



Cecilia Senén González
[compiladora]

**Estrategias de relaciones
laborales en empresas
multinacionales en
Argentina y Brasil (2008-2019)**

Un abordaje configuracionista



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
IIGG | **GINO**
GERMANI
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES - UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES



CLACSO

**ESTRATEGIAS
DE RELACIONES LABORALES
EN EMPRESAS
MULTINACIONALES
EN ARGENTINA Y BRASIL
(2008-2019)**

UN ABORDAJE CONFIGURACIONISTA

Estrategias de relaciones laborales en empresas multinacionales en Argentina y Brasil : 2008-2019 / Cecilia Senén González ... [et al.] ; compilación de Cecilia Senén González. - 1a ed - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Universidad de Buenos Aires. Instituto de Investigaciones Gino Germani - UBA, 2022.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-950-29-1942-3

1. Relaciones Laborales. 2. Empresas Multinacionales. I. Senén González, Cecilia II. Senén González, Cecilia, comp.
CDD 658.3

Otros descriptores asignados por la Biblioteca virtual de CLACSO:
Relaciones Laborales / Multinacionales / Acción Sindical /
Estrategias Empresariales / Configuracionismo.

**ESTRATEGIAS
DE RELACIONES LABORALES
EN EMPRESAS
MULTINACIONALES
EN ARGENTINA Y BRASIL
(2008-2019)**

UN ABORDAJE CONFIGURACIONISTA

Cecilia Senén González
[Compiladora]

Cecilia Senén González
Julieta Haidar
Enrique de la Garza
Lucía Bachoer
Marita González
Gastón Kessel
Tania Rodríguez
Juan Ignacio Del Fueyo
Agustina Miguel
Lucila D'Urso



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
IIGG | GINO
GERMANI
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES - UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES





INSTITUTO DE INVESTIGACIONES

IIGG | **GINO**
GERMANI

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES - UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

Martín Unzué - Director

Carolina De Volder - Coordinadora del Centro de Documentación e Información

Flabián Nievas, Daniel Jones, Alejandro Kaufman, Paula Miguel, Susana Murillo, Luciano Nosetto,

Facundo Solanas y Melina Vázquez - Comité Editor

Sabrina González y Nicolás Varela - Coordinación técnica

Paola Calabretta - Corrección

Andrea Hamid - Diseño

Pexels en Pixabay - Imagen de tapa

Instituto de Investigaciones Gino Germani

Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires

Pte. J.E. Uriburu 950, 6º piso | C1114AAB Ciudad de Buenos Aires | Argentina | www.iigg.sociales.uba.ar



CLACSO

Consejo Latinoamericano
de Ciencias Sociales

Conselho Latino-americano
de Ciências Sociais

CLACSO SECRETARÍA EJECUTIVA

Karina Batthyány - Secretaria Ejecutiva

María Fernanda Pampin - Directora de Publicaciones

EQUIPO EDITORIAL

Lucas Sablich - Coordinador Editorial

Solange Victory - Gestión Editorial

Nicolás Sticotti - Fondo Editorial

CLACSO

Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales - Conselho Latino-americano de Ciências Sociais

Estados Unidos 1168 | C1023AAB Ciudad de Buenos Aires | Argentina

Tel [54 11] 4304 9145 | Fax [54 11] 4305 0875 | clacso@clacsoinst.edu.ar | www.clacso.org

Patrocinado por la Agencia Sueca de Desarrollo Internacional 



LIBRERÍA LATINOAMERICANA Y CARIBEÑA DE CIENCIAS SOCIALES

CONOCIMIENTO ABIERTO, CONOCIMIENTO LIBRE

Los libros de CLACSO pueden descargarse libremente en formato digital o adquirirse en versión impresa desde cualquier lugar del mundo ingresando a www.clacso.org.ar/libreria-latinoamericana

ISBN 978-950-29-1942-3



ÍNDICE

Presentación. <i>Cecilia Senén González y Julieta Haidar</i>	11
Prólogo. <i>Enrique de la Garza</i>	13
Introducción. <i>Cecilia Senén González</i>	17
Capítulo I. Relaciones laborales en la industria Alimentación: el caso de Bimbo. <i>Cecilia Senén González y Lucía Bachoer</i>	33
Capítulo II. Relaciones corporativas y laborales en el sector supermercadista: el caso de Carrefour. <i>Marita González y Gastón Kessel</i>	53
Capítulo III. Relaciones laborales en la telefonía móvil: el caso de Claro. <i>Tania Rodríguez y Juan Ignacio Del Fueyo</i>	89
Capítulo IV. Relaciones laborales en el sector bancario argentino. Un estudio a partir de las estrategias empresarias y sindicales en el caso de Citibank. <i>Agustina Miguel</i>	109

Capítulo V. Acción sindical y negociación colectiva en filiales de la terminal automotriz Ford de Argentina y Brasil.	
<i>Lucila D'Urso</i>	133
Sobre los autores y autoras.....	161

Tania Rodríguez y Juan Ignacio Del Fueyo

CAPÍTULO III.

RELACIONES LABORALES EN LA TELEFONÍA MÓVIL: EL CASO DE CLARO

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este capítulo es analizar las estrategias empresarias y sindicales de la firma multinacional Claro desde una perspectiva configuracionista (De la Garza Toledo, 2014). La marca de servicios de comunicaciones Claro pertenece a la multinacional mexicana América Móvil y es propiedad del Grupo Carso¹. El período de investigación abarca los años 2008-2019, incluyendo algunos años del período correspondientes al gobierno kirchnerista (2008- 2015) y a los años 2015-2019 del gobierno de la alianza Cambiemos.

En línea con los análisis realizados en un estudio anterior (De la Garza Toledo *et al.*, 2017), durante el período 2008-2015 hemos podido advertir una configuración de las relaciones laborales a partir de la cual ciertas empresas se caracterizaron por tener un marcado carácter antisindical y de escasa participación de los empleados y trabajadores, pese a tener a nivel macro un contexto favorable para estos en términos de derechos laborales. En contraste, el nuevo contexto abier-

1 El Grupo Carso, de origen mexicano, agrupa empresas de distintos sectores como hotelería, infraestructura, construcción, comercio e industria. El proceso de internacionalización de este grupo se dio en el sector de comunicaciones, con la compra de una de sus empresas, Telmex, que era la compañía de telefonía estatal de México. Actualmente Carso Global genera más del 50% de sus ingresos fuera de México mediante Telmex, América Móvil y Telcel.

to a fines de 2015 significó no sólo un fuerte retroceso en sus derechos sino también una caída en el poder de compra de los salarios² y una caída del empleo³ que reflejaron un mayor debilitamiento para los trabajadores y sindicatos. No obstante, el sindicato telefónico FOETRA logra incluir a los trabajadores en un convenio que les brinda mayores beneficios económicos y laborales. Sobre la base de estas referencias, nos preguntamos: ¿cómo incidió el cambio de contexto político y económico a partir de 2015 en la configuración preexistente –de carácter regulatorio, protector– de las relaciones laborales?

Luego de aquel período favorable para los trabajadores, en la región varias empresas de telefonía móvil han aprovechado las oportunidades políticas que brindaron las reformas laborales en Brasil (2017), Perú (2018), Colombia (2020) y Centroamérica para avanzar en una práctica de contratación mediante la reducción del sueldo, implementando la remuneración variable. Esto ha traído como consecuencia un creciente número de despidos y la contratación de mano de obra en condiciones precarias. Debemos destacar que en Argentina el proyecto de reforma laboral (2018) no llegó a avanzar en la discusión parlamentaria debido a la movilización sindical y la resistencia a través de reclamos públicos llevados a cabo por numerosos sindicatos agrupados en las centrales obreras CGT, CTA-A y CTA-T⁴ y a la crisis económica. No obstante, aunque no hubo modificaciones en relación con las instituciones laborales ni se aprobó ninguna reforma, el veto del presidente Macri a la ley antidespidos –que había sido votada en 2016 por el Congreso de la Nación– habilitó ampliar los márgenes de maniobra empresarial y avanzar en el disciplinamiento obrero (Haidar, 2018). A esto pueden sumarse numerosas medidas contrarias a

2 La inflación, el incremento de las tarifas de los servicios públicos y la devaluación de la moneda provocaron una contracción de los salarios reales: desde noviembre de 2015 y hasta junio de 2016 el poder adquisitivo del salario experimentó una reducción del orden del 11%. En enero de 2017 –mes en el cual se alcanza el mayor nivel en el poder de compra de las remuneraciones desde que asumió el nuevo gobierno–, el salario real aún estaba un 2% por debajo al valor percibido en noviembre de 2015 (CETyD, 2017).

3 La mayor cantidad de puestos de trabajo perdidos se concentró durante el primer semestre de 2016. De acuerdo a los datos provenientes del Sistema Integrado Provisional Argentino (SIPA), entre noviembre de 2015 y julio de 2016 se perdieron 131.764 puestos de trabajo en el sector privado. En el sector público, la cantidad de asalariados registrados cayó en alrededor de 55.500 puestos de trabajo (CIFRA, 2017).

4 Las siglas corresponden a Confederación General del Trabajo (CGT) y Central de Trabajadores de la Argentina (CTA), que en 2010 se dividió en CTA-Autónoma y CTA-Trabajadores.

los trabajadores ejecutadas en estos años como la flexibilización de hecho (despidos y desocupación), la abolición de personería gremial algunos sindicatos –ejemplo de lo cual es el caso de Asociación Gremial de Trabajadores del Subte y Premetro (AGTSyP), la intervención de algunos sindicatos⁵, el pedido de remoción a jueces laborales, el incumplimiento de paritarias, la suspensión del consejo de salario mínimo, entre otras.

En primer lugar, vamos a referirnos al origen y expansión del grupo económico Claro. Luego presentaremos algunos lineamientos de los recursos humanos en Claro Argentina y desarrollaremos las políticas de relaciones laborales en Claro Argentina, con especial referencia al rol sindical y a la estrategia de expansión sectorial y transnacional. A continuación, abordaremos el acuerdo alcanzado con el sindicato telefónico en 2018 y la posibilidad abierta de lograr una nueva configuración de las relaciones laborales. Por último, presentaremos las conclusiones.

1. GRUPO ECONÓMICO CLARO

Claro es una compañía multinacional de servicios de comunicaciones que pertenece a la empresa América Móvil; se la considera una firma multinacional doméstica, una “translatina mexicana”, cuyas estrategias de inversión han apuntado a la búsqueda de mercados nacionales y regionales. Según Carrillo, Novick, Gomis, Guerrera y Palomino (2011), este tipo de estrategia es similar a la seguida por las empresas multinacionales en otros mercados latinoamericanos e incluye también, además de América Móvil, a las multinacionales mexicanas Bimbo (Panificación) y Cemex (cementos).

5 Fueron veintitrés los sindicatos intervenidos durante el gobierno de Mauricio Macri. Algunas intervenciones fueron por irregularidades en el manejo de fondos, como en el caso del Sindicato de Obreros Marítimos Unidos (SOMU) y el Sindicato de Obreros y Empleados de la Educación y Minoridad (Soeme). En otros, como en el caso de los “canillitas”, Sindicato de Vendedores de Diarios y Revistas (Sivendia), este denunció que se trataba de intervenciones con “intencionalidad política”. Otros sindicatos intervenidos fueron: Unión del Personal de Seguridad de la República Argentina (UPSRA), Federación de Empleados de la Industria Azucarera (FEIA), la Asociación del Personal de Dirección de Ferrocarriles y Puertos Argentinos (APDFA), el Sindicato Unidos Portuarios Argentinos Puertos del Bajo Paraná y Delta del Paraná, el Sindicato Único de Trabajadores Informáticos de la República Argentina, el Sindicato de Trabajadores de Industrias Químicas, Petroquímicas y Explosivas, el Sindicato de Trabajadores Mensualizados de los Hipódromos Argentino, San Isidro y sus Anexos (Sitramen), el Sindicato Único de Fleteros de la República Argentina, el Sindicato de Embaladores, Descartadores y Alambradores, y la Asociación de Técnicos de Fútbol Argentino (ATFA). Fuente: Infogremiales. Véase <https://infogremiales.com.ar/noticia.php?n=58988> (consultado el 12/12/2021).

La empresa es una sociedad anónima bursátil de capital variable constituida de conformidad con las leyes de México. La compañía fue constituida en septiembre de 2000, con duración indefinida, como resultado de la escisión de las operaciones de telefonía móvil de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (“Telmex”) que había sido privatizada en 1990 en México y otros países⁶. Desde entonces, la compañía ha crecido orgánicamente y ha efectuado importantes adquisiciones en toda América Latina, los Estados Unidos, el Caribe y Europa. Claro presta servicios de telecomunicaciones en veinticinco países y ocupa una posición de liderazgo en este sector en América Latina, donde se ubica en el primer lugar en los mercados de los servicios móviles, fijos, de banda ancha y de televisión.

La compañía ofrece una amplia gama de servicios y productos que varían de un mercado a otro, incluyendo servicios de voz móvil, servicios de datos móviles, servicios de valor agregado, servicios de voz fija, servicios de datos fijos, servicios de acceso a internet en banda ancha, servicios de IT, servicios de televisión de paga, servicios de venta de contenido y otros relacionados.

La marca Claro nace en Argentina en 2008, sustituyendo a la marca CTI Móvil que pertenecía a América Móvil desde 2003. El cambio respondía a la estrategia de unificar el directorio que maneja Claro en Argentina, Paraguay y Uruguay con el resto de Latinoamérica, siendo Argentina la cabeza del grupo. Las políticas de la empresa en estos tres países están marcadas por el director general. En efecto, una de las principales estrategias comerciales del grupo Claro es realizar adquisiciones estratégicas para incrementar continuamente su número de usuarios, ampliar su liderazgo en la prestación de servicios de telecomunicaciones integrados en América Latina y el Caribe y crecer en otras partes del mundo⁷.

En 2015, tras la elección del presidente Mauricio Macri, el gobierno argentino emitió un Decreto de Necesidad y Urgencia en virtud del cual creó un nuevo Ministerio de Comunicaciones. Mediante el decreto 13/2015 y con la creación de dicho ministerio, el gobierno

6 Casi todas las empresas que ofrecen servicios de telefonía celular son resultado de las políticas de privatización que hubo desde finales de los 80 y en especial en los 90, en los que las que eran empresas públicas tuvieron que mantener por muchos años el servicio de telefonía celular en una misma empresa y el servicio de telefonía fija en otra. Esta tendencia fue desapareciendo y los servicios se fueron fusionando y diversificando, implicando el traslado de trabajadores que eran de telefonía fija a las áreas de telefonía celular, de venta de datos, de productos o aplicaciones específicas.

7 Entre sus adquisiciones más recientes en 2019, se encuentran Telefónica Guatemala y Telefónica El Salvador y la compraventa del 100% de las acciones en circulación de Nextel Brasil por un precio de USD 905 millones.

dejó sin efecto la aplicación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (2009), disolvió el organismo regulador, la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA), y creó y un ente nacional de comunicaciones (ENACOM) (DNU 267/15). Este nuevo marco institucional entró en funciones en 2016 y el ENACOM se constituyó como autoridad responsable de regular los sectores de telecomunicaciones y medios, a pesar de que en 2017 el Ministerio de Comunicaciones fue disuelto y sus funciones se transfirieron a una secretaría bajo la órbita del Ministerio de Modernización.

La derogación de estos organismos de control y normas otorgan una mayor libertad de acción a las empresas privadas y en particular de servicios, ya que significó una importante reducción del poder regulatorio por parte del Estado. Simultáneamente, se les fueron otorgando otros beneficios impositivos y derechos en las licencias.

En 2017 el gobierno argentino emitió un decreto que permite que los prestadores de servicios de telecomunicaciones –incluyendo a AMX Argentina S.A. Claro– ofrezcan servicios de televisión paga por cable en un número limitado de territorios a partir de enero de 2018 y en el resto del país a partir de enero de 2019. AMX Argentina S.A. Claro ha obtenido los permisos necesarios para prestar estos servicios en los territorios aprobados por el ENACOM de conformidad con el citado decreto.

En 2018 la compañía invirtió \$4.227 millones en la adquisición de licencias y derechos de uso del espectro radioeléctrico, principalmente en Paraguay y Argentina, compitiendo con otros proveedores de servicios móviles, de banda ancha y de televisión paga que tienen presencia en muchos países, como AT&T Inc., Telefónica y Millicom, así como con diversos operadores circunscritos al ámbito nacional, como Telecom Argentina y TIM.

Por otro lado, efectuó grandes inversiones de capital, lo cual le permitió ampliar la cobertura de sus redes, incrementar la capacidad de estas y actualizar sus sistemas mediante la incorporación de las tecnologías más recientes. Las plataformas totalmente convergentes de la compañía le permiten ofrecer productos de voz, video y datos de alta calidad en todas las regiones en las que opera ampliando la cobertura de sus redes 3G y 4G LTE, poniendo énfasis en la velocidad y calidad, así como en sus distintos planes de servicios fijos, que compiten en el mercado con base en la velocidad de transmisión en banda ancha y la inclusión de contenido *premium*. Especialmente en la ciudad de Buenos Aires desde 2012, la estrategia fue invertir en tecnología 4G y aumentar las prestaciones para los clientes.

La estrategia de expansión de Claro es similar a la de otras empresas de telecomunicaciones debido a los cambios que ha tenido la

telefonía celular. En tal sentido, las compañías prefieren orientar sus ventas a productos de consumo de datos en lugar de comercializar dispositivos electrónicos o paquetes de llamadas y mensajerías SMS. En esta misma lógica se han firmado convenios con plataformas que brindan servicios de *streaming* como Netflix, Amazon o Spotify, que se corresponden con este tipo de estrategia comercial.

No sólo el mercado de las telecomunicaciones es altamente competitivo debido a que ya se han alcanzado los límites de expansión, sino que las empresas tienen este nuevo desafío al coordinar sus servicios con los del *big data* (Google, Facebook, Apple, Microsoft). Para no quedar absorbidos por estas compañías, las empresas de telefonía están creando sus propias plataformas y aplicaciones con servicios particulares.

En el siguiente cuadro puede verse la diversidad de servicios y el tipo de tecnología ofrecida por Claro desde su instalación en Argentina.

Cuadro n.º 1. Servicios brindados por Claro Argentina

Servicios generales	Servicios específicos	Tecnologías
Servicios de voz móvil	-Redes de telefonía móvil	-Tecnología basada en el sistema global para comunicaciones móviles (por sus siglas en inglés, GSM)
Servicios de datos móviles	-Servicios de usuario visitante internacional (roaming)	-Tecnología de tercera generación (3G) -Tecnología de cuarta generación (4G) basada en el sistema de evolución a largo plazo (por sus siglas en inglés, LTE)
Servicios de valor agregado	-Acceso a internet -Servicios de mensajes -Servicios de entretenimiento -Servicios empresariales	-Tecnología GSM con servicios mejorados de datos (GSM/EDGE), tecnología 3G y tecnología 4G LTE.
Servicios de voz fija	-Telefonía pública -Telefonía local -Telefonía de larga distancia nacional o internacional	
Servicios de datos fijos	-Operación de centros de datos -Servicios de administración de datos -Servicios de hospedaje de datos para clientes tanto residenciales como empresariales	

(Continúa en página siguiente)

Servicios de acceso a internet de banda ancha	<ul style="list-style-type: none"> -Acceso a internet en banda ancha para el mercado residencial -Capacidad de roaming -Conectividad móvil para ciertos modelos de teléfonos básicos, teléfonos inteligentes, tablets y computadoras portátiles -Servicios de transmisión de datos, correo electrónico, mensajes instantáneos, contenido y aplicaciones interactivas 	<ul style="list-style-type: none"> -Redes híbridas de cable coaxial y fibra óptica (por sus siglas en inglés, HFC), o de fibra óptica
Servicios de IT	<ul style="list-style-type: none"> -Soluciones de IT para pequeños negocios y grandes empresas -Soluciones diseñadas específicamente para los sectores industrial, financiero, gubernamental y de turismo -Otros servicios IT 	
Servicios de televisión paga	<ul style="list-style-type: none"> -Televisión por satélite -Televisión por cable 	<ul style="list-style-type: none"> -Antena parabólica, transpondedores, antena satelital -Redes de fibra óptica y cables coaxiales
Venta de contenido Otros servicios móviles	<ul style="list-style-type: none"> -Servicios de seguridad -Soluciones de pago móvil -Servicios de aparato a aparato -Servicios de banca móvil -Servicios de redes virtuales privadas -Servicios de videollamadas -Servicios de comunicaciones personales 	

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la empresa América Móvil <https://www.americamovil.com/Spanish/overview/default.aspx> y la empresa Claro Argentina www.claro.com.ar

2. RECURSOS HUMANOS EN CLARO ARGENTINA

En relación con los recursos humanos, la casa matriz es la que define quién ocupa el puesto de director general de la región, como se mencionó. Allí se reportan las estrategias de mercado, desempeño de la empresa y recursos humanos.

Según el director regional del sindicato global UNI Américas, casi todas las empresas multinacionales establecen su plan de negocio desde la casa matriz y las filiales locales gozan de cierta autonomía. Es decir, no pueden ir contra el plan de negocios de la casa matriz. Un ejemplo claro es el relativo a la incorporación de personal, según relata el representante de UNI Américas para el sector de telecomunicaciones.

Toda esta política local está debajo del paraguas de la empresa desde México. México ha de determinar en qué país van a invertir más o menos o en cuál habrá cambios de tercerización o de

contratación de más empleados, de acuerdo a lo que le sea mejor, que le traiga más ventajas o que le sea más estratégico, pero esto siempre coordinado con la casa matriz en México. (Entrevista a André Rodrigues, 2018, director regional de *UNI* Américas⁸)

Los trabajadores de Claro están divididos en dos grandes grupos: aquellos que efectúan la atención al cliente y trabajan en los centros de atención al cliente (CAC), y los que desempeñan funciones en administración comercial. Las tareas de estos últimos incluyen la atención de *call centers*, del centro documental y la verificación de líneas y de velocidad de calidad de venta (VCV). Cuenta con una dotación de cinco mil efectivos, de los cuales tres mil son indirectos (todos los contratistas que se dedican al mantenimiento de líneas).

Quienes trabajan en los centros de atención al cliente (CAC) ingresan a la empresa por currículum, tras un proceso de cuatro o cinco entrevistas que incluyen *tests* con psicólogos y preguntas tendientes a evaluar el potencial compromiso del postulante con la empresa. Con respecto a la formación, los trabajadores reciben periódicamente charlas de inducción en las cuales se les informa acerca del curso de la empresa, las quejas recibidas y los niveles de eficiencia. En Argentina operan 51 CAC, organizados en cinco regiones, que cuentan con un gerente general y un gerente por cada región. En cada CAC hay un jefe y dos supervisores. La cantidad de trabajadores depende de las necesidades de cada local, desde cinco a veinticinco. Todos los trabajadores de CAC son efectivos y ninguno de ellos está subcontratado. En cambio, los que trabajan en administración comercial están contratados por consultoras o empresas de servicios eventuales.

La organización del trabajo en los CAC está regulada por la dirección general de Claro para la región y, según la empresa, se dirige a optimizar la atención al cliente. De acuerdo con fuentes primarias relevadas en un trabajo de Senén y Haidar (2017) estas regulaciones del trabajo en Claro se traducen en una política de “tolerancia cero” a errores y en múltiples prácticas de violencia laboral de los supervisores hacia los trabajadores. Una de las principales prioridades de la compañía es ofrecer el mejor servicio de atención a clientes. Así, los empleados se someten a un monitoreo permanente que incluye la evaluación de: a) tiempos de atención al cliente, b) objetivos de venta,

8 UNI Américas es la organización regional para las comunicaciones y servicios de UNI, sindicato global que representa a los sectores de Limpieza y Seguridad; Comercio; Finanzas; Juego; Gráficos y Embalaje; Peluqueros y Esteticistas; Medios de Comunicación, Espectáculo y Artes; Correos y Logística; Seguro Social; Deporte; Trabajadores Temporales y de Agencias y Turismo. Fuente: www.uniglobalunion.org/es/regions/uni-americas/sobre-nosotros

c) puntuación de los clientes. Estos sistemas de evaluación se vuelcan sobre un tablero general de puntos, en forma semanal y mensual. Existen para estos últimos sistemas de evaluación que definen premios y castigos según su desempeño, que se traducen en la asignación de los días francos y los fines de semana.

La compañía tiene un discurso “integrador”, resaltando su compromiso con la inclusión y la diversidad en el ámbito laboral que identifique, reclute y retenga el talento sin distinciones por motivo de género, raza, religión o preferencias sexuales, donde prevalezca la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, privilegiando únicamente los méritos y resultados de sus empleados. Estas políticas garantizan las mismas oportunidades de empleo y prestaciones económicas con base únicamente en la competencia y el desempeño de las personas. Sin embargo, si observamos los niveles organizacionales de la compañía, incluyendo su consejo de administración y directivos relevantes, tan sólo el 5% de los cargos se encuentran ocupados por mujeres⁹.

3. RELACIONES LABORALES EN CLARO ARGENTINA

Claro contaba en 2017 con unos cuatro mil empleados (*La Nación*, 6/12/2017), de los cuales casi las dos terceras partes eran indirectos y se dedicaban al mantenimiento de las líneas. Según los datos relevados, aproximadamente 1.500 empleados se encontraban bajo el Convenio Colectivo de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios - FAECYS (CCT n.º 130/75), por lo que sus salarios estaban sujetos a la escala salarial convenida por dicho sindicato. Todos los trabajadores de Centros de Atención al Cliente (CAC) estaban efectivos, y ninguno de ellos estaba subcontratado. Sólo se contrataba trabajadores en caso de licencias prolongadas, como embarazos. Por el contrario, los que trabajaban en administración comercial estaban contratados por consultoras o empresas de servicios eventuales.

No obstante, la telefonía móvil es una actividad disputada desde la década del 90 con el sindicato de telecomunicaciones, Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA). Esta disputa da lugar a conflictos entre dos o más organizaciones sindicales –se denominan disputas intersindicales–, originadas por la representación o encuadramiento de trabajadores. Dichos conflictos se resuelven a partir del dictamen del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS) que define qué

9 Extraído del organigrama de la empresa en www.claro.com.ar.

organización con personería gremial está facultada para representar a los asalariados.

En Claro el gremio que representa legalmente a los trabajadores es el Sindicato de Empleados de Comercio (SEC), un sindicato cooperativo, participacionista con las políticas de la empresa, mientras que el de la FOETRA¹⁰ tiene un perfil confrontativo. Este tipo de disputa intersindical tiene lugar por la representación del mismo colectivo de trabajadores, denominándose conflicto por motivos de *encuadramiento sindical* (dos sindicatos disputan la pertenencia de los trabajadores).

Hacia 2014, el gremio de FOETRA Capital logró firmar un convenio colectivo de actividad (676/13A) que incluyó al 75% de los trabajadores de las compañías de telefonía móvil: Movistar, Personal, ARSAT, Nextel y las cooperativas representadas en FECOSUR. Sin embargo, la empresa Claro no participó del convenio; no obstante, recurrió a la justicia, logrando a comienzos de 2014 una medida cautelar¹¹ para impedir que posteriormente el CCT (Convenio) alcanzara a los trabajadores de Claro.

Frente a esta situación, resulta destacable que en 2010 fueron elegidos los primeros cuatro delegados gremiales de la empresa Claro en Argentina y en América Latina. La política de la empresa fue resistir la organización gremial, tratando de persuadir a los trabajadores de que no participaran en las elecciones a riesgo de perder su fuente de trabajo. Según relató un delegado: “La empresa convocó a los trabajadores para que hicieran una asamblea para convencer a los compañeros de que participar en las elecciones les iba a traer problemas” (entrevista personal, 10/2/15). La actividad del cuerpo de delegados se centró en presentar notas con los reclamos de los trabajadores; frente a esto, la empresa manifestó una férrea política antisindical, que incluyó la intervención y anulación de correos electrónicos, el retiro de tareas a los delegados y finalmente su desvinculación de la empresa. Por esa razón, el “delegado que labura dentro de la empresa no tiene contacto con los mandos gerenciales, eso es un trabajo que el delegado de Claro

10 FOETRA integraba la Federación Obrera de Empleados y Especialistas de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina (FOEESITRA). Con la privatización de ENTEL en 1990, que implicó el traspaso de la empresa a Telefónica y Telecom, las organizaciones de trabajadores telefónicos quedaron divididas en dos tendencias contrapuestas: la FOEESITRA, de participación y colaboración con el proceso privatista, y FOETRA, con una posición antiprivatista y de confrontación (Senén y Garro, 2008). En 1999 la FOETRA se desafilia de FOEESITRA, y en 2005, FOETRA junto con otros sindicatos telefónicos de base crean la Federación Argentina de Trabajadores Telefónicos (FATTEL), organización de segundo grado.

11 Esto significa que hasta que no se dicte una resolución de fondo, se suspende la aplicación de la normativa a la empresa.

se lo deja al propio sindicato hacer”, nos expresa un informante del sector en entrevista (15/4/16).

En la misma dirección de las entrevistas a los trabajadores de atención al cliente, surge que la empresa sostiene una política agresiva para con ellos y una absoluta resistencia a las organizaciones sindicales. Todas las conversaciones de los trabajadores de gestión comercial son grabadas y luego escuchadas por una división de la administración central. La presión sobre estos se expresa también en el control sobre los horarios de la jornada laboral.

En algunas entrevistas a personal jerárquico de la empresa Claro estos dicen reconocer la afiliación sindical en su empresa y ostentan tener buenas relaciones con los empleados para negociar convenios colectivos, salarios, condiciones de trabajo y beneficios. Sin embargo, la política general de Claro es de corte antisindical, pero se manifiesta de manera discreta, es decir, tienen buena recepción de los dirigentes sindicales a nivel jerárquico, pero al hablar con los empleados se develan las dificultades que enfrentan para organizarse sindicalmente en la empresa. Ejemplos de esta política han sido las apelaciones de la empresa a la justicia imputando a dirigentes de FOETRA y las prácticas de persecución sindical a empleados afiliados dentro del gremio de comercio. Como estrategia para enfrentar esta postura de la empresa, el sindicato global UNI, según la visión de su referente para América Latina André Rodrigues, ha tenido un papel destacado con objeto de realizar un acuerdo marco global con delegados de Claro que permita a los trabajadores sindicalizarse.

UNI Américas es una federación sindical regional que reúne sindicatos nacionales del sector servicios. Como sindicato regional integra la federación mundial UNI Global Union junto con otros sindicatos regionales (UNI África, UNI Asia & Pacífico, UNI Europa). En las Américas y el Caribe alcanza una representación de cuatro millones de trabajadores que se corresponden con los afiliados y afiliadas de los sindicatos de 34 países que integran UNI Américas¹².

En caso de haber un conflicto muy grande en la filial de Claro en alguno de los países que representa UNI América, estos recurren al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), cuyo presidente, Francisco Hernández Juárez, tiene relación directa con Carlos Slim y sirve de intermediario para resolver muchos de los problemas ya que la empresa lo escucha a él, atiende las demandas de los sindicatos y consulta a la empresa local la situación en la que están.

12 Información disponible en sitio web de UNI Global Union: <https://uniglobalunion.org>.

Entre los objetivos de UNI Américas está el fortalecimiento de los sindicatos mediante acuerdos con empresas multinacionales que establezcan normas y condiciones laborales, de carácter vinculante y aplicable. Estas estrategias permiten a los sindicatos exigir a empresas multinacionales la aplicación de convenios colectivos vigentes en el país.

Uno de los aspectos novedosos es la campaña global de UNI por el llamado derecho a la desconexión que determina que la empresa no pueda mantener contacto con el trabajador (vía WhatsApp, Skype o medios de comunicación de uso de la empresa) fuera del horario de trabajo, a excepción de que haya un acuerdo o reglamentación con el sindicato local (entrevista a André Rodrigues, 2018). El derecho a la desconexión digital está asociado a la delimitación de la jornada de trabajo y ha sido debatido recientemente como parte de los sistemas de regulación del trabajo a distancia o bajo modalidad remota. UNI logró incorporar un anexo sobre este derecho dentro del acuerdo marco global firmado con Telefónica en 2018.

3.1. EL CONVENIO LOGRADO CON FOETRA EN 2018

El conflicto en Claro Argentina se expresa prioritariamente en términos de encuadramiento sindical (entre FOETRA y SEC), como se mencionó en el párrafo anterior.

La lucha de FOETRA por la reincorporación de los trabajadores de Claro en el convenio telefónico se inició en la década de los años 90 con la privatización del sector telefónico y el encuadramiento de los trabajadores de telefonía móvil bajo el convenio del Sindicato de Empleados de Comercio (SEC)¹³. Esta lucha continuó a lo largo de los años y se intensificó durante 2015-2019 con el crecimiento de la telefonía celular (cuya facturación actualmente multiplica a la de la telefonía fija). Pese a un contexto favorable a los sindicatos, no se refleja en los mismos resultados salariales para todos los sectores.

Como puede observarse en el siguiente cuadro que compara el salario que reciben los trabajadores telefónicos y los de comercio, se observa que si se encuadraran en el convenio de los trabajadores telefónicos, tendrían salarios mucho más elevados. Sin embargo, las empresas fijan los salarios en comercio, sector donde los salarios son más bajos.

13 FOETRA pierde el monopolio de la representación exclusiva del sector telefónico con las privatizaciones de las empresas de telefonía que estaban bajo gestión estatal durante la década de 1990. A partir de las obras de modernización en el sector y de proliferación de empresas subcontratistas, la representación de los trabajadores de la actividad se repartió entre sindicatos telefónicos, de la construcción y de comercio (Walter y Senén González, 2000).

Cuadro n.º 2 Salario conformado de convenio¹⁴, en pesos corrientes. Categoría representativa

Actividad	Categoría	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14
Comercio	Vendedor B	1.992	2.317	3.405	4.767	6.372	7.910	10.569
Telefónico	Categoría 4	3.545	4.177	5.345	6.773	8.602	10.792	13.849

Fuente: MTEySS - Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales - Dirección de Estudios de Relaciones del Trabajo.

A su vez todas las empresas de telefonía móvil, menos Claro, firmaron un Convenio Colectivo de Trabajo (CCT) durante 2015 más favorable a los trabajadores que el de Comercio¹⁵.

También en 2015, FOETRA demandó a Claro por aportes no realizados al fondo compensador de jubilaciones. A fines de 2017, un fallo de la justicia laboral ordenó a la empresa abonar 1.700 millones de pesos al Sindicato de las Telecomunicaciones (FOETRA). Este constituyó un revés judicial para el nuevo gobierno ya que Claro le había advertido que no invertirían en 2018 los 500 millones de dólares que preveían si el fallo de la Sala VIII de la Cámara de Apelaciones del Trabajo se mantenía en pie.

De acuerdo con la definición que da un dirigente gremial de FOETRA (entrevista personal, 12/3/2020), “Claro que fue una experiencia estresante tanto para los empleados de la empresa como para el sindicato cuando tenía que intervenir, por ejemplo, en cosas mínimas como los horarios para ir al baño”. El acuerdo al que se llegó con Claro él lo llama un “acuerdo convencional”, que implicó un resarcimiento al fondo compensatorio por los aportes previsionales no realizados. Eso permitió que hubiera un acuerdo global en el momento en que se hizo la sentencia, debido a que para poder cumplir con la sentencia y poder realizar los aportes, se debe aceptar el convenio de las telefonías móviles.

14 El salario conformado está compuesto por el básico, los adicionales estipulados y los aumentos por decreto del Poder Ejecutivo. Fuente: MTEySS - Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales - Dirección de Estudios de Relaciones del Trabajo.

15 CCT 676/13. “ARTÍCULO 1º – Decláranse homologado el Convenio Colectivo de Trabajo de actividad suscripto para la rama Telefonía Celular y/o Móviles entre la Federación Argentina de las Telecomunicaciones (Fatel) y las empresas Telecom Personal Sociedad Anónima, Nextel Communications Argentina Sociedad de Responsabilidad Limitada, Telefónica Móviles Argentina Sociedad Anónima y la Federación de Cooperativas del Servicio Telefónico de la Zona Sur Limitada (Fecosur).”

Según el dirigente, lo primero que consiguieron fue tener un sindicato. Comenzaron por darles a los empleados un “año de gracia”, es decir, que puedan tener las mismas condiciones laborales que los trabajadores telefónicos. Los primeros pasos fueron comenzar a organizar por zonas con delegados normalizadores. Se comenzó primero por los trabajadores de las oficinas comerciales y luego por los puestos técnicos. Ahora consiguieron tener delegados.

El dirigente lo llama un encuadramiento *sui generis*, ya que no es un encuadramiento del sindicato; se tomaron muchas acciones, pero no podían organizarse gremialmente desde dentro de la empresa.

Al preguntarle por los desafíos de los cambios tecnológicos, se refiere al conjunto de la actividad telefónica y menciona otras empresas. “Telecom en su momento pasó del cobre al coaxil. Durante el gobierno de Mauricio Macri, Telecom absorbe Cablevisión, y el coaxil es lo que le permite competir”. En términos muy informales dijo que Telecom hoy es Magneto aludiendo a la concentración de poder del Grupo multimedios Clarín. “Telefónica en cambio pasó del cobre a la fibra óptica de manera vertiginosa. La fibra óptica es inversamente proporcional a la mano de obra que necesita. Telefónica despidió a 1.300 trabajadores a nivel nacional, trescientos de ellos sólo del AMBA”. Menciona entonces una reconversión tecnológica que tiende a la fibra óptica que implica también un nuevo perfil del trabajador telefónico orientado al mantenimiento del *software*, tanto de personal altamente calificado o puestos de *testing*, que son mucho más rutinarios (entrevista mantenida en forma presencial en marzo de 2020).

En 2018 FOETRA consiguió que la telefonía móvil fuera definida como actividad principal telefónica y, por lo tanto, se volvió el legítimo representante de sus trabajadores. La empresa fue incorporada al convenio de la actividad de telefonía celular y móvil FOETRA. Alcanzó un acuerdo salarial similar al del conjunto de la actividad y comenzaron a realizarse elecciones para elegir nuevos delegados.

Es decir, tradicionalmente los trabajadores estaban cubiertos por el convenio colectivo de la FAECYS (CCT n.º 130/75). En cambio, desde 2018 se incluyen en el Convenio del Sindicato de sector FOETRA, que tiene mejores condiciones laborales y salariales.

Prueba de ello es el acuerdo que firmaron en 2020 los sindicatos telefónicos con Claro Argentina, que logra la equiparación de condiciones salariales de los trabajadores de esta compañía a las de las demás compañías de telefonía móvil. Como puede observarse en la siguiente imagen obtenida de la página web del Frente Telefónico del sindicato FOETRA se anuncia el acuerdo económico con la empresa

Claro en idénticos términos que el resto de las compañías del sector. Esta situación contrasta con lo ocurrido pocos años atrás, cuando los trabajadores de Claro eran los que obtenían menores salarios si se los comparaba con los de otras firmas telefónicas.

En dicho acuerdo participan todos los actores sindicales de este sector, que son la Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina (FOEESITRA) y la Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL), que están conformadas por sindicatos que representan al personal operativo o de base. Por otro lado, también encontramos a la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (FOETRA) que representa a los trabajadores telefónicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y desde 2013, por medio de la firma del Convenio Colectivo de Actividad n.º 676/13, también comprende al 100% de los trabajadores de las compañías de telefonía móvil (Movistar, Personal, Arsat, Nextel, Claro y las cooperativas telefónicas). Y la Federación de Organizaciones de los Mandos Medios de las Telecomunicaciones de la República Argentina (FOMMTRA).

Otras representantes dentro del sector son la Unión de Personal Jerárquico (UPJET) y el Centro de Profesionales de las Telecomunicaciones (CEPