

# Las innovaciones en las telecomunicaciones y las nuevas identidades laborales

Natália Aruguete  
Marisa Duarte

## RESUMEN

Este trabajo se propone analizar las modificaciones en la política laboral en el sector de telecomunicaciones haciendo eje en la visión que los trabajadores tienen de ella. De esta manera se intenta contestar a la casi nula o distorsionada cobertura mediática que mereció la problemática de la gestión de la fuerza de trabajo durante el proceso de reestructuración que atravesó el sector. El estudio se basa en la información estadística y en entrevistas en profundidad realizadas a los trabajadores de las empresas de telefonía fija que operan en la Argentina. La vivencia que perdura en los trabajadores – despedidos o no – es que la privatización implicó desestabilizar y fragmentar un modo de vida estructurado a partir de la identidad y cultura laborales. Esa pérdida de sentido de una ética en la que el trabajo es sinónimo de realización personal fue vivida por los trabajadores como humillación y falta de respeto a sus trayectorias laborales y profesionales, una desvalorización de su saber, una falta de reconocimiento personal y social a su trabajo y una persistencia en la incertidumbre acerca del futuro.

**PALABRAS-CLAVE:** Telecomunicaciones. Privatización. Trabajadores.

## 1 Introdução

Las empresas de telecomunicaciones que actualmente brindan – entre otros – el servicio de telefonía fija en la Argentina, Telefónica de Argentina y Telecom Argentina, llegaron al país a partir de la privatización de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel), en noviembre de 1990. Ambos consorcios<sup>1</sup> fueron durante toda la década del noventa los dos únicos operadores de telefonía básica en todo el país, con más de un 90% de penetración. Con la adjudicación de ENTel se produjeron numerosos cambios en las relaciones laborales, el volumen de empleo, la productividad laboral, los procesos de trabajo y la sindicalización, que modificaron profundamente la identidad de los trabajadores del sector.

Este trabajo se propone analizar las modificaciones en la política laboral poniendo al trabajador en el centro del análisis, en respuesta a gran parte de los trabajos de investigación realizados en este campo, centrados en la empresa, su estructura y su tecnología, y a la casi nula o distorsionada cobertura mediática que mereció la problemática de la gestión de la fuerza de trabajo. Mecanismos que relegaron el papel fundamental que cumplen los actores de la empresa: trabajadores y empresarios.

Para ello, se realiza una breve descripción de las innovaciones tecnológicas en las telecomunicaciones, su implementación en las empresas telefónicas en la Argentina, la política laboral que surgió post-desvaluación, la vivencia que los trabajadores tienen de este proceso y, por último, se extraen las principales conclusiones.

■  
<sup>1</sup> Telefónica de Argentina estaba conformado por Telefónica de España (a través de su controlada Telefónica Internacional), Pérez Companc (a través de Inter Río Holding Establishment), Techint (a través de Inversora Catalinas) y el Citibank (a través de Citicorp Venture Capital), entre otros. Telecom Argentina estaba compuesto por Stet Societá Finanziaria, France Cable et Radio, Pérez Companc (a través de su controlada Cía. Naviera Pérez Companc) y el banco JP Morgan (AZPIAZU, 2002, p. 197).

## 2 Las innovaciones tecnológicas

Las grandes operadoras de telefonía iniciaron a mediados de los años ochenta un proceso de cambios vinculado a reformas reguladoras a nivel internacional: la ruptura del monopolio de AT&T (American Telephone & Telegraph) en Estados Unidos a mediados de los años 1990, el acuerdo de la OMC (Organización Mundial del Comercio) en 1997 de liberalizar las telecomunicaciones en 69 países miembros y el fin de los monopolios europeos en 1998.

La estrategia empresarial a nivel mundial consistió en:

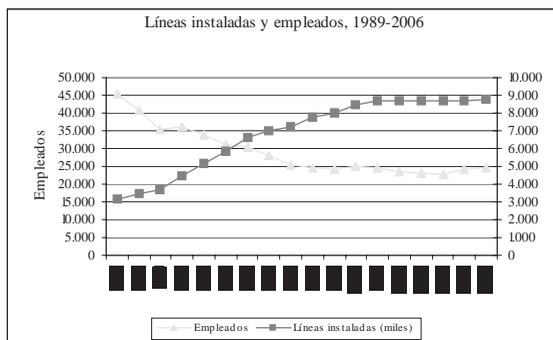
- a) la diversificación de la oferta, que va de la centralidad de los servicios tele-informáticos a los de imagen – apostando al desarrollo de los multimedia – y a las comunicaciones móviles;
- b) la segmentación de mercados, basada en la redefinición de las políticas de precios y en la reestructuración de las tarifas de los distintos servicios;
- c) la internacionalización de actividades, que permite compensar la pérdida de cuota en el mercado generada por la entrada de nuevos competidores y hace posible la obtención del tamaño crítico necesario para afrontar la aparición de eventuales operadores que puedan disputar un lugar en el mercado (DEL BONO, 2001, p. 4).

En Argentina, este tipo de transformaciones se vio facilitada – y hasta alentada – por las condiciones con las que entraron a operar los consorcios a partir del diseño de privatización establecido en el pliego licitatorio:<sup>2</sup> un horizonte potencial en términos de expansión dado el alto nivel de demanda insatisfecha en un mercado de usuarios cautivos.

■  
<sup>2</sup> El Pliego 62/90 establecía la prestación monopólica regional por parte de los dos consorcios ganadores de la licitación, los habilitaba a prestar el servicio de larga distancia bajo régimen de exclusividad, a través de Telintar, y los servicios de valor agregado – abiertos a la competencia – a través de Startel. En ambos casos (larga distancia y valor agregado), Telefónica y Telecom participaban del 50% de la propiedad de las compañías.

Estos cambios de estrategia fueron acompañados por las innovaciones tecnológicas que transformaron el funcionamiento del sector, como la conversión a formato digital de las modalidades de información, el incremento de la capacidad de transmisión por la introducción de fibra óptica y cable coaxial, la informatización de las áreas de atención y el desarrollo de la telefonía móvil, casi inexistente hasta entonces.

En relación con el capital humano, las empresas se plantearon conseguir un perfil más comercial y “eficiente” que el que tenía ENTel, para lo cual debieron contar con menos empleados y formar un perfil de trabajador capaz de asumir la polivalencia. A partir de la privatización, la eficiencia estuvo definida por la cantidad de empleados por cada línea instalada. Esta relación pasó de 77/1 a 378/1.



**Gráfico 1** – Líneas instaladas e empleados, 1989-2006.  
Fuente: Aruguete y Duarte (2005) en base a datos del Ministerio de Economía y Producción, 2004. Datos de 2006 en base informantes clave.

En términos absolutos, el número de líneas instaladas en 1990 era de 3.471.283 frente a 45 mil empleados. En 2003, la cantidad de líneas se había más que duplicado, 8.694.626, mientras la planta de personal había bajado a poco más de la mitad: entre ambas empresas sumaban 23 mil (COMISIÓN...,

2006b). No obstante, un indicador real de eficiencia debería incluir la calidad del servicio, el costo y las condiciones de trabajo en que se brinda.

La flexibilización, encausada en una estrategia empresaria bautizada como “reconversión cultural” (XIMENEZ SAEZ, 1994, p. 58), atravesó las relaciones laborales, los procesos de trabajo, los salarios y los sistemas técnicos.

Los años noventa comenzaron con una creciente reducción de la plantilla que se extendió a toda la década, el aplanamiento de la estructura jerárquica y el desarme progresivo de la estructura sindical. El ajuste de la planta se tradujo en despidos, falta de cobertura de las bajas vegetativas, programas de retiros – voluntarios al principio e inducidos años después –, jubilaciones anticipadas, traspasos a empresas secundarias, traslados hacia otras regiones del país y traspasos a sectores cuyo funcionamiento exigía habilidades que no habían sido incorporadas por parte de los trabajadores.

### 3 Privatización y reconversión cultural

La precarización del mercado de trabajo y la desregulación de su marco normativo<sup>3</sup> fueron dos factores clave de la política laboral impulsada por el Gobierno de Carlos Menem (1989-1999).

En este marco, las empresas privatizadas Telefónica y Telecom, impulsaron una reingeniería de la gestión de la fuerza de trabajo consistente en reducir los costos directos e indirectos del trabajo, aumentar la productividad laboral, flexibilizar las relaciones contractuales reemplazando al personal proveniente de ENTel por un “nuevo tipo” de empleado (dócil, polivalente, versátil), disciplinar la fuerza de trabajo y – condición *sine qua non* – desarticular la representación sindical (DÁVOLOS, 2001, p. 2).

<sup>3</sup> Para un análisis más profundo de los rasgos de la política laboral implementada en la década del noventa y las principales reglamentaciones que la componen, puede consultarse Beccaria, Luis; Galin, Pedro, 2000 y Recalde, Héctor, 2003.

Al momento de ser intervenida, en noviembre de 1989<sup>4</sup>, ENTel contaba con un plantel estable de alrededor de 45 mil trabajadores, con una antigüedad promedio de 20 años de trabajo, una edad media de 38 a 40 años y protección social derivada del trabajo estable (ARGENTINA, 2004). Dos años después, a fines de 1991, las empresas se habían desprendido de diez mil telefónicos. El ritmo de expulsión de la fuerza de trabajo tuvo sus picos entre los años 1989-1991 y 1995-1997, coincidentes con el primer y segundo programa de retiros voluntarios y retiros inducidos, respectivamente. Tal como se ve en el Gráfico 2, en el año 1999 se alcanzó el mínimo necesario de empleados necesarios para poder funcionar. A partir de allí, permaneció estable el nivel de empleo, aunque se continuó renovando el personal por nuevos ingresantes, hasta llegar a los 24 mil<sup>5</sup> empleados telefónicos actuales.

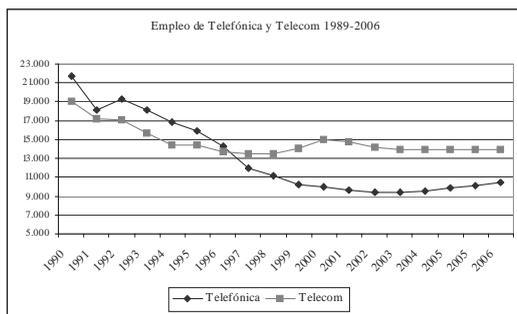


**Gráfico 2** – Evolución del empleo en las prensas telefónicas. El dato de 2006 es preliminar, estimado a partir de entrevistas a informantes clave. Fuente: Aruguete y Duarte (2005) en base a datos del Ministerio de Economía y Producción, 2004. Datos de 2006 en base a informantes clave.

<sup>4</sup> ENTel fue intervenida por el Gobierno, quien designó a la ingeniera María Julia Alsogaray al frente de la empresa entre noviembre de 1989 y noviembre de 1990. La gestión de Alsogaray fue fundamental para volver atractiva la empresa y allanar, así, el camino hacia su privatización. El nivel de endeudamiento aumentó el 122% – equivalente al 60% de sus activos (CELANI, 1998, p. 14) –, se instalaron 40 mil líneas telefónicas – 70% menos que el año anterior –, hubo atrasos en los planes de obra y tareas de mantenimiento, aumentó sustancialmente la instalación de líneas que no fueron habilitadas y serían contabilizadas por los nuevos operadores como metas de expansión y aumentó la tarifa un 711% (de U\$ 0,47 a U\$ 3,81), mientras que el tipo de cambio y los precios mayoristas se incrementaron un 235% y un 450%, respectivamente.

<sup>5</sup> El dato de 2006 es preliminar, obtenido mediante la consulta a diversas fuentes especializadas.

El Gráfico 3 muestra que hasta 1996 ambas empresas mantuvieron una política de reducción del empleo. A partir de allí, Telefónica continuó la tendencia expulsora de mano de obra, hoy cuenta con 10.444 empleados (COMISIÓN..., 2006b), mientras que Telecom estabilizó su plantel en torno a unos 14 mil trabajadores.



**Gráfico 3** – Empleo de Telefónica y Telecom 1989-2006. Fuente: Aruguete y Duarte (2005) en base a datos del Ministerio de Economía y Producción, 2004. Dato de 2006 elaborado a partir de informantes clave.

Los datos<sup>6</sup> muestran una constante disminución absoluta de los trabajadores y, por tanto, un incremento sostenido de los niveles de eficiencia (cantidad de líneas instaladas por trabajador), que impacta mayoritariamente en la reducción de personal. No obstante, debe mencionarse la dificultad de conocer la real cantidad de trabajadores que se desempeña en las empresas de telefonía, que parecen estar muy interesadas en mostrar sucesivas racionalizaciones de personal como mecanismos de abaratamiento de costos. Pero ello encubre el aumento de la tercerización de servicios, la subcontratación y la precarización de trabajadores que antes eran parte del plantel estable de

<sup>6</sup> Cabe mencionar que los únicos datos a los que se puede acceder son los brindados por la empresa, ya que los datos de los organismos oficiales no discriminan a nivel de empresa y presentan los datos por sector de actividad.

las firmas. En la actualidad, muchos de esos trabajadores se desempeñan en las empresas realizando las mismas tareas que antes pero bajo nuevas formas de contratación (contratos temporales, contratos por obra y servicio e, incluso, autónomos dependientes). Todas estas modalidades hacen que una parte significativa de las personas que realizan tareas para las empresas no aparezcan como empleados de las mismas.

Durante los primeros años, muchos trabajadores aceptaron los retiros voluntarios con la convicción de que cada vez se volvería más dificultoso seguir en la empresa frente a los acelerados cambios tecnológicos, aunque con la certeza de reinsertarse en el mercado fácilmente. Pero con el correr de los años, desde las gerencias se comenzó a presionar a los empleados para que tomaran los retiros “bajo amenaza de despido”, con una indemnización cuyo monto era significativamente menor al que representaba la figura del retiro voluntario. Desde la mirada de los trabajadores, “ellos (la gerencia de la empresa) querían mostrar que la gente se retiraba voluntariamente”.

Los retiros, sobre todo los de la segunda etapa, contaron con la “complicidad” de la Federación (FOETRA), conducida por el gremialista de raigambre menemista, Rogelio Rodríguez. En el período 1987/89, el Sindicato FOETRA-Buenos Aires y la Federación nacional estaban bajo conducciones políticas opuestas<sup>7</sup>. La gestión del gremio era fuertemente opositora al gobierno y proponía una estrategia de lucha más reivindicativa de las condiciones laborales, mientras que la Federación era conducida por el sindicalismo más vinculado al gobierno. Este aspecto no sólo enfrentaba a ambos sectores gremiales, sino que además los ubicaba en condiciones muy asimétricas para



<sup>7</sup> Conviene aclarar que Foetra-Sindicato Buenos Aires es el sindicato de base y Foetra es propiamente la Federación nacional, que en 1997 cambió su denominación por la de Foesitra (Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina). La primera, el sindicato de base, se opuso sistemáticamente a la privatización y luchó por una empresa estatal monopólica y eficiente, bajo el lema: “Conducción por objetivos y control por resultados”, mientras que la segunda no sólo fue favorable a la privatización sino que cumplió un papel activo en el proceso.

poder negociar con el gobierno – en un año donde el conflicto sindical alcanzó su pico máximo – con el consecuente debilitamiento del frente sindical de los telefónicos. “Lo que produce el gran desbande es la compra de delegados, a quienes la empresa les pagaba fortuna. Era como que un delegado vendiera el fuero. La intención era desmoralizar al gremio”, admite un delegado sindical que lleva más de treinta años en la empresa y que tuvo un gran protagonismo durante el conflicto sindical de agosto/septiembre de 1990.<sup>8</sup> (ARUGUETE; DUARTE, 2005, p.1)

Abaratar los costos laborales no consistió sólo en la reducción de las plantas. Incluyó formas de contratación heterogéneas, el recambio del personal que redujera el promedio de edad y de la antigüedad, una tendencia a la flexibilización y polivalencia de tareas<sup>9</sup> y la externalización de ciertos servicios. Los nuevos trabajadores ingresaban bajo formas no tradicionales de contratación – Pasantías, Contratos para Jóvenes Profesionales o Contratos de Trabajo de Formación – y percibían entre un tercio y la mitad del salario de los trabajadores de planta. El otro factor que contribuyó a reducir costos fue el crecimiento de los niveles de explotación, vía la reducción de los tiempos improductivos y la aceleración de los ritmos de trabajo, y el no traslado del aumento de la productividad a los salarios.



<sup>8</sup> La privatización fue antecedida por una huelga del sector –ocurrida entre agosto y septiembre de 1990- derivada de la discusión del convenio colectivo con la intervención estatal. El gobierno la declaró ilegal, los trabajadores continuaron con la medida y se iniciaron los despidos, lo que aumentó la conflictividad. La huelga fue derrotada mediante diversos instrumentos: el decreto 2180/90 restringió severamente el derecho de huelga de los trabajadores de servicios públicos y aumentó en una hora la jornada de trabajo; la interventora M. J. Alzogaray solicitó y obtuvo del Ministerio de Economía la suspensión de 50 de los 110 artículos del convenio laboral telefónico; el gobierno amenazó con utilizar las fuerzas armadas para garantizar el servicio y quitar la personería jurídica al sindicato y, además designó al secretario general del gremio como Secretario de Comunicación (ARUGUETE; DUARTE, 2005, p.1).

<sup>9</sup> Robert Castel (1997, 406) define la flexibilidad como “la necesidad de ajuste del trabajador moderno a su tarea, en función de las exigencias del mercado”. Según el autor, las empresas tienen dos vías de implementación: la subcontratación (la flexibilidad externa) o la formación del personal bajo criterios de flexibilidad y polivalencia para hacer frente a toda la gama de situaciones nuevas (flexibilidad interna).

Existía en las empresas un propósito claro que era profesionalizar los mandos medios (WALTER; SENÉN GONZÁLEZ, 1998, p. 5). En Telefónica de Argentina, el 12% de los trabajadores estaba compuesto por profesionales en 1994, mientras que en el momento del traspaso de la empresa la proporción de profesionales llegaba al 1,8% del plantel. Sin embargo, la demanda de trabajadores jóvenes estuvo menos relacionada con la exigencia de competencias que con la necesidad de sustituir al personal por jóvenes “mucho más baratos”, “menos cuestionadores”, más fáciles de “domar” y de “adecuar a la forma de ser del patrón” (KESSLER, 1996, p. 127). Se instaló una creciente “fidelización” para con la empresa y la incorporación de valores, normas, símbolos y creencias acordes con los “esquemas interpretativos que posee la dirección de la empresa” (MONTES CATÓ, 2004, p. 185).

En los hechos, las nuevas contrataciones permitieron reducir las cargas sociales y disminuir los costos salariales directos y, con ello, la participación porcentual de los salarios en el valor agregado neto de las empresas: en 1991, Telefónica destinaba el 66,8% al pago de salarios y Telecom, el 69,8%. En 2000, dicha participación llegaba al 32,9 y 34%, respectivamente (MONTES CATÓ, 2004, p. 175).

Como se ha mencionado, la desarticulación de la representación sindical, su desplazamiento respecto de las formas tradicionales de negociación y la disminución de sus presiones reivindicativas fueron esenciales para la “reconversión cultural” de las empresas. Antes de la privatización, la fuerte protección de los derechos de los trabajadores se debía fundamentalmente a su articulación en un único sindicato con gran influencia en la política de una única empresa. Este desarme sindical tuvo un importante componente que fue el pasaje de la lógica organizativa “empresa única-sindicato único” – una dinámica que le otorgaba al sindicato una gran capacidad de negociación de las reivindicaciones laborales – a un esquema donde convivían múltiples actores empresariales – vía la tercerización de algunas tareas y áreas – y sindicales –

consistente en la introducción de nuevos gremios, como la Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina (UOCRA) y el Sindicato de los Empleados de Comercio (SEC). En efecto, hasta la privatización de ENTel sólo existía la Federación (FOETRA), que reunía varios sindicatos y funcionaba como una organización potente y combativa. A mediados de los noventa, tras el desempeño dudoso que mostró la Federación frente a la huelga de 1990 y su conformidad con la privatización, su sindicato más combativo (FOETRA-Sindicato Buenos Aires) abandonó la organización años después.

## 4 La percepción de los trabajadores

La reingeniería del proceso de trabajo impactó en la percepción que los empleados tenían de la empresa, de la relación con sus compañeros y de su propia imagen como trabajadores telefónicos. Aquí se describe, en primer lugar, la forma en que era vivida la pertenencia a la empresa estatal. Luego, se analizan las diferencias surgidas con la gestión privada en esos tres aspectos.

Para la mayoría de los trabajadores, ser telefónico en ENTel era sinónimo de “trabajo profesional”. Después de la privatización se modificó radicalmente esa concepción. “Había una creencia de que a uno le pagaban por obedecer. La relación de compañerismo y camaradería que imperaba en la empresa estatal comienza a ser mal vista en la gestión privada donde se esperaba que primara la competencia entre trabajadores”, expresa un ex-trabajador.

Esta percepción se revalidó con la incorporación de los nuevos empleados, que sirvieron como modelo del “nuevo trabajador”: sin experiencia en el sector, con un saber fundamentalmente informático, asindicalizado y “barato”. La edad promedio de los trabajadores permanentes de ENTel era de 36/37 años, mientras que la edad promedio de los pasantes era de 20/21 y en el caso de los subcontratados variaba entre los 19 y los 30 años. Los primeros tenían una formación secundaria y una experiencia laboral adquirida en la empresa, los segundos contaban con estudios secundarios o universitarios en curso pero

no con experiencia laboral, mientras que los terceros carecían de cualquier tipo de formación (DÁVALOS, 2001, p. 23).

Cuando se comenzó a plantear la privatización, el discurso de la eficiencia y la modernización fue asumido en forma extendida como una razón que volvía inexorable la necesidad de privatizar. “Todo se justificaba con que la empresa privada buscaba maximizar la ganancia y que eso llevaría a que el servicio sea mejor”, relata un telefónico.

Frente a los avances tecnológicos, varios empleados sintieron que su experiencia laboral, aquello en que estaba basado su reconocimiento como trabajadores, dejó de tener valor. “Entonces no sirvo”, concluyen muchos de los que tuvieron que enfrentar los retiros.

La sensación de haber fracasado, ya no en su puesto sino en la vida, da una idea de la dimensión que ocupaba el trabajo en la empresa estatal para estas personas. Un trabajador que quedó fuera de la empresa seis meses después de su privatización cuenta que cuando se fue notó que “a nadie le interesaba la experiencia de una persona (de 43 años) ni como obrero ni como especialista de media y baja tensión y comunicación, ni como auditor. Desde el '90, yo siento que estoy descartado, me descartó la sociedad, yo sigo trabajando pero no estoy haciendo lo que me gusta [...] hoy hago mandados”.

En ese sentido, es importante remarcar el fundamento del valor simbólico del trabajo.

Para la mayoría de la gente, el trabajo es un bien por derecho propio, independientemente de los ingresos que genere. Es un bien por tres razones: por proporcionar al individuo una base para respetarse a sí mismo, por ofrecer una fuente de estructura y orden en la vida cotidiana, y por servir como vehículo para la autorrealización (ELSTER, 2003, p. 7).

Si además se toma en cuenta que el entorno en que se movían era una empresa pública, donde la mayoría de ellos había desarrollado toda su vida laboral<sup>10</sup>, es



<sup>10</sup> En algunos casos, el trabajo telefónico suponía un traspaso generacional de los padres a sus hijos.

entendible que perdieran el respeto por la imagen de sí mismos como personas cuyo trabajo estructura su vida cotidiana y les permite realizarse.

Frente al despido o la degradación en la escala jerárquica, una de las reacciones más comunes fue la autculpabilización: “algo habré hecho mal”. Un trabajador que se desempeñó como profesional en ENTel y en Telefónica hasta el año 2000 – aún cuando racionalmente declara no haber tenido responsabilidad en el despido –, aclara: “mi viejo [...] trabajaba en Agua y Energía. Tengo la sensación de que él nunca lo entendió [...] a él siempre le quedó la sensación de ‘algo debés haber hecho’”.

Otros no contaron con la posibilidad de elegir: “me plantearon tomar un retiro voluntario bajo amenaza de despido. O acordaba el retiro o me despedían”. Éste fue un mecanismo bastante habitual para conseguir la desvinculación de aquellos que ya no eran productivos pero no estaban en condiciones de irse. La figura del retiro voluntario se convirtió en un mecanismo muy conveniente para los consorcios. Por un lado, les permitía reducir el plantel y mostrar sus “altos” niveles de eficiencia. Por el otro, las tasas de beneficios que obtuvieron en la etapa inicial les permitieron sobrevaluar los pagos por desvinculación exhibiendo un retiro atractivo y, así, debilitar la resistencia sindical. Según declaran los trabajadores, era bastante habitual que desde el área de Recursos Humanos se llamara a un trabajador para decirle: “te pagamos tanta plata para que te vayas”. También reconocen que “hubo gente que se fue con mucho dinero porque tenían (las empresas) mucha necesidad de que se fueran”; que “a los compañeros les ofrecieron entre un 50 y un 100% más de lo que correspondía” y que “los que se fueron muy rápido se llevaron cuatro veces lo que les correspondía”.

El problema de los trabajadores para reubicarse era que contaban con un saber que sólo podía aplicarse a este sector y que, al tratarse de un duopolio, tenían sólo dos lugares donde desarrollar su actividad. Una ex empleada cuenta que “la gente sabía que no iba a tener un empleo de calidad y algunos, que

nunca más iban a ser empleados, por ejemplo la gente de más de cincuenta años”. A esto se sumó que la economía argentina comenzó a funcionar con un alto nivel de desempleo estructural y la demanda de fuerza de trabajo redujo drásticamente el promedio de edad, con lo que se volvía muy difícil la reconversión y reinserción de estos trabajadores en otros sectores.

El sentimiento de inutilidad y la sensación de ser reemplazables se vieron profundizados por el hecho de que las empresas no se preocuparon por capacitar a los “ex ENTel”, sino que prefirieron contratar a jóvenes bajo la forma de nuevos contratos tales como pasantías o trabajos para jóvenes profesionales.

Además, lejos de mejorar los centros de capacitación existentes en ENTel, las nuevas compañías se encargaron de dismantelar esas áreas. En palabras de un trabajador, “la empresa decía: ‘en lugar de reconvertir a un viejo telefónico que tiene estudios primarios y que es un hombre grande al que le cuesta estudiar, prefiero tomar a alguien con colegio secundario, le doy un curso de un par de meses y lo mando a trabajar’”.

Las personas entrevistadas mostraron un alto grado de disconformidad con la forma que adoptó la privatización en el país y el impacto en sus trayectorias laborales e historias de vida. Algunos vivieron la experiencia como traumática pero la superaron, mientras que muchos otros no lograron reponerse. Reconocen que “hay gente que no pudo salir de eso, creo que es difícil que lo cuenten porque es gente que está mal realmente [...] pensaban que iban a hacer grandes negocios y hoy los compañeros están debajo de un puente”.

## 5 Conclusión

Los trabajadores telefónicos vivieron dos tipos de procesos en forma sucesiva. Por un lado, el proceso de privatización de la operadora nacional. Por otro lado, los profundos cambios que marcaron el desenvolvimiento de la telefonía a nivel mundial y que las operadoras internacionales transmitieron al interior de sus plantas en la Argentina.

A diferencia de los procesos de transformación de las empresas en los países de origen, en la Argentina no hubo planes estratégicos seguidos por las empresas que dieran un viso de previsibilidad a los cambios; sino que los trabajadores se vieron enfrentados a hechos consumados y a políticas de flexibilización erráticas pero implacables. Por otro lado, la política de reducción de empleo se basó en los retiros involuntarios antes que en las prejubilaciones, con lo que se libró a su suerte al trabajador despedido sin cuidado de su futuro sin empleo ni ingreso, tarea que debería haber asumido el Estado.

La vivencia que perdura en los trabajadores –despedidos o no– es que la privatización implicó desestabilizar y fragmentar un modo de vida estructurado a partir de la identidad y cultura laborales. Esa pérdida de sentido de una ética en la que el trabajo es sinónimo de realización personal es vivida por los trabajadores como humillación y falta de respeto a sus trayectorias laborales y profesionales, una desvalorización de su saber, una falta de reconocimiento personal y social a su trabajo y una persistencia en la incertidumbre acerca del futuro.

## **The innovations in telecommunications and the new labour identities**

### **ABSTRACT**

This paper intends to analyze the changes in labor policies in the telecommunication area highlighting workers' view about it. In this way, an answer is attempted to the almost null or distorted media coverage that the problematic of the task force negotiation had along the restructuring process that traversed the area. The study is based on statistical information and in-depth interviews conducted to workers in the fixed telephone companies operating in Argentina. The personal experience that persists in workers – whether they have been dismissed or not – is that privatization implied destabilization and fragmentation of a way of living structured on labor identity and culture. This lost of meaning of an ethics in which work is a synonym to personal accomplishment, was experienced by workers as humiliation and disrespect to their labor and professional backgrounds, a diminishment of their know-how, a lack of personal and social acknowledgement of their work, and a persistence of uncertainty regarding the future.

**KEYWORDS:** Telecommunications. Privatization. Labourer.

# As inovações nas telecomunicações e as novas identidades trabalhistas

## RESUMO

Este trabalho se propõe a analisar as modificações na política trabalhista do setor de telecomunicações considerando a visão que os trabalhadores têm dela. Desta maneira, buscar-se-á contestar a quase nula ou distorcida cobertura midiática que mereceu a problemática da gestão da força de trabalho durante o processo de reestruturação que o setor atravessou. O estudo é baseado na informação estatística e nas entrevistas em profundidade feitas com os trabalhadores das companhias telefônicas que operam na Argentina. A vivência que acompanha os trabalhadores - despedidos ou não - é a de que a privatização implicou na desestabilização e fragmentação de um modo de vida estruturado a partir da identidade e da cultura do trabalho. Essa perda do sentido de uma ética onde o trabalho é sinônimo de realização pessoal foi vivida pelos trabalhadores como humilhação e falta de respeito em relação às suas trajetórias profissionais, uma desvalorização do seu saber, falta de reconhecimento pessoal e social do seu trabalho e uma persistência na incerteza sobre o futuro.

**PALAVRAS-CHAVE:** Telecomunicações. Privatização. Trabalhadores.

## Referências

- ARGENTINA. Ministerio de Economía y Producción. **Memoria de las privatizaciones**. Buenos Aires, 2004. Disponible en: <<http://www.mecon.gov.ar/>>.
- ARUGUETE, Natalia; DUARTE, Marisa. Las estrategias sindicales de los trabajadores telefónicos: las distintas lógicas de la acción colectiva. En: CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO, 7., 2005, Buenos Aires. **Nuevos escenarios en el mundo del trabajo: rupturas y continuidades**. Buenos Aires, 2005. Disponible en: <<http://www.aset.org.ar/congresos/7/08009.pdf>>.
- AZPIAZU, Daniel. **Las privatizaciones en la Argentina: diagnóstico y propuestas para una mayor competitividad y equidad social**. Buenos Aires: Fundación OSDE/CIEPP, 2002. 370 p.
- BECCARIA, Luis; GALIN, Pedro. **Regulaciones laborales en Argentina: evaluación y propuestas**. Buenos Aires: Fundación OSDE/CIEPP, 2003. 141 p.
- CASTEL, Robert. **La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado**. Buenos Aires: Paidós Estado y Sociedad, 1997. 493 p.
- CELANI, Marcelo. **Determinantes de la inversión en telecomunicaciones en Argentina**. 1998. (Serie Reformas Económicas, 9) Disponible en: <<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/2/4272/lcl1157e.pdf>>.

COMISIÓN NACIONAL DE VALORES. **Balance y memoria de telefónica de Argentina**. 2006a. Disponible en: <<http://www.cnv.gov.ar/>>.

COMISIÓN NACIONAL DE VALORES. **Estadísticas telefonía fija**. 2006b. Disponible en: <<http://www.cnv.gov.ar/>>.

DÁVOLOS, Patricia. La naturaleza de las nuevas relaciones contractuales y la estrategia de las empresas: el caso de las telecomunicaciones: ¿modernización o regresión? En: CIFARELLI, Viviana; MARTÍNEZ, Oscar. (Comps.). **La otra cara de las telecomunicaciones**: la situación de los trabajadores telefónicos. Buenos Aires: Cuadernos del TEL, 2001. P. 11-32.

DEL BONO, Andrea. Transformaciones del trabajo en un escenario de reestructuración productiva: el caso de Telefónica de España S.A. En: CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO, 5., 2001, Buenos Aires. [Anales...] Buenos Aires, 2001. 21 p.

ELSTER, Jon. Desempleo y justicia local. **Revista Internacional de Sociología**, Madrid, n. 34, p.169-185, 2003.

KESSLER, Gabriel. Algunas implicancias de la experiencia de desocupación para el individuo y su familia. En: BECCARIA, Luis; LÓPEZ, Néstor. (Comps.). **Sin trabajo**: las características del desempleo y sus efectos en la sociedad argentina. Buenos Aires: UNICEF/Losada, 1996. P. 111-160.

MONTES CATÓ, Juan. Disciplina y acción colectiva en tiempos de transformaciones identitarias. En: BATTISTINI, Oscar (Comp.). **El trabajo frente al espejo**. Buenos Aires: Prometeo, 2004. P.171-198.

RECALDE, Héctor. **La tercera década infame**: la legislación laboral: comienzo, evolución, interrupción y decadencia. Buenos Aires: Ediciones Corregidor, 2003. 272 p.

WALTER, Jorge; SENÉN GONZÁLEZ, Cecilia (Comps.) **La privatización de las telecomunicaciones en América Latina**: empresas y sindicatos ante los desafíos de la reestructuración. Buenos Aires: Eudeba, 1998. 341 p.

XIMENEZ SAEZ, Daniel. Privatización y reconversión telefónica: los trabajadores en la mira. En: GILLY, Adolfo ...[et al.] **Pensando la reconversión**: una visión crítica de la flexibilidad y la calidad total, Buenos Aires: CIPES, 1994. P. 51-61. Disponible en: <<http://www.tel.org.ar/lectura/pensreconvl.html>>.

### **Natália Aruguete**

*Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) y de la Universidad Nacional de Quilmes. Doctorando en Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Quilmes, Argentina*  
E-mail: [nataliaaruguete@hotmail.com](mailto:nataliaaruguete@hotmail.com)

### **Marisa Duarte**

*Doctoranda en Sociología en la Universidad de Barcelona*  
Investigadora de la Universidad de Buenos Aires  
E-mail: [mduarte14@hotmail.com](mailto:mduarte14@hotmail.com)