúmenes de la producción física según sector de actividad, y el Índice de Precios Implícitos (IPI), que estima las variaciones de precios, permiten analizar en qué medida el sector experimentó un crecimiento (o caída) del VAB por un aumento de su producción, o si se produjo como resultado de la (des) valorización de su producción.

En aras de analizar de manera integral este fenómeno, se incorporó al análisis las variables vinculadas al mercado de trabajo: salario y empleo. En definitiva, el objetivo es aproximarse a las transferencias que pudieron darse entre el capital y el trabajo, ya sea por la variación de cantidad de trabajadores con relación a la producción o bien, a través de la apropiación vía precios/salarios.

Es importante mencionar que el análisis se realizó considerando la actividad Comunicaciones en general (que incluye Correo y Telecomunicaciones).

⁴⁶ INDEC (2016); "Cuentas nacionales. Metodología de Estimación", septiembre.

Cuadro 8. Variación de Valor Agregado Bruto (VAB), Índice de volumen físico (VAB IVF), Índice de Precios Implícitos (VAB IPI), Variación de empleo y salarios, y productividad hombre y salarios con relación al índice de precios implícitos.

Año	VAB c	VAB IVF	VAB IPI	Variación Empleo	Variación Salarios	Productividad hombre	Salarios/IPI	Productividad hombre/salario
2005	1,30978567	1,22533348	1,0689218	1,06253701	1,12332572	15,32%	-4,84%	10%
2006	1,27538432	1,20159466	1,06140978	1,06971654	1,17607319	12,33%	-9,75%	1%
2007	1,28336061	1,19407858	1,07477065	1,0701327	1,17671713	11,58%	-8,66%	2%
2008	1,31647302	1,11755137	1,17799777	1,05255428	1,28242785	6,18%	-8,14%	-2%
2009	1,19136291	1,06273207	1,12103788	0,99481885	1,24840087	6,83%	-10,20%	-4%
2010	1,24042902	1,06350623	1,16635802	1,00244951	1,23255379	6,09%	-5,37%	0%
2011	1,23980315	1,05943738	1,17024675	0,98492167	1,30416129	7,57%	-10,27%	-3%
2012	1,2286735	1,04595975	1,17468525	1,00362011	1,29217326	4,22%	-9,09%	-5%
2013	1,14066245	1,03038357	1,10702702	1,00384298	1,28136961	2,64%	-13,61%	-11%
2014	1,28436803	1,03992339	1,23506024	1,00578418	1,32194222	3,39%	-6,57%	-3%
2015	1,35832833	1,02929175	1,3196728	1,0140125	1,3196326	1,51%	0,00%	2%
2016	1,35115587	1,04492617	1,29306349	1,01150676	1,32970224	3,30%	-2,76%	0%
Total	1708%	284%	602%	131%	1537%	116,99%	-60,80%	
Variación productividad general anual acumulativa								-1,5%

Fuente: elaboración propia en base a Sistema Integrado Previsional (SIPA) disponible en Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social e Índice de Precios al Consumidor INDEC, Bein y CABA

La actividad de Comunicaciones tuvo, durante los últimos 10 años, un sensible crecimiento. Considerando la evolución del valor agregado bruto, el incremento es de 1700%, impulsado por los precios y en menor medida, aunque con peso significativo, por el aumento de cantidades físicas. La variación de la cantidad de trabajadores fue mucho menor y se refleja en un incremento de la productividad hombre del 117% en el período. En los salarios, el proceso es inverso, habiéndose incrementado los mismos muy por encima de los precios. En definitiva, durante el período 2005-2016, el sensible aumento de salarios y de la cantidad de trabajadores más que compensó el incremento de producción y tarifas, por lo que se produjo una transferencia de ingresos a favor de los trabajadores de 1,5%.

iv. La importancia del Grupo Telefónica en Argentina

El estudio de la empresa Telefónica de Argentina, en el presente trabajo, permite analizar cómo se desempeña la estrategia empresarial en torno a la tercerización en un grupo económico extranjero, rentable e inserto en una rama dinámica y en crecimiento, que sin embargo adopta mecanismos de precarización de la mano de obra telefónica. En este apartado en particular, el objetivo es ilustrar el dinamismo del Grupo, tanto a nivel global como en la Argentina.

El Grupo Telefónica es un grupo global que se estima que según información de la propia empresa facturó más de 50 mil millones de euros en 2016 y cuenta con más de 127 mil

trabajadores directos. Los accesos totales alcanzan cerca de 350 mil a nivel mundial⁴⁷. Es propiedad de Telefónica S.A.⁴⁸, una empresa española de importancia internacional.

En la Argentina, el Grupo facturó aproximadamente 3.100 millones de euros en 2016 (6%) empleando en nuestro país algo más del 12% de los de trabajadores directos globales, y sumando el 7,7% de los accesos totales del Grupo⁴⁹.

El Grupo llega a nuestro país con el proceso privatizador del servicio telefónico operado en 1990, donde Telefónica de Argentina obtuvo la Licenciataria Sur. Esto le garantizó junto con Telecom, el duopolio del servicio.

La morfología del sector no ha sufrido grandes cambios: en la actualidad, Telefónica de Argentina ostenta el 33,3% del mercado de comunicación móvil⁵⁰ y el 28,6% en ADSL⁵¹.

La empresa dice ser además “la compañía líder en telecomunicaciones móviles del país” con 16,5 millones de clientes, y más de un millón de clientes de Internet Móvil. La cobertura de su red 3.5G alcanza toda la zona del AMBA y más de 350 localidades de toda la Argentina.

Cuadro 9. Indicadores seleccionados para Argentina, Brasil y Grupo Telefónica Global.
Año 2016

Indicador	Unidades	Argentina	Brasil	Grupo
Plantilla Total física	Unidades	15.591 ⁵²	34.918	127.323
Antigüedad media de la plantilla	Unidades	15,6	4,8	11,0
Edad media de los empleados	Unidades	41,4	33,7	39,3
Compras a proveedores	Mill. Euros	1.634,9	5.979,2	26.062,7
Gastos salariales totales	Mill. Euros	787	1.230	8.098
Ingresos de Telefónica	Mill. Euros	3.124,1	11.174,7	52.036,4
Valor promedio Euro		16,31		
Ingresos en Pesos		50.954,1		
Ingresos en relación a empleados	Mill. Euros	0,20	0,32	0,41
Salarios en relación a ingresos	En porcentaje	25%	11%	16%
Accesos Totales	Miles	27.117,1	97.222,2	349.972,1
Accesos de telefonía móvil	Miles	20.765,4	73.769,8	276.450,0
Accesos de telefonía fija	Miles	4.447,7	14.338,4	38.280,1

Fuente: elaboración propia en base a Atlas de Telefónica disponible en la página web de Grupo Telefónica (<https://atlas.telefonica.com/atlas>) consultado el 05/03/2018

⁴⁷ <https://atlas.telefonica.com>

⁴⁸ La empresa original se fundó en 1924. En 1945 el Estado español compró la mayoría accionaria. Entre 1995 y 1999 se privatizó definitivamente.

⁴⁹ <https://atlas.telefonica.com>

⁵⁰ Evolución Posición Competitiva Cuota de mercado móvil del Informe de Transparencia del Grupo Telefónica.

⁵¹ ADSL (Línea Digital Asimétrica Subscriptora) es un tipo de tecnología que, usando una línea telefónica común que permite al usuario transferir digitalmente datos a alta velocidad.

⁵² Dato disponible en el Informe Integrado Global. El informe de Sostenibilidad menciona 15.303.

En la actualidad, Telefónica de Argentina está dividida en Telefónica de Argentina S.A. (dedicada a telefonía fija-nacional e internacional, telefonía pública y acceso a Internet), y Telefónica Móviles Argentina S.A. (telefonía celular). De manera directa e indirecta, Telefónica de España es propietaria al 100% de dichas sociedades⁵³.

Vale mencionar que en 2012 la empresa se desprendió de Atento Argentina, dedicada a la tarea de *call center* y en 2016 procedió a la venta a IBM de T-Gestiona, área dedicada a todo lo referido a logística, que se convirtió en GesNext y continuó trabajando en conjunto con Telefónica.

La empresa ha logrado mantener una significativa participación el mercado local a lo largo de los años. Como se desprende del cuadro a continuación, y a partir del Balance General de Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica Móviles S.A., durante el período con información disponible, algo más del 50% del total de líneas fijas corresponden a Telefónica de Argentina y aproximadamente el 35% de las líneas móviles.

Cuadro 10. Indicadores seleccionados para Argentina, Brasil y Grupo Telefónica Global.
Año 2016

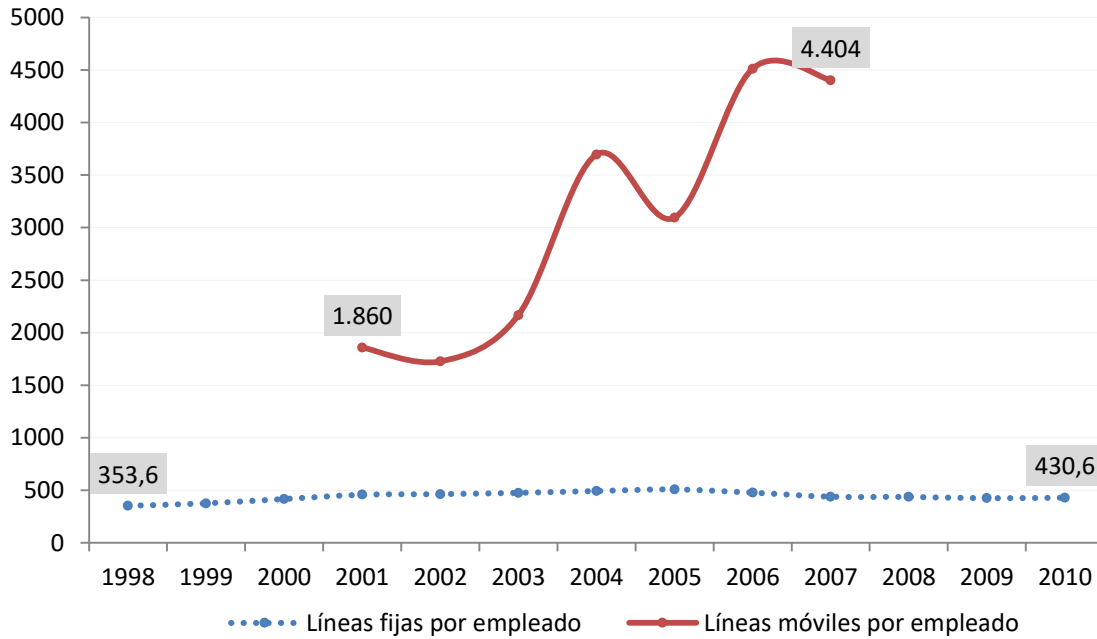
Año	Líneas fijas totales s/CICOMRA	Líneas fijas Telefónica	Participación en el mercado	Líneas móviles totales s/CICOMRA	Líneas móviles Telefónica	Participación en el mercado
2004	8.024.400	4.328.513	54%	10.197.811	3.370.297	33%
2005	8.388.600	4.534.844	54%	22.156.000	8.155.072	37%
2006	8.642.900	4.638.914	54%	31.950.000	11.058.686	35%
2007	8.885.600	4.591.681	52%	40.402.000	13.629.735	34%
2008	9.016.200	4.605.723	51%			
2009	9.255.385	4.610.234	50%			
2010	9.300.000	4.621.502	50%			

Fuente: elaboración propia en base a información disponible en Mercado de Telecomunicaciones por rubro, en Estadísticas de la Cámara de Informática y Comunicaciones (CICOMRA), que integra a las principales empresas del sector y Balance General de Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica Móviles S.A. disponible en la Comisión Nacional de Valores (CNV)

Como información complementaria y del mismo modo que sucede con la telefonía en general, es posible detectar en Telefónica, el crecimiento de las líneas móviles y el estancamiento de las fijas. La cantidad de líneas fijas por cada 100 habitantes se mantuvo estable desde 1998 a 2010, alcanzando las 23 líneas cada 100 personas. La instalación de líneas fijas se desplomó: pasaron de 183.204 en 1998 a sólo 16.604 en 2010. Este proceso es comprobable, además, en la cantidad de líneas por empleado, como refleja el gráfico a continuación.

⁵³ Composición accionaria: El capital social de Telefónica en la Argentina está compuesto por acciones de dos clases. Las de clase "A" representan el 62,53 % y las de clase "B" el 37,47 %. Al 31 de diciembre de 2011, la Compañía Internacional de Telecomunicaciones (COINTEL) es el accionista mayoritario, al ser titular del 51,49% del capital social mediante la titularidad de 3.596 millones de Acciones Clase A representativas del 51,49% del capital social. En estos momentos, el 100% de las acciones están, directa o indirectamente, en poder de Telefónica S.A.

Gráfico 4. Cantidad de líneas fijas y móviles por empleado a partir de datos disponibles en Balance General



Fuente: elaboración propia en base a Balance General de Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica Móviles S.A.

Las líneas móviles pasaron de 1.860 por empleado en 2001 a 4.404 en 2007. En paralelo, las líneas fijas se mantuvieron estables pasando de 353,6 en 1998 a sólo 430,6 en 2010, luego de doce años.

En síntesis, a lo largo del capítulo se han descripto a los principales actores de la telefonía argentina, las transformaciones de las telecomunicaciones a través de la historia, haciendo particular hincapié en las privatizaciones periféricas, en la privatización de ENTel propiamente dicha, con el impacto sobre el servicio brindado y los efectos sobre la cantidad de trabajadores y finalmente, la evolución del sector durante la postconvertibilidad. En esta última etapa, el sector tuvo un sensible crecimiento del orden del 1700%, lo que permite caracterizar a la actividad como fuertemente dinámica. Finalmente mencionar que, como se expresó en el apartado final, en el contexto descripto el Grupo Telefónica resulta ampliamente representativo.

Capítulo III. El mapa de la tercerización en el caso Telefónica: evolución de la cantidad de trabajadores directos y análisis de la cadena de subcontratación

En el capítulo precedente, se analizaron los principales indicadores de las telecomunicaciones, particularmente en la actualidad. Ahora bien, este capítulo y el siguiente se orientan a demostrar que para entender el comportamiento del mercado de trabajo del sector resulta imprescindible el análisis del fenómeno de la tercerización, que impacta además sobre las condiciones laborales de los trabajadores.

En primer lugar, se realiza una estimación de la cantidad de trabajadores directos de la empresa, desde la vieja ENTel a la actualidad. El objetivo es observar no solo la evolución de la cantidad de trabajadores directos de Telefónica sino considerar la cantidad final para complementar, en los apartados subsiguientes, con la estimación de tercerizados detectados. Conjuntamente, se elabora una aproximación a la cuantificación de la tercerización a través de la evolución de Servicios Profesionales que confirma la existencia del fenómeno a lo largo del tiempo.

Lo cierto es que la totalidad del empleo en las telecomunicaciones y, fundamentalmente en Telefónica, no se encuentra comprendido en el personal propio o directo. Una importante cantidad de trabajadores son contratados por empresas tercerizadas. Por ello es clave realizar un análisis en dos sentidos. En el primero, determinando dónde tiene lugar la tercerización, para lo que resulta indispensable realizar una exhaustiva descripción de la cadena de subcontratación, describiendo actividades principales y periféricas. Esta descripción tiene como objetivo observar el avance de la tercerización sobre actividades centrales y relacionadas con la red, fenómeno trascendente siendo que la tercerización no se acota a lo “periférico”. En un segundo sentido, y como tema central del siguiente capítulo, se retomará este punto de partida para cuantificar el nivel de incidencia del personal tercerizado sobre el conjunto de los ocupados de Telefónica de Argentina.

i. Estimación de trabajadores directos y aproximaciones a la cuantificación de la tercerización

El apartado que se desarrolla a continuación describe, en una primera parte, la evolución del empleo directo en el caso Telefónica de Argentina. Esta tarea se dividió en dos períodos: la década de los noventa y la etapa de la postconvertibilidad.

La concreción de una serie completa de trabajadores directos de la empresa tiene como objetivo entender cuál ha sido la decisión empresarial respecto de su propia fuerza de trabajo. Así entonces, se observará que luego de la sensible caída en la cantidad de trabajadores de la década del noventa, la empresa mantiene sus empleados directos aumentando sólo los del Grupo (asociados a la inversión en TV y al impulso del *call center* a través de Atento) para luego volver a reducirse, ya desde 2010.

Finalmente, el apartado incluye una aproximación a la tercerización, no en cantidad de trabajadores, sino a través del gasto destinado a Servicios Profesionales, lo que permite percibir la continuidad del proceso tercerizador a lo largo del tiempo.

La expulsión de fuerza de trabajo en la década del noventa

El proceso de reestructuración productiva -iniciado previamente a la venta de ENTel- implicó un achicamiento del plantel que pasó de 47.000 a 27.000 trabajadores entre los años 1990 y 1999 (Montés Cató, 2004). Esto se logró a partir de despidos y retiros voluntarios, y una posterior sustitución de muchos de esos puestos por medio de empleo tercerizado.

Los objetivos principales de esta reestructuración fueron la disminución de los costos salariales, el aumento de la productividad a partir de la implementación de tecnología ahorradora de la mano de obra, la fragmentación del colectivo de trabajo a través de la transformación de las vías habituales de negociación colectiva, y consecuentemente el mayor control sobre la conflictividad laboral. En su momento, el sindicato de los telefónicos (FOETRA- Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina), fue uno de los pocos sindicatos a nivel nacional que enfrentaron y resistieron fuertemente la privatización y la aplicación de medidas flexibilizadoras, a pesar de lo cual se vio fuertemente afectado, entre otras cosas, por la disminución drástica de afiliados y sus posibilidades de incidir en las nuevas situaciones empresariales (Basualdo y otros, 2015).

En el Cuadro 11, correspondiente a una investigación de Marisa Duarte, se observa que la cantidad trabajadores de Telefonía en 1985 alcanzaba los 47.088, número que a partir de esa fecha comienza a experimentar una significativa reducción. En 1989 se redujo a 45.463, y tan solo dos años después, la expulsión fue cercana a 5 mil trabajadores, completando un total de 40.179 trabajadores directos en 1991. A lo largo de la década de los 90 continuaron las reducciones, y hacia 1998 el total de telefónicos ascendía a 22.550.

Seguidamente, la información que provee Damián Pierbattisti arroja una tendencia similar. Permite observar la evolución de los planteles de Telefónica y Telecom, las dos principales empresas de telefonía en Argentina, a lo largo de la década de los 90. En 1989 Telefónica de Argentina contaba con 22.000 trabajadores, cifra que se redujo a 18.000 en 1992. Seis años más tarde, en 1998, los trabajadores de Telefónica eran aproximadamente 10.000. Hacia 1999 la empresa contaba con sólo 9.800 trabajadores directos. Similar proceso tiene lugar en Telecom, quien termina la década de los 90 con 9.600 trabajadores, habiendo partido de un total de 19.000 trabajadores.

En tercer lugar, la información disponible del Ministerio de Economía presenta una evolución similar a las mencionadas para el caso de Telefónica.

Cuadro 11. Evolución de la cantidad de trabajadores de servicios públicos (telefonía, correos, transporte aéreo, agua y cloacas, energía eléctrica, transporte ferroviario y distribución de gas). Período 1985-1998

Sector	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998
Telefonía	47.088	46.261	46.115	46.823	45.463	43.973	40.179	37.041	34.597	31.484	30.336	27.939	23.683	22.550
Correos	41.484	40.292	39.815	37.465	37.784	36.747	32.215	25.169	25.169	20.926	18.969	19.000	21.261	16.548
Transporte Aéreo	10.561	10.323	10.283	10.372	10.791	10.900	9.613	8.325	6.235	6.359	5.708	5.223	4.857	4.802
Agua y Cloacas	9.652	9.494	9.448	9.496	9.370	8.400	8.400	8.099	6.438	5.118	4.069	4.204	4.363	4.336
Energía Eléctrica	21.745	21.134	21.702	22.251	22.809	22.451	20.778	18.883	10.976	9.707	8.805	8.053	7.210	6.837
Transporte Ferroviario	102.941	99.897	97.218	97.500	94.216	90.000	85.936	67.521	22.517	19.943	16.244	16.250	15.609	15.739
Distribución de Gas	9.883	9.449	9.251	9.731	10.168	10.321	10.514	10.116	5.651	5.480	5.445	5.342	5.239	4.958
	243.354	236.850	233.832	233.638	230.601	222.792	207.635	175.154	111.583	99.017	89.576	86.011	82.222	75.770

Fuente: elaboración propia en base a Marisa Duarte (2002) con datos del Ministerio de Economía y Producción

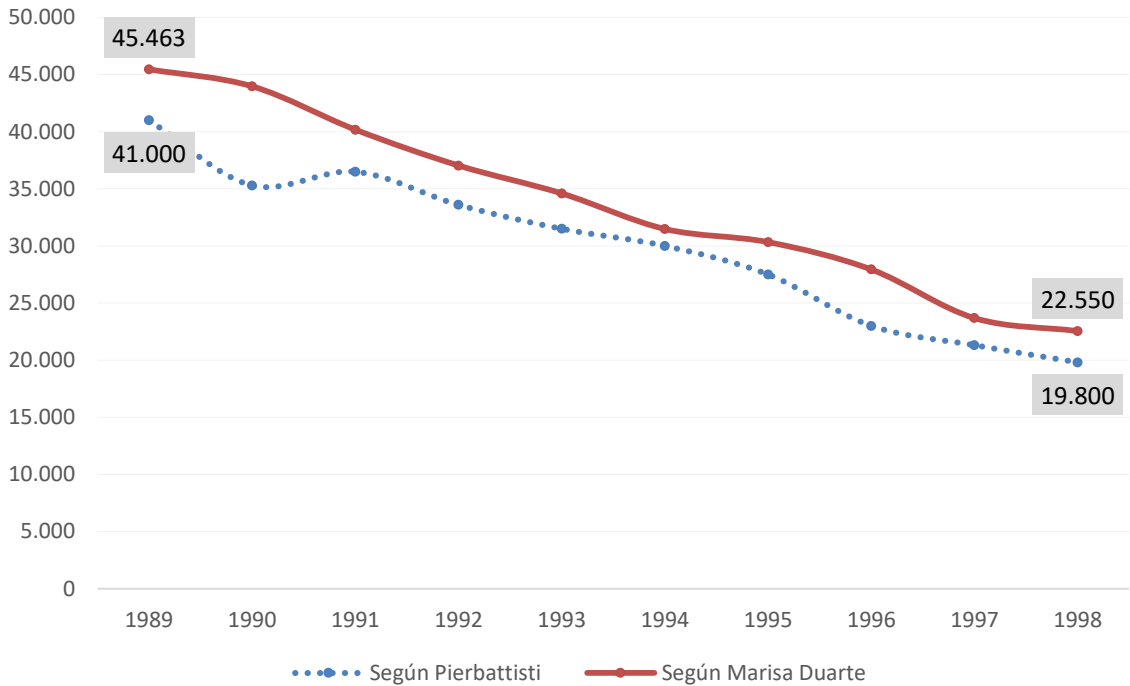
Cuadro 12. Evolución de la cantidad de trabajadores de Telecom y Telefónica en Argentina. Período noviembre 1989 – noviembre 1999

Empresa	nov-89	nov-90	nov-91	nov-92	nov-93	nov-94	nov-95	nov-96	nov-97	nov-98	nov-99
Telefónica	22.000	18.000	19.500	18.000	17.000	16.000	14.500	12.000	11.000	10.000	9.800
Telecom	19.000	17.300	17.000	15.600	14.500	14.000	13.000	11.000	10.300	9.800	9.600
Total	41.000	35.300	36.500	33.600	31.500	30.000	27.500	23.000	21.300	19.800	19.400

Fuente: elaboración propia en base a Damián Pierbattisti (2006) con datos de Comisión Nacional de Comunicaciones

Las cifras que proporcionan las dos primeras fuentes para telefonía presentan leves diferencias relacionadas con el hecho de que Duarte considera el sector telefónico en su conjunto mientras que Pierbattisti sólo toma en cuenta Telefónica y Telecom. Así entonces, si Duarte publica un total de 45.463 telefónicos en 1989, Pierbattisti informa 41.000, pero sólo para las dos empresas mencionadas. Para 1998, Duarte indica un total de 22.550 y Pierbattisti 19.800. La reducción, *vis à vis*, es de 50,39% y de 51,70%, respectivamente.

Gráfico 5. Estimaciones de cantidad de trabajadores directos de Telefónica de Argentina. Período 1989-1998



Fuente: elaboración propia en base a Damián Pierbattisti (2006) con datos de Comisión Nacional de Comunicaciones y Marisa Duarte (2002) con datos del Ministerio de Economía y Producción

Complementariamente, los datos disponibles en el Ministerio de Hacienda, en el apartado denominado “Memorias de las Privatizaciones, ENTel”, vinculados precisamente a la privatización de la empresa estatal, refleja una evolución similar para el caso de Telefónica de Argentina que lo mencionado anteriormente.

Cuadro 13. Evolución de la cantidad de trabajadores de Telefónica de Argentina. Período noviembre 1990 – diciembre 2003

Mes	Dotación total del personal
nov-90	21.770
sep-91	18.107
sep-92	19.252
sep-93	18.098
sep-94	16.836
sep-95	15.928
sep-96	14.279
sep-97	11.948
sep-98	11.107
sep-99	10.186
sep-00	9.984
sep-01	9.680
dic-01	9.410
dic-02	8.998
dic-03	8.736

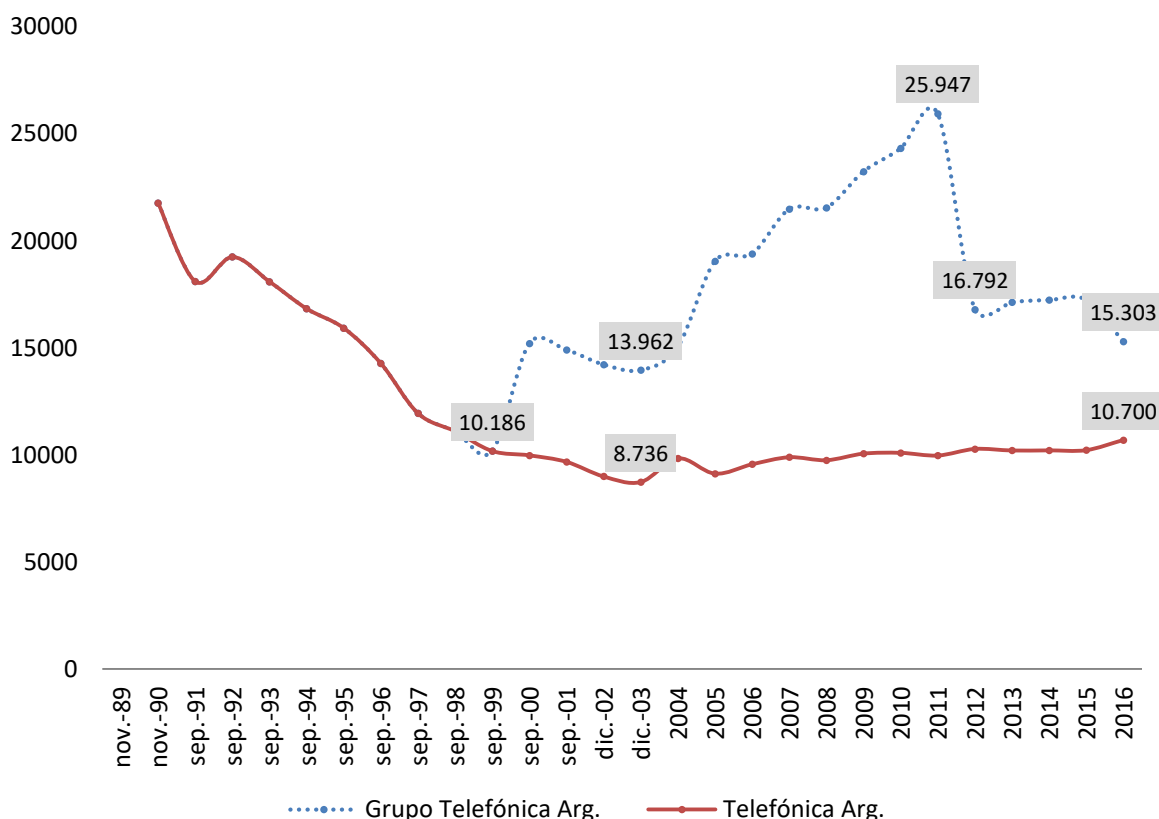
Fuente: elaboración propia en base a Memorias de las Privatizaciones, ENTEL, del Ministerio de Hacienda

La evolución de la cantidad de trabajadores directos en Telefónica de Argentina durante la postconvertibilidad

Luego del fenomenal descenso en la cantidad de trabajadores propios de la empresa Telefónica de Argentina a lo largo del decenio de 1990, se visualiza desde 1999, una magnitud similar en el plantel de trabajadores de la empresa hasta la actualidad. Se observa que el aumento en la cantidad de trabajadores en el Grupo se relaciona con la adquisición de Telefé en 2000 y la puesta en marcha de la empresa Atento, ese mismo año.

Según se publica en el Informe de Sostenibilidad del año 2003 (primer informe disponible), la empresa registraba un total de 9.590 trabajadores de planta propia. No obstante, si se adicionaban los trabajadores de Telefé, Atento Argentina, t-Gestiona, T.C. Personales/Unifon y Movistar, el total de empleados del grupo ascendía a 13.962. Cabe indicar que Atento y T-gestiona funcionaban casi como empresas tercerizadas por Telefónica (incluso siendo del mismo grupo) en áreas de *call center* y sistemas y que en la actualidad han sido vendidas.

Gráfico 6. Evolución de la cantidad de trabajadores de Telefónica de Argentina y del Grupo Telefónica Argentina. Período 1990-2016



Fuente: elaboración propia en base a datos para 1990 a 2003 disponibles en Memorias de las Privatizaciones, ENTEL, del Ministerio de Hacienda y en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina para el periodo 2003 - 2016. Nota: la cantidad de trabajadores directos del Grupo para los años 2000/2001/2002 fueron estimados proyectando el diferencial de trabajadores directos de Telefónica de Argentina y el Grupo para 2003

Al considerar solamente la postconvertibilidad y como se observa en el Gráfico 7, el total de empleados de Telefónica y empresas vinculadas al grupo ascendía a 2011 a un total de 25.947, cifra que se redujo a 16.972 empleados al año siguiente (más de 8.000 trabajadores menos) y alcanzó los 15.303 en 2016. Esta caída se explica por la venta de Atento (*call center* de Telefónica) en el año 2012 a un grupo inversor estadounidense -Bain Capital-. Asimismo, Telefónica vende en 2016 a IBM un área de funcionamiento interna denominada T-Gestiona y se desprende de Telefé, adquirido por Viacom International Media Networks (VIMN). Tanto Atento como T-Gestiona continuaron desarrollando tareas para Telefónica como empresas tercerizadas.

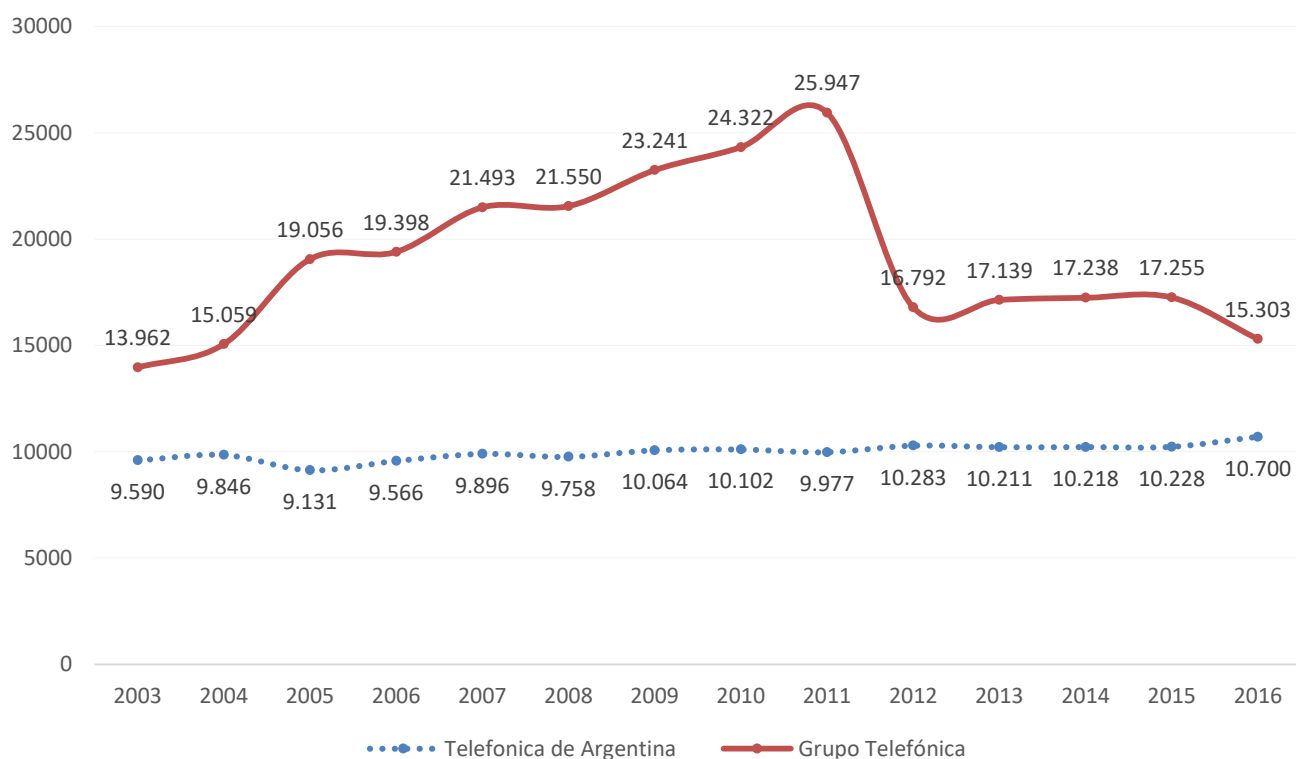
Del mismo gráfico es posible identificar que desde 1998 y hasta 2016, se estanca la cantidad de trabajadores directos de la empresa Telefónica de Argentina por fuera de lo referido a los negocios del Grupo.

Cuadro 14. Evolución de la cantidad de trabajadores de Telefónica de Argentina y de las empresas del Grupo Telefónica Argentina. Período 2003-2016

Empresas	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Telefónica de Argentina	9590	9846	9131	9566	9896	9758	10064	10102	9977	10283	10211	10218	10228*	10700*
Telefé	1572	1731	1835	1568	1824*	1495	1445	1599*	1871*	1770*	1924*	1978*	1980*	0
Atento Argentina	2191	2921	4543	4763	5541*	5852	7250	8021*	9387*	0	0	0	0	0
t-Gestiona	609	561	534	702	817*	888	783	866*	1014*	959*	1042*	1072*	1073*	0
T.C. Personales Unifon/Movistar			2885	2657	3250	3389	3527	3544	3475	3569	3733	3735*	3739*	3500*
Otros	138	118	128	142	165*	168	172	190*	223*	211*	229*	235*	236*	1103*
Total	13962	15059	19056	19398	21493	21550	23241	24322	25947	16792	17139	17238	17255	15303

Fuente: elaboración propia en base a informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017. (*) Estimaciones propias en base a los promedios de distribución de trabajadores por empresas del Grupo del año anterior al estimado

Gráfico 7. Evolución de los trabajadores de Telefónica de Argentina y del Grupo Telefónica Argentina. Período 2003-2016

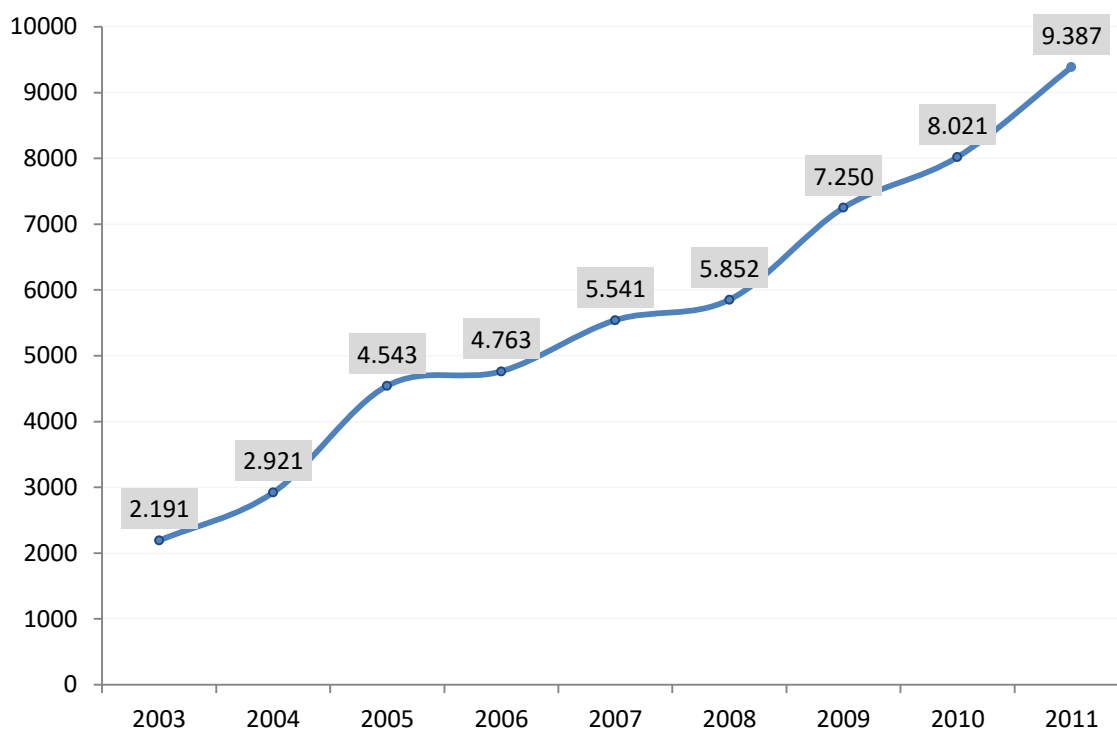


Fuente: elaboración propia en base a informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017

Resulta llamativo, asimismo, la caída del porcentaje de mujeres dentro del plantel: hasta 2012 representaba aproximadamente el 45%, mientras que en 2013 se reduce a 32%, lo que hace imaginar una fuerte preminencia de mujeres en el plantel de Atento.

La venta de Atento primero y de T-Gestiona después, muestra la decisión empresarial de reducir su plantel directo, como se observa en el gráfico anterior. Atento en particular, explica además el crecimiento de personal en la etapa.

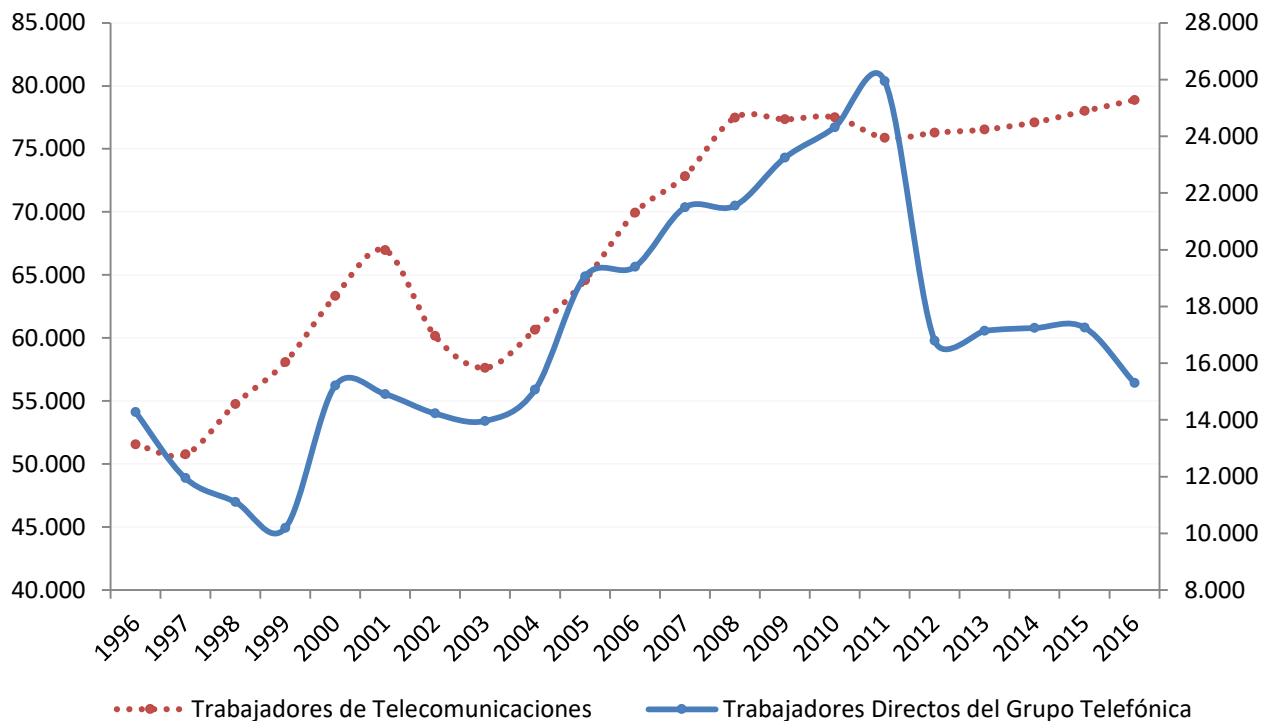
Gráfico 8. Evolución de los trabajadores de Atento como unidad de negocios de Telefónica de Argentina. Período 2003-2011



Fuente: elaboración propia en base a informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017

La decisión de la empresa muestra cómo, en la etapa de la postconvertibilidad, se produce una evolución coincidente de las series de trabajadores directos de Telefónica y trabajadores del sector telecomunicaciones de franco crecimiento hasta 2012. La empresa “rompe” dicha evolución con la venta de Atento. Allí entonces, se estabiliza la cantidad de trabajadores de Telecomunicaciones a la par que Telefónica reduce su plantel directo.

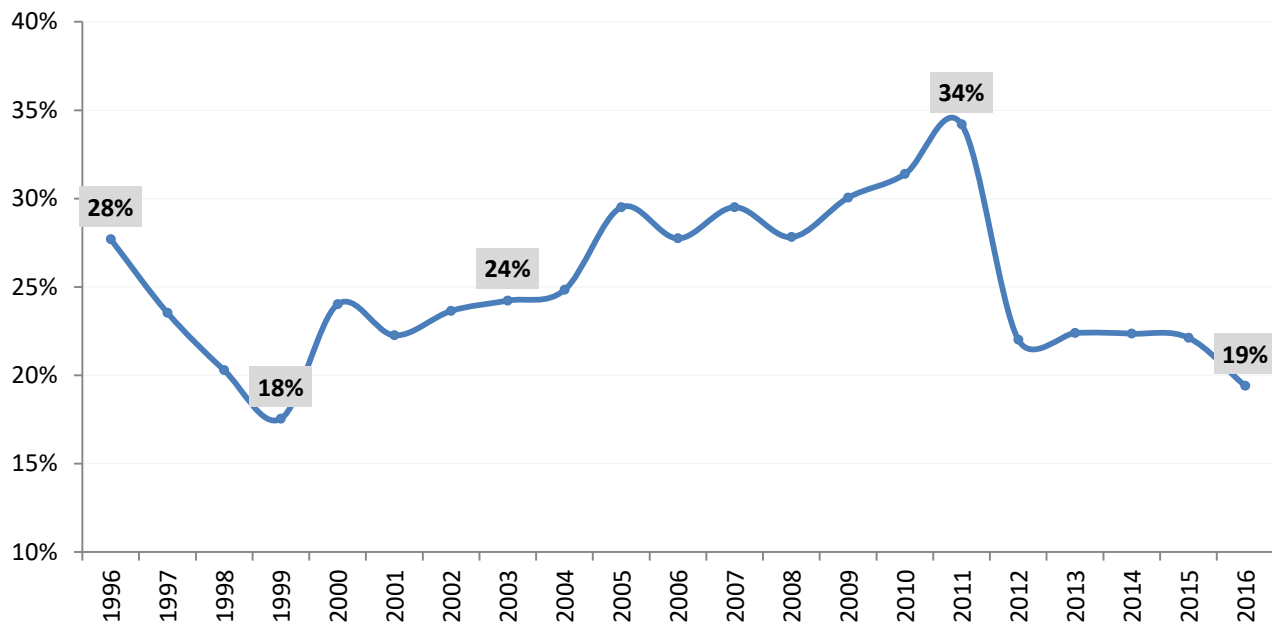
Gráfico 9. Evolución de los trabajadores del Grupo Telefónica Argentina y de Telecomunicaciones. Período 1996-2016



Fuente: elaboración propia en base a estadísticas disponibles en Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) e elaboración propia en base a informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017

Del mismo modo, considerando a los trabajadores de todo el Grupo, el peso de los trabajadores directos de Telefónica en relación con la cantidad de trabajadores de las Telecomunicaciones se reduce a su punto mínimo desde 2002.

Gráfico 10. Peso de trabajadores directos del Grupo Telefónica de Argentina sobre trabajadores de Telecomunicaciones. Período 1996-2016



Fuente: elaboración propia en base a estadísticas disponibles en Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) e elaboración propia en base a informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017

ii. Análisis de la cadena de subcontratación

Como se mencionó en la introducción al capítulo, la totalidad del empleo en las telecomunicaciones y, fundamentalmente en Telefónica, no se encuentra comprendido en el personal propio o directo. Una importante cantidad de trabajadores son contratados por empresas tercerizadas. Para abordar este tema es necesaria una descripción de las actividades, discriminando aquellas que se pueden definir como centrales y aquellas consideradas periféricas.

El presente apartado se dedica a la realización de tal tarea, incluyendo, además, en cuales se presenta tercerización y con qué características. Para iniciar el análisis y sólo de manera descriptiva, cabe mencionar que la estructura funcional de la empresa Telefónica, en el ámbito de la región metropolitana, cuenta con aproximadamente 60 unidades de negocios. Estas unidades incluyen ventas y atención al público, redes, transmisión, seguridad e higiene, calidad y planificación, tanto de servicios de telefonía fija como móvil. Se estima que aproximadamente trabajan unas mil personas en el edificio principal de la empresa.

Actividades centrales y periféricas en la estructura de Telefónica de Argentina

La distinción entre actividades centrales y periféricas proviene de las teorías del outsourcing que sostiene que la tercerización es una estrategia de delegación de actividades no

esenciales o periféricas del proceso productivo o de servicios para eficientizar la empresa, abaratar costos directos e indirectos y fundamentalmente elevar el nivel de los servicios con empresas que se han especializado en determinados segmentos de actividad (Quinn & Hilmer, 1994; Nellore & Soderquist, 2000; Vagadia, 2012).

Retomar esta distinción para analizar la tercerización en telefonía tiene significación en tres sentidos. En primer lugar, resulta relevante el dialogo con tradiciones empresariales y de las ciencias de la administración de empresas que argumentan que la tercerización es legítima como parte de la especialización y eficiencia necesarias para competir con éxito en la realidad actual del comercio y la producción, donde la empresa madre sólo debe especializarse sólo en las tareas “principales”. En segundo lugar, porque al establecer esta diferencia entre tipos de actividades en la telefonía, surgen contradicciones como resultado de la clasificación arbitraria: ¿en qué momento una actividad deja de ser necesaria para el servicio brindado? ¿Cómo se mide su grado de necesidad? Y, en tercer lugar, y relevante para las conclusiones de la tesis, porque se observa que incluso utilizando la distinción empresarial (la red es central, el resto es periférico) la empresa ha avanzado en la tercerización de actividades que sí son consideradas centrales, como la instalación y mantenimiento de la red de transmisión.

Para abordar el tema, y a sabiendas de la arbitrariedad que supone establecer estas distinciones, se elaboró una definición de actividad principal de acuerdo a las reflexiones de los trabajadores y dirigentes sindicales entrevistados, quienes manifestaron -luego de insistentes indagaciones- que el manejo de la red es el verdadero negocio de la actividad.⁵⁴ Así entonces, para la cuantificación que se presenta en la tesis, se definió que las actividades relacionadas con la administración de la red constituyen la centralidad de las telecomunicaciones, contemplando las tareas de instalación, mantenimiento y sistemas de la red⁵⁵.

La profundización de las entrevistas permitió deducir que esta mirada referida a “lo principal es la red” es una concepción que emana de la visión de la propia empresa, que a lo largo de los últimos 40 años fue configurando un discurso que distingue actividades más

⁵⁴ Entrevista a Luis Zas, 22 de febrero de 2018 y 05 de marzo de 2018; Vito Di Leo, 05 de marzo de 2018, 27 de marzo de 2018 y 03 de abril de 2018; Eduardo Moyano, 22 de febrero de 2018, 05 de marzo de 2018 y 25 de abril de 2018.

⁵⁵ Si bien no constituye tarea principal del presente trabajo, existe un intenso debate respecto de la propiedad de la red. Los niveles de concentración de la telecomunicación sumada a las naturales barreras de ingreso propio de la actividad apuntalan la morfología cuasi monopólica del sector. Tal como menciona Luis Zas, dirigente de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA-, dado los elevados costos carece de sentido la instalación de dos líneas de fibra óptica en un mismo ámbito, por lo que se relativiza al ciento por ciento la competencia entre empresas. Concomitantemente, la propiedad de tales redes se encuentra cada vez más concentrada. Un ejemplo de ello es la fusión Clarín – Telecom, que permite a dicho Grupo ser propietario de la totalidad de la red en vastos sectores de nuestro país. Frente a este escenario, el propio dirigente de FOETRA plantea que más allá de que la gestión de las telecomunicaciones sea privada, la red debería ser de patrimonio público. Entrevista a Luis Zas, 22 de febrero de 2018 y 05 de marzo de 2018.

importantes que otras. Ello se basa en la propia definición de la actividad, la cual sostiene que una telecomunicación es toda transmisión y recepción de señales a cierta distancia de cualquier naturaleza y de cualquier tipo de información y se realiza a través de una red (cobre y fibra óptica), resultando estratégico el manejo, la administración y el uso de dicha red. Por ende, todas aquellas actividades que no intervienen directamente en el funcionamiento de la red tienen el carácter de “periférico”, aunque en los hechos su función sea necesaria para el negocio telefónico. En este rubro se consideran los servicios de logística, comunicación interna, servicios profesionales, seguros, seguridad, gestión inmobiliaria, contabilidad, comercio exterior, limpieza, actividad comercial, servicios de gestión y servicios de informática.

En definitiva, la concepción de actividad “periférica” en telefonía es el resultado de una construcción histórica a lo largo de décadas, ya que, como se mencionó, son tareas que hacen al negocio del sector y donde, además, no siempre fueron consideradas como accesorias. Estas actividades, antes de las privatizaciones periféricas de ENTel eran parte de la actividad desarrollada por la empresa principal. Desde mediados de la década de los 70 en adelante tuvo lugar un paulatino desprendimiento de estas tareas, que al día de hoy son desarrolladas tanto por contratistas como por personal propio de la empresa. El caso paradigmático es el proceso de descentralización de las actividades comerciales. ENTel e incluso Telefónica realizaban la venta de sus servicios en centros propios de comercialización y de manera exclusiva⁵⁶. En la actualidad, en cambio, se presenta un sistema mixto, donde se mantienen las oficinas propias de la empresa, pero a la vez se multiplican las licencias de ventas tipo franquicias con empresas contratistas. Como se mencionó, este proceso es considerado natural incluso por los propios trabajadores, asumiéndolo sencillamente como parte del desarrollo del negocio.

Además de esta compleja clasificación entre principal y secundaria, en la telefonía es de enorme relevancia introducir la distinción entre actividades internas y externas. Esta cuestión afecta los límites de la empresa y sus cadenas de mando y pueden ayudar al ocultamiento de la relación laboral o a distinguir procesos reales de descentralización. En este sentido, es necesario mencionar que la externalización se ha intensificado en la actualidad por el avance tecnológico, ya que permite que un equipo no necesite ubicarse físicamente en un edificio propio de la empresa, generando hoy menos centrales propiedad de la empresa y multiplicidad de equipos en espacios o edificios de terceros. Esto resulta trascendente ya que apunta la externalización de tareas en el marco de una actividad que se caracteriza por la extensión territorial y que carece, como se mencionó, de establecimientos típicos del sector industrial.

⁵⁶ Es posible distinguir de hecho en el Convenio Colectivo de FOETRA la importancia del grupo de actividades administrativo/comerciales que agrupa tareas como atención al cliente en todo el ámbito de la gestión comercial, promoción, marketing, ventas y atención al público en centros de comunicaciones no manuales (oficinas públicas, cabinas, locutorios, etc.).

En lo que se refiere a las **actividades centrales**, considerando la ubicación de la tarea, es posible distinguir:

1) Tarea de instalación y mantenimiento de equipos y de la red. Esta puede ser de planta interna (vinculada a equipos) o externa (vinculada a la red), diferenciadas a partir del “repartidor general”, que hace las veces de frontera de estos dos tipos de plantas.

a. Planta Interna/equipos: se refiere al equipamiento de la central de conmutación⁵⁷, ya sea referido a expansión o mantenimiento. La realización de esta tarea cuenta con un lugar físico determinado, aunque el desarrollo de centrales (nodos) electrónicas e incluso la creciente utilización de equipos data center y la dispersión de equipos sin necesidad de espacio físico propio desdibujan el lugar físico de la tarea.

Dentro de la Planta Interna es posible discriminar dos tareas principales:

i. Instalación y mantenimiento de salas de conmutación. Esto refiere al circuito entre dos abonados. Aquí el personal directo representa el ciento por ciento de los trabajadores.

ii. Instalación y mantenimiento de salas de transmisión. Esto refiere al tráfico correcto entre dos equipos. Aunque mayoritariamente el personal es directo, existen trabajadores de contratistas vinculados al gremio de la UOCRA. En esta tarea, el contratismo (y la tercerización) ha tomado impulso como resultado de la reconversión (fibra óptica), ya que la instalación de nuevos equipos vinculados a fibra óptica⁵⁸ y algunos casos de mantenimiento se realizan con contratistas. Este proceso se conjuga con personal directo diezmado vinculado a la realización de tareas que van perdiendo vigencia⁵⁹.

Dos procesos afectan esta clasificación. Por un lado, el proceso de reconversión (fibra óptica) que reduce la cantidad de conmutadores, dado que la nueva tecnología permite atender varias centrales desde una sola vía remota (la mayoría de las centrales no las atiende personal asignado directamente, sino que existe una central que las controla). En este sentido, las centrales (nodos) se convierten crecientemente en data center (es decir, no son un circuito eléctrico sino un circuito virtual de datos con un software que comanda la conmutación) que requieren para su operación menos mano de obra (recae mayormente el peso de la tarea en el equipo y el software del mismo a la vez que tareas como repartidor se realizan vía soft). Por otro lado,

⁵⁷ Incluye el equipo de conmutación (central telefónica) pero también los equipos de transmisión (de mayor importancia hoy con el desarrollo de la fibra óptica).

⁵⁸ Mayoritariamente en salas de baterías y aire acondicionado.

⁵⁹ Según la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA-, algunos años atrás, 20 empalmadores atendían a 20.000 abonados mientras que hoy lo hacen sólo 4 para 50.000 abonados (cable cobre).

el proceso a futuro implica la concentración del enrutamiento de 40/50 mil líneas en equipos de mayor potencia. Estas centrales de nueva generación son sencillamente un equipo que puede ubicarse indistintamente dentro o fuera de un edificio (indoor, outdoor), lo que implica una fuerte dispersión de equipos (más nodos) sin necesidad de espacio físico propio (un equipo deja de ser una habitación para ser solo una pequeña computadora). Es decir, hay un proceso de externalización significativo. Esto desdibuja la planta interna y externa.

A los efectos de esta tesis, consideraremos planta interna a toda actividad relacionada con equipos, ya sea que su atención se realice dentro de edificios propiedad de la empresa o fuera de los mismos. En el apartado referido a la cuantificación y a efectos de darle precisión al proceso de externalización de equipos, se discriminará la planta interna entre aquella referida a equipos en espacio físico propio y la referida a equipos externalizados.

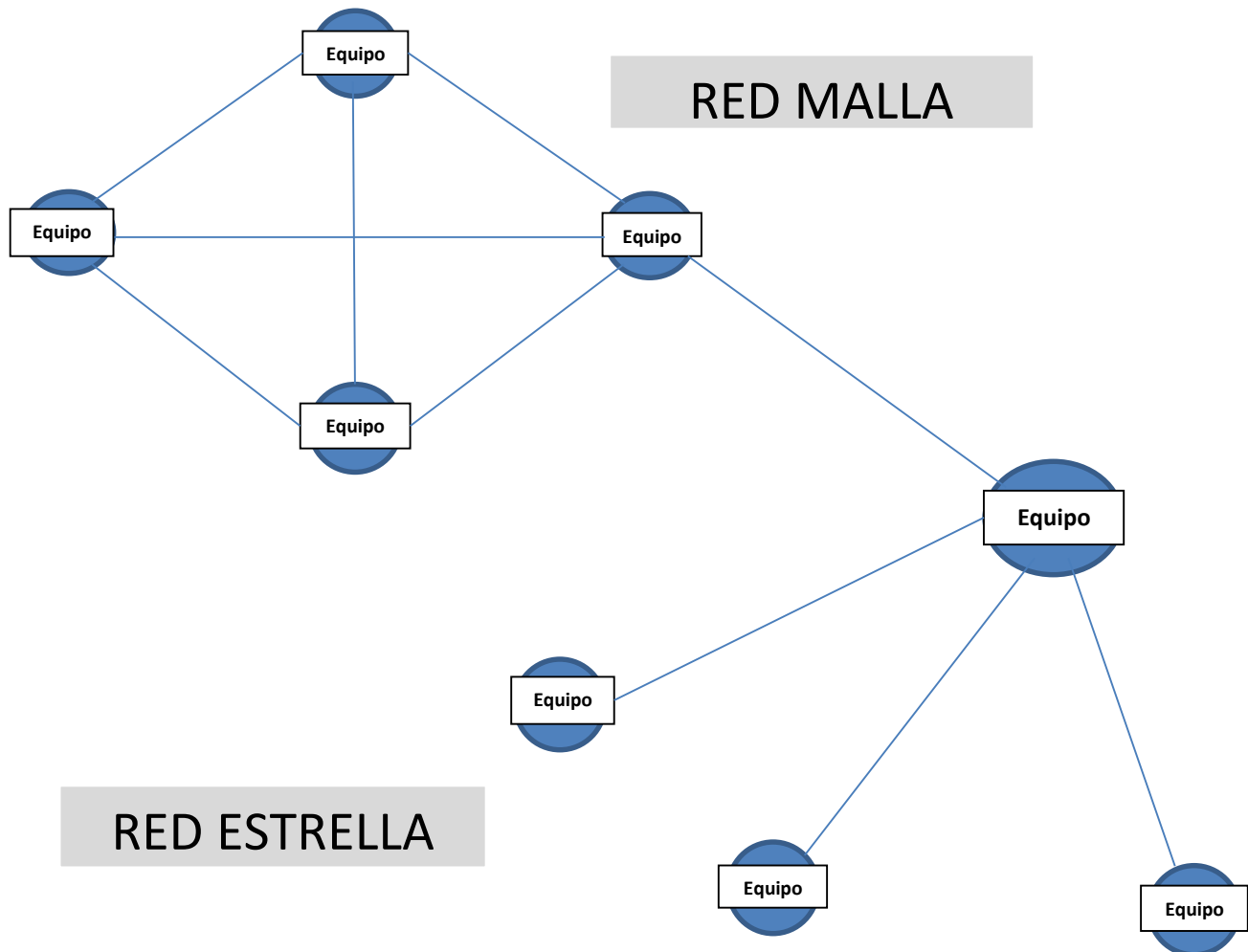
- b. Planta externa/red: se refiere a las actividades de expansión y mantenimiento vinculadas a la red, pero fuera de la central. Básicamente implica los cables de salida de la central a los abonados e incluye cañerías, cables aéreos y subterráneos, cámaras y postes. La realización de esta tarea no cuenta con un lugar físico determinado, sino que se relaciona con arreglos de cajas, postes y cañerías a lo largo de la red.

Por un lado, las tareas de cableado entre el “repartidor” y hasta las cajas terminales las desarrolla el “liniero” (colocación del poste y la línea) y el “empalmador” (que empalma y brinda la línea), tareas que luego del proceso privatizador han tendido a unificarse. Por otro lado, el cableado desde la terminal hasta la casa del usuario las impulsa el “instalador” y el “revisor”, cuyas tareas también fueron unificadas post privatización. En el caso de telefonía móvil, incluye además la tarea de mantenimiento de la radio base. Es de utilidad mencionar que la interconexión de centrales, en el área urbana, cada equipo centraliza las comunicaciones de los abonados de su zona, por lo que el esquema organizativo se denomina “red estrella” (como muestra la Ilustración 1). Asimismo, cada equipo se conecta con todos los demás equipos en un entramado de la red denominado “red malla” (como muestra la Ilustración 1). En el caso de la red interurbana, existe un equipo de mayor potencia que centraliza las comunicaciones y las envía a un equipo conectado con otros a través del esquema red malla. Es decir, el equipo de mayor potencia funciona como una red estrella con otros equipos antes de enviar la información a un equipo conectado con el esquema red malla.

El contratismo (y la tercerización) se concentra en la planta externa y tiene preeminencia en tareas como expansión y mantenimiento de fibra. En virtud

de los planes de expansión de la actividad, esta tarea⁶⁰ es la que más ha crecido recientemente⁶¹.

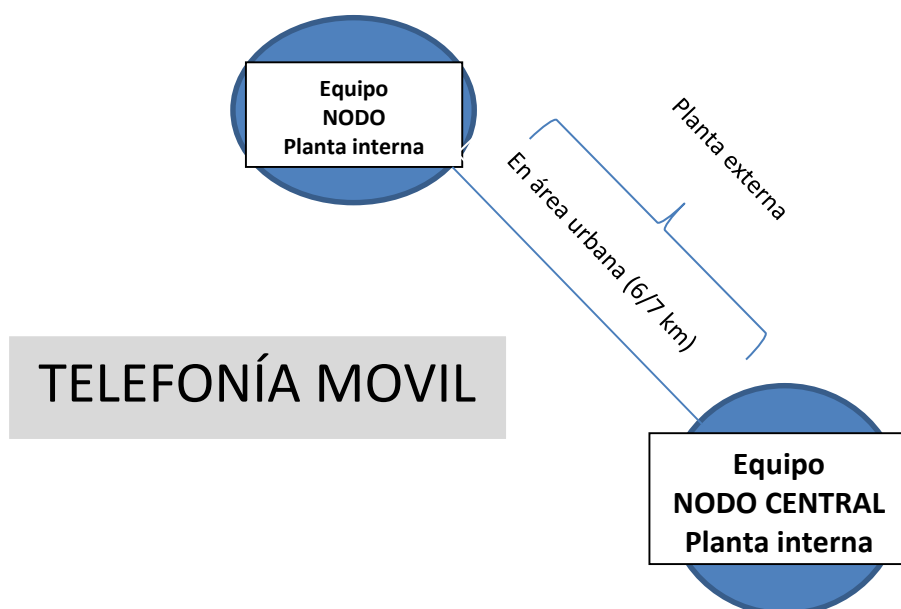
Ilustración 1. Estructura de interconexión a través de “red malla” y “red estrella”



⁶⁰ Se estima, según fuente FOETRA, que en la actualidad se han alcanzado los 500 mil usuarios y se aspira a llegar a 3 millones.

⁶¹ Las contratistas encuadran a estos trabajadores en la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA–.

Ilustración 2. Interconexión en telefonía móvil



Dentro de la Planta Externa es posible discriminar dos tareas principales:

- i. Obra nueva: se refiere a obras civiles nuevas para extender la red⁶². Prácticamente el ciento por ciento son afiliados a la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA-.
- ii. Instalación de nuevas líneas y mantenimiento de las mismas: se refiere a tareas de expansión y mantenimiento de la red ya existente⁶³ (no incluye la instalación de equipos, ya que como se mencionó, ha sido considerada como planta interna). Los trabajadores de esta actividad se reparten entre telefónicos, mayoritariamente directos y de la construcción, mayoritariamente tercerizados.

En lo referido a la localización geográfica de la tarea es importante mencionar el impacto de dos dinámicas propias de la actividad. La existencia de zonas consideradas conflictivas por la empresa (denominadas “zonas

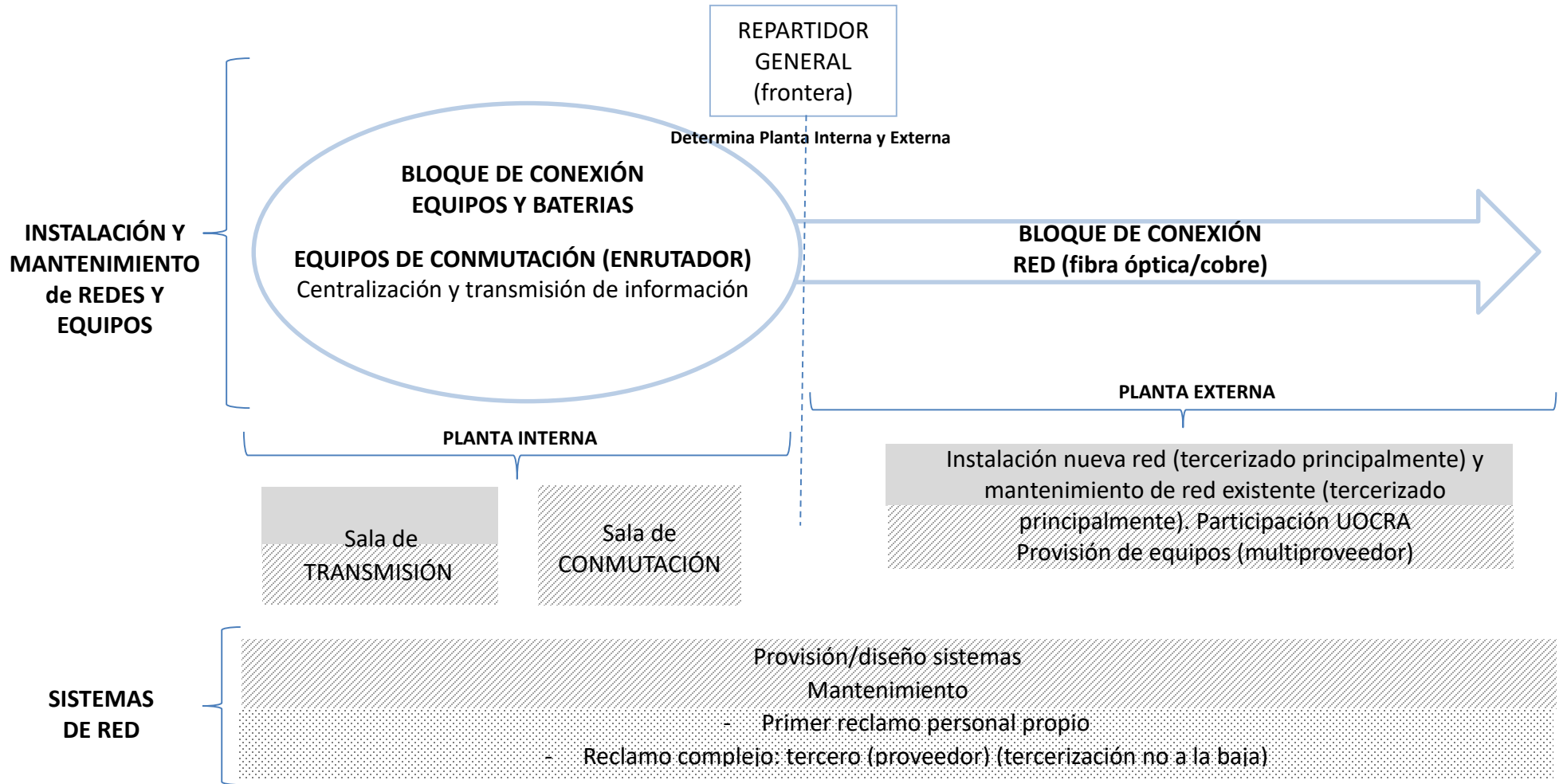
⁶² Antes de 1970 se realizaba con mano de obra propia. Sin embargo, la privatización periférica desde la dictadura para acá, “justificada” en el incremento de la demanda, hizo que se incorpore crecientemente empresas contratistas para el desarrollo de la “obra húmeda”. Un dato ilustrativo: el actual secretario general de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA- ingresó a la empresa en los años setenta como peón eventual. Cabe mencionar, asimismo, que algunas de las grandes contratistas que disputaban las obras en el proceso de privatización periféricas, se convirtieron en el proceso privatizador en socios de la empresa cumpliendo el rol de contraparte local en la privatización. Esto profundizó el proceso tercerizador ya que tanto Techint como SADE (Pérez Companc) disputaban la realización de obras con empresas de sus respectivos grupos económicos.

⁶³ Luego del proceso de incorporación de las empresas contratistas para la construcción de redes, estas logran quedarse con el mantenimiento.

rojas” o “zonas de riesgo”, como villas y asentamientos) e incluso zonas de “exclusividad” de hecho implementadas por el gremio de la UOCRA (como La Plata) facilitan la contratación de empresas externas, tanto para instalación como para mantenimiento. De esta forma, la empresa evita lidiar con las dificultades mencionadas y los reclamos del sindicato telefónico. Asimismo, como la compañía tiene distintos proveedores de equipos, en algunos niveles de asistencia, ese auxilio requiere de la contratista proveedora del equipo. La compra de los equipos suele incluir contratos de soporte o mantenimiento.

- 2) Desarrollo de Sistemas para el funcionamiento de la red. En este caso, las empresas contratistas suelen vincularse a grandes empresas internacionales relacionadas con sistemas (Oracle, IBM, Microsoft, HP). Los impactos de la tercerización sobre la clase trabajadora tienen aquí menos efectos ya que los trabajadores están alcanzados por el Convenio Colectivo de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA-, tanto para el caso de pertenecer a la empresa principal como en caso de ser empleados de alguna de las contratistas.
 - a. Diseño de sistemas: en general el sistema hace interfaz con un equipo, de una marca determinada, de un proveedor determinado, existiendo multiplicidad de proveedores de equipos (Ericsson, Alcatel, NEC, SIAE electrónica, SISCO, Fujitsu, Huawei, IBM). Cada equipo tiene su particularidad y su plataforma de gestión tanto para prueba de líneas como carga de datos, etc.
 - b. Mantenimiento de sistemas: cada proveedor tiene su propia plataforma por lo que dada la multiplicidad de proveedores se presenta un doble esquema:
 1. Telefónica realiza la operación de los sistemas y resuelve el primer nivel de problemas. Esto se complementa con la tarea de gestión realizada por una contratista en particular, Mega Tech, que realiza incluso el mantenimiento de equipos de computación.
 2. En los niveles más avanzados de asistencia, se deriva el reclamo a la contratista proveedora del equipo. La compra de los equipos suele incluir contratos de soporte o mantenimiento
- 3) Equipos propios: aunque minoritario en cantidad, la empresa posee empleados de seguridad especialmente dedicados a cuidar la información de los servidores, en muchos casos ex comisarios o trabajadores de seguridad.

Actividades centrales: la red y los equipos



REFERENCIAS

Trabajadores tercerizados; Convenio UOCRA

Trabajadores directos; Convenio FOETRA

Trabajadores directos; Convenio FOETRA

Complementariamente, en lo referido a actividades periféricas se pueden detallar aquellas accesorias al proceso principal, entre las que es posible mencionar:

- 1) Servicios de logística, comunicación interna, servicios profesionales, seguros, seguridad, gestión inmobiliaria, contabilidad, comercio exterior, limpieza. En el caso de la logística, hoy en parte desarrollada con personal directo⁶⁴ y otra parte con personal contratado. El correo interno, asimismo, se realiza con personal directo. Los trabajadores directos se encuadran en la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA- mientras que los tercerizados se encuentran en Sindicato de Comercio y marginalmente en algún otro gremio. Estas tareas se encuentran en franco retroceso a partir de la reconversión del sector. La política de la empresa de reducir su planta en este segmento tuvo un hito en 2016 cuando Telefónica vendió a IBM el sector denominado T-Gestiona, pasándose a llamar GesNext y continuando su trabajo en conjunto con Telefónica. Se estima que contaba a la fecha de venta con más de 1.000 trabajadores.
- 2) Actividad comercial. Incluye facturación, ventas y atención al cliente (reclamos). Esta tarea es desarrollada por la empresa con trabajadores directos y a través de franquicias, es decir, con trabajadores tercerizados. Los primeros se encuadran en la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA-, mientras que los segundos se encuadran en el Convenio del Sindicato de Comercio. Esto último deriva de la conveniencia empresarial, tanto en salario como por disputa sindical, en el marco de un intenso proceso de descentralización comercial del sector -call center y ventas-. En el caso de Telefónica, la atención comercial del servicio de telefonía fija y móvil funcionaba separada una de otra. Con la reconversión actual se impulsa un acuerdo empresario-gremial de convergencia para la atención unificada. Estas tareas también se encuentran en retroceso. Vale mencionar el caso de Atento, empresa de *call center*, vendida en 2012, contando a la fecha de venta con 9.387 trabajadores. La empresa continúa realizando la misma tarea para Telefónica, pero sin pertenecer al Grupo.

El sector se estructura de la siguiente forma:

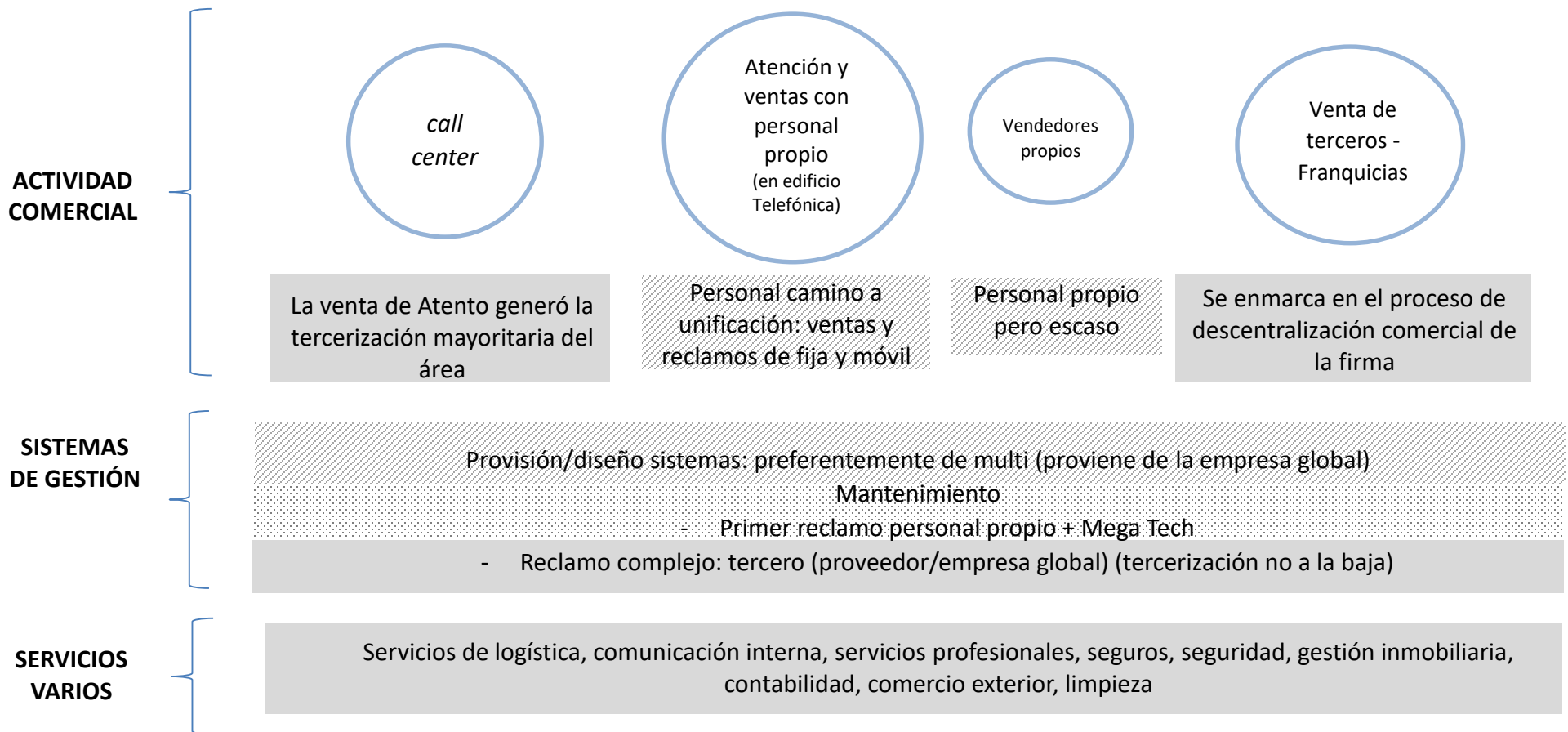
- a. Unidades de negocio comercial propio (CEC):
 - i. el servicio fijo, con un modelo de atención tradicional: dos sectores diferenciados, ventas y reclamos.
 - ii. El servicio móvil funciona con ATP, una única estructura que atiende ventas y reclamos, es decir, de atención integral.

⁶⁴ La empresa incluso indica que “somos especialistas en servicios integrales de logística, diseñando soluciones de valor agregado que se adaptan a las necesidades de su empresa. Contamos con infraestructura de avanzada y amplia seguridad en nuestra gestión. Nuestros centros de almacenamiento y distribución están estratégicamente emplazados y cuentan con lo último en tecnología de vanguardia”.

- iii. La empresa pretende concentrar en 2018 en una única unidad el servicio de atención, ventas y reclamos de fijas o móvil⁶⁵.
 - b. Canales de venta de terceros (móviles)
 - c. *Call center*: tanto para ventas como para atención al cliente
 - d. Vendedores: la empresa solía contar con un plantel de vendedores en la calle que en la actualidad se han convertido en ejecutivos que gestionan tendidos desde el origen (por ejemplo, en edificios nuevos).
- 3) Sistemas de Gestión/Servicios de informática: aquellos relacionados con diseño y mantenimiento de sistemas e incluso la tecnología adquirida pero que corresponden a los sistemas de gestión (no a la red). Existe una tendencia a la unificación de sistemas. Tal como se mencionó en Sistemas de Red, estos trabajadores se encuentran alcanzados por el Convenio Colectivo de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA-, tanto para trabajadores de la empresa principal como para empleados de alguna de las contratistas.
- Se pueden distinguir dos tareas:
- a. Diseño de sistemas: el sistema de gestión es hoy un sistema integrado de la compañía que incluye facturación, atención al cliente, tramitaciones, comunicación interna. Existe una tendencia a la simplificación y a la plataforma única (reemplazar los sistemas locales anteriores había centralizándose en uno solo sobre todo por razones de control). En la actualidad, en telefonía fija aún persisten muchos sistemas que se están unificando en uno, mientras que en telefonía móvil el sistema se encuentra unificado. Es decir, el proceso consiste en el pasaje de la morfología actual con diversidad de proveedores o contratistas pequeños y de un área de sistemas dedicada al diseño de los mismos a sistemas que se desarrollan para la compañía a escala global.
 - b. Mantenimiento de sistemas y tecnología: el proceso de unificación de sistemas resulta relativamente simple en atención al cliente y comerciales. El mantenimiento del sistema de gestión lo realiza en primera instancia una empresa contratista (en la actualidad es Mega Tech – que reemplazó a HP - que incluso aporta las impresoras y hasta el abastecimiento de toners). Como suelen ser sistemas que utiliza globalmente la compañía, eventualmente la contratista deriva tales reclamos a la empresa buscando soluciones remotas. Esto se combina con mantenimientos locales por dirección, ya que estas poseen cierta autonomía.

⁶⁵ Este proceso tendrá impactos sobre el conjunto de los trabajadores. Por un lado, dificultando la continuidad de los trabajadores de mayor edad y su forma de trabajo (la edad promedio en el sector de telefonía fija se aproxima a los 50 años mientras que en la móvil es de 20/30 años). Por otro lado, porque extiende y modifica la jornada de trabajo.

Actividades periféricas: actividad comercial, sistemas de gestión y otros



REFERENCIAS

Trabajadores tercerizados; Convenio Comercio

Trabajadores directos; Convenio FOETRA

Trabajadores tercerizados; Convenio FOETRA

En base al mapeo realizado, es posible observar que en prácticamente todas las actividades se detecta tercerización.

En las actividades definidas como centrales, tanto en la planta externa, en sistemas de red y en la planta interna referida a salas de transmisión, se conjugan trabajadores directos con tercerizados. El único sector de actividad en donde la tercerización no avanzó es en la sala de conmutación interna, hoy con escaso personal. La hipótesis que sostiene esta tesis es que reside allí el control actual de la red, es decir, de la actividad principal. De todas formas, es posible identificar que el avance tecnológico implicó una sensible reducción de los trabajadores destinados al área.

En los sectores de servicios vinculados a tareas consideradas periféricas (logística, comunicación interna, seguridad, comedor, limpieza) se percibe la existencia mayoritaria de tercerización. En lo referido a ventas, existe un esquema dual. En los centros de atención y ventas de la empresa, el personal es propio. Pero el proceso de descentralización de esta actividad ha llevado a tercerizar las ventas en unidades que no son propiedad de la empresa. Ese personal, además de ser tercerizado, ha sido encuadrado en el gremio de comercio. En relación con el *call center*, la empresa se desprendió de Atento, lo cual redujo sensiblemente la cantidad de trabajadores directos. Finalmente, en lo relacionado con sistemas de red, la centralización de las plataformas de gestión redujo la demanda de la actividad. Una característica de este grupo de trabajadores es que lograron integrar la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA- incluso siendo tercerizados.

Es posible concluir que la tercerización avanzó sobre actividades centrales, no solo acotándose a las consideradas periféricas.

Finalmente hay que mencionar que el constante avance tecnológico ha impulsado un proceso de externalización de tareas vinculado con los equipos, en la actualidad más pequeños y maleables y que no requieren de espacio físico en un edificio propio de la empresa. De hecho, la definición de planta interna y externa hoy encuentra límites más difusos, por lo que resulta más preciso considerar equipos y red. En virtud de ello, la clasificación que se utilizará en la presente tesis incluye la planta interna y externa, pero incorpora dentro de la primera a la planta interna externalizada, es decir, el conjunto de trabajadores que en la actualidad realizan tareas devenidas en externas pero que anteriormente se consideraban internas, mayoritariamente relacionadas con mantenimiento de equipos.

Los Servicios Profesionales: una aproximación al comportamiento de la tercerización

El Informe de Sostenibilidad 2016 de la empresa incluye un apartado vinculado al empleo, donde se estima que el impacto sobre el empleo local “ascendió a más de 47.000 personas, tanto de forma directa como indirecta e inducida, según la metodología de impacto de PwC”.

Según el informe, Telefónica generaría 1,14 puestos indirectos por cada puesto directo. Si se estima que los empleos de Telefónica ascienden a 15.591⁶⁶, los puestos indirectos alcanzarían los 17.770 puestos aproximadamente.

Tal como menciona el Informe de Telefónica, estos puestos de trabajo refieren a “Empleos generados en aquellas empresas y sectores receptores de los gastos e inversiones llevados a cabo por Telefónica y por sus respectivos proveedores”.

En este mismo sentido, el rubro Honorarios por Servicios del Balance General permite también ilustrar una aproximación a la tercerización.

Para saber que representa el rubro e identificar los conceptos incluidos en el mismo, resulta de utilidad el siguiente párrafo incluido en el Balance de 2003⁶⁷: “Los honorarios y retribuciones por servicios disminuyeron de \$566 millones durante 2002 a \$508 millones durante 2003, lo que representa una disminución del 10,2% (...) De la variación antes mencionada se pueden destacar los siguientes aumentos en: i) honorarios por servicios técnicos y sistemas y gastos de asesoría y consultoría por \$12 millones debido a la renegociación combinada de precios y cantidad de los acuerdos de servicios; ii) cargos de interconexión con otros operadores por \$26 millones como consecuencia de la renegociación de precios y aumento en el consumo incluyendo \$15 millones correspondientes a efectos no recurrentes en el futuro; iii) gastos de publicidad por \$10 millones por mayores publicidades en medios y campañas de telemarketing; iv) \$13 millones en mantenimientos de edificios principalmente por la mudanzas y adecuación de edificios, incluido el traslado de la sede social; y vi) gastos de seguridad, comunicación y viáticos por \$4 millones; estos aumentos fueron parcialmente compensados por la disminución en gastos de mantenimiento de la red por \$ 6 millones, así como por la disminución de gastos relacionados con el robo de cables, conceptos que impactaron fundamentalmente en el año 2002 y gastos de mantenimiento de hardware y software por \$ 3 millones”. El texto permite concluir que el rubro Honorarios por Servicios incluye mayoritariamente los conceptos referidos a costos de tercerización, considerándose una aproximación al mismo.

Así entonces, se procedió a analizar la evolución del rubro para los períodos disponibles.

⁶⁶ Dato disponible en el Informe Integrado Global. El informe de Sostenibilidad menciona 15.303.

⁶⁷ Párrafos similares se describen en cada uno de los Balances de la empresa. El citado es sólo un ejemplo enunciativo.

Cuadro 15. Evolución de montos de Honorarios por Servicios en Balance General de Telefónica de Argentina S.A. Período 2001-2010. En millones de pesos

Año	Honorarios por servicios	Sueldos y Cargas Sociales	Total del Gasto	Participación de Honorarios por Servicios sobre el total del Gasto	Participación de Sueldos y Cargas Sociales sobre el total del Gasto	Honorarios por Servicios en relación a Sueldos y Cargas Sociales
2001	\$ 1.231	\$740	\$ 5.137	24%	14%	166%
2002	\$ 563	\$428	\$ 6.447	9%	7%	132%
2003	\$ 471	\$359	\$ 2.552	18%	14%	131%
2004	\$ 524	\$409	\$ 2.573	20%	16%	128%
2005	\$ 608	\$447	\$ 2.747	22%	16%	136%
2006	\$ 706	\$572	\$ 3.094	23%	18%	123%
2007	\$ 869	\$677	\$ 3.762	23%	18%	128%
2008	\$ 1.052	\$867	\$ 3.977	26%	22%	121%
2009	\$ 1.342	\$1.140	\$ 4.780	28%	24%	118%
2010	\$ 1.499	\$1.392	\$ 5.568	27%	25%	108%

Fuente: elaboración propia en base a balances de Telefónica de Argentina S.A. disponibles en la Comisión Nacional de Valores (CNV)

Cuadro 16. Evolución de montos de Honorarios por Servicios en Balance General de Telefónica Móviles S.A. Período 2003-2006. En millones de pesos

Año	Honorarios por servicios	Sueldos y Cargas Sociales	Total del Gasto	Participación de Honorarios por Servicios sobre el total del Gasto	Participación de Sueldos y Cargas Sociales sobre el total del Gasto	Honorarios por Servicios en relación a Sueldos y Cargas Sociales
2003	\$ 81	\$44	\$ 819	10%	5%	184%
2004	\$ 115	\$52	\$ 1.469	8%	4%	221%
2005	\$ 328	\$206	\$ 1.716	19%	12%	159%
2006	\$ 253	\$187	\$ 1.460	17%	13%	135%

Fuente: elaboración propia en base a balances de Telefónica Móviles S.A. disponibles en la Comisión Nacional de Valores (CNV)

Los cuadros precedentes muestran el peso de los Honorarios sobre el gasto total, tanto para Telefónica de Argentina S.A. como para Telefónicas Móviles S.A. Es posible percibir la significación del gasto en Honorarios por Servicios: representan en 2006 el 23% del gasto en Telefónica de Argentina S.A. y el 17% en Telefónica Móviles S.A.

Asimismo, se observa un incremento a lo largo del tiempo en ambas empresas del peso de los Honorarios por Servicios en relación con el gasto total.

En comparación con los sueldos y cargas sociales, en ambas empresas del Grupo se distingue que el aumento de Honorarios por Servicios presenta menos dinamismo que el de Sueldos y Cargas Sociales, aunque, de todas maneras, el monto resulta siempre superior en valores absolutos. En el caso de Telefónica de Argentina S.A. los gastos por Honorarios

por Servicios superan 66% lo dedicado a Sueldos y Cargas Sociales en 2001 y 8% en 2010, mientras que en Telefónica Móviles S.A. resultan 83% más elevados en 2003 y 35% en 2006.

En síntesis, a lo largo del capítulo se cuantificó la cantidad de trabajadores directos a lo largo de la década de los noventa y durante la postconvertibilidad, analizando en este último caso, las variaciones para cada año y las razones de las mismas. Asimismo, se describió exhaustivamente las actividades centrales y periféricas, e internas y externas, además del análisis detallado de los sectores de actividad y la participación de trabajadores directos y tercerizados en cada una de ellas. Finalmente, se expuso una primera aproximación a la tercerización a partir de la evolución de los gastos vinculados a Servicios Profesionales en los Estados Contables de la empresa.

Capítulo IV. Cuantificación e impactos de la tercerización en Telefónica de Argentina.

Hemos descrito en los capítulos anteriores las principales características de las telecomunicaciones y se ha analizado la cantidad de trabajadores directos de Telefónica, además de discriminar cuales son las actividades centrales y periféricas de la telefonía.

Esa tarea se orientó a facilitar el objetivo principal del presente trabajo que se centra en la identificación de los niveles de tercerización en el sector. En virtud de ello, este capítulo, en su primer apartado, se aboca a cuantificar la cantidad de tercerizados en Telefónica de Argentina en la actualidad.

Como complemento de ello, en el apartado siguiente se explicitan una serie de impactos de la tercerización, tanto en diferenciales salariales como en condiciones de trabajo.

Finalmente, el apartado final apunta a confirmar la existencia de una estrategia empresarial vinculada a la tercerización. Es decir, la sucesión de políticas relacionadas con el impulso de la tercerización permite distinguir un hilo conductor en la política llevada adelante por el sector empresario en la telefonía.

i. El mapa del contratismo. Cuantificación de empresas y niveles de tercerización

El presente apartado aborda en primer lugar, cuáles son los criterios considerados para estudiar la tercerización, para luego encarar la estimación propiamente dicha.

Hay distintas formas de construir criterios para entender el funcionamiento de la tercerización en el caso de Telefónica. En primer lugar, es clave precisar conceptualmente qué tipo de tercerización se cuantifica en este caso. Para ello se retoman los conceptos de Ermida Uriarte y Colotuzzo, que establecen una tipología con 4 formas de tercerización:

- la subcontratación en sentido estricto, es decir, una empresa contrata a otra, que asume el riesgo y los costos del suministro de bienes o servicios solicitados;
- la intermediación laboral, cuando existe interposición de un empleador aparente y el trabajador, "ocultando" al verdadero usuario o beneficiario de su trabajo;
- el suministro de mano de obra temporal, donde una empresa coloca trabajadores a disposición de otra empresa, que define sus tareas;
- la contratación de trabajadores autónomos, que consiste en la contratación de trabajadores independientes que facturan para diversos empleadores o clientes, escapando al régimen laboral, ya que cumplen funciones, tareas y horario en la empresa original, pero aparecen como subcontratistas.

Se debe agregar además que para que exista subcontratación debe suceder que los trabajadores presten sus servicios al contratista o subcontratista, que es su empleador directo, en virtud de un contrato de trabajo; que el contratista o subcontratista se relacione con la empresa principal mediante un acuerdo contractual en el cual se establece la obra o servicio que le ejecutará o prestará; y que la ejecución de las obras o la prestación de los

servicios sea por cuenta y riesgo del contratista, lo que implica que los trabajadores están bajo su dependencia (autonomía del contratista) (Echeverría, 2010, citado por Vega, 2015).

Dado que la organización del sector implica, en la actualidad, la existencia de una diversa cantidad de contratistas que realizan tareas que otrora realizaba la empresa madre, siendo esto el resultado de una expandida política empresarial, y configurando ello las definiciones de Ermida Uriarte y Colotuzzo, para la cuantificación ulterior, se utilizará el concepto de tercerización en sentido estricto.

A este esquema debería adicionarse el análisis de la existencia de mayores anillos en la tercerización (por ejemplo, la cuarterización). Esta variable puede darse en combinación con alguna de las 4 tipologías anteriores. Por ejemplo, en Telefónica tiene cierta habitualidad la cuadrilla de una empresa contratista, con personal a su vez contratado como autónomo que pone a disposición las herramientas e incluso el rodado para el trabajo.

En segundo lugar, existen importantes diferencias entre las empresas contratistas, atinentes a su creación y al tamaño de empresa, así como respecto al nivel de vinculación con el Grupo Telefónica. A la vez, las diferencias entre los tipos de empresas presentan cierto vínculo con las formas de contratación y con el tipo de encuadre sindical (FOETRA - UOCRA - COMERCIO).

En el cuadro a continuación se establece un cruce entre las cuatro variantes de tercerización y el tipo de empresa contratistas. La variante de subcontratación en sentido estricto se implementa tanto con multinacionales, contratistas del mismo grupo, en PyMEs locales e incluso en empresas creadas por ex gerentes de ENTel y Telefónica. Se puede observar que mientras en los dos primeros casos (multinacionales y contratistas del mismo grupo) predominan trabajadores bajo el convenio FOETRA, en el caso de las empresas de menor tamaño (PyMEs locales y formadas por ex gerentes de ENTel y Telefónica) aparece una combinación de convenios con trabajadores encuadrados en Sindicato de Comercio y en la Unión Obrera de la Construcción (UOCRA). La subcontratación en sentido estricto supone necesariamente la coexistencia de dos contratos y tres sujetos, donde uno (la empresa contratada y subcontratante) es parte en los dos negocios. La figura permite ampliar la prestación de servicios, recurriendo a intermediarios, que sustituyen en el cumplimiento de la deuda al sujeto que está obligado en el primer contrato (Ermida Uriarte y Orsatti, 2010).

La intermediación laboral implica la existencia de un intermediario en la relación laboral como supuesto empleador, permaneciendo en medio de ellas a lo largo del tiempo. La figura del intermediario suele confundirse con la del verdadero empleador, porque a veces el intermediario se obliga por sí mismo, aunque en última instancia, no desarrolla más actividad que la de proporcionar trabajadores a la principal. El intermediario o contratista está ligado a la empresa principal o final mediante una locación de obra o de servicios; es un empresario y corre con los riesgos de su empresa, según la regla general en esta materia. A su turno, contrata con otras personas (trabajadores) la ejecución total o parcial del trabajo de que se trata. Cuando el "tercero" interpuesto no es una empresa con estructura propia y especialización real, sino que se limita a figurar como empleador de los

trabajadores que en verdad sirven al principal, no se discute que corresponde que el empleador real sea responsabilizado, para lo cual puede recurrirse a las figuras jurídicas de la responsabilidad solidaria, el principio de primacía de la realidad y el concepto laboral de empresa y empleador. Estos conceptos y principios, debidamente aplicados, conducen a identificar a la empresa principal o usuaria como el verdadero empleador (Ermida Uriarte y Orsatti, 2010). Así entonces, en la variante intermediación laboral, es posible ubicar empresas de ex gerentes de ENTel y Telefónica, que, aunque no nacen para ocultar la relación laboral originaria sino con el fin de aprovechar los amplios márgenes de rentabilidad de algunas de las tareas del sector, no cuentan con la estructura y especialización de una empresa independiente.

Aunque en menor medida, es posible detectar suministro de mano de obra temporal tanto en empresas del mismo grupo, como en PyMEs locales y en empresas de ex gerentes de ENTel y Telefónica. Es decir, empresas suministradoras de mano de obra temporal, que prestan servicios consistentes en emplear trabajadores con el fin de ponerlos a disposición de otra, la cual determina sus tareas y supervisa su ejecución.

Finalmente, la contratación de trabajadores autónomos se repite en el caso en particular de empresas PyMEs locales y de ex gerentes de ENTel y Telefónica. Suele utilizarse en cadenas de subcontratación, como los casos de cuarterización.

		Tipo de empresa y encuadre sindical			
		Multinacionales	Del mismo grupo	PyMEs locales	Ex gerentes de ENTel y Telefónica
Tipo de tercerización	Subcontratación en sentido estricto	FOETRA	FOETRA	FOETRA - UOCRA-COMERCIO	FOETRA - UOCRA-COMERCIO
	Intermediación laboral				UOCRA – COMERCIO*
	Suministro mano de obra temporal		FOETRA	FOETRA - UOCRA-COMERCIO	FOETRA - UOCRA-COMERCIO
	Trabajadores autónomos			UOCRA	UOCRA

* esta intermediación podría considerarse también subcontratación en sentido estricto sencillamente

Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados

Es imprescindible realizar algunas apreciaciones con relación a la cantidad de trabajadores tercerizados y la estimación que se realiza en esta tesis.

Diagnóstico puntual. El presente trabajo considera la razón social de las empresas al año 2017, realizando un diagnóstico puntual sobre los alcances y características de la tercerización en dicho momento. El proceso de tercerización, que tuvo lugar de manera progresiva en la década de los 90, involucró a una diversidad de empresas contratistas cuyas razones sociales fueron modificándose a lo largo del tiempo. En efecto, las empresas que hoy son tercerizadas tanto por Telecom como por Telefónica no poseen el mismo nombre o razón social que supieron tener hace 30 años, ya sea porque son distintas

empresas o porque han modificado su denominación para reducir las cargas sociales vinculadas, sobre todo, a la antigüedad del plantel laboral.

Actividades seleccionadas. Adicionalmente al recorte temporal, hay una selección específica en las actividades tercerizadas cuantificadas. Se generó información para las actividades centrales bajo el rubro **mantenimiento**, que incluye instalación y mantenimiento de redes y equipos y lo referido a sistemas de red, y para actividades periféricas, donde por un lado se incluye bajo el rubro **call centers** a la parte comercial referida al mismo y por otro, todo aquello vinculado con **sistemas de gestión**. Se trata de los tres sectores más relevantes para la viabilidad de la actividad y, asimismo, los que en mayor medida explican la tercerización llevada adelante por Telefónica.

Sin embargo, cabe aclarar algunos aspectos de dos sectores que también se incluirían bajo la órbita de la tercerización. Parte de las obras civiles realizadas por contratistas no se enmarcan en la definición de tercerización “en sentido estricto” que definimos en el capítulo metodológico. Se trata de trabajos intermitentes y eventuales que por ende no mantienen continuidad en el tiempo. Esta característica dificulta la identificación de las empresas contratistas y, de hecho, las mismas se van modificando de acuerdo con las licitaciones. Sin embargo, cabe aclarar que las principales obras que hacen a las instalaciones y mantenimiento de la red son realizadas por contratistas estables que se cuantifican en el presente capítulo, por lo que su exclusión no altera significativamente las conclusiones a las que se arriban luego de la medición. Por su parte, otra actividad no considerada es la venta de servicios de telefonía a través de los comercios o puntos de venta. Este sector ha experimentado una fenomenal multiplicación recientemente producto del pasaje de la telefonía fija a la telefonía móvil. Esta multiplicación tuvo lugar a través de franquicias entregadas por Telefónica, lo cual significa una gran dispersión de los comercios en el territorio nacional. Por ello, resulta prácticamente imposible acceder desde fuentes sindicales o reconstruyendo una serie con información pública a este número de puntos de venta, siendo la única alternativa el acceso al total de franquicias otorgadas por Telefónica a nivel nacional que la empresa ponga a disposición dicha información.

Los problemas del encuadramiento. Otra precisión relevante refiere a los diferentes encuadres sindicales de los tercerizados: no todos son telefónicos. La estrategia de las empresas telefónicas se dirige a reemplazar trabajadores en planta por trabajadores tercerizados, encuadrar a estos últimos en convenios diferentes al telefónico y reducir la antigüedad de la plantilla. La mayoría de los trabajadores propios de Telecom y Telefónica se encuentran bajo convenios telefónicos (de distintos sindicatos), pero en el caso de los trabajadores tercerizados una porción importante se ubica en Sindicato de Comercio (es el caso de los trabajadores de *call centers*) y otro sector se encuadra en la Unión Obrera de la Construcción -UOCRA- (como ocurre con los trabajadores de mantenimiento y obras civiles). Ello dificulta seriamente la posibilidad de estimar la cantidad de total de tercerizados vía afiliación sindical. En la presente tesis esa dificultad pudo sortearse obteniendo la información completa del total de las contratistas con independencia de su encuadre sindical. La conformación de la base de datos se logró a través de personal

jerárquico de la empresa⁶⁸, que permitió acceder a información originaria de los contratistas.

Base NOSIS, potencialidades y limitaciones. Las estimaciones de tercerizados a través de la base NOSIS resultan representativas como aproximación para determinar cantidad exacta de trabajadores de cada empresa, pero no garantiza que ese total se aboque exclusivamente a Telefónica. Por ello se adoptaron criterios orientados a lograr una estimación cercana a la realidad, tal como se explicó en el apartado metodológico. En el caso de las multinacionales, solo se consideró que el 15% de su plantel – para el rubro mantenimiento y en sistemas de gestión- se corresponde con tareas realizadas para Telefónica. El segundo criterio de ajuste refiere a las multinacionales del rubro *call center*, donde se consideró tercerizados de Telefónica al 50% del plantel. Estos criterios para ajustar la medición provinieron de información cualitativa extraída de entrevistas a dirigentes de FOETRA Buenos Aires. En el caso de las PyMEs, se tomó en cuenta el 100% de su plantel, dado que en las entrevistas realizadas se enfatizó la cuasi absoluta dependencia económica de estas empresas respecto de Telefónica.

Criterios clasificatorios de las empresas. Cabe precisar, además, una serie de criterios utilizados para la clasificación de las contratistas que apuntan a determinar una serie de variables centrales. En primer lugar, su razón social. En segundo lugar, el tipo de empresa. En tercer lugar, una serie de datos adicionales: la fecha de inicio de actividad, el mínimo y el máximo de trabajadores dedicados a la tarea de Telefónica, la actividad principal declarada y la clasificación de dicha actividad como interna, interna externalizada, externa o de sistemas de red.

Estos criterios ameritan aún más precisiones. Por tipo de empresa se alude a una clasificación en 3 categorías: multinacionales, contratistas medias y PyMEs. Esta clasificación considera dos variables: la cantidad de trabajadores y aquellas que son filiales locales dependientes de una casa matriz extranjera. Así entonces, se considerarán contratistas de tamaño medio a aquellas empresas con más de 80 trabajadores y PyMEs a las que cuentan con menos de 80 personas en su plantel. Este criterio se adoptó a partir de la ley 26940, de Promoción del Trabajo Registrado y Prevención del Fraude Laboral, que considera PyME a las empresas de menos de 80 trabajadores). Asimismo, se considera multinacionales a las filiales locales (e incluso extranjeras) de empresas globales y, aunque no es determinante para esta clasificación para este tipo de empresas, suelen tener considerable cantidad de trabajadores.

La información relacionada con la cantidad de trabajadores se presenta, en el sistema NOSIS, como un rango de cantidad. Así entonces, mínimo y máximo de trabajadores refieren a dichos parámetros. Salvo, en la presentación de la base completa, se han utilizado promedios de cantidad de trabajadores.

Cabe también aclarar que “actividad principal” refiere a la declaración de la empresa ante AFIP de la actividad que desarrolla. Si la empresa declara que realiza tareas de telefonía o

⁶⁸ La colaboración sustancial del dirigente telefónico de FATEL y SITRATEL, Alfredo Di Pato, permitió acceder a la base completa, información que originariamente provino de la propia empresa, vía personal jerárquico.

aledañas, este resulta un dato relevante dado que permite fortalecer la hipótesis del avance de la tercerización hacia tareas del núcleo del sector.

Por interno/externo/sistemas se alude a la externalización de tareas descritas en el capítulo precedente. Cada una de ellas refiere a:

Planta interna: equipamiento de la central de conmutación, ya sea referido a expansión o mantenimiento dentro de la planta propia. Incluye:

- mantenimiento equipos y plataformas de gestión en planta propia
- reparación de placas electrónicas de diversos equipos en planta propia

Planta interna (externalizada, vinculada a equipos): la realización de tarea de expansión o mantenimiento de equipos de conmutación cuenta con un lugar físico determinado, aunque el desarrollo de centrales (nodos) electrónicas e incluso la creciente utilización de equipos data center y la dispersión de equipos sin necesidad de espacio físico propio desdibujan el lugar físico de la tarea. Estos últimos incluyen:

- contratista de mantenimiento de equipos de clientes y pago por uso de sistemas informáticos
- contratista de mantenimiento equipos específicos de antenas de transmisión

Planta externa: se refiere a las actividades de expansión y mantenimiento vinculadas a la red, pero fuera de la central. Básicamente implica los cables de salida de la central a los abonados e incluye cañerías, cables aéreos y subterráneos, cámaras y postes. La realización de esta tarea no cuenta con un lugar físico determinado, sino que se relaciona con arreglos de cajas, postes y cañerías a lo largo de la red. A la vez, el mantenimiento e instalación de equipos terminales, instalados en el cliente - principalmente empresas – refieren a equipos destinados al funcionamiento de los servicios comercializado por la empresa, por lo que el mantenimiento corre a cuenta de la misma empresa. Este rubro incluye:

- trabajos de mantenimiento de equipos instalados en los clientes como centrales telefónicas o terminales de fibra y distribución de datos
- contratistas de diseño de ingeniería de plantel exterior
- alquiler de equipamiento y contrato de mantenimiento de plantel exterior
- contratista de plantel exterior para instalación y mantenimiento de los distintos tipos de acceso al cliente (cobre, fibra óptica). Instalación y mantenimiento de última milla
- contratista de mantenimiento de equipos específicos de antenas de transmisión
- mantenimiento por tercero del o los cables de fibra óptica submarino de Las Toninas a Brasil y Europa por mar
- mantenimiento de obras del plantel general
- obras de arquitectura y adecuación por reformas varias

Sistemas de red: se refiere a las actividades de mantenimiento y soporte técnico de sistemas. Incluye

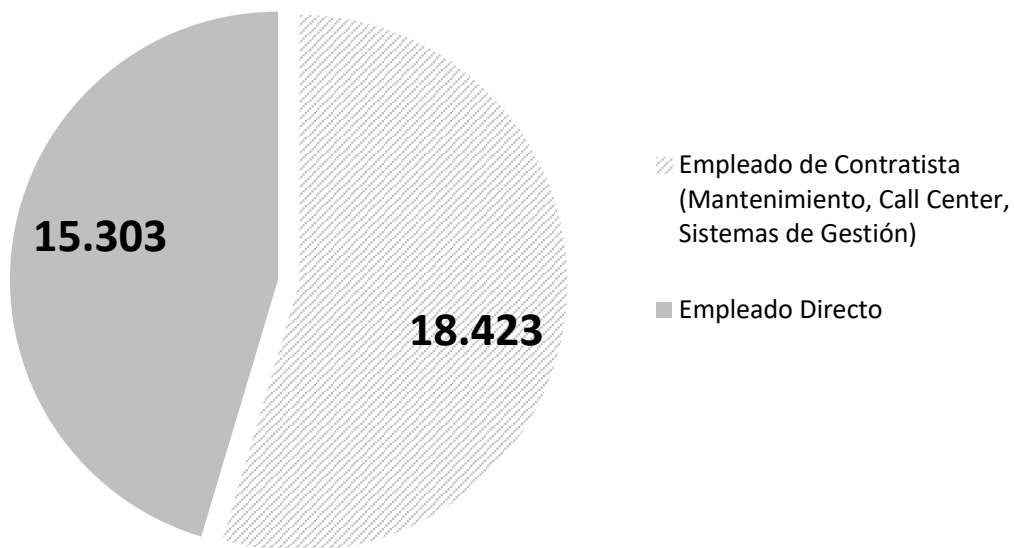
- Contrato de soporte técnico de equipos de gestión o plataformas de gestión de los *call centers* propios y de terceros

- Contratos de soporte técnico, en general software, para equipo de transmisión de datos en la nube de internet

La tercerización en Telefónica de Argentina en la postconvertibilidad

El total de trabajadores directos para Telefónica de Argentina asciende a 15.303 a diciembre del año 2016 (contabilizando adicionalmente las empresas derivadas del grupo). Por su parte, los trabajadores tercerizados de áreas de *call center* y de mantenimiento, para enero de 2017, alcanzan la cifra aproximada de 18.423. Esto significa 45% de directos y 55% de contratistas, es decir, se trata de porcentajes cercanos a “50 y 50” de tercerización en la empresa.

Gráfico 11. Cantidad de trabajadores directos y contratistas de Telefónica de Argentina. Enero de 2017.



Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”).

En el cuadro y el gráfico a continuación, se presenta el rango de cantidad de trabajadores tercerizados por sector de actividad. Por un lado, la cantidad de trabajadores de contratistas relacionadas con actividades de mantenimiento, en un segundo lugar la cantidad de trabajadores de contratistas relacionadas con actividades de *call center* y, en tercer término, la cantidad de trabajadores de contratistas relacionadas con actividades de sistemas de gestión.

Cuadro 17. Cantidad de trabajadores de contratistas de Telefónica de Argentina por sector de actividad. Enero de 2017

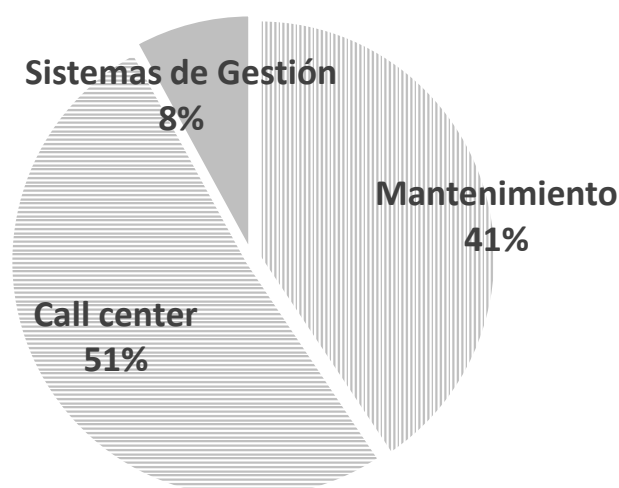
Clasificación de Actividades	Sector	Cantidad mínima de trabajadores	Cantidad máxima de trabajadores
Centrales	Mantenimiento	7.162	7.971
Periféricas	Call center	9.021	9.785
Periféricas	Sistemas de Gestión*	1.376	1.530
	Subtotal	17.559	19.286
	Promedio	18.423	
	Directos (12/2016)	15.303	
	Empleados de contratistas en relación con el total de empleados	55%	

* Incluye sólo software de atención al público, sistema de *call center* y sistemas de gestión en general. Los sistemas de mantenimiento de equipos se encuentran dentro de Mantenimiento (sistemas de red)

Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”).

Las actividades vinculadas al mantenimiento representan el 41% del total de los trabajadores tercerizados. El *call center* alcanza el 51% de los mismos. Y finalmente, el 8% corresponde a trabajadores tercerizados de sistemas de gestión. Es decir, se percibe el peso significativo de la cantidad de trabajadores tercerizados en contratistas de *call center*, pero a la vez, la significativa cantidad de trabajadores tercerizados vinculados al mantenimiento.

Gráfico 12. Porcentaje de trabajadores de contratistas de Telefónica de Argentina sobre el total por sector de actividad. Enero de 2017



Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”).

Si se considera la apertura por actividades centrales y periféricas, se percibe que del total de los trabajadores tercerizados el 41% corresponde a actividades centrales mientras que el 59% de los mismos corresponden a actividades definidas como periféricas.

En el Anexo I se presenta el listado completo (cuadros 28, 29 y 30) de empresas contratistas construido para el presente trabajo. Por un lado, el listado de las empresas de mantenimiento, en un segundo lugar el listado de las empresas de *call center* y, en tercer término, sistemas de gestión. Es importante la presentación de la información integral para visualizar de manera unificada la cantidad y tipos de empresas con las que se realiza la tercerización.

A continuación, y para facilitar el análisis, se han agrupado los datos de acuerdo con núcleos problemáticos específicos. Se trata de tres núcleos: en primer lugar, se analiza la composición de la tercerización considerando tipo de empresa y sector de actividad. El segundo núcleo alude a la clasificación, dentro del sector de mantenimiento, entre interna/externa/interna externalizada y sistemas de red, lo cual permite una aproximación al nivel de externalización de la tarea. Y, en tercer lugar, el núcleo de análisis se centra en la cantidad de empresas creadas en tres períodos distintos (previo al año 1990, la década de 1990 hasta 2002 y la postconvertibilidad, desde 2003 hasta la actualidad).

De acuerdo con los cuadros del Anexo I, en lo referido a las tareas de mantenimiento y considerando el tamaño del plantel de tercerizados, (cuadro 28) es posible concluir que, entre las multinacionales, las principales empresas contratistas son IBM, Accenture, HP, Nec y Oracle. Sólo estas empresas, significan el 84% del empleo de las multinacionales contratistas. Complementariamente, el total de trabajadores tercerizados de empresas multinacionales representa casi el 30% del empleo total de las contratistas en dicho sector.

En el mismo sector de actividad, y entre las empresas contratistas medias, sobresalen Argencobra, ARL, Connectis ICT Services, Ibercom Multicom, Plantel, Radiotrónica y Tel Telecomunicaciones, representando, sólo estas empresas, el 60% del empleo total de las contratistas en mantenimiento. Asimismo, vale mencionar que el conjunto de trabajadores tercerizados de contratistas medias representa el 56% del empleo total de las contratistas del sector mantenimiento.

Entre las PyMEs del sector mantenimiento es posible encontrar a Chick, Digital Med, Novared, Planex, Quantum Tecnología y Synapsis Argentina. Estas contratistas significan el 34% del empleo de las PyMEs. El conjunto de contratistas PyMEs, a la vez, representan el 16% del empleo total de las contratistas en dicha actividad.

En definitiva, en el sector mantenimiento se observa la preeminencia de las contratistas medias, que, al igual que las PyMEs, se encuentran más atomizadas que las multinacionales.

En lo referido a *call center*, y como resultado de la descripción detallada del cuadro 29, es posible concluir que las principales empresas contratistas entre las multinacionales son Atento, IBM, Action Line, Blue Connect y Next. Estas empresas significan el 100% del empleo de las multinacionales contratistas. El conjunto de trabajadores tercerizados de contratistas multinacionales alcanza el 86% del empleo total de las contratistas en dicha actividad.

El sector de *call center* se reparte entre las multinacionales mencionadas y un puñado de empresas contratistas medias: Apex Chaco, Teletech, y Consulting Group. Ellas significan el 100% del empleo de las contratistas medias y el 14% del empleo total de las contratistas en dicha actividad.

Se observa sólo una PyMEs en este segmento de actividad: Alexia Consulting Group, con sólo 8 trabajadores.

En lo referido a sistemas de gestión, y como resultado del cuadro 30, es posible concluir que las principales empresas contratistas, entre las multinacionales, son XEROX y Microsoft. El empleo tercerizado de sistemas de gestión en multinacionales se concentra en estas dos empresas, que significan el 100% del empleo de las multinacionales contratistas. Si se considera el empleo total del conjunto de las contratistas en esta actividad, estas empresas representan el 5% del empleo total.

Entre las empresas contratistas medias se encuentran dos empresas, que representan el 100% del empleo de las contratistas medias en sistemas de gestión: Megatech y Tecnosoftware. Así también se percibe un alto nivel de concentración ya que en sólo dos empresas se encuentra el total de trabajadores tercerizados de sistemas de gestión de este segmento de empresas contratistas, representando un elevado porcentaje de trabajadores tercerizados: el 58% del empleo total de la actividad.

Finalmente, entre las PyMEs dedicadas a sistemas de gestión, se observan el Grupo Calipso, Sam Sistemas, Interconnect, Licenciasonline y Geosystems. Estas cinco empresas significan el 13% del empleo de las PyMEs contratistas. La atomización que no se percibía para sistemas de gestión en multinacionales y contratistas medias, se encuentra en este segmento: son 18 empresas, que entre ellas el 37% del empleo total de las contratistas en dicha actividad.

Los tipos de empresa en cada sector de actividad tercerizado

Cuadro 18. Cantidad de trabajadores contratistas por tipo de empresa y sector de contratistas de Telefónica de Argentina. Enero de 2017

Tipo de Empresa/Sector	Promedio de cantidad de trabajadores contratistas			Cantidad de empresas		
	Mantenimiento	Call Center	Sistemas de Gestión	Mantenimiento	Call Center	Sistemas
CONTRATISTA MEDIA	4.213	1.350	850	20	3	2
MULTINACIONAL	2.128	8.045	66	12	6	2
PYME	1.226	8	537	60	1	18
Total	7.567	9.403	1.453	92	10	22

Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”).

En el sector de mantenimiento, si bien la mayor cantidad de empresas contratistas son PyMEs, existe una cantidad significativa de multinacionales (12), con aproximadamente 2.128 trabajadores. Esto refleja una íntima relación de la empresa con grandes compañías internacionales, lo que es coherente con la participación de estas en los procesos de la telefonía fija.

Por otro lado, se destaca la existencia de empresas contratistas de tamaño medio que dedican toda su tarea a trabajar para la empresa principal, siendo un poco más que la cantidad de multinacionales, pero aportando casi el doble de trabajadores que esas empresas (4.200).

En lo referido a *call center*, se percibe la clara preeminencia de las multinacionales que congregan el 86% del empleo.

En el caso de sistemas de gestión, se percibe que la tarea se encuentra influenciada por las contratistas medias y PyMEs, que refleja el desarrollo y mantenimiento de sistemas complementarios a los impulsados por la casa matriz para el funcionamiento global. Como se mencionó anteriormente, es política de la empresa la plataforma única a nivel global. De allí que las empresas del rubro son sólo complementarias del proceso (como se explicó en el apartado de actividades periféricas).

Nivel de externalización en el sector de mantenimiento

La clasificación del cuadro a continuación incluye actividades de planta interna y externa, actividades de planta interna relacionadas con mantenimiento de equipos hoy externalizados y mantenimiento de sistemas de red.

Cuadro 19. Cantidad de trabajadores de contratistas de tareas de Mantenimiento de redes y equipos y Sistemas de Red de Telefónica de Argentina según planta interna, externa o sistemas de red. Enero de 2017

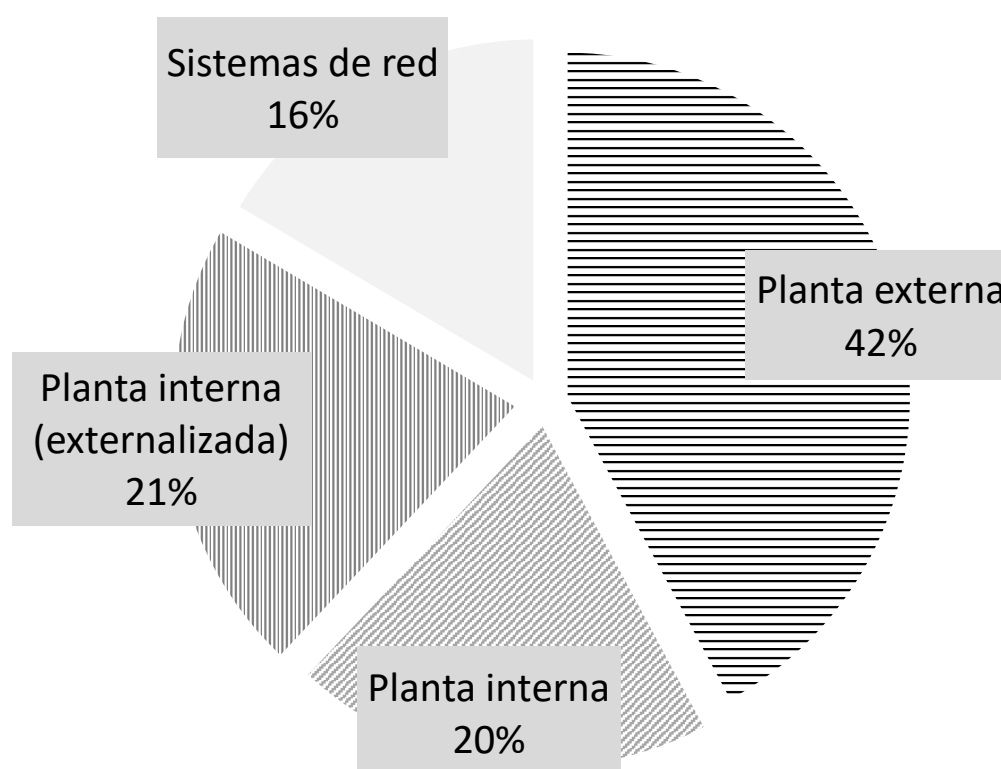
Tipo de planta	Promedio de cantidad de trabajadores contratistas	Cantidad de empresas contratistas
Planta Interna	1.503	22
Planta Interna (externalizada, vinculada a equipos)	1.626	22
Planta Externa	3.190	24
Sistemas de red	1.248	24
Total	7.567	92

Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”).

Como se percibe en el cuadro, la cantidad de empresas resulta similar en cada una de estas actividades, mostrando un mismo grado de dispersión en lo referido a contratistas frente a esta clasificación.

Por otro lado, la planta interna (incluida la vinculada a los equipos) presenta guarismos similares respecto de la planta externa. Lo que es posible inferir, es que la creciente externalización del trabajo de mantenimiento incrementa la planta interna vinculada a equipos, cuya tarea es asimilable cada vez más a las actividades externas. Desde esa óptica, sólo un tercio de las tareas serían internas, mientras que los restantes dos tercios se corresponderían con actividades de planta externalizada.

Gráfico 13. Porcentaje de trabajadores de contratistas de Telefónica de Argentina relacionadas con la actividad de mantenimiento clasificado por planta interna, externa, interna externalizada y sistemas de red. Enero de 2017



Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”).

El origen de las empresas y el nivel de extranjerización de la tercerización

El análisis de la fecha de origen de las empresas contratistas de Telefónica permite inferir el comportamiento de la empresa en cada etapa de la telefonía en la Argentina.

Dada las limitaciones de información disponible, este apartado no considera la fecha del inicio de la relación laboral entre la contratista y Telefónica sino la fecha de inicio de actividades de las empresas contratistas. Esto requiere de algunas consideraciones.

En virtud de que se analiza una base de datos actual, no es posible tener en cuenta las empresas que dejaron de ser contratistas de Telefónica. Asimismo, como el análisis se realiza considerando la morfología de las empresas, es probable que dicha estructura subestime la cantidad de empresas de menor porte, dado que es natural inferir que muchas de las PyMEs han dejado de ser proveedoras de Telefónica desde la década de los noventa, mientras que es menos probable eso mismo en el caso de empresas multinacionales.

Cuadro 20. Cantidad de trabajadores contratistas de Telefónica de Argentina en empresas creadas antes de 1990 e incidencia del capital extranjero sobre la cantidad de trabajadores. Enero de 2017

Sector de actividad	Promedio trabajadores en contratistas	Promedio de trabajadores contratistas de empresas multinacionales	Porcentaje de trabajadores de multinacionales contratistas sobre el total de trabajadores contratistas
Mantenimiento	2.104	1.793	85%
<i>Call Center</i>	1.100	1.100	100%
Sistemas de Gestión	67	35	52%
Totales	3.270	2.927	90%

Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”).

En la actualidad, la amplia mayoría de las contratistas existentes cuyo origen se remonta previamente a 1990, tanto de mantenimiento como *call center* e incluso sistemas de gestión, resultan ser multinacionales. Es decir, el 90% del empleo en la actualidad generado por empresas contratistas fundadas antes de 1990 están relacionadas con multinacionales. Esto parece razonable en virtud de que resulta improbable la existencia de PyMEs fundadas hace más de 30 años que se mantengan actualmente como contratistas de la empresa.

Entre ellas, se encuentran IBM, Accenture y HP.

Cuadro 21. Cantidad de trabajadores contratistas de Telefónica de Argentina en empresas creadas entre 1990 y 2002 e incidencia del capital extranjero sobre la cantidad de trabajadores. Enero de 2017

Sector de actividad	Promedio de trabajadores contratistas	Promedio de trabajadores contratistas de empresas multinacionales	Porcentaje de trabajadores de multinacionales contratistas sobre el total de trabajadores contratistas
Mantenimiento	3.828	268	7%
<i>Call Center</i>	6.300	6.100	97%
Sistemas de Gestión	853	0	0%
Totales	10.980	6.368	58%

Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”).

Inversamente, en lo sucedido en mantenimiento, pocas empresas multinacionales cuyo origen se remonta a la década de los noventa, aparecen en este período. Es decir, se observa el surgimiento de un amplio porcentaje de contratistas medianas y pequeñas que mantienen su vínculo hasta la actualidad.

En cambio, en lo referido a *call center*, se percibe una etapa de fuerte impulso de la mano de dos multinacionales: Atento (en el origen como parte del mismo Grupo) y Action.

Finalmente, la etapa de postconvertibilidad muestra un incremento mucho más leve de contratistas, concentrado principalmente en PyMEs.

Cuadro 22. Cantidad de trabajadores contratistas de Telefónica de Argentina en empresas creadas luego de 2003 e incidencia del capital extranjero sobre la cantidad de trabajadores. Enero de 2017

Sector de actividad	Promedio de trabajadores contratistas	Promedio de trabajadores contratistas de empresas multinacionales	Porcentaje de trabajadores de multinacionales contratistas sobre el total de trabajadores contratistas
Mantenimiento	1.635	80	5%
<i>Call Center</i>	2.003	845	42%
Sistemas de Gestión	534	0	0%
Totales	4.172	925	22%

Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”).

A modo de conclusión, los datos enunciados, analizados tanto en relación con la estimación de tercerizados y respecto de las actividades desarrolladas, permiten concluir que este es un fenómeno extendido no sólo en los sectores periféricos de la telefonía, sino que participa intensamente en las actividades centrales. A grandes rasgos, entre las actividades periféricas (no asociadas directamente a la red) de *call center* y sistemas de gestión suman alrededor de 10.850 trabajadores tercerizados. En tareas centrales (de mantenimiento), los tercerizados alcanzan los 7.500 aproximadamente.

La estimación cercana a 50% de trabajadores directos y 50% de trabajadores tercerizados muestra no sólo el nivel de inserción sino también el peso significativo de los tercerizados en el desarrollo de las tareas.

Tanto la penetración de la tercerización laboral dentro de la actividad como la dimensión cuantitativa del fenómeno tienen consecuencias sobre la división de la clase trabajadora y sus condiciones de trabajo y niveles salariales, lo que será desarrollado en el apartado siguiente.

ii. Impactos de la tercerización laboral sobre los trabajadores de Telefónica de Argentina: diferenciales salariales, en las condiciones de trabajo y en las formas de organización

Hasta aquí hemos detallado la cantidad de trabajadores tercerizados a través de contratistas, y hemos logrado distinguir que dicho colectivo supera la cantidad actual de trabajadores directos, en el marco de guarismos cercanos al 50% y 50%, entre trabajadores directos y trabajadores tercerizados.

Pero lo central del fenómeno no es sencillamente que la tercerización es una distinta e inocua forma de contratación, sino que implica efectos precarizantes en las condiciones de trabajo para los trabajadores tercerizados.

Para este apartado en particular, se llevaron adelante doce entrevistas a seis informantes clave relacionados con la Unión de Empleados y Técnicos de las Telecomunicaciones (UETTEL), Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA) y Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL) y a dirigentes sindicales de cada uno de los gremios⁶⁹.

⁶⁹ Walter Arturi, Dirigente de Sindicato de Profesionales de Telecomunicaciones (CePETel), entrevistado en 15 enero de 2017 y 18 de febrero de 2017, un informante anónimo, tercerizado de Intratel – Telecentro, entrevistado el 20 de abril de 2018, Jorge Castro, Secretario General Unión de Empleados y Técnicos de las Telecomunicaciones (UETTEL), entrevistado el 26 de abril de 2018 y 03 de mayo de 2018, Juan Lavagna, ex secretario gremial de Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FATEL), entrevistado el 12 enero de 2017 y 15 de febrero de 2017, Diego Lattar, trabajador de Telefónica de Argentina, entrevistado el 10 de enero de 2017 y 03 de mayo de 2018, José Montes, secretario de Relaciones Internacionales de Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL), Vocal Titular del Comité Ejecutivo de UBNI Américas ICTS y coordinador del suburbio noroeste de FOETRA, entrevistado el 10 de enero de 2017, 20 de febrero de 2017 y 14 de febrero de 2018

Las recurrentes menciones de los propios trabajadores tercerizados ilustran claramente esta cuestión: suelen repetir que son ellos los que realizan las tareas que evitan los trabajadores directos, más exigentes y de mayor desgaste físico. Por ejemplo, y tal como se mencionó anteriormente, las tareas de mantenimiento e instalación en villas de emergencia las realizan tercerizados porque indefectiblemente se entregan a un contratista evitando de esta forma reclamos del gremio FOETRA y desentendiéndose de las dificultades adicionales propias de dichas tareas. De hecho, suele llamarse a los trabajadores tercerizados como “negritos tiracables”⁷⁰.

En definitiva, las diferentes condiciones de trabajo consolidan la existencia de dos segmentos de trabajadores, uno de mayor calidad (directos) y otro de menor calidad (tercerizados).

El presente apartado analiza en primer lugar el contrato de trabajo, dado que el trabajador tercerizado de una empresa contratista está sujeto al contrato a tiempo determinado (asociado a licitaciones) de la contratista con la empresa madre (en este caso Telefónica de Argentina), lo cual otorga, a diferencia de lo que sucede con los trabajadores directos, una inestabilidad estructural del empleo.

En segundo lugar, el análisis se adentra en lo referido al encuadre sindical, ya que la decisión de considerar a los trabajadores telefónicos dentro de gremios como la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA- o el Sindicato de Comercio permite al empleador evitar una serie de beneficios del convenio telefónico, por tratarse de “convenios a la baja”.

En tercer término, el presente apartado desarrolla una serie de diferenciales vinculados al salario entre los trabajadores directos y los tercerizados.

Finalmente, un breve análisis de las condiciones de trabajo permite identificar que los tercerizados presentan mayor vulnerabilidad en relación con la seguridad del trabajo, exigencias de pautas mínimas difíciles de cumplir, ausencia de ropa y herramientas de trabajo adecuadas, descansos programados, ausencia de capacitación, y mayor riesgo de despido.

En el siguiente cuadro se resumen las principales características del impacto diferencial entre trabajadores directos y tercerizados. Aunque cada uno de los análisis tiene impactos sobre la cuestión laboral, las dos primeras referencias (contrato de trabajo y encuadre sindical diferenciado) son “condiciones de entrada” a la tercerización, es decir, dependen de la decisión del empleador. El resto (condiciones de trabajo, representación sindical y diferenciales salariales) afectan indefectiblemente al trabajador toda vez que ha sido tercerizado.

⁷⁰ De la entrevista realizada por H.L. a Jorge Castro, Secretario General UETTEL, 26 de abril de 2018, Ciudad de Buenos Aires.

Cuadro 23. Principales diferencias entre el empleo de los trabajadores directos y trabajadores tercerizados

Descripción	Directos	Tercerizados
Contrato	Estable	Inestable
Convenio	FOETRA	UOCRA Comercio FOETRA (Sistemas de Gestión)
Representación sindical en el lugar de trabajo	Presente	Ausente/difusa
Diferenciales salariales	Cobro mensual Salario 50% superior Con SAC, antigüedad, vacaciones e indemnización en caso de despido Cobertura en caso de enfermedad	Cobro a destajo/productividad (por instalaciones realizadas y piso mínimo) Salario 50% por debajo del directo Sin SAC Sin indemnización Sin vacaciones Sin antigüedad Sin cobertura en caso de enfermedad, Altas exigencias de pautas para llegar al salario mínimo
Condiciones de trabajo	Ropa de trabajo Herramientas de trabajo Descansos programados Capacitación Pase a 4° categoría por negociación gremial	Exigencias de pautas de productividad Sin ropa de trabajo Sin herramientas de trabajo Sin descansos programados Sin capacitación Mayor riesgo en la tarea Mayor riesgo de despido por incumplimiento de exigencia mínima Dificultades para pasaje a 4° categoría

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas y fuentes primarias (recibos de sueldos) de trabajadores tercerizados y directos.

Contrato de trabajo

En primer lugar, el primer hecho diferencial deriva de la relación laboral con la empresa madre: empleado directo o trabajador de una contratista. Esta discriminación inicial es central dado que los trabajadores directos cuentan con mayor certidumbre contractual.

La relación laboral, en el caso de la contratista, se recuesta sobre el contrato a tiempo determinado (asociado a licitaciones) de la contratista con la empresa madre (en este caso Telefónica de Argentina). Así entonces, el trabajador tercerizado de una empresa contratista está sujeto a, diferencia de lo que sucede con los trabajadores directos, a una inestabilidad estructural en su empleo.

Los tercerizados suelen mencionar el trabajo directo como “de planta permanente”⁷¹, por la asociación a la estabilidad que brinda ser directo.

Encuadre sindical diferenciado

Como se mencionó anteriormente, los mismos trabajadores que son parte de la actividad de telefonía fueron encuadrados crecientemente en dos gremios como la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA- y el Sindicato de Comercio.

Estos gremios mantienen estructuras de funcionamiento de orientación conservadora caracterizadas por limitaciones al accionar en los establecimientos⁷², escasa afiliación⁷³, sostenimiento en el cargo de los mismos representantes gremiales, actividad sindical limitada a la provisión de servicios con lógica empresarial y a una dinámica política de grupo de interés empeñado en eliminar otros subalternos organizados (Abal Medina, P., 2011).

Adicionalmente, en el caso de la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA-, hasta 2010 el convenio no consideraba específicamente la realización de las tareas de telefonía. Solía incluirse en un ítem denominado “obra húmeda”. Recien en el Convenio Colectivo (CCT) 577 de 2010, el sindicato incluye la tarea de “Obras de Redes de Acceso, Distribucion y Transporte”. Sin embargo, tanto antes como después del mencionado CCT, los salarios del sector se mantuvieron sensiblemente más bajos que los de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA- siendo a la vez una actividad de alta rotación e incluso informalidad, por lo que la estabilidad también se ve sensiblemente afectada.

Dentro de este segmento es imprescindible mencionar las cadenas de subcontratación, que hacia el final de las mismas alcanzan niveles de precarización mucho más significativos: monotributismo e incluso trabajo informal.

Finalmente, y en relación a la actividad comercial, el contratismo encuadró sus trabajadores en el gremio de Comercio, con salarios también más bajos que en telefonía y con una creciente presión para que realicen multiplicidad de tareas.

Representación sindical

El diferencial de problemáticas derivado de la desigualdad en condiciones laborales implica abordajes diversos por parte de la representación sindical.

Históricamente, el principal debate giró en torno a sumar a los subcontratados al gremio como tales o combatir la tercerización *per se*. La discusión de fondo tomaba dos posturas: defender a los tercerizados ayuda al conjunto o sumarlos implica “tirar” para abajo los salarios de los directos. En este contexto, se multiplicó la expansión de convenios

⁷¹ Entrevista realizada por H.L. a Jorge Castro, Secretario General UETTEL

⁷² En el caso del Sindicato de Comercio, por ejemplo, la Comisión Directiva tiene la atribución exclusiva para la convocatoria a un paro y por estatuto se establece además la obligación expresa de agotar las tratativas de conciliación) (Abal Medina, P., 2011).

⁷³ El promedio de trabajadores por establecimiento del sector comercio es de 1.7, mientras que en la industria manufacturera asciende a 10 trabajadores promedio por establecimiento (Abal Medina, P., 2011).

diferenciados por empresa, por sindicatos y por región (Senén González y Haidar, 2010; Davolos, 2001, y Senén González y Garro, 2007). Es decir, se profundizó la fragmentación.

Adicionalmente, tanto la caída en la cantidad de afiliados resultante de los numerosos despidos, como el mencionado aumento del personal tercerizado y una tendencia a la no afiliación de los nuevos trabajadores, que en su mayoría carecen de tradición sindical previa, afectaron y afectan negativamente el poder sindical (Davalos, 2011)⁷⁴.

El encuadramiento sindical diferenciado, mencionado en el apartado anterior, también ha tenido impactos sobre el nivel de la representación sindical de los tercerizados.

Los trabajadores de Telefónica bajo convenio de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA- tiene posibilidad de elegir delegados en sus lugares de trabajo y mantienen, además, un esquema representativo con Comisión Interna y Directiva. Sin embargo, el trabajador tercerizado – y en virtud del funcionamiento de los sindicatos de comercio y construcción – tiene escasa representación en sus lugares de trabajo. Por este motivo, y como se desarrolló en el Capítulo II, se originó el sindicato Unión de Empleados y Técnicos de las Telecomunicaciones -UETTEL- que deriva de dicha vacancia.

Diferencial salarial

Los trabajadores tercerizados cobran a destajo (por instalaciones realizadas y piso mínimo), sin cobertura en caso de enfermedad, con altas exigencias de pautas para llegar al salario mínimo y con riesgo de despidos si no cumplen con dichos parámetros. No cuentan muchas veces con indemnización, antigüedad, aguinaldo, vacaciones pagas.

A continuación, se describen las categorías del Convenio FOETRA-Telefónica y seguidamente se muestra un ejemplo del salario del trabajador directo y del trabajador tercerizado, para dos categorías de la actividad, la categoría 1 y 3, donde se manifiestan las diferencias en el salario, en niveles cercanos al 50%, y en el resto de los ítems que conforman el salario completo. No se logró obtener recibos de sueldo de trabajadores tercerizados de la categoría 4, que, en efecto, es la categoría representativa determinada por el Ministerio de Trabajo. Al indagar sobre las razones de esta imposibilidad la respuesta obtenida fue relevante para la caracterización de los diferenciales entre ambos colectivos laborales.

El Convenio FOETRA-TELEFÓNICA C.C.T. 547/03 “E” incluye nueve grupos de actividades: Ingeniería/Especializados, Equipos, Empalmador/Líneas, Servicio al Cliente/Servicio Post Venta, Almacenes y Servicios Generales, Administrativos/Comercial, Operación, Operación Internacional, Comunicaciones.

⁷⁴ Walter (1998) relativiza el caso argentino al indicar que “es previsible una recomposición del poder sindical tras su inicial desagregación (pues una vez finalizadas las gigantescas obras de modernización y extensión de la red telefónica nacional, se reducen las necesidades de tercerización), mientras que en el caso mexicano la prometida liberalización de las telecomunicaciones nos incita a moderar nuestro optimismo sociológico sobre la posibilidad de un círculo virtuoso del progreso hacia formas más autoconscientes de producir y prestar servicios” (Privatizaciones y relaciones laborales en la telefonía latinoamericana). Aunque no es el eje de la presente tesis, es interesante profundizar lo que menciona el autor en 1998, acerca de una supuesta recomposición sindical post privatizaciones.

Los trabajadores ingresan mayoritariamente en categoría 1 (auxiliares o ayudantes) y pasan a categoría 2 y 3 con cierta celeridad⁷⁵ y a categoría 4 como resultado de una negociación entre el gremio y la empresa. En la categoría 4 termina el convenio de base, existiendo luego otras categorías vinculadas a especialidades.

Los grupos laborales empalmador/líneas, servicio al cliente/post venta, almacenes y servicios generales, administrativos/comerciales, operación, operación internacional y comunicaciones se ingresa a través de la categoría 1, promocionan a la categoría 2 una vez transcurridos 9 meses de producido el ingreso a la Empresa, y a la categoría 3 una vez transcurridos 15 meses después del otorgamiento de la categoría 2. Es decir, hasta la categoría 3 hay “vuelco automático”, que refiere a un pasaje directo y previsto en el Convenio. Son ejemplos de categoría 1: Auxiliar Servicio al Cliente/Auxiliar Post-Venta, Auxiliar en comunicaciones, Auxiliar de Almacenes, Auxiliar Empalmador-Líneas, Oficial Empalmador-Líneas. Son ejemplos de categoría 3: Oficial Servicio al Cliente/Oficial Post-Venta Especializado, oficial de almacenes, Oficial en Comunicaciones, Administrativo, Auxiliar de Ingeniería/Auxiliar Especializado de 1ra Auxiliar de Equipos. Categoría 4 representa en general al Oficial Especializado.

Como se mencionó, según el Ministerio de Trabajo la categoría más representativa es la categoría 4 (oficial especializado) y esto está relacionado con que allí termina la carrera del convenio de base, previo a especializaciones⁷⁶. Es decir, un trabajador ingresa habitualmente en categoría 1, se produce un vuelco automático hasta la categoría 3 según los plazos estipulados en el Convenio y luego pasa a la categoría 4, pero sólo en la medida que el Sindicato negocie el pase con la empresa. En el caso de los trabajadores representados por la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA-, es natural que esta última categoría resulte representativa, dado que la negociación es habitual. Sin embargo, en el caso de los trabajadores contratistas no sucede lo mismo. A los efectos de los diferenciales salariales, esto resulta poco trascendente ya que tales diferenciales se mantienen en cada una de las categorías. Pero en relación a las condiciones de trabajo esto resulta significativo ya que las dificultades de representación gremial en las contratistas implican que las negociaciones para que se produzca dicho pasaje en esas empresas resulta sensiblemente más dificultoso, marcando una nueva diferencia entre trabajadores directos y contratistas.

A continuación, se ilustra los diferenciales salariales con los dos ejemplos de categoría mencionados. Como se observa en los cuadros 24 y 26, los diferenciales salariales se ubican entre el 48% (categoría 1) y 52% (categoría 3). En este caso, solo se contabilizaron las diferencias considerando componentes básicos salariales, tales como sueldo bruto, antigüedad y otros beneficios.

⁷⁵ La categoría 3 es de oficial excepto en algunos casos donde se requiere más especialización. En esos casos, la categoría se corresponde con la de auxiliar, pero suele ingresarse al trabajo a partir de allí y no de la categoría 1.

⁷⁶ Entrevista a Vito Di Leo, Vocal de Comisión Administrativa de FOETRA entre 2009-2017 y director del área de capacitación de IDETEL desde 2010, 03 de abril de 2018.

Cuadro 24. Ejemplos de salarios de trabajadores directos y contratistas de Telefónica de Argentina, Categoría 1 y diferencial salarial. Diciembre de 2016.

Empresa	Telefónica de Argentina	TENRED S.A.
	Categoría 1 – Directo	Categoría 1 – Contratista
Concepto	Ayudante	Ayudante
Básico	\$ 6.506,00	\$6.915,60 ¹
Adicional Especial	\$ 2.274,00	
Acuerdo 30/6/15	\$ 1.068,00	
Acuerdo Jul-16	\$ 2.870,00	
Compensación mensual por Viáticos	\$ 1.355,00	
Compensación Tarifa Telefónica	\$ 357,00	
Sueldo Bruto	\$ 14.430,00	\$ 6.915,60
Relación salarios tercerizados y directos	48%	

Fuente: elaboración propia en base a fuentes primarias (recibos de sueldo de Telefónica y empresas contratistas seleccionadas). Nota: ¹Corresponden a 180 hs x \$38,42

Cuadro 25. Ejemplos de salarios de trabajadores directos y contratistas de Telefónica de Argentina, Categoría 3. Diciembre de 2016.

Categoría 3 – Contratista				
Empresa	Construcciones Kodiak	Force Networks	TEL Telecomunic.	Contratista de De Oci⁶
Concepto	Oficial	Oficial	Oficial	Oficial
Sueldo básico	\$ 9.368,40	\$ 9.486,00	\$ 9.368,40	\$ 9.275,20
20% s/Remun.		\$ 1.897,20	\$ 1.873,68	
Sueldo Bruto	\$ 9.368,40²	\$ 11.383,20³	\$ 11.242,08⁴	\$ 9.275,20⁵

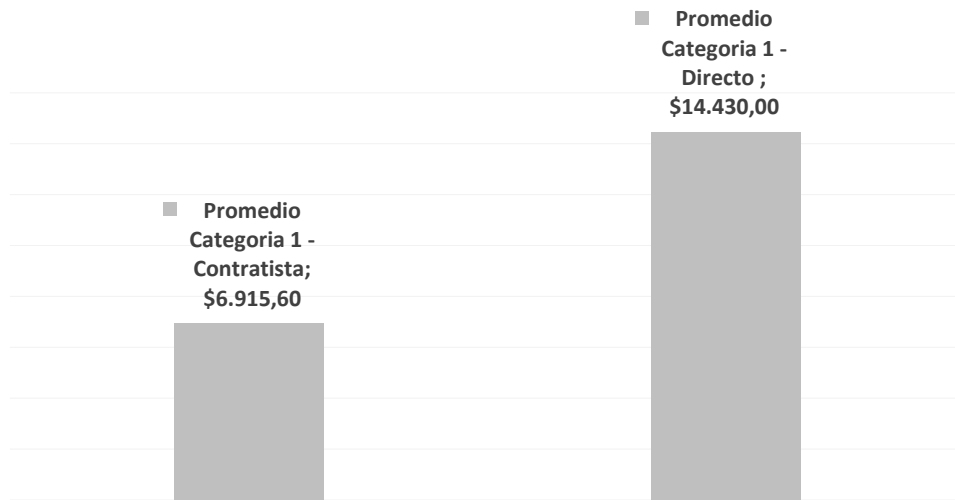
Fuente: elaboración propia en base a fuentes primarias (recibos de sueldo de Telefónica y empresas contratistas seleccionadas). Nota: ²Corresponden a 180 hs x \$55,38. ³ Corresponden a 180 hs x \$52,70. ⁴ Corresponden a 180 hs x \$57,67. ⁵ Corresponden a 180 hs x \$52,70. ⁶ Refiere a una empresa contratista de De Oci, que es a su vez una contratista de Telecom. A mediados de 2017 comenzó a prestar servicios también para Telefónica de Argentina.

Cuadro 26. Ejemplos de salarios de trabajadores directos y contratistas de Telefónica de Argentina, Categoría 3 y diferencial salarial. Diciembre de 2016.

Empresa	Telefónica de Argentina	Contratistas varios
	Categoría 3 – Directo	Categoría 3 – Contratista
Concepto	Oficial	Oficial
Básico	\$ 9.352,00	\$ 10.317,22
Adicional Especial	\$ 3.366,00	
Acuerdo 30/6/15	\$ 1.468,00	
Acuerdo Jul-16	\$ 3.908,00	
Compensación mensual por Viáticos	\$ 1.355,00	
Compensación Tarifa Telefónica	\$ 357,00	
Sueldo Bruto	\$ 19.806,00	\$ 10.317,22
Relación salarios tercerizados y directos	52%	

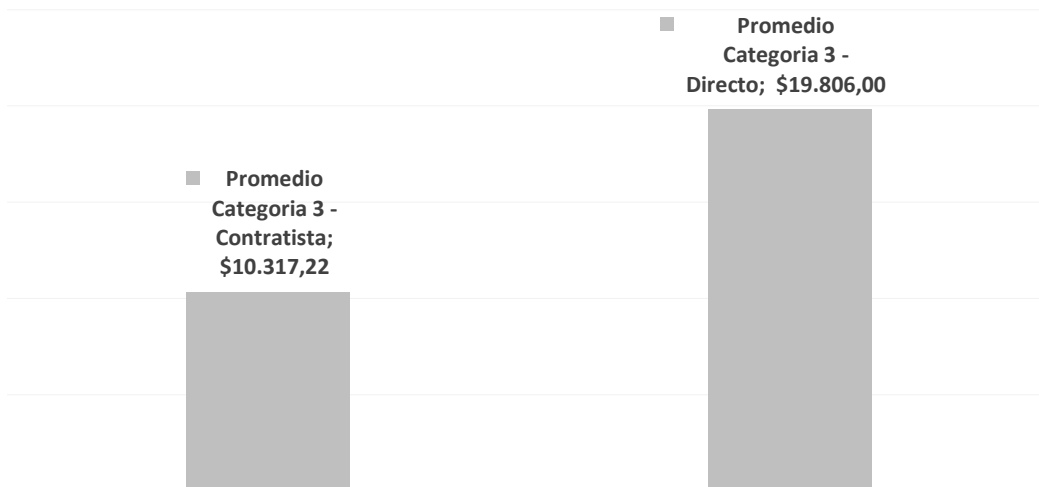
Fuente: elaboración propia en base a fuentes primarias (recibos de sueldo de Telefónica y empresas contratistas seleccionadas).

Gráfico 14. Promedios salariales de trabajadores directos y contratistas de Telefónica de Argentina, Categoría 1 FOETRA. Diciembre de 2016.



Fuente: elaboración propia en base a fuentes primarias (recibos de sueldo de Telefónica y empresas contratistas seleccionadas).

Gráfico 15. Promedios salariales de trabajadores directos y contratistas de Telefónica de Argentina, Categoría 3 FOETRA. Diciembre de 2016.



Fuente: elaboración propia en base a fuentes primarias (recibos de sueldo de Telefónica y empresas contratistas seleccionadas).

A estos diferenciales deben agregarse disparidades dadas por otros componentes o características en el pago salarial, que se enumeran a continuación.

Cuadro 27. Conceptos adicionales y otros en salarios de trabajadores directos y contratistas de Telefónica de Argentina. Diciembre de 2016

Descripción	Directos	Contratistas
Sueldo básico	Mensualizado	A destajo
SAC	Si	No
Vacaciones	Si	Algunos casos
Antigüedad	Si	Si
Disponibilidad día hábil (categoría 1,2 y 3)	\$ 5,86	No
Disponibilidad día hábil (resto de las categorías)	\$ 8,61	No
Automotores función adicional	\$ 10,16	No
Unidades especiales	\$ 14,79	No
1 idioma	\$ 81,30	No
2 idiomas	\$ 162,59	No
Becas	\$ 162,59	No
Capacitación (x hora)	\$ 71,54	No
Escolaridad	\$ 48,79	No
Comida	\$ 58,54	No
Falla de caja (cajeros)	\$ 17,18	No
Falla de caja (otros)	\$ 8,72	No
Implementos de Seguridad	Si	No

Fuente: elaboración propia en base a fuentes primarias (recibos de sueldo de Telefónica y empresas contratistas seleccionadas).

Los diferenciales salariales y de beneficios laborales mencionados, remite en lo mencionado por Basualdo y Morales (2014), referido a que la tercerización se vincula estrechamente con la precarización, en el sentido de que en el marco del proceso tercerizador, las condiciones de trabajo de estos asalariados (salario, horas de trabajo, estabilidad) se encuentran por debajo de las condiciones del trabajador directo.

Sin embargo, y tal como desarrolló anteriormente, esto no necesariamente se refleja en una reducción de costos para la empresa madre.

Condiciones de trabajo

La exigencia para los tercerizados del cobro a destajo/por producción (estrictamente por cantidad de instalaciones con piso mínimo) implica un diferencial de horas de trabajo, además de no contar con descansos programados. Suele suceder que el incumplimiento de las exigencias establecidas otorga una inestabilidad manifiesta: la reiteración al no alcanzar pautas es razón de despido.

La empresa contratista demanda como mínimo, por ejemplo, 3 instalaciones diarias. Esto afecta la seguridad en el trabajo: la necesidad de cumplir con la pauta lleva a desatenciones sobre la tarea “para poder llegar” a cumplir la exigencia empresarial, generando que la amplia mayoría de los accidentes se produzcan entre los tercerizados.

Aquí vale mencionar que los accidentes contabilizados por la empresa madre son sólo de los casos de trabajadores directos. Así entonces, la empresa muestra en sus Informes de Sostenibilidad los “logros” vinculados a los escasos accidentes de sus trabajadores. Pero no contabilizan los de tercerizados por ser de la contratista. Incluso, la no capacitación, el

desconocimiento o la posibilidad de reducir costos en la compra de materiales ha llevado por ejemplo a superposición de cables de electricidad con cables electrónicos, generando accidentes por electrocución.

La inestabilidad laboral permite además una clara política patronal respecto de los reclamos. En este sentido, aquellos que exigen mejores condiciones laborales no sólo suelen sufrir el despido, sino que además no logran trabajar luego en ninguna otra empresa del rubro, ya que estas suelen comunicarse entre sí por hechos de este tipo.

En una actividad donde el avance tecnológico configura constantemente la tarea, los tercerizados suelen no tener capacitación a través de la empresa, ni tiempo y dinero para realizarla independientemente.

Los trabajadores tercerizados no cuentan con la ropa y las herramientas de trabajo adecuado. La actividad requiere de botines con punta de acero, pantalón y casaca, casco, pinzas, tester, etc. El hecho de no disponer de tales condiciones afecta sensiblemente la seguridad de la tarea.

La exigencia en términos materiales, en el contratismo, trasciende el equipamiento básico mencionado en el párrafo anterior. Un caso paradigmático es el caso de la ex Radiotrónica: “una cuadrilla de dos empalmadores en una camioneta ploteada con los colores de la empresa, donde los dos trabajadores pertenecían a una empresa subcontratista y donde, además, tanto la camioneta como las herramientas eran propiedad de uno de los trabajadores, cuya relación laboral consistía en monotributo con la empresa subcontratista”⁷⁷.

Finalmente, hay que mencionar que las contratistas exigen a los trabajadores una pauta de trabajo que no discrimina en la tarea a realizar. Así entonces, el trabajador tercerizado se encuentra muchas veces con la obligación de instalar una línea que exige el acompañamiento de uno o más trabajadores para concretarlo, sin poder contar con ello ya que la empresa no lo dispone.

iii. La tercerización como estrategia empresarial

Se ha mencionado que el cambio en la organización económica de las empresas, producto de la concentración (monopólica) y desconcentración (organizativa), se traduce en diversos cambios organizacionales, entre ellos, el subcontrato (Echevarría, 2010), y que en términos económicos esto permite “disponer” de dinero ajeno para el propio proceso productivo. Con este objetivo, y tal como se desarrolló a lo largo del presente trabajo, las empresas han impulsado diversas alternativas vinculadas a fomentar la subcontratación. El presente apartado se orienta a discernir un hilo conductor entre tales alternativas para identificar, en definitiva, una estrategia empresarial consolidada.

⁷⁷ Entrevistas realizadas por H.L. a Vito Di Leo, miembro de Comisión Directiva de Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FOETRA), 05 de marzo de 2018, Ciudad de Buenos Aires.

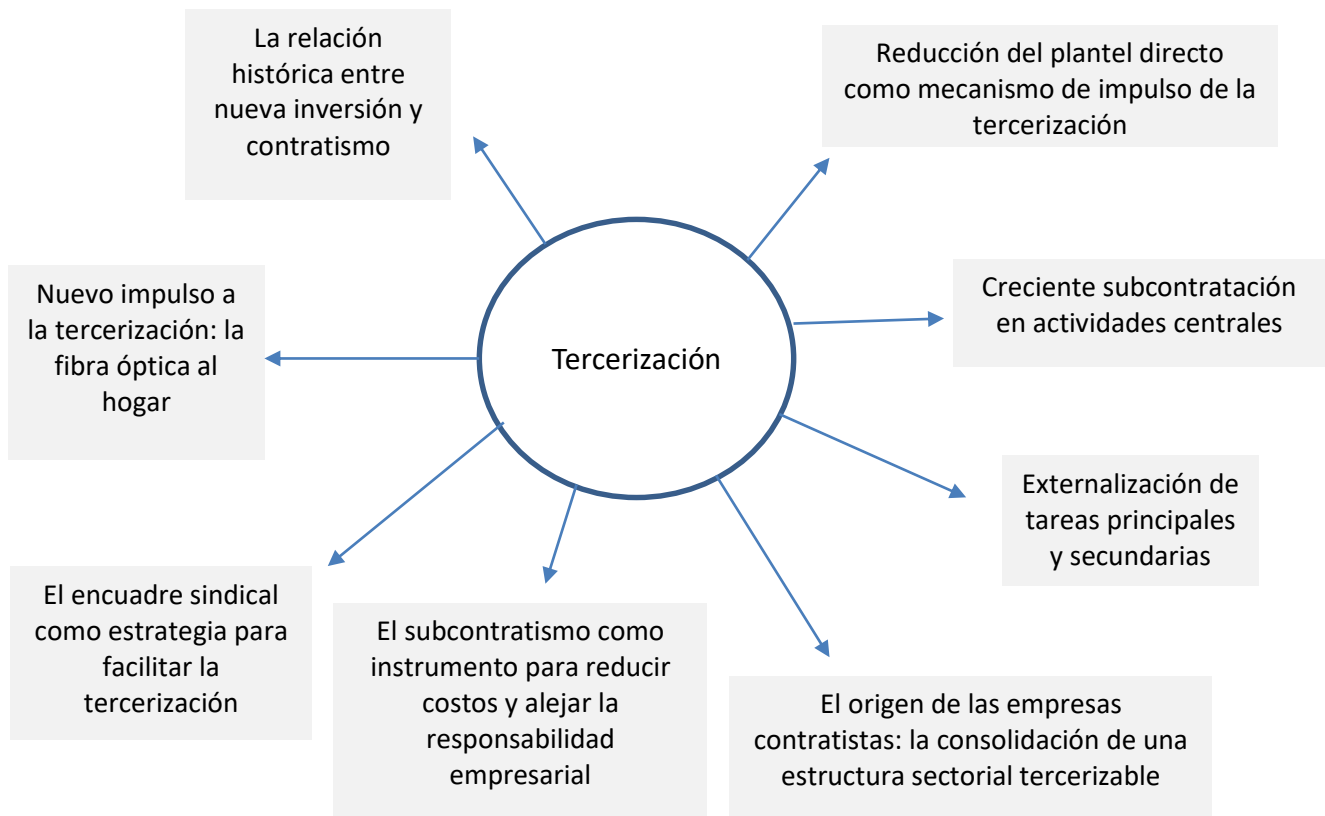
La estrategia de tercerización empresarial, en el caso de Telefónica en Sudamérica, apuntó al “Modelo San Pablo”⁷⁸, es decir, un esquema de tercerización extrema. Sin embargo, en comparación con el conjunto de los países sudamericanos como Colombia o Brasil⁷⁹, en la Argentina la organización de los trabajadores en la ex ENTel y la resistencia sindical durante el proceso privatizador han limitado la aplicación del modelo mencionado. Ello no quita que el fenómeno tenga enorme relevancia para el caso argentino, donde se revelan niveles que superan el 50% de tercerización para Telefónica de Argentina para el año 2016. Incluso, como profundización de ese mismo proceso, en la actualidad son las propias empresas contratistas las que implementan este modelo, replicando nuevos anillos en la cadena⁸⁰.

La estrategia empresarial reciente, en torno a la tercerización de los trabajadores en Telefónica de Argentina, se expresa en varios sentidos. Se observa un creciente desprendimiento de unidades de gestión de la empresa madre, el avance de la tercerización sobre las actividades centrales, la externalización de las tareas internas, el margen de rentabilidad de las empresas que históricamente fomentó la existencia de contratistas creadas “a medida” para aprovechar tales márgenes, el encuadre de los trabajadores en los gremios del Sindicato de Comercio o de la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA-, así como la estrecha relación de las nuevas inversiones con el contratismo y el avance de la fibra óptica, que han facilitado el contratismo.

⁷⁸ Entrevistas realizadas por H.L. a Vito Di Leo, miembro de Comisión Directiva de Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FOETRA). Di Leo denomina “Modelo San Pablo” al esquema de tercerización extrema impulsado por la empresa Telefónica, que incluso llega a niveles del ciento por ciento. Este concepto se adopta en esta tesis.

⁷⁹ El informe de UNI indica que en Colombia “existen por lo menos 22 mil trabajadores que trabajan directa o indirectamente para Movistar a través de terceros (o aliados)” por lo que “Telefónica Movistar presentaría una tasa de tercerización de alrededor de 81,2% para este año”. En el caso de Brasil, “Telefónica es conocida como Vivo y de acuerdo con la información recolectada por FENATTEL la empresa concentra a 34.000 trabajadores directos. Se estima que en Brasil hay aproximadamente 100.000 empleados indirectos que prestan su servicio a Vivo y que gran parte de estas empresas tienen convención colectiva de trabajo”.

⁸⁰ Entrevista realizada por H.L. a Jorge Castro, Secretario General UETTEL



La **reducción de personal directo** ha sido una característica desde las privatizaciones en adelante. Tal como se detalló, en 1989 Telefónica de Argentina contaba con 22.000 trabajadores, cifra que se redujo a 18.000 en 1992. Seis años más tarde, en 1998, los trabajadores de Telefónica eran cerca de 10.000 y hacia 1999 la empresa contaba con sólo 9.800 trabajadores directos. Si bien la cantidad de trabajadores directos del Grupo aumenta desde el 2000, con la adquisición de Telefó y la puesta en marcha de la empresa Atento, llegando a 25.947 a finales de 2011, desde ese momento en adelante, se lleva a cabo una drástica reducción consistente en la venta de unidades de gestión que eran propiedad de la empresa: Atento, T Gestiona y Telefó. En 2012, la cifra de directos se redujo a 16.972 empleados y alcanzó los 15.303 en 2016.

La política de reducción del plantel directo desde las privatizaciones periféricas y sobre todo desde la privatización de ENTel resulta trascendente ya que se trata de una empresa que había adquirido el monopolio natural del servicio de telefonía estatal (que derivó luego en un duopolio junto con Telecom) y que a lo largo de la década mejoró sensiblemente su rentabilidad a través de reducción de costos y aumento de tarifas.

Esta situación resulta más evidente, durante la postconvertibilidad, en un escenario de marcado crecimiento de la actividad y del empleo en general. En esta etapa, la política de la empresa consistió en sostener la planta directa de Telefónica de Argentina, acompañada por el crecimiento del empleo en lo referido a otras actividades del Grupo hasta 2011, para luego retornar a niveles similares a los de inicios de la postconvertibilidad. Esto implica, por un lado, "aprovechar" el efecto disciplinador del despido, condicionando a los trabajadores

directos no expulsados, y por otro, la posibilidad de promover nuevas incorporaciones a través de otras formas de contratación.

En segundo lugar, se puede mencionar que la tercerización en Telefónica de Argentina es un fenómeno extendido no sólo en las actividades periféricas (*call centers*, actividades comerciales, sistemas de gestión), sino que participa intensamente en las actividades centrales del negocio telefónico (todas aquellas vinculadas a la red). Es decir, existe una **creciente subcontratación en actividades centrales**.

A grandes rasgos, las actividades periféricas de *call center* y sistemas de gestión suman alrededor de 10.850 trabajadores tercerizados, mientras que en tareas centrales (de mantenimiento), alcanzan los 7.500 aproximadamente, con datos para enero de 2017.

En la telefonía argentina se percibe tercerización en la instalación y mantenimiento de la red, en la sala de transmisión y en la provisión y mantenimiento de sistemas de red, es decir, en el corazón de una actividad de crecimiento constante.

En tercer orden, otra herramienta de impulso de la tercerización ha sido la **externalización de tareas principales y secundarias**. Se ha mencionado la importancia de analizar las actividades tercerizadas en un doble sentido: si estas resultan ser primarias o secundarias al proceso principal y a la vez, si se realizan dentro o fuera de la empresa de origen, ya que ambas cuestiones afectan los límites de la empresa y sus cadenas de mando y pueden ayudar al ocultamiento de la relación laboral o a distinguir procesos reales de descentralización.

Actividad principal dentro	Actividad principal fuera
Actividad secundaria dentro	Actividad secundaria fuera

Siguiendo este esquema es posible concluir que:

- En el caso de planta interna la utilización creciente de pequeños equipos de conmutación en reemplazo de unidades de mayor porte implica el pasaje de tareas de mantenimiento de equipos consideradas históricamente internas a externas (arreglar un equipo en un edificio) e incluso en remotas (a través de un software). Esto facilita el proceso de tercerización.
- En las actividades periféricas, se observa externalización con la actividad de *call center* y en los casos de venta de terceros en lo referido a la cuestión comercial. El pasaje de actividad secundaria dentro de la empresa a actividad secundaria fuera de la empresa resulta perjudicial para los trabajadores: el proceso de externalización incrementa la tercerización.
- En la actividad comercial desarrollada por trabajadores directos, es decir, dentro de la actividad secundaria dentro de la empresa, lo que se percibe es un creciente proceso de precarización, que acompaña el crecimiento de la telefonía móvil. En la actualidad, las empresas promueven la multifuncionalidad (por ejemplo, el mismo

trabajador atendiendo ventas y reclamos y tanto para telefonía fija como móvil) y cambios de horarios de trabajo.

Asimismo, el **origen de muchas de las empresas contratistas**, descripto a lo largo de la presente tesis, ha consolidado una estructura sectorial tercerizable. La existencia de un duopolio ha permitido, dado los márgenes de ganancias garantizados, la creación de empresas de ex gerentes de ENTel y Telefónica e incluso de accionistas destinadas a participar en una porción marginal de tales ganancias, relacionadas con contratos de compra de equipos y materiales (muchas veces importados y adquiridos a la empresa madre) y la contratación de servicios con empresas contratistas y proveedores vinculados o pertenecientes a los propios Grupos Controlantes de Telefónica y Telecom. Las razones de existencia de estas empresas se relacionan con el aprovechamiento de vínculos y conocimientos de la empresa e incluso con la obligación de garantizar rentabilidad de fondos de inversión exigido por los accionistas.

El informe “Resultados de la explotación privada del servicio telefónico en Argentina en la década del 90”, realizado por Vito Di Leo (2003), refleja con claridad esta situación y demuestra que esta política empresarial no es nueva. Por un lado, el informe indica que el pliego de la privatización en los años noventa estipulaba que la empresa debía ser asesorada por un operador de primer mundo. Las compañías lo hicieron mediante empresas propias (Telefónica lo realiza con Telefónica de España) pero los especialistas enviados desde Europa percibían salario a través de Telefónica de Argentina a la vez que la empresa local transfería anualmente un considerable monto bajo el concepto “Honorarios de Gerenciamiento”, destinados a la misma cuestión. Este rubro alcanzó los u\$1.276 millones entre 1991 y 2003, sólo para Telefónica. Por otro lado, en lo referido a servicios contratados, las empresas llegaron a “realizar trabajos de obra civil e instalación de redes a un costo veinte veces superior al local” (Di Leo, 2003). Tal como menciona el informe, los valores de “Honorarios por Servicios” promediaron los 450 millones de pesos (o dólares) anuales en los 4 balances previos a 2001, superando incluso lo abonado en concepto de salarios y cargas sociales por el personal de planta (Di Leo, 2003). Con relación a los equipos adquiridos, el trabajo indica que la relación valor de origen de los bienes de uso en relación con el número de líneas existentes fue, en Telefónica, 66% más cara que en la ANTEL uruguaya, lo que permitió “el deliberado pago de sobrepagos para la obtención irregular de ganancias indirectas”⁸¹.

Estos antecedentes habilitaron una estructura sectorial que habilita la tercerización. Considerando que, como se mencionó precedentemente, las políticas de inversión y la necesidad de contratación de personal calificado para desarrollar tales tareas ha facilitado el contratismo, es posible describir esa estructura con los siguientes tipos de empresas contratistas:

1. Meras transferencias de ingresos (dentro de la empresa): la empresa subsidiaria realiza una contratación de la empresa madre para la realización de un servicio o para la compra de materiales o equipos. Es un mecanismo de autocontratación

⁸¹ La comparación se hizo para los Estados Contables de 2002.

donde los montos no resultan necesariamente más competitivos, ya que suelen beneficiar al propietario (por ejemplo, una sobrefacturación de un servicio).

2. Empresas de ex gerentes o ex empleados de ENTel y Telefónica: son empresas que solo trabajan para Telefónica creadas a tal fin por ex gerentes o ex empleados. El sobreprecio es esencial para permitir un adicional para ambas partes⁸².
3. Empresas multinacionales: son empresas que efectivamente se dedican a una tarea específica a nivel internacional y en principio resultarían más competitivas dada la especialización de estas (los casos de IBM, o Atento, que se escinde de Telefónica o el caso de Ezentis -anteriormente Radiotrónica-).
4. PyMEs o unipersonales: son empresas que trabajan para Telefónica o son proveedoras de esta, a las que se les pide un trabajo en particular. Dentro de ellas se debería discriminar empresas que sólo trabajan para Telefónica de otras con vinculación con diversos clientes.

El presente trabajo ha mencionado los amplios márgenes de rentabilidad que presenta la actividad. También se indicó que la tercerización tiene diversos objetivos, es decir, no sólo puede orientarse a la reducción de los costos laborales a través de las peores condiciones salariales, sino a facilitar a la empresa principal la flexibilización del despido, con el efecto disciplinador derivado de ello. En este último sentido, puede incluso ocurrir que la subcontratación no resulte beneficiosa en términos materiales. En definitiva, en la telefonía argentina, el **subcontratismo ha sido utilizado como instrumento para reducir costos y también como herramienta para alejar la responsabilidad empresarial.**

La estrategia de reducción de personal directo aplicado por Telefónica y su reemplazo por contratismo, que ha sido una característica constante, pareciera implementarse en la actualidad en las empresas contratistas. Mencionan fuentes sindicales que desde mediados de 2017 las empresas contratistas ofrecen como alternativa al despido la “salida” de la empresa con el fondo acumulado de cese laboral (para aquellos encuadrados en la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA-), invirtiendo con ello en camioneta (la empresa incluso se ofrece a financiarla), herramientas (fusionadora -que permite el empalme de fibra óptica-, medidores, OTDR -instrumento óptico-electrónico usado para diagnosticar una red de fibra óptica-) convirtiéndose en subcontratistas de la empresa contratista⁸³ y recreando el esquema de “microemprendimientos” impulsado en las privatizaciones mencionado en el apartado anterior. En la práctica, esto significa la reducción del personal directo, no ya en la empresa madre, sino en la empresa contratista también y la implementación creciente del subcontrato por parte de la contratista de la empresa principal. Esto repite el proceso explicado en el apartado “El origen de las empresas contratistas: la consolidación de una estructura sectorial tercerizable”, aunque sucediendo ahora no ya en la empresa principal sino en la empresa contratista. El resultado es indefectiblemente un incremento

⁸² Durante las privatizaciones se ofrecía incluso al sindicato lo que se llamaba “microemprendimientos”, es decir, trabajadores que tomaban el retiro voluntario y continuaban trabajando externamente con una empresa generada por el sindicato. Este proceso solía durar poco tiempo, dejando al final a los trabajadores sin la fuente de trabajo. Se implementó sólo en el interior del país (entrevista a Vito Di Leo).

⁸³ Entrevista a Diego Lattar, trabajador de Telefónica de Argentina, 10 de enero de 2017 y 03 de mayo de 2018.

del subcontratismo y un alejamiento mayor de la responsabilidad laboral de la empresa principal.

Algunos ejemplos de subcontratismo en Telefónica se encuentran en empresas como Argencobra, Retesar (se estima que subcontrata el 85% de su personal), Plantel S.A. o Radiotrónica (actualmente Ezentis). Estas empresas son las principales compañías del segmento de contratistas medias de mantenimiento, donde se concentra el contratismo.

En cuanto a los costos de contratación, se estima que, por la colocación de una línea, Telefónica de Argentina abona aproximadamente \$1.600/\$1.800, exigiéndose al menos 3 por día. Estimándose en 24 días hábiles, esto significa entre \$115.200 y \$129.600. La subcontratista percibe aproximadamente \$1.000 a \$1.100 por línea, lo que totaliza en un mes entre \$72.000 y \$79.200. Esta última debe afrontar las cargas sociales del trabajador, según las diversas estrategias de contratación enumeradas anteriormente. En suma, a fines de 2017 el salario y las cargas sociales podían alcanzar aproximadamente los \$20.000 a \$25.000 en el caso de la a contratista y el doble si se quisiera comparar con en el caso del trabajador directo.

Tal como se observa en las estimaciones mencionadas, el costo de contratación para la empresa madre de la empresa contratista supera dos veces y media la contratación de un trabajador directo.

Asimismo, el margen de rentabilidad permite a la contratista y a la subcontratista un porcentaje de aproximadamente el doble del costo de contratación de un trabajador tercerizado en ambos casos (cerca de \$50.000 tanto para la contratista como la subcontratista).

Estos datos, si bien implican un costo aparentemente adicional, no necesariamente significan ello. Aunque resulta imposible de estimar, es posible aseverar que la reducción material de los accidentes derivados de las contrataciones como personal directo, sumado a la posibilidad de evitar la indemnización, entre otras cuestiones, significan una reducción de costos que ponen incluso en duda si las erogaciones adicionales de la subcontratación no implican, de todas formas, una reducción de costos.

La decisión empresarial del **enquadre sindical ha sido otra estrategia orientada a facilitar la tercerización**. Con el esquema de tipos de empresas mencionado en el apartado anterior, resulta de utilidad detallar, complementariamente, las alternativas de contratación vinculadas a la tercerización que se presentan con mayor asiduidad en el sector.

Tal como se reflejó en el repaso histórico y como se ilustró anteriormente, la creciente externalización de las tareas ha promovido la tercerización de actividades. En ese proceso, la estrategia de las empresas de definir el encuadramiento laboral según la razón social de la empresa y no la tarea del trabajador facilitó, en la práctica, la reducción de costos empresarios y las posibilidades de discontinuidad de la relación laboral. Se puede mencionar:

- 1) Contrataciones encuadradas en gremio de la construcción: la realización de obras civiles ha impulsado la política de la empresa madre de subcontratar compañías cuyos trabajadores realizan tareas del gremio de la construcción (UOCRA), lo que se

refleja en menores salarios por igual tarea y cadenas de subcontratación, además de informalidad y precarización propia del sector.

- 2) Contrataciones encuadradas en gremio de comercio: del mismo modo que el caso anterior, la importancia de la comercialización y atención al público en la telefonía ha impulsado la política de la empresa madre de subcontratar compañías cuyos trabajadores realizan tareas del gremio de comercio. También ha posibilitado menores salarios por igual tarea y en menor medida, cadenas de subcontratación.

Otra herramienta del avance tercerizador ha sido **la relación histórica entre nueva inversión y contratismo**. Como se mencionó, el sector presenta importantes niveles de innovación. Un ejemplo de ello es, en la actualidad, el despliegue de la fibra óptica en el hogar. Esto ha traído un nuevo proceso de reconversión del sector con efectos sobre la inversión, el empleo y el funcionamiento general.

El ejemplo reciente de Telefónica es ilustrativo. La empresa indica que “en los últimos cinco años, la empresa invirtió en el país 3.000 millones de pesos, que fueron destinados a la ampliación de las redes y al lanzamiento de servicios innovadores”⁸⁴.

Es posible señalar que la creciente inversión sectorial conllevó una paulatina demanda de mano de obra, lo que derivó en la contratación de trabajadores por fuera del personal propio, para atender las nuevas actividades. Como se ilustró en el apartado anterior, la estrategia empresarial de subcontratación se expandió a sectores tradicionalmente propios de la empresa, en el marco de una concentración en el *core* de negocios.

Desde la óptica empresarial, la inversión es condición necesaria pero no suficiente para la tercerización. El hecho de utilizar contratistas para buena parte de la inversión nueva ilustra la decisión empresarial en relación con la tercerización.

Finalmente, hay que destacar que la **fibra óptica al hogar (FTTH) ha dado un nuevo impulso a la tercerización**. El despliegue de FTTH ha significado un proceso de intenso cambio cualitativo para las telecomunicaciones. Este proceso permite aumentar y acelerar el envío de datos y permitiendo a la empresa vender mucho más contenido y convertirse en cablera, es decir, insertarse en el negocio del cable. Recientemente, las empresas han sido autorizadas a explotar este servicio.

Por otro lado, la red actual en el AMBA por ejemplo, tiene zonas de despliegue de fibra (zona oeste y zona sur), pero posee mayoritariamente líneas de cobre. Según fuentes sindicales, la fibra óptica alcanza hoy a aproximadamente 600 mil casos, pero se pretende llegar a 3 millones, lo que significa un fuerte impulso en lo referido a instalación de la nueva red.

En la actualidad, la producción de la nueva red está en mano de contratistas. Es decir, desde la ingeniería (proyecto de la nueva red), la construcción de la red y el mantenimiento de la misma lo realizan trabajadores tercerizados.

⁸⁴http://www.telefonica.com.ar/corporativo/acercadetelefonica/ar/about_telefonica/html/movistar/Institucional.shtml

En virtud de lo mencionado en el apartado anterior, se puede inferir que el contratismo está atado a los planes de inversión de la empresa. El proceso de reconversión, que llevará algunos años, tiene y tendrá impacto sobre las tareas, contrataciones y estructura de funcionamiento. Un ejemplo de ello es la virtualización de las centrales derivadas de este proceso, que requiere de trabajadores capacitados en sistemas, nuevas centrales, su instalación y mantenimiento, entre otras cosas, a la vez que se va discontinuando el uso de las actuales. Este cambio de estructura de funcionamiento y de la planta facilita la tercerización. Las tareas de muchos trabajadores dejarán de existir o tenderán a modificarse (los mayores de 45 años, más acostumbrados a tareas históricas es probable que opten por retiros voluntarios, que suele ser un mecanismo de vigencia constante) y otros tantos se incorporarán en el proceso probablemente por fuera de la empresa principal.

Asimismo, como el plan de obra es corto, impide brindar el tiempo necesario para capacitar personal propio de la empresa. Esto también facilita la tercerización.

En síntesis, a lo largo del presente capítulo se realizó la cuantificación de la tercerización en Telefónica de Argentina, considerando, además, la composición de la tercerización considerando tipo de empresa y sector de actividad, la clasificación, dentro del sector de mantenimiento, entre interna/externa/interna externalizada y sistemas de red, y la cantidad de empresas creadas en tres períodos distintos (previo al año 1990, la década de 1990 hasta 2002 y la postconvertibilidad, desde 2003 hasta la actualidad). Asimismo, se desarrollaron los principales impactos de la tercerización, tanto en términos de diferenciales salariales, como en las condiciones de trabajo. En tercer lugar, se ilustró la estrategia empresarial en torno a la tercerización llevada adelante en la etapa de estudio.

Capítulo V. Conclusiones

A lo largo de los capítulos precedentes se realizó un recorrido que tuvo como objetivo central contribuir a profundizar el estudio sobre el fenómeno de la tercerización laboral en la telefonía argentina, a partir del estudio de caso de Telefónica de Argentina para la etapa de la postconvertibilidad, 2003-2016, realizando aportes a la producción existente a partir de información cuantitativa y cualitativa.

Considerando el marco desarrollado, probablemente el principal aporte de la tesis sea la cuantificación del total de los trabajadores directos y tercerizados en el caso estudiado. Se comprobó la existencia de tercerización en niveles cercanos al 50% y esto ha sido un aporte relevante a los estudios existentes ya que las aproximaciones mencionadas por investigaciones precedentes sobre el mismo sector resultaban estimativas y aproximadas, en base a testimonios en general de trabajadores (Davolos, 2011) o de estudios parciales, sobre una cantidad limitada de empresas (Etchemendy, 2015, 2018) o, incluso, sobre otras ramas de actividad y en particular en la industria (Basualdo, V. y Morales, 2014, Basualdo, Morales, Esponda y Gianibelli, 2015 y Etchemendy et. al., 2015, 2018)⁸⁵. En Telefónica de Argentina, como se evidencia en el capítulo IV, los trabajadores directos de la empresa suman 15.303, mientras que los tercerizados ascienden a 18.423, para enero de 2017. Esto implica la confirmación empírica de niveles de tercerización que superan levemente el 50% del plantel directo. Es importante destacar que la base de contratistas sobre la cual se trabajó para reconstruir la tercerización proviene de la propia empresa Telefónica, y suma casi 150 empresas y que la cuantificación de los tercerizados por empresa contratistas se realizó considerando la información de la base NOSIS, que proviene de las propias declaraciones juradas de trabajadores de estas firmas ante AFIP.

Esta vía de acceso a la información ha sido decisiva para abordar una actividad con alcance nacional y enorme despliegue territorial como las telecomunicaciones. El estudio no se limitó a uno o varios establecimientos laborales, sino que considera el desarrollo de un servicio que supone tendido de redes de transmisión en los tejidos urbanos y rurales. Como se desarrolló en el apartado que detalla la estrategia metodológica en el capítulo 1, esta situación implicó una serie de dificultades para el estudio de caso relacionadas con la cuantificación de trabajadores, las tareas que realizan los mismos y el funcionamiento de la actividad, tanto respecto del personal propio de la empresa principal como en la cantidad de empresas y trabajadores de contratistas. En este contexto, el caso analizado revela que el trabajo sobre la red se encuentra crecientemente fragmentado temporal y territorialmente.

En segundo lugar, la tesis realiza una contribución empírica respecto de diferenciales salariales entre trabajadores de planta y tercerizados, y de esta manera retoma el vínculo existente entre tercerización y precarización laboral que se extrae de los numerosos estudios de caso para Argentina citados en el Estado del Arte (Capítulo I). Se comprobó

⁸⁵ Por caso, en la siderurgia el caso Acindar revela un 50% de tercerización para la planta en Villa Constitución y en el sector de distribución de gas, Gas Natural Ban mantiene un 54,5% y Metrogas un 45,5% de trabajadores tercerizados.

aquí que para la misma tarea (comparando recibos de sueldo), los trabajadores tercerizados perciben un salario promedio aproximadamente 50% inferior respecto del trabajador directo, sin reconocimiento de antigüedad, aguinaldo y vacaciones, realizan la tarea sin los elementos de seguridad necesarios y con exigencia del cobro por producción que implica un diferencial de horas de trabajo, además de no contar con descansos programados. En síntesis, los trabajadores tercerizados cobran a destajo, sin cobertura en caso de enfermedad, con altas exigencias de pautas para llegar al salario mínimo y con riesgo de despidos si no cumplen con dichos parámetros.

En tercer orden, y en relación con los diferenciales salariales arrojados, se comprobó aquí que la tercerización significa una situación contractual diferente entre directos y tercerizados. Mientras los primeros tienen estabilidad en el marco de una empresa principal para la cual son trabajadores en relación de dependencia, los segundos padecen la intermediación de una empresa contratista que – en el marco de una licitación – realiza trabajos a plazo para la principal. Esta ausencia de estabilidad contractual de la contratista se traslada a los trabajadores cuyo empleo, para Telefónica, tampoco es estable. Ello se agudiza en el sector telefónico dado el encuadramiento diferencial de los contratistas: mientras los trabajadores directos de Telefónica tienen convenio de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA-, los trabajadores tercerizados se encuadran en convenios “a la baja” como los de la Unión Obrera de la Construcción –UOCRA- para actividades de instalación y mantenimiento y en el Sindicato de Comercio para las actividades de venta y atención al público. El encuadramiento diferente también impacta sobre el nivel de la representación sindical de los tercerizados. Los trabajadores de Telefónica bajo convenio de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina -FOETRA- eligen delegados en sus lugares de trabajo y mantienen un esquema representativo con Comisión Interna y Directiva. Sin embargo, el trabajador tercerizado – y en virtud del funcionamiento de los sindicatos de comercio y construcción – tienen escasa representación en sus lugares de trabajo. Por este motivo, y como se desarrolló en el Capítulo II, el origen de la Unión de Empleados y Técnicos de las Telecomunicaciones -UETTEL- refiere a esta vacancia. La representación sindical diferenciada impactó incluso sobre las categorías de cada trabajador ya que se accede a la última categoría de convenio base (categoría 4) a través de la negociación gremial.

Otro factor que da cuenta de que la tercerización implica precarización de las relaciones laborales refiere a las condiciones de trabajo. A los trabajadores tercerizados no se les provee la ropa de trabajo adecuada (uniforme), no tienen derecho a horas de descanso y – por el contrario- tienen alta exigencia de pautas de productividad. Cabe señalar que los trabajadores tercerizados realizan las tareas de mantenimiento e instalación en zonas que Telefónica prefiere evitar con personal directo (villas de emergencia).

Frente a este contexto, se produjeron, en torno a la representación sindical una multiplicidad de conflictos y de convenios, por empresa, por región e incluso por gremio. Esto confirma lo mencionado por Senén González y Haidar (2010), Davolos (2001) y Senén González y Garro (2007), de profundización de la fragmentación del colectivo laboral. La incorporación creciente de trabajadores tercerizados y la estabilidad de la cantidad de trabajadores directos también han impactado sobre la cantidad de afiliados y, por ende,

sobre el poder del sindicalismo telefónico, en línea con lo mencionado por Davolos (2011). En este sentido, vale mencionar también la estrategia de Telefónica en el caso de la telefonía móvil, de no reconocimiento de los sindicatos telefónicos por más de veinte años, referenciándose los trabajadores en el mejor de los casos en el Sindicato de Comercio, hasta la firma del Convenio Colectivo 676 de 2013.

En definitiva, la profunda división en el colectivo laboral deriva de la existencia de dos segmentos de trabajadores, uno consolidado con una serie de beneficios y otro, precario en términos de derechos laborales. Este proceso se ha ido consolidando, como ilustra el presente trabajo, desde las privatizaciones llegando hasta nuestros días.

En cuarto lugar, se hizo hincapié en el funcionamiento actual de la actividad de telefonía y particularmente de las tareas que se desarrollan en la actividad. Esto permitió la reconstrucción acabada de los anillos de la cadena de subcontratación de Telefónica de Argentina, describiendo las actividades involucradas y la presencia de tercerización en cada una de estas. Dicho análisis ha permitido constatar que no son sólo las actividades periféricas las que presentan altos niveles de tercerización, sino que prácticamente todas las tareas de la telefonía, incluidas las consideradas dentro del “core” o núcleo principal, presentan diversos niveles de tercerización. En definitiva, la tercerización en Telefónica de Argentina es un fenómeno extendido en las actividades periféricas (*call centers*, actividades comerciales, sistemas de gestión), así como también participa intensamente en las actividades centrales del negocio telefónico (todas aquellas tareas vinculadas a la red). Los números que se obtuvieron de la cuantificación de la tercerización arrojaron que las actividades periféricas de *call center* y sistemas de gestión suman alrededor de 10.850 trabajadores tercerizados, mientras que en tareas centrales (instalación y mantenimiento, incluyendo planta interna, vinculada a equipos y externa, además de sistemas de mantenimiento y diseño de red de mantenimiento), alcanzan los 7.500 aproximadamente, con datos para enero de 2017. Esta evidencia revela que, a diferencia de lo que sostienen las teorías posfordistas sobre el *outsourcing* en tanto nuevas formas de gestión laboral que sólo implica el desprendimiento de las actividades no esenciales al proceso productivo, en la telefonía argentina la tercerización no respeta estos límites. Es decir, no existe concentración de la empresa en torno a tareas principales o *core business* redestinando actividades poco habituales, o poco vinculadas al núcleo de tareas centrales en empresas tercerizadas, ni sensibles variaciones en la producción o demanda que podrían manifestar la necesidad de variabilizar, contratando/desvinculando personal tercerizado (Quinn & Hilmer, 1994; Nellore & Soderquist, 2000; Vagadia, 2012). En la telefonía argentina se comprueba tercerización en la instalación y mantenimiento de la red, en la sala de transmisión y en la provisión y mantenimiento de sistemas de red, es decir, en el corazón de una actividad de crecimiento constante.

En quinto lugar, en el caso estudiado se observa un importante avance de la tercerización y externalización de actividades en vinculación con el cambio tecnológico. Por un lado, el avance de la tecnología ha posibilitado el reemplazo de equipos de conmutación de menor tamaño y más potencia, ubicables en espacios físicos no propios de la empresa. Esto implicó el pasaje de tareas de mantenimiento de equipos consideradas históricamente internas a externas (arreglar un equipo en un edificio) e incluso en remotas (a través de un software)

generando un escenario propicio para el impulso tercerizador. En la actualidad, la suma de tercerizados en las actividades de mantenimiento de la planta interna alcanza los 1.503 trabajadores, mientras que las referidas la planta externa suman 3.190 casos, y los de la planta interna externalizada (vinculada a equipos) alcanzan los 1.626 trabajadores. La creciente externalización del trabajo de mantenimiento incrementa la planta interna vinculada a equipos, cuya tarea es asimilable cada vez más a las actividades externas. Desde esa óptica, sólo un tercio de las tareas serían internas, mientras que los restantes dos tercios se corresponderían con actividades de planta externalizada.

Al mismo tiempo de la introducción de equipos más pequeños y avanzados, la creciente inversión para extender la red de telefonía a los hogares ("*Fiber To The Home*" o FTTH) implica una creciente demanda de trabajadores tercerizados, dado que, en la actualidad, la producción de la nueva red está totalmente en mano de contratistas. Por ende, la necesidad de contratación de personal calificado para desarrollar tales tareas de extensión de fibra óptica ha facilitado el contratismo. Sin embargo, esta transformación tecnológica y la inversión en la instalación de las redes de fibra óptica, es condición necesaria pero no suficiente para la tercerización. La decisión de aprovechar las nuevas tecnologías y el impulso de la FTTH, que en los hechos significa nueva inversión de las empresas, profundizando la tercerización es parte de una estrategia empresarial de las firmas telefónicas.

Esta constatación indica que los procesos de externalización productiva, en este caso mediados por la tecnología, facilitan la tercerización laboral. Como sostienen Dean y Rodríguez (2011), los límites del *core business* tienden a desdibujarse. En efecto, la etapa posfordista que se abre luego de la década de los 70 está atravesada por distintos niveles de descentralización productiva según las ramas. Por caso, el sector textil se encuentra fuertemente fragmentado y descentralizado, lo que ha facilitado la expansión de la tercerización de los distintos eslabones de la cadena (corte, confección, etc.) a partir de grandes marcas de diseño de indumentaria (Lieutier, 2009; Salgado, 2012). Lo mismo puede sostenerse sobre el sector automotriz y el proceso de contratismo con empresas autopartistas (Battistini, 2010). Sin embargo, el presente trabajo realiza un aporte novedoso: se realiza sobre una actividad de servicios (telefonía), donde se percibe ausencia de trabajos de investigación similares. Se estudia además la cadena de subcontratación y la actividad desarrollada y, sobre todo, el lugar de trabajo. Como se mencionó anteriormente, el caso de la telefonía, y en particular Telefónica de Argentina, reviste alcance nacional y trata sobre una actividad que cubre un terreno de enorme extensión que no se limita al establecimiento laboral típico de la industria, acotado a espacios físicos delimitados y en vinculación con empresas contratistas ubicadas al interior de la o las plantas de la firma principal o en las inmediaciones de las mismas. La telefonía presenta un terreno de trabajo de enorme extensión agudizado a partir del proceso de externalización resultante del avance tecnológico y de los procesos de descentralización comercial.

En sexto orden, la tesis reconstruye la estrategia empresarial en torno a la tercerización laboral desde mediados de los setenta hasta la actualidad, enfatizando particularmente las transformaciones del fenómeno en la postconvertibilidad argentina.

Como se desarrolla en el Capítulo II, la tercerización en la telefonía argentina tiene un punto de inicio a mediados de los años 70 con las privatizaciones periféricas durante la última dictadura, se expande enormemente en la década de los 90 a partir de la privatización de ENTel y a pesar de las transformaciones positivas en el mercado de trabajo, la tercerización continua su crecimiento durante la postconvertibilidad. Esta periodización tiene un relevante correlato con los análisis históricos y económicos que dan cuenta de la etapa 1976-2002, denominada “Valorización Financiera” por Basualdo (2006), donde tuvieron lugar profundas transformaciones de la estructura económica, productiva, laboral y social en su conjunto, arrojando peores niveles de empleo, salarios, condiciones de trabajo y mayores índices de pobreza e indigencia. Los análisis sobre la salida de la Convertibilidad (Basualdo, 2011; Azpiazu y Schorr, 2010) señalan el importante cambio en el patrón de acumulación (a partir del abandono de la Valorización Financiera por la producción de bienes y servicios) junto con el crecimiento del empleo y los salarios reales, lo que según Beccaria (2007, 2008) dio cuenta de un “nuevo régimen de empleo” asociado a una nueva institucionalidad laboral (Etchemendy, 2011, Neffa, J. C., & de la Garza Toledo, E., 2010, Palomino, 2007). No obstante, de acuerdo con Basualdo y Esponda (2014) se manifiesta la continuidad de dos fenómenos perjudiciales para la clase trabajadora: el empleo no registrado y la tercerización laboral. En línea con estas lecturas sobre la economía y la clase trabajadora argentina, la estrategia empresarial de Telefónica en el periodo 1976-2001 implicó una creciente expansión de la tercerización como modalidad de contratación precarizante, que continuó en crecimiento en la etapa post 2001.

Tal como se describió en el Capítulo III, ya desde la dictadura militar (1976-1983) y a través del proceso de privatización periférica en Telefonía, se incrementó la cantidad de tercerizados y de tareas que recaen crecientemente sobre contratistas. Particularmente en la década de los noventa, y en el marco del proceso de reestructuración productiva, la planta directa de Telefónica se redujo sensiblemente. En números, en 1989 Telefónica de Argentina contaba con 22.000 trabajadores, cifra que se redujo a 18.000 en 1992. Seis años más tarde, en 1998, los trabajadores de Telefónica serían 10.000 y hacia 1999 la empresa contaba con sólo 9.800 trabajadores directos.

Durante la postconvertibilidad la telefonía incrementó sensiblemente el personal ocupado, pero los trabajadores directos –en este caso de Telefónica de Argentina – se mantuvieron en el mismo nivel. En concreto, la cantidad de trabajadores directos del Grupo aumenta con la adquisición de Telefé en 2000 y la puesta en marcha de la empresa Atento ese mismo año, y con la incorporación paulatina de trabajadores en estas unidades de negocio en los años subsiguientes, pasando de 13.962 en 2003 a 25.947 a finales de 2011. Pero desde ese momento en adelante se lleva a cabo una drástica reducción de la cantidad de trabajadores del Grupo, como resultado de la venta de esas mismas unidades de gestión – Atento y Telefé- a los que se suma la enajenación de T Gestiona. En 2012, la cifra de directos se redujo a 16.972 empleados y alcanzó los 15.303 en 2016. En decir, a 2016 los trabajadores directos de Telefónica representaban solo el 19% del total de los trabajadores de telecomunicaciones en Argentina, equiparando los niveles de 1999, los más bajos desde 1996 (primer dato disponible).

Vale recordar en este punto que la actividad de telecomunicaciones tuvo, durante los últimos 10 años, un sensible crecimiento que, medido en términos de valor agregado bruto, implica un incremento superior al 1700%⁸⁶. Es decir, se conjuga la decisión de recortar personal directo del Grupo con un escenario de exponencial crecimiento de las telecomunicaciones. Estos antecedentes, y la ampliación futura del negocio para las telefónicas⁸⁷ hace proyectar una reducción aún mayor de aquí en adelante respecto de la participación de los trabajadores directos sobre la cantidad de trabajadores del sector.

La estrategia empresarial de tercerización en telefonía se asocia, asimismo, a la concentración económica. La existencia de un duopolio (Telecom y Telefónica, luego de la adquisición en partes iguales de la estatal ENTel) ha permitido, dado los márgenes de ganancias garantizados, la creación de empresas de ex gerentes e incluso de accionistas destinadas a participar en una porción marginal de tales ganancias. Ello se llevó adelante a través de contratos de compra de equipos y materiales (muchas veces importados y adquiridos a la empresa madre) y la contratación de servicios con empresas contratistas y proveedores vinculados o pertenecientes a los propios Grupos Controlantes de Telefónica y Telecom.

Además de la concentración y centralización de grupos económicos que adoptan la estrategia tercerizadora, es clave el carácter extranjero del capital de la telefonía. En el caso estudiado, Telefónica de Argentina es una empresa española, que se ha expandido en Sudamérica a través de las privatizaciones de los años 90. En cada uno de los países donde desembarcó, la empresa ha impulsado un modelo de tercerización extrema que en esta tesis hemos dado por llamar “Modelo San Pablo”⁸⁸. Sin embargo, este esquema que alcanza niveles del 80 al 100% de tercerización en países como Brasil o Colombia⁸⁹, no logró consolidarse en la Argentina con la misma magnitud, dada la resistencia sindical⁹⁰.

Asimismo, la estrategia de reducción de personal directo y reemplazo por tercerización impulsada por Telefónica pareciera replicarse en la actualidad en las empresas contratistas, generando nuevos anillos en la cadena o cuarterización. En la práctica implica un incremento del subcontratismo y un mayor alejamiento de la responsabilidad laboral de la

⁸⁶ Cuadro 8 de la presente tesis. Información referida al VAB (INDEC) de la actividad de Telecomunicaciones entre 2005 y 2016.

⁸⁷ Recientemente el Gobierno presentó el proyecto que habilitaría a las telefónicas ingresar en el negocio de la TV satelital

⁸⁸ Entrevistas realizadas por H.L. a Vito Di Leo, miembro de Comisión Directiva de Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FOETRA). Di Leo denomina “Modelo San Pablo” al esquema de tercerización extrema impulsado por la empresa Telefónica, que incluso llega a niveles del ciento por ciento. Este concepto se adopta en esta tesis.

⁸⁹ Informe de UNI Global Union (2017), Diagnóstico/Mapeo de las empresas de Call Centers y de mantenimiento de redes y líneas que prestan su servicio a Telefónica. Colombia.

⁹⁰ Mención realizada por Vito Di Leo, miembro de Comisión Directiva de Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FOETRA). Como datos ilustrativos, en la información disponible en el Atlas Global de la web de Telefónica para 2016, es posible observar que la edad media de los trabajadores en Brasil alcanza los 33,7 años, mientras que a nivel global alcanza los 39,3 años y en Argentina llega a +los 41,4 años; asimismo, el peso de los salarios en relación con los ingresos representa en Brasil sólo el 11% del total de gastos, mientras que a nivel global alcanza el 16% y en la Argentina suma el 25% del total de gastos.

empresa principal y se expresa en las principales empresas de tamaño medio contratistas de Telefónica.

Otra estrategia utilizada por el empresariado ha sido el encuadramiento laboral según la razón social de la empresa y no la tarea del trabajador. En la práctica, esto facilitó la reducción de costos empresarios y las posibilidades de discontinuidad de la relación laboral, a través de contrataciones encuadradas en gremio de la construcción en el gremio de comercio.

En este mismo sentido, hay que mencionar, además, que el costo de contratación para la empresa madre de la empresa contratista en lo referido, por ejemplo, a la instalación de una nueva línea, supera dos veces y media la contratación de un trabajador directo, permitiendo a la vez el margen para la subcontratación.

Finalmente, es preciso enmarcar estas conclusiones en la etapa actual y el proceso histórico de la Argentina reciente. Las transformaciones más relevantes en las telecomunicaciones tuvieron lugar desde la década de los 70 en el marco de una importante modificación tecnológica que significó el despegue sectorial y su mayor incidencia en todas las actividades económicas. En Argentina, esta transformación no se encuentra ajena a los cambios experimentados por ENTEL durante la última dictadura entre 1976 y 1983, que abrió un proceso de privatizaciones periféricas disminuyendo la injerencia de la empresa estatal sobre actividades en aquel entonces consideradas secundarias pero que hacen al negocio de la empresa. Este punto de inicio tuvo su continuidad en los 80 con los intentos de privatización de ENTEL (desde 1986) y específicamente en 1990 con su definitiva venta y división en duopolio, que tuvo lugar luego de un recorte profundo de personal directo y modificación de pautas y ritmos de trabajo, siendo específico el proceso de tercerización de sectores. Este recorrido presentado entre 1976 y 2001 mostró cambios y continuidades durante la postconvertibilidad, etapa donde las principales variables económicas y laborales mostraron un desempeño cualitativo y cuantitativo diferente a los de la década de los noventa. La tercerización, en este marco, se constituye como un fenómeno que continuó su consolidación a pesar de las transformaciones estructurales existentes.

Así entonces, el Estado del Arte ilustró el amplio debate sobre la situación económica y respecto de los grados y formas de modificación de las condiciones de vida de los trabajadores en la etapa en la postconvertibilidad. Dicha etapa muestra una sucesión de avances relevantes para la clase trabajadora, muchos de ellos plasmados en leyes que resguardan derechos conquistados. Sin embargo, se evidencian límites concretos en dichas conquistas dada la estructura laboral heterogénea resultante de estrategias empresariales de segmentación y división de la clase trabajadora (Basualdo, E., 2008), en línea con un fuerte proceso de concentración, centralización y extranjerización del capital durante la etapa de la Valorización Financiera abierta en 1976 (Basualdo, E., 2006). Esto se refleja en la continuidad de ciertos fenómenos que se enmarcan en esa misma disputa capital-trabajo (Basualdo, V. 2012).

El abordaje de la presente tesis se orientó, por lo tanto, a analizar las estrategias empresariales que se desplegaron en una etapa con tasas elevadas de crecimiento y rentabilidad en la que aun cuando se generaron entre 4 y 5 millones de puestos de trabajo,

no se logró reducir el peso del empleo no registrado más allá de un tercio de los trabajadores, al tiempo que numerosas empresas y empleadores desplegaron mecanismos de precarización laboral como el trabajo no registrado, los contratos por tiempo determinado que implican inestabilidad laboral, el trabajo eventual y la tercerización laboral (Basualdo, V., 2012).

Particularmente en relación con la tercerización laboral, el Estado del Arte y los debates en torno a los cambios y continuidades en la situación de la clase trabajadora permite contextualizar el despliegue de este fenómeno regresivo en el marco de un proceso de crecimiento relevante de un sector dinámico, extranjerizado, altamente concentrado y de gran expansión en la postconvertibilidad como la telefonía. Esto resulta especialmente significativo ya que la reconstrucción de las estrategias empresariales de Telefónica de Argentina se encuentra en el marco de las políticas desplegadas por los grandes oligopolios de la Argentina e incluso encuadradas en estrategias globales de las transnacionales y del papel que parecen haberle asignado en la división internacional del trabajo a las filiales radicadas en la Argentina (Manzanelli, 2016).

Fuentes y Bibliografía

i. Fuentes primarias

Entrevistas

	Entrevistado	Cantidad de entrevistas	Rol	Fecha de las entrevistas	Lugar entrevista
1	Alfredo Di Pato	5	Delegado de base en diversas oportunidades Delegado accionista durante 4 años Dirigente de FOETRA Rosario entre 1984 y 1992 Dirigente del Sindicato de Trabajadores de las Telecomunicaciones (SI.TRA.TEL) entre 2004 y 2016 Actual Secretario de Prensa de la Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL)	10 de noviembre de 2016 24 de enero de 2017 26 de enero de 2017 18 febrero 2018 21 de febrero de 2018 06 de marzo de 2018	Rosario y Buenos Aires
2	José Montes	3	Secretario de Relaciones Internacionales de Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL), Vocal Titular del Comité Ejecutivo de UBNI Américas ICTS y coordinador del suburbio noroeste de FOETRA	10 de enero de 2017 20 de febrero de 2017 14 de febrero de 2018	San Martín
3	Diego Lattar	2	Trabajador de Telefónica de Argentina	10 de enero de 2017 03 de mayo de 2018	Ciudad de Buenos Aires y San Miguel
4	Eduardo Moyano	3	Delegado de base, dirigente de Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FOETRA) y vocal de Comisión Ejecutiva Nacional CTA Autónoma	22 de febrero de 2018 05 de marzo de 2018 25 de abril de 2018	Sindicato FOETRA (C.A.B.A.)
5	Luis Alberto Zas	2	Secretario de Nuevas Tecnologías y Políticas Audiovisuales, Federación	22 de febrero de 2018 05 de marzo de 2018	Sindicato FOETRA (C.A.B.A.)

			de Obreros y Empleados Telefónicos (FOETRA)		
6	Informante anónimo	2	Cargo ejecutivo en Telefónica y cargo directivo en Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones - UPJET	13 de marzo de 2018 10 de abril de 2018	Sindicato UPJET (C.A.B.A)
7	Informante anónimo	2	Cargo directivo de Unión del Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones - UPJET	13 de marzo de 2018 10 de abril de 2018	Sindicato UPJET (C.A.B.A)
8	Vito Di Leo	3	Vocal de Comisión Administrativa de FOETRA entre 2009-2017 y director del área de capacitación de IDETEL desde 2010	05 de marzo de 2018 27 de marzo de 2018 03 de abril de 2018	Ciudad de Buenos Aires
9	Juan Lavagna	2	Ex secretario gremial de Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FATEL)	12 enero de 2017 15 de febrero de 2017	Ciudad de Buenos Aires
10	Jorge Castro	2	Secretario General Unión de Empleados y Técnicos de las Telecomunicaciones (UETTEL)	26 de abril de 2018 03 de mayo de 2018	Ciudad de Buenos Aires
11	Informante anónimo	1	Tercerizado de Intratel – Telecentro	20 de abril de 2018	Ciudad de Buenos Aires
12	Walter Arturi	2	Dirigente de Sindicato de Profesionales de Telecomunicaciones (CePETel)	15 enero de 2017 18 de febrero de 2017	Ciudad de Buenos Aires

Documentos

- Balance de Telefónica de Argentina. Período 1998
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 1999
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2000
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2001
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2002
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2003
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2004
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2005
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2006
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2007
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2008
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2009
- Balance de Telefónica de Argentina. Período 2010

- Balance General Telefónicas Móviles S.A. Período 2003
- Balance General Telefónicas Móviles S.A. Período 2004
- Balance General Telefónicas Móviles S.A. Período 2005
- Balance General Telefónicas Móviles S.A. Período 2006
- Convenio FOETRA-TELEFÓNICA C.C.T. 547/03 “E”
- CONVENCIONES COLECTIVAS DE TRABAJO SIND. DE OBREROS DE IND. DE LAS TELECOM. DE STA. FE - TELEFONICA DE ARG. S.A. - REG Nº 829
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2003
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2004
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2005
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2006
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2007
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2008
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2009
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2010
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2011
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2012
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2013
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2014
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2015
- Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina. Período 2016
- Informe de Auditoría, Cuentas Anuales e Informe de Gestión al 31 de diciembre de 2017 de Telefónica España.
- Informe Integrado 2016 del Grupo Telefónica.
- Informe de Transparencia en las Comunicaciones, Grupo Telefónica 2017
- Recibos de sueldo de trabajadores directos y contratistas

ii. Fuentes secundarias - Bibliografía

- Abal Medina, P. (2007). *El destierro de la alteridad: El caso Wal Mart Argentina*. Revista mexicana de sociología, 69 (4).
- Abal Medina, P. (2007). *El Modelo del Sindicato de Empleados de Comercio*. Miradas al Sur, domingo, 22.
- Abal Medina, P. (2009). *Dispositivos, Modos de Politización. Un estudio sobre la relación capital-trabajo en grandes empresas*. Tesis de doctorado.
- Abal Medina, P. (2011). Estatutos Sindicales, la Fuente Olvidada: El caso de las estructuras sindicales de empleados de comercio. Trabajo y sociedad, (17), 213-227.
- Abeles, M., Forcinito, K., Schorr, M. (2001). *El oligopolio telefónico argentino frente a la liberalización del mercado: de la privatización de ENTel a la conformación de los grupos multimedia*. Universidad Nacional de Quilmes.

- Albrie, R., Bernat, G. y Corso, E. (2007). *Dinámica del mercado laboral postdevaluación. Un enfoque de mercado de trabajo segmentado*. Anales AAEP.
- Arceo, N., Monsalvo, A. y Wainer, A. (2007). *Patrón de crecimiento y mercado de trabajo*. En Realidad Económica Nro. 226 – Abril/Junio 2007, Instituto Argentino para el Desarrollo Económico (IADE), Buenos Aires.
- Arceo, N., González, M., Mendizábal, N. y Basualdo, E. M. (2010). *La Economía argentina de la postconvertibilidad en tiempos de crisis mundial*. Editorial Cara o Ceca/CIFRA, Buenos Aires.
- Arecco, M., Cabaña, A., y Vega, J. (2010). *Nuestra comisión interna: la organización de los trabajadores de Praxair*. TEL, Taller de Estudios Laborales.
- Arias, C., Diana Menéndez, N., Juhasz, M., y Salgado, P. (2011). *La disputa estratégica. El caso Metrovías*. Colectivos Resistentes, Imago Mundi, Buenos Aires, 75-126.
- Artana, D. y Bour, J. L. (2011), “¿Es efectiva la política industrial?”, Nota disponible en <http://www.ambito.com/569514-es-efectiva-la-politica-industrial-argentina>
- Avendaño, R. D. (2014). *¿De la reestructuración regresiva al patrón de acumulación industrial posneoliberal?: transformaciones e invariantes de una década de posconvertibilidad en la Argentina*.
- Azpiazu, D. y Schorr, M. (2010). *Hecho en Argentina*. Industria y economía 1976-2001. Siglo Veintiuno Editores, Buenos Aires.
- Azpiazu, D. y Schorr, M. (2010). *La industria argentina en la posconvertibilidad: reactivación y legados del neoliberalismo*. Problemas del desarrollo, 41(161), 111-139.
- Azpiazu D. y Martín Schorr (2010). La difícil reversión de los legados del neoliberalismo. La recuperación industrial en la Argentina de la posconvertibilidad. Nueva Sociedad, Nº 225, enero-febrero de 2010.
- Azpiazu, D., Schorr, M. y Basualdo, V. (2010). *La industria y el sindicalismo de base en la Argentina*. Buenos Aires, Cara o Ceca.
- Azpiazu, D., Schorr, M. y Manzanelli, P. (2011). *Concentración y extranjerización. La Argentina en la posconvertibilidad*.
- Basualdo, E. (2006). *Estudios de Historia Económica Argentina*. FCE, Buenos Aires.
- Basualdo, E. (2008). *La distribución del ingreso en la Argentina y sus condicionantes estructurales*. Memoria Anual 2008 del Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS), Argentina.
- Basualdo, E. (2011). *Sistema Político y Modelo de Acumulación*. Cara o Ceca, Buenos Aires.

- Basualdo, V. (2010). *Los delegados y las comisiones internas en la historia argentina: 1943-2007*. Schorr, Martín et al. La industria y el sindicalismo de base en la Argentina. Atuel. Buenos Aires.
- Basualdo, V. (2011). *La clase trabajadora argentina en el siglo XX: experiencias de lucha y organización*. Buenos Aires, Cara o ceca.
- Basualdo, V. (2012). *Informe CELS 2012, Avances y desafíos de la clase trabajadora en la Argentina de la posconvertibilidad, 2003-2010*.
- Basualdo, V. (2012). *Avances y desafíos de la clase trabajadora de la Argentina en la posconvertibilidad, 2003-2010*. Derechos Humanos en Argentina. Informe anual del CELS.
- Basualdo, V., y Morales, D. (2014). *La tercerización laboral*. Siglo XXI Editores Argentina.
- Basualdo, V., Esponda, A., Gianibelli, G., & Morales, D. (2015). *Tercerización y derechos laborales en la Argentina actual*. Buenos Aires. FLACSO/CELS, 12.
- Basualdo, V., Letcher, H., Strada, J. (2018). Disponible en: <https://www.elcohetelaluna.com/blanqueo/>
- Battistini, O. (2010). *La subcontratación en la Argentina* en Documentos de Debate. LASOS/CEFS/CTA, Buenos Aires.
- Beccaria, L., Esquivel, V. y Mauricio, R. (2005). *Empleo, salarios y equidad durante la recuperación reciente en Argentina*. En Desarrollo Económico, Nº 178, Vol. 45, Buenos Aires.
- Beccaria, L. (2008). *El mercado de trabajo luego de la crisis. Avances y desafíos*. En "Crisis, recuperación y nuevos dilemas. La economía argentina 2002-2007", CEPAL, Buenos Aires.
- Beccaria, L. y Maurizio, R. (2008). *Mercado de trabajo y distribución personal del ingreso*. En Lindenboim, Javier; comp., "Trabajo, ingresos y políticas en Argentina: contribuciones para pensar en el siglo XX" I. Buenos Aires, Eudeba.
- Beccaria, L. (2007), *El mercado de trabajo luego de la crisis. Avances y desafíos*. En Kosacoff, Bernardo; ed. CEPAL [Buenos Aires]. "Crisis, recuperación y nuevos dilemas: la economía argentina, 2002-2007". Buenos Aires, CEPAL noviembre 2007.
- Beccaria, L. A., & Maurizio, R. D. L. (2017). *Mercado de trabajo y desigualdad en Argentina. Un balance de las últimas tres décadas*. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Sociales; Sociedad; 37; 6-2017; 15-41
- Barattini, M., y Pascual, R. (2011). *SIMeCa. La organización desde las calles*. Colectivos Resistentes, Imago Mundi, Buenos Aires, 277-317.
- Bouvet, V. (2008). *Un fantasma recorre el subte. Crónica de la lucha de los trabajadores de Metrovías, Buenos Aires*. Editorial Desde el Subte.

- Cámara Argentina de Comercio (2010). *El Rol del Sector Servicios en Argentina*, Departamento de Economía.
- Calvi, G. y Benza, G. (2005). *Precariedad laboral y distribución del ingreso en el Gran Buenos Aires (1974-2003)*. En 7mo Congreso Nacional de Estudios del trabajo.
- Campos, L. (2012). *La negociación colectiva en la posconvertibilidad: recuperación histórica y acumulación de tensiones. Apuntes para el Cambio. Revista digital de Economía Política*, 2(3), 33-44.
- Castells, M. J., & Schorr, M. (2015). *Cuando el crecimiento no es desarrollo. Algunos hechos estilizados de la dinámica industrial en la posconvertibilidad*. Cuadernos de Economía Crítica, 1(2), 49-77.
- CENDA (2005). *¿La vuelta de la industrialización sustitutiva?* En El trabajo en Argentina. Condiciones y perspectivas. Informe trimestral, Centro de estudios para el desarrollo argentino.
- CENDA (2010). *La macroeconomía después de la convertibilidad. La anatomía del nuevo patrón de crecimiento y la encrucijada actual. La economía argentina en el período 2002-2010*. Cara o Ceca/Cenda, Buenos Aires.
- Chena, P. y Pérez Candreva, L. (2008). *Heterogeneidad estructural en Argentina*. En Fernando C. Toledo, Julio C. Neffa (coordinadores), "Interpretaciones heterodoxas de las crisis económicas en Argentina y sus efectos sociales". Buenos Aires: Miño y Dávila: CEIL PIETTE, CONICET.
- CIFRA –CTA (2012). *Informe de coyuntura Nro. 9*. Abril de 2012.
- CIFRA –CTA (2012). *Informe de coyuntura Nro. 10*. Julio de 2012.
- CIFRA –CTA (2012). *Informe de coyuntura Nro. 16*. Agosto de 2014.
- CIFRA –CTA (2012). *Informe de coyuntura Nro. 17*. Marzo de 2015.
- Cortés, R. y Groisman, F. (2005). *Notas sobre la desigualdad salarial en dos períodos de recuperación del crecimiento económico: 1997-1998 y 2003-2004*. VIIº Congreso de ASET, 2005.
- Davolos, P. (2009). *Estrategias sindicales frente a la tercerización del trabajo. El caso de las telecomunicaciones de un contexto de crecimiento (2003-2008)*. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología.
- Davolos, P. (2011). *Segmentación, subcontratación y estrategia sindical. Las telecomunicaciones en Argentina*. Estudios Sociológicos, 603-627.
- De la Garza, E. (2005). *Antiguas y nuevas formas de subcontratación. FESMEX, Relaciones Triangulares de Trabajo, fin de la estabilidad Laboral*.
- Dean, M., & Rodríguez, L. (2011). *Outsourcing (tercerización): respuestas desde los trabajadores*. Cidade do México: Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical CILAS.

- Del Bono, A., & Bulloni, M. (2013). *Los claroscuros de la revitalización sindical en contextos de tercerización: un apunte regional sobre el sector de call centers en Argentina. La revitalización sindical en Argentina: alcances y perspectivas*. Buenos Aires, Argentina, Universidad Nacional de la Matanza, Editorial Prometeo.
- Del Bono, A., & Henry, M. L. (2010). *Tercerización de servicios en la Argentina: empleo y gestión de RRHH en los call centers*.
- Delgue, J. R. (2012). *Derecho del trabajo: Conceptos fundamentales*. FCU-Fundación de Cultura Universitaria.
- Di Leo, Vito (2003), *Informe Resultados de la explotación privada del servicio telefónico en Argentina en la década del 90*. Buenos Aires.
- Dinorah Salgado, P., & Carpio, J. (2017). *Superexplotación, Informalidad y Precariedad: Reflexiones a partir del trabajo en la industria de la confección*. Estudios del trabajo, (54), 55-89.
- Duarte, M. (2002), *Los impactos de las privatizaciones sobre el mercado de trabajo: desocupación y creciente precarización laboral*. D. Azpiazu (comp.): Privatizaciones y Poder Económico, FLACSO/Universidad Nacional de Quilmes/IDEP, Buenos Aires.
- Damill, M. y Frenkel, R. (2006). *El mercado de trabajo argentino en la globalización financiera*. En Revista de la CEPAL, N° 88, abril, Santiago de Chile.
- Ermida Uriarte, O., & Colotuzzo, N. (2009). *Descentralización, tercerización, subcontratación*. OIT.
- Ermida Uriarte, O y Orsatti, A. (2010). *Conceptos sobre trabajo tercerizado*. Libro del GTAS, Grupo de Trabajo sobre Autorreforma Sindical de CSA.
- Español, P. (2010). *El Desempeño de la Economía Argentina 2003-2010. El papel de la Industria en este proceso, aciertos y desafíos*.
- Esponda, M. A., & Basualdo, V. (2014). *Abordajes sobre la tercerización laboral en América Latina: Aportes y perspectivas*. In VIII Jornadas de Sociología de la UNLP 3 al 5 de diciembre de 2014 Ensenada, Argentina. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología.
- Etchemendy, S., Santella, A., Danani, C., y Palomino, H. (2011). *El modelo sindical en debate*. Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert Stiftung/Asociación de Especialistas en Estudios del Trabajo.
- Etchemendy, S. (2011). *El diálogo social y las relaciones laborales en la Argentina, 2003-2010. Estado, sindicatos y empresarios en perspectiva comparada*. OIT. Disponible en: www.oit.org.ar/documentos/dialogo_social.pdf

- Feliz, M. y Pérez, P. (2010). *Políticas públicas y las relaciones entre capital y trabajo. Contrastes y continuidades en la posconvertibilidad a la luz de la historia argentina*. En Figari C., Lenguita P., Montes Cató J., El movimiento obrero en disputa. La organización colectiva de los trabajadores, su lucha y resistencia en la Argentina del siglo XX.
- Feliz, M. y Chena, P. (2005). *La teoría del empleo en la economía periférica. Algunas tesis para el caso de la argentina*. Séptimo Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires.
- Fernández, A. y González, M. (2012). *La desigualdad en los ingresos laborales. Su evolución en la posconvertibilidad*. Revista Apuntes para el Cambio Nro. 3
- Fernández Bugna, C. y Porta, F. (2008). *El crecimiento reciente de la industria argentina. Nuevo régimen sin cambio estructural*. Realidad Económica Nº 233, Buenos Aires.
- FETIA (2012). *El nuevo patrón de Crecimiento y su impacto en el mercado laboral*. Documento de debate.
- Fundación PENSAR (2011). *Un modelo agotado. La economía argentina bajo Cristina Fernández de Kirchner, 2008-2011*.
- Gaitán Mairena, M. D. S., & López Gallo, J. F. (2014). *La tercerización laboral y su regulación en Nicaragua hasta el año 2013*. Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Gereffi, G. (2001). *Las cadenas productivas como marco analítico para la globalización. Problemas del Desarrollo*. Revista Latinoamericana de Economía, 32(125).
- González, S. C y Garro S (2008). *Fortaleza colectiva y fragmentación sindical en el sector de tele-comunicaciones en la Argentina post-devaluación*. Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, 13(19).
- Hernández, A. G., & Campos, R. L. (2015). *Precarización laboral y beneficio empresarial: estrategias de explotación del nuevo milenio*. Relaciones Laborales y Derecho del Empleo, 3(2).
- INET, Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Informe Final, Sector Telecomunicaciones, 2010.
- Iramain, L. (2016). *Privatización periférica, descentralización y regionalización. El desempleo de ENTEL durante la gestión liberal-corporativa de Martínez de Hoz, Argentina (1976-1981)*. Ciclos en la historia, la economía y la sociedad, 23(45).
- Kosakoff, B. (1993). *El desafío de la competitividad*. Buenos Aires, CEPAL-Alianza Editorial.

- Kubar, R. (2016). El impacto de la tercerización en la distribucional funcional del ingreso en Argentina, 1993-2010. *Ciclos en la historia, la economía y la sociedad*, 23(45).
- Kulfas, M. (2009). *Cambio de régimen y dilemas del largo plazo. La economía argentina 2003-2007*. AEDA -Asociación de Economía para el Desarrollo de la Argentina-, Buenos Aires.
- Lavopa, A (2005). *Heterogeneidad estructural y segmentación del mercado de trabajo. Evidencias para el caso argentino durante el período 1991-2004*. En 7mo Congreso Nacional de Estudios del Trabajo.
- Lavopa, A. (2008). *Crecimiento económico y desarrollo en el marco de estructuras productivas heterogéneas. El caso argentino durante el período 1991-2006*. En Lindenboim, Javier; comp., "Trabajo, ingresos y políticas en Argentina: contribuciones para pensar en el siglo XXI". Buenos Aires, Eudeba.
- Lenguita, P. y Varela, P. (2010). *Una reflexión sobre el rol de las comisiones internas en el sindicalismo argentino*. En Figari C., Lenguita P., Montes Cató J., El movimiento obrero en disputa. La organización colectiva de los trabajadores, su lucha y resistencia en la Argentina del siglo XX.
- Lenguita, P. (2011). *Revitalización desde las bases del sindicalismo argentino*. Nueva Sociedad, Nº 232, marzo-abril de 2011.
- Lieutier, A. (2009). *Esclavos. Los trabajadores costureros de la ciudad de Buenos Aires*, Retórica Ediciones, Buenos Aires.
- Lindenboim, J., Graña, J. y Kennedy, D. (2005). *Distribución, consumo e inversión en la Argentina de comienzos del siglo XXI*. En Realidad Económica, Nº 218, Buenos Aires.
- Lindenboim, J. (2008). *Auge y declinación del trabajo y los ingresos en el siglo corto de la Argentina*. En Lindenboim, Javier; comp., "Trabajo, ingresos y políticas en Argentina: contribuciones para pensar en el siglo XXI". Buenos Aires, Eudeba.
- Maceira, V. (2011). *Orientaciones relativas a la organización sindical y la acción colectiva entre trabajadores argentinos*. Revista Perfiles latinoam. [online], vol. 19, nº 38.
- Manzanelli, P. (2016). *Grandes empresas y estrategias de inversión en la Argentina*. Revista Desarrollo Económico, vol. 56, Nº 218 (mayo-agosto 2016).
- Marshall, A. y Perelman, L. (2004). *Sindicalización: incentivos en la normativa sociolaboral*. Cuadernos del IDES, 4, agosto de 2004.
- Marshall, A. (2010). *Desigualdad salarial en la industria argentina: discusión de las tendencias en 2003-2008*. Anales de la Asociación Argentina de Economía Política, XLV reunión Anual, noviembre de 2010.

- Marticorena, C., y Eskenazi, M. (2010). *Reflexiones críticas acerca de la relación entre precariedad laboral y trabajo asalariado*.
- Montes Cató, J. (2010). *Movimiento Obrero y sindicalismo: contradicciones y fases de acumulación de poder durante los siglos XX y XXI*. En Figari C., Lenguita P., Montes Cató J., El movimiento obrero en disputa. La organización colectiva de los trabajadores, su lucha y resistencia en la Argentina del siglo XX.
- Neffa, J. C. (2010). *Modelos productivos y sus impactos sobre la relación salarial reflexiones a partir del caso argentino*.
- Neffa, J. C., y De la Garza Toledo, E. (2010). Modelos productivos y sus impactos sobre la relación salarial. Reflexiones a partir del caso argentino. *Trabajo y modelos productivos en América Latina*, 261-374.
- Neffa, J. C. (2016). *Informalidad, empleo no registrado y empleo precario*. En Derecho social y trabajo informal: implicaciones laborales, económicas y de Seguridad Social del fenómeno del trabajo informal y de la economía sumergida en España y Latinoamérica (pp. 113-139). Comares.
- Neffa, J. C. (2017). *Modos de desarrollo, trabajo y empleo en la Argentina, 2002-2017*. Estado y Políticas Públicas V (9). Disponible en: http://politicaspUBLICAS.flacso.org.ar/revista/numero-9_27
- Nellore, R. & Soderquist, K. (2000). *Strategic Outsourcing through Specifications*, Working paper serie RMT, 31 p.
- Novick, M., Palomino, H. y Gurrera, M. S. (coords.) (2011). *Multinacionales en la Argentina. Estrategias de empleo, relaciones laborales y cadenas globales de valor*. PNUD-MTESS.
- Novick, M. (2016). *Nuevas reglas de juego en la Argentina, competitividad y actores sindicales*.
- OIT, Dharam Ghai (2003). *Trabajo decente, concepto e indicadores*.
- Oszlak, O. (1980). *Políticas públicas y regímenes políticos: reflexiones a partir de algunas experiencias latinoamericanas* (Vol. 80). Buenos Aires: Centro de Estudios de Estado y Sociedad.
- Novick, M., Palomino, H., y Gurrera, M. S. (2011). *Multinacionales en la Argentina*. Buenos Aires: Programa Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad.
- Pessino, C. (1996). *La anatomía del desempleo*. Desarrollo económico, 223-262.
- Perlbach, I., y González, R. (2005). *Informalidad en el mercado laboral argentino: un modelo de probabilidad de ocurrencia*. En 7º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, ASET. *Nuevos escenarios en el mundo del trabajo: rupturas y continuidades* (ISBN 987-98870-2-6).

- Palomino, H., Vega, J. E., Iguíñiz, J., Teixeira, S. M. F., & Wieviorka, M. (2004). *Multiculturalismo y democracia* (Vol. 20). PNUD Bolivia.
- Palomino, H. (2007). *La instalación de un nuevo régimen de empleo en Argentina: de la precarización a la regulación*, 8° Congreso de ASET-Buenos Aires, agosto de 2007.
- Pierbattisti, D. (2008). *La privatización de los cuerpos: la construcción de la proactividad neoliberal en el ámbito de las telecomunicaciones, 1991-2001*. Prometeo Libros Editorial.
- Piva, A. (2017). *El modo de acumulación de capital en Argentina (1989–2015)*. Revista Ensamblés, (6).
- Prospitti, A; Aguilar, G. (2014). *Los trabajadores telefónicos en la Argentina menemista. Una mirada regional a la privatización (resistencias y nuevas condiciones de trabajo): FOETRA Rosario*. Historia Regional, no 32, p. 125-139.
- Quinn J. B. & Hilmer F.G. (1994). *Strategic Outsourcing*, MIT Sloan Management Review, July 15, pp. 43-55.
- Rath, Ch. (2011). *Trabajadores, tercerización y burocracia sindical. El caso Mariano Ferreyra*. Buenos Aires, Biblos, 2011, pp. 143-147.
- Ros, J (2006). *Patrones de especialización comercial y desempeño del mercado de trabajo en América Latina*. Serie macroeconomía del desarrollo N° 49, Santiago de Chile.
- Revista Fibra, Tecnologías de la Comunicación, *parte 4*. Julio de 2016.
- Rodríguez Miglio, M (2015). El proceso (fragmentado) de trabajo en el sector telecomunicaciones. 12° Congreso de Estudios del Trabajo, ASET.
- Rodríguez Miglio, M. (2016). *Auge económico y conflictividad laboral en las telecomunicaciones argentinas: un análisis de los determinantes de la protesta laboral en el sector durante la posconvertibilidad*. Izquierdas (30), 288-307.
- Rodríguez Miglio, M. (2016). *Crecimiento y expansión de Los servicios de Telecomunicaciones En Argentina durante la posconvertibilidad ¿Concentración económica con descentralización productiva?* Revista Galega de Economía, 25(1).
- Salgado, P.D. (2012). *El trabajo en la industria indumentaria: una aproximación a partir del caso argentino*. Trabajo y Sociedad N° 18, vol. XV, Verano 2012, Santiago del Estero.
- Salvia, A., Comas, G., Gutiérrez Agritos, P., Quartulli, D. y Stefani, F. (2008). *Cambios en la estructura social del trabajo bajo los regímenes de convertibilidad y posdevaluación. Una mirada desde la perspectiva de la heterogeneidad estructural*. En Lindenboim, Javier; comp., "Trabajo, ingresos y políticas en Argentina: contribuciones para pensar en el siglo XXI". Buenos Aires, Eudeba.

- Salvia, A. y Pla, J. (2009). *El otro desempleo. Impacto del crecimiento sobre la estructura del empleo durante los últimos cuatro años*. En *Revista La Causa Laboral*, N°38, Buenos Aires.
- Salvia, A. y Vera, J. (2010). *Heterogeneidad Estructural, Mercado Laboral y Desigualdad Social: El patrón de distribución de los ingresos y los factores subyacentes durante dos fases de distintas reglas macroeconómicas*. IV Congreso de la Asociación Latinoamericana de Población, La Habana, Cuba.
- Salvia, A. (2013). *Heterogeneidad estructural y desigualdad social en la Argentina de las últimas dos décadas de historia económica*. *Revista de investigación en Ciencias Sociales*, (84) 46-55.
- Senén González, C., & Haidar, J. (2010). *Revitalización sindical en perspectiva comparada. Un aporte al análisis sectorial en Argentina*. Fernández, A. y Senén González, C.(Comp.), Estado, instituciones laborales y acción sindical en países del MERCOSUR frente al contexto de la crisis mundial, Prometeo, Buenos Aires.
- Silverman, Jana (2007). *Telefónica en América Latina: Una mirada comparativa*. Escuela Nacional Sindical, Medellín.
- Soul, J. y Martínez, O. (2009). *La lucha del movimiento obrero contra las estrategias empresarias de división y precarización de los trabajadores*. XXVII Congreso de ALAS.
- Strada, J. (2016). *La tercerización laboral en Acindar Villa Constitución (1991-2014)*. Tesis de Maestría. Maestría en Economía Política, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales –FLACSO-, Buenos Aires, 2016.
- Strada, J. (2017). *Reconversión productiva y tercerización laboral en la industria. El caso Acindar*. *Revista de Historia de la Industria, los Servicios y las empresas en América Latina*, año 11, número 21.
- Trajtemberg, D. y Varela H. (2015). *Movilidad laboral de los trabajadores con contratos eventuales: ¿mecanismo de inserción en empleos estables o regularización de la inestabilidad laboral?* Trabajo y Sociedad Sociología del trabajo – Estudios culturales – Narrativas sociológicas y literarias NB - Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet) N° 24.
- UNI Global Union (2017), *Diagnóstico/Mapeo de las empresas de Call Centers y de mantenimiento de redes y líneas que prestan su servicio a Telefónica*. Colombia.
- Vagadia, B. (2012). *Strategic Outsourcing, The Alchemy to Business Transformation in a Globally Converged World*, London: Springer.
- Varela, P., y Lotito, D. (2009). *La lucha de Kraft-Terrabusi: Comisiones Internas, izquierda clasista y “vacancia” de representación sindical*. En *Conflicto Social*, revista del Programa de Investigaciones sobre Conflicto Social, IIGG, 2009.

- Varela, P. (2014). *Estado y sindicatos en la Argentina post-devaluación: El retorno del debate estratégico*. En VII Coloquio Internacional Marx y Engels, 2012
- Vega, T. (2015), *Subcontratación en Chile y Argentina tras las reformas neoliberal Panorámica del Trabajo en el Chile Neoliberal*. Aportes de Investigación Estudiantil. N°1, Grupo de Estudios Interdisciplinarios del Trabajo (GEIT).
- Verbitsky, H. (1991). *Robo para la corona: los frutos prohibidos del árbol de la corrupción*. Editorial Planeta.
- Walter, J. (1998). *Privatizaciones y relaciones laborales en la telefonía latinoamericana*. Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, 4(8), 89-106.
- Walter, J. (2003). *Privatización de las telecomunicaciones y relaciones laborales en América Latina*. In Ponencia presentada en el VI Congreso de la Asociación de Especialistas en Estudios del Trabajo, Buenos Aires, Argentina.
- Ynoub, E. (2012). *Los sentidos sociales de la subcontratación: organización del trabajo y trabajadores tercerizados por la empresa Telefónica de Argentina*. La subcontratación laboral en América Latina: Miradas multidimensionales, 233.
- Ynoub, E. (2012). *Los trabajadores subcontratados y sus nuevos desafíos sindicales: imágenes y memoria colectiva del sindicato argentino Uettel*, en Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, II, Venezuela, Época, Año 17, Número 27.

ANEXO I

Cuadro 28. Empresas contratistas de Mantenimiento de redes y equipos y Sistemas de Red de Telefónica de Argentina. Enero de 2017

Nombre	Ciudad	TIPO DE EMPRESA	Fecha de inicio empresa	Rango de Cantidad de trabajadores (01/2017)	Mínimo trabajadores dedicados a Telefónica (01/2017)	Máximo trabajadores dedicados a Telefónica (01/2017)	Actividad Principal	Mínimo de facturación estimada (01/2017)	Máximo de facturación estimada (01/2017)	Interna/Externa/Sistemas
ABS JAMB S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	9/11/1998	14/18*	14	18	712000 - Ensayos y análisis técnicos	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	externa
ACCENTURE S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	17/9/1959	4100/4300*	615*	645*	620900 - Servicios de informática	\$ 100.000.000,00	\$ 100.000.000,00	interna
ALCATEL-LUCENT DE ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	11/5/1971	160/180*	24*	27*	322000 - Fabricación de Transmisores de Radio y Televisión y de Aparatos para Telefonía y Telegrafía con Hilos	\$ 100.000.000,00	\$ 100.000.000,00	interna (externalizada)
ALE ARGENTINA S.R.L.	VICENTE LOPEZ	PYME	.	1/5*	1	5	.	.	.	interna (externalizada)
ALTEKNIA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	17/8/1993	22/26*	22	26	469090 - Venta al por mayor de mercancías	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna
AMDOCS ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	3/11/2011	35/40*	35	40	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna
AMERINODE S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	13/11/2009	4/8*	4	8	515921 - Venta al por mayor de equipos informáticos y máquinas electrónicas	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna
APEIRON IT S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	15/4/2003	4/8*	4	8	465210 - venta al por mayor de equipos de telefonía y comunicaciones	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	externa
AQTK S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	5/12/2002	6/10*	6	10	742103 - Servicios relacionados con la electrónica y las comunicaciones	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	interna
ARGENCOBRA S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	13/1/1993	430/450*	430	450	422200 - Construcción, reforma y reparación de redes y distribución de electricidad, gas, agua, telecomunicaciones	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	externa
ARIASCOM S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	.	1/3*	1	3	.	.	.	interna (externalizada)
ARL S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	3/6/2005	430/460*	430	460	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	externa

AT&T CORPORATION	PARSIPPANY	MULTINACIONAL	.	220/240*	33*	36*	.	.	.	externa
ATCOM S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	10/4/2003	1/5*	1	5	742103 - Servicios relacionados con la electrónica y las comunicaciones	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	interna (externalizada)
ATM ASISTENCIA TECNICA MURADAS S.R.	WILDE	PYME	27/4/2006	1/5*	1	5	452990 - Mantenimiento y reparación de motor y mecánica integral	\$ -	\$ 500.000,00	interna
ATS ADVANCED TECHNOLOGY SOLUTIONS S	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	4/9/1991	100/120*	100	120	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	sistemas
AVANZIT TECNOLOGIA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	22/12/2000	20/40*	20	40	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna (externalizada)
BUA ADRIAN RICARDO	CAPITAL FEDERAL	PYME	no indica	1/5*	1	5	465220 - venta al por mayor de componentes eléctricos	.	.	interna
BYSOFT S.A.	SAN MARTIN	PYME	4/7/2006	1/5*	1	5	620900 - Servicios de Informática	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	interna
CBP ATLANTIS 2	CAPITAL FEDERAL	.	.	sin datos			.	.	.	externa
CHICK S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	17/6/2013	60/70	60	70	432990 - Instalaciones para edificios y obras de ingeniería civil	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	externa
CIENA COMMUNICATIO NS MEX S.A. DE CV	CAPITAL FEDERAL	PYME	28/9/2001	40/45*	40	45	465210 - Venta al por mayor de equipos de telefonía y comunicaciones	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	sistemas
COL S.R.L.	QUILMES	PYME	22/6/1905	3/5*	3	5	.	.	.	externa
COLLAZO GABRIEL FRANCISCO	AVELLANEDA	PYME	.	1/5*	1	5	7110 - Actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica	.	.	interna (externalizada)
COMPAÑIA ERICSSON S.A.C.I.	VICENTE LOPEZ	MULTINACIONAL	4/5/1922	210/230*	32*	35*	465210 - Venta al por mayor de equipos de telefonía y comunicaciones	\$ 100.000.000,00	\$ 100.000.000,00	externa
COMSYS S.A.	CORDOBA	CONTRATISTA MEDIA	29/6/2007	100/120*	100	120	422200 - Construcción, reforma y reparación de redes y distribución de electricidad, gas, agua, telecomunicaciones	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	interna (externalizada)
CONNECTIS ICT SERVICES S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	3/8/1998	230/250*	230	250	6202 - Consultoría de informática y gestión de instalaciones informáticas	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	sistemas
CONS.PROF.ING. DE TELECOMUNICACIONES Y COMP	CAPITAL FEDERAL	.	.	sin datos			.	.	.	interna (externalizada)
CONSTRUCCIONES KODIAK	LA PLATA	.	.	.			452100 - Construcción, Reforma y Reparación de Edificios Residenciales	.	.	externa

DAITEK S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	15/10/2010	4/8*	4	8	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	sistemas
DASSCOM	interna
DELSAT GROUP S.A.	MAR DEL PLATA	PYME	8/3/1995	24/28*	24	28	322000 - Fabricación de Transmisores de Radio y Televisión y de Aparatos para Telefonía y Telegrafía con Hilos	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	interna (externalizada)
DIGIP SOLUCIONES INTEGRALES S.R.L.	DEL VISO	PYME	7/6/2005	1/5*	1	5	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	interna
DIGITAL MED	CAPITAL FEDERAL	PYME	17/12/1998	55/65	55	65	452400 - Construcción, Reforma y Reparación de Redes	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	externa
EDS ENTERPRISE DATA SOLUTIONS S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	21/12/2014	10/15*	10*	15*	.	.	.	sistemas
ELASA	BUENOS AIRES	PYME	1/1/2005	06/10*	6	10	642099 - Servicios de Transmisión NCP. de Sonido, Imágenes, Datos u otra Información	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	interna
ELECNOR DE ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	22/8/1991	90/110*	90	110	422200 - Construcción, reforma y reparación de redes y distribución de electricidad, gas, agua, telecomunicaciones	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	interna (externalizada)
ELINPAR S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	12/11/1986	22/26*	22	26	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	sistemas
EMC COMPUTER SYSTEMS ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	11/6/1998	170/190*	170	190	4651 - Venta al por mayor de ordenadores, equipo periférico y programas de informática	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	interna (externalizada)
EMPROSOFT ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	21/10/1993	10/15*	10	15	6202 - Consultoría de informática y gestión de instalaciones informáticas	.	.	externa
FORCE NETWORK	HAEDO	CONTRATISTA MEDIA	10/1/2014	100/120	100	120	422200 - Construcción, reforma y reparación de redes distribución de electricidad, gas, agua, telecomunicaciones y de otros servicios públicos	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	externa
FRIXTEL CORPORATION S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	6/6/2011	1/5*	1	5	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	sistemas
GENESYS TELECOMMUNICATIONS LABORATORY	CAPITAL FEDERAL	PYME	.	10/15*	10	15	.	.	.	sistemas
HEADCOMM S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	9/6/1999	22/26*	22	26	642099 - Servicios de Transmisión NCP	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	sistemas

HEWLETT PACKARD ARGENTINA S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	4/10/1967	1400/1600*	210*	240*	4651 - Venta al por mayor de ordenadores, equipo periférico y programas de informática	\$ 100.000.000,00	\$ 100.000.000,00	sistemas
HUAWEI TECH INVESTMENT CO. LTD	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	28/5/2001	500/520*	75*	78*	465210 - Venta al por mayor de equipos de telefonía y comunicaciones	\$ 100.000.000,00	\$ 100.000.000,00	sistemas
HYNET S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	29/3/2000	35/40*	35	40	4651 - Venta al por mayor de ordenadores, equipo periférico y programas de informática	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	interna
IBERCOM MULTICOM S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	28/6/1995	230/250*	230	250	422200 - Construcción, reforma y reparación de redes y distribución de electricidad, gas, agua, telecomunicaciones	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	externa
IBM ARGENTINA S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	31/12/1923	4800/5000*	720*	750*	6209 - Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos	\$ 100.000.000,00	\$ 100.000.000,00	interna (externalizada)
IMPORTADORA ELECTRONICA S.A.C.I.	CAPITAL FEDERAL	PYME	no indica	1/5*	1	5	521192 - Venta al por menor de artículos nuevos n.c.p. (Incluye la venta realizada en casas de regalos, de artesanías, pelucas, de artículos religiosos -santerías-, recarga de matafuegos, etc.)	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	interna
INDELMEC S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	26/12/1980	10/15*	10	15	4321 - Instalaciones eléctricas	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	sistemas
INDRA SI SA	PROVIDENCIA	MULTINACIONAL	20/12/1996	620/650*	93*	98*	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	interna
INELCOM ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	10/3/1994	8/12*	8	12	4321 - Instalaciones eléctricas	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna
INTEROPTICS S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	20/9/2002	190/210*	190	210	453190 - Instalaciones eléctricas - Ejecución y Mantenimiento de Instalaciones Eléctricas y Electrónicas NCP	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	externa
ITALTEL ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	11/8/1986	35/45*	35	45	275099 - Fabricación de aparatos de uso doméstico n.c.p. (Incluye encendedoras, pulidoras, batidoras, licuadoras y similares)	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	interna (externalizada)
JUAN CARLOS PATRICIO S.A.	CARAPACHAY	PYME	27/3/2003	45/50*	45	10	492290 - Servicios de transporte automotor de cargas	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	sistemas
LA ATOMICA DE MENDEZ HNOS. S.R.L.	SAN JUSTO	PYME	19/2/1968	6/10*	6	10	370000 - Servicios de depuración de aguas residuales	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	sistemas
LOGICALIS ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	21/3/1985	240/260*	36*	39*	465910 - Venta al por mayor de máquinas y equipos	\$ 100.000.000,00	\$ 100.000.000,00	interna (externalizada)

LT ARGENTINA S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	.	12/12/2003	sin datos			.	.	.	interna
MARTIN ESTEBAN	LA PLATA	.	.	sin datos			.	.	.	interna
MARTINEZ ZURBANO-MOUTON S.R.L.-UTE	CORRIENTES	PYME	29/12/2000	1/5*	1	5	711003 - Servicios relacionados con la electrónica y las comunicaciones	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	interna (externalizada)
MELTA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	5/6/1998	sin datos	24	28	711003 - Servicios relacionados con la electrónica y las comunicaciones	.	.	interna
MEO-SERVICIOS COMUNICACOES	LISBOA	.	.	sin datos			.	.	.	externa
MITROL S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	22/12/1986	40/45*	40	45	319000 - Fabricación de equipos eléctricos	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna (externalizada)
MORETTI SERVICIOS S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	27/6/2011	24/28*	24	28	331210- Reparación y mantenimiento de maquinarias de uso general	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	externa
NEC ARGENTINA S.A. (Era Pecom-NEC)	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	21/7/1978	700/720*	105*	108*	322000 - Fabricación de Transmisores de Radio y Televisión y de Aparatos para Telefonía y Telegrafía con Hilos	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	sistemas
NEORIS ARGENTINA S.A.	ROSARIO	CONTRATISTA MEDIA	25/4/1997	140/160*	140	160	620900 - Servicios de informática	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	interna
NG SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	22/12/2006	90/110*	90	110	422200 - Construcción, reforma y reparación de redes y distribución de electricidad, gas, agua, telecomunicaciones	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	externa
NOKIA SOLUTIONS AND NETWORKS ARGENT	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	1/12/2006	210/230*	32*	35*	432990 - Instalaciones para edificios y obras de ingeniería civil	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	sistemas
NOVARED S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	22/8/2000	50/55*	50	55	6209 - Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna (externalizada)
OIKOSS S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	9/4/2002	24/28*	24	28	620900 - Servicios de informática	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna (externalizada)
ORACLE ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	28/3/1990	630/650*	95*	98*	6209 - Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	interna (externalizada)
ORANGE	PARIS	MULTINACIONAL	.	sin datos			.	.	.	externa
ORANGE FRANCE	PARIS	MULTINACIONAL	.	sin datos			.	.	.	externa
PARADIGMA CONSULTORES ASOCIADOS S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	9/12/1994	160/180*	160	180	6209 - Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	interna

PEREZ FRANCISCO JAVIER	MAR DEL PLATA	PYME	.	1/3*	1	3	.	.	.	interna (externalizada)
PHICOMS S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	13/10/1994	6/10*	6	10	7110 - Actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	sistemas
PLANEX S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	23/11/1992	60/70*	60	70	7110 - Actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	interna (externalizada)
PLANTEL S.A.	MAR DEL PLATA	CONTRATISTA MEDIA	2/1/1993	320/350*	320	350	452400 - Construcción, reforma y reparación de redes	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	externa
QUANTUM TECNOLOGIA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	15/1/2004	80/85*	80	85	263000 - Fabricación de equipos de comunicaciones y trasmisores de radio y televisión	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	sistemas
QUIMICA VART S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	29/5/2009	1/5*	1	5	202908 - Fabricación de productos químicos	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	externa
RADIOTRONICA DE ARGENTINA S.A.	VILLA MARTELLI	CONTRATISTA MEDIA	17/2/1992	520/540*	520	540	422200 - Construcción, reforma y reparación de redes y distribución de electricidad, gas, agua, telecomunicaciones	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	externa
RECURSOS TECNICOS S.A.	CRUZ	.	29/9/2009	sin datos			.	.	.	interna (externalizada)
REDMOND SOFTWARE S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	18/8/2000	24/28	24	28	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	sistemas
RETESAR S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	26/7/1991	110/130	110	130	422200 - Construcción, reforma y reparación de redes y distribución de electricidad, gas, agua, telecomunicaciones	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	externa
RGR TELCOM DESARROLLOS S.R.L.	BERAZATEGUI	.	.	sin datos			.	.	.	interna
ROER INTERNATIONAL S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	24/4/2002	22/26	22	26	4651 - Venta al por mayor de ordenadores, equipo periférico y programas de informática	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	sistemas
ROMERA JULIO EDGARDO	GRAL.ROCA	PYME	.	04/08*	4	8	711003 - Servicios relacionados con la electrónica y las comunicaciones	.	.	externa
SEAC S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	22/7/1976	150/170	150	170	453120 - Instalación de Sistemas de Iluminación, Control y Señalización Eléctrica para el Transporte	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	interna
SERVICIOS LA INSUPERABLE S.A.	LOMAS DEL MIRADOR	.	.	sin datos			.	.	.	sistemas

SOLUCIONES INFORMATICAS ARGENTINAS	CAPITAL FEDERAL	PYME	27/8/1985	18/22	18	22	2817 - Fabricación de maquinaria y equipo de oficina (excepto ordenadores y equipo periférico)	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna (externalizada)
SYNOPSIS ARGENTINA S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	3/9/2002	85/95	85	95	722000 - Servicios de Consultores en Informática y Suministros de Programas de Informática	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00	interna
TE CONNECTIVITY SUBCOM S.L.	MADRID	.	.	sin datos			.	.	.	externa
TECHNOLOGY BUREAU S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	4/6/1991	90/110*	90	110	642099 - Servicios de Transmisión NCP. de Sonido, Imágenes, Datos u otra Información	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	sistemas
TECNO VOZ S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	5/7/1993	22/26*	22	26	642099 - Servicios de Transmisión NCP	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna (externalizada)
TECNOLOGIA E INNOVACION S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	2011 S/ NOSIS - empresa: 10	01/11*	11	50	Servicios de tecnología de infraestructura con soporte de especialistas.	.	.	sistemas
TECNOUS S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	14/10/2003	14/18	14	18	461099 - Venta al por mayor en comisión o consignación de mercaderías	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna
TEL TELECOMUNICACIONES S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	6/12/2007	270/290*	270	290	422200 - Construcción, reforma y reparación de redes y distribución de electricidad, gas, agua, telecomunicaciones	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00	externa
TENOMA S.R.L.	CORDOBA	PYME	10/6/2004	01/10*	10	14	742103 - Servicios relacionados con la electrónica y las comunicaciones	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	interna
TENRED	MORENO	PYME	18/6/2010	26/30	26	30	432190 - Instalación, ejecución y mantenimiento de instalaciones eléctricas, electromecánicas y electrónicas n.c.p. (incluye la instalación de antenas, pararrayos, sistemas de alarmas contra incendios y robos, sistemas de telecomunicación, etc.)	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	externa
TMN CS S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	10/5/2001	08/12*	8	12	620900 - Servicios de Informática	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	sistemas
TRANSNEA S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	20/8/2011	01/05*	1	5	602120 - Servicios de Tpte Mercancías a Granel	\$ -	\$ 500.000,00	externa
TRANSOCEANIC CABLE SHIP CO	MORRINSTOWN	.	.	sin datos			.	.	.	externa
TRASTUNEL S.A.	EL TALAR - PACHECO	PYME	12/4/2012	01/05*	1	5	422200 - Construcción, reforma y reparación de redes y distribución de electricidad, gas, agua, telecomunicaciones	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	sistemas
UNIFY COMMUNICATIO	BUENOS AIRES	CONTRATISTA MEDIA	1/12/2006	sin datos			.	.	.	interna (externalizada)

NS S.A. (SIEMENS)										
VALTELLINA SUD AMERICA S.A.	MALVINAS ARGENTINAS	CONTRATISTA MEDIA	15/11/2011	90/95*	90	95	453190 - Ejecución y Mantenimiento de Instalaciones eléctricas	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00	externa
WASSEK S.A.	CAPITAL FEDERAL	.	.	sin datos			.	.	.	interna
Y2K NETWORKS S.A.	CORDOBA	PYME	30/3/2007	06/10*	6	10	620900 - Servicios de informática	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00	interna
Total	7.162	7.971	.	\$ 1.043.500.000	\$ 2.306.000.000	.

Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”). Nota: los trabajadores de las multinacionales fueron estimados considerando que el 15% de la plantilla de la empresa dedican su tarea a Telefónica de Argentina.

Cuadro 29. Empresas contratistas de *call centers* de Telefónica de Argentina. Enero de 2017

Nombre	Ciudad	TIPO DE EMPRESA	Fecha de inicio empresa	Rango de Cantidad de trabajadores (01/2017)	Mínimo trabajadores dedicados a Telefónica (01/2017)	Máximo trabajadores dedicados a Telefónica (01/2017)	Actividad Principal	Mínimo de facturación estimada (01/2017)	Máximo de facturación estimada (01/2017)
Bain Capital		MULTINACIONAL							
Atento	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	27/07/1999	5200/5600	5.200	5.600	822000 - Servicios de "call center"	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00
Action Line de Argentina S.A.	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	08/03/1994	1300/1500*	650	750	7310 - Publicidad	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00
Apex Chaco S.A.		CONTRATISTA MEDIA	14/03/2012	1140/1160*	1.140	1.160	8220 - Actividades de centros de llamadas	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00
Next Latinoamérica S.A.	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	05/03/2004	660/680*	330	340	6209 - Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00
Blue Connect (aparece CUIL de Kitec S.A.)	ROSARIO	MULTINACIONAL		1010/1030	505	515			
Teletech		CONTRATISTA MEDIA	29/05/1998	190/210	190	210	829900 - Servicios empresariales n.c.p.	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00
Consulting Group/"ALEXIA COSULTING GROUP"		CONTRATISTA MEDIA	30/10/2006	6/10*	6	6		\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00
Teleperformance		CONTRATISTA MEDIA	1978- Argentina: 1998						
IBM ARGENTINA S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	MULTINACIONAL	31/12/1923	4800/5000*	1000	1200	6209 - Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos	\$ 100.000.000,00	\$ 100.000.000,00
Total					9.021	9.785		\$ 156.000.000,00	\$ 365.000.000,00

Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado "Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados"). Nota: los trabajadores de las multinacionales fueron estimados considerando que el 50% de la plantilla de la empresa dedican su tarea a Telefónica de Argentina, excepto Atento y la unidad T-Gestiona (vendida a IBM) adquiridas al Grupo Telefónica y donde mantuvo la cantidad original existente al momento de pertenecer a Telefónica.

Cuadro 30. Empresas contratistas de Sistemas de Gestión de Telefónica de Argentina. Enero de 2017

Nombre	Ciudad	TIPO DE EMPRESA	Fecha de inicio empresa	Rango de Cantidad de trabajadores (01/2017)	Mínimo trabajadores dedicados a Telefónica (01/2017)	Máximo trabajadores dedicados a Telefónica (01/2017)	Actividad Principal	Mínimo de facturación estimada (01/2017)	Máximo de facturación estimada (01/2017)
TECNOSOFTWARE S.A.	CAPITAL FEDERAL	CONTRATISTA MEDIA	22/02/1985	330/350	330	350	729000 - Actividades de Informática NCP	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00
SMART BUSINESS SOLUTIONS S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	22/02/1996	22/26	22	26	631190 - Actividades conexas al procesamiento y hospedaje de datos n.c.p.	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00
WONDERSOFT S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	15/05/1996	10/14	10	14	742103 - Servicios Relacionados con la Electrónica y las Comunicaciones	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00
GEOSYSTEMS S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	17/12/1990	45/55	45	55	729000 - Actividades de Informática NCP	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00
MICROSOFT CORPORATION	ESTADOS UNIDOS	MULTINACIONAL	16/08/1991	200/220	30	33	722000 - Servicios de Consultores en Informática y Suministros de Programas de Informática	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00
SAS INSTITUTE ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	22/08/1997	18/22	18	22	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00
NETSOL INTERNATIONAL ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	03/06/1997	22/26	22	26	465100 - Venta al por mayor de equipos, periféricos, accesorios y programas informáticos	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00
MACROTEL S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	12/07/1984	8/12	8	12	515922 - Venta al por Mayor de Máquinas y Equipos de Comunicaciones, Control y Seguridad	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00
CERTISUR S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	05/03/1999	16/20	16	20	722000 - Servicios de Consultores en Informática y Suministros de Programas de Informática	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00
SAM SISTEMAS S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	25/04/1995	60/70	60	70	729000 - Actividades de Informática NCP	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00
SISEM SOLUCIONES DE INFORMACION S.A	CAPITAL FEDERAL	PYME	11/09/2001	1/5	1	5	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00
GRUPO CALIPSO S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	18/03/2005	80/90	80	90	724000 - Servicios Relacionados con Bases de datos	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00
DOMINION BAIRE S.A.	CAPITAL FEDERAL			/					
DWS S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	17/06/2008	16/20	16	20	729000 - Actividades de Informática NCP	\$ 1.000.000,00	\$ 5.000.000,00
INTRAWAY CORPORATION SRL	CAPITAL FEDERAL			/					
NEOSECURE S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	08/09/2006	25/35	25	35	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00
LICENCIASONLINE.COM S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	01/11/2007	50/60	50	60	465100 - Venta al por mayor de equipos, periféricos, accesorios y programas informáticos	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00

ASSIA S.R.L.	CAPITAL FEDERAL		25/07/2011	/			620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 0,00	\$ 500.000,00
CA ARGENTINA S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	24/12/1980	20/24	20	24	722000 - Servicios de Consultores en Informática y Suministros de Programas de Informática	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00
EXTREME CONNECTION S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	02/05/2000	4/8	4	8	620900 - Servicios de informática n.c.p.	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00
INTERCONNECT S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	22/04/1996	60/70	60	70	515922 - Venta al por Mayor de Máquinas y Equipos de Comunicaciones, Control y Seguridad	\$ 5.000.000,00	\$ 20.000.000,00
POINT IT S.R.L.	CAPITAL FEDERAL	PYME	25/11/2011	4/8	4	8	620100 - Servicios de consultores en informática y suministros de programas de informática	\$ 500.000,00	\$ 1.000.000,00
PRETECO S.A.	CAPITAL FEDERAL	PYME	21/08/1998	22/26	22	26	722000 - Servicios de Consultores en Informática y Suministros de Programas de Informática	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00
SIX SOFT S.R.L.	CAPITAL FEDERAL		24/11/2005	/			515921 - Venta al por Mayor de Equipos Informáticos y Máquinas Electrónicas de Escribir y Calcular	\$ 0,00	\$ 500.000,00
XEROX ARGENTINA I.C.S.A.	BUENOS AIRES	MULTINACIONAL	16/05/1967	220/240	33	36	773040 - Alquiler de maquinaria y equipo de oficina, incluso computadoras	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00
MEGA TECH S.A.		CONTRATISTA MEDIA	06/01/1997	500/520	500	520	729000 - Actividades de Informática NCP	\$ 20.000.000,00	\$ 100.000.000,00
Total					1.376	1.530		\$ 120.500.000,00	\$ 569.000.000,00

Fuente: elaboración propia en base a Informes de Sostenibilidad de Telefónica de Argentina disponibles en la página web de la empresa a enero de 2017 para los trabajadores directos y considerando la base de contratistas elaborada a partir de cruce de entrevistas e información de base NOSIS para trabajadores tercerizados (para más información ver ANEXO de entrevistas y ver apartado “Sobre la estimación de la cantidad de tercerizados”). Nota: los trabajadores de las multinacionales fueron estimados considerando que el 15% de la plantilla de la empresa dedican su tarea a Telefónica de Argentina.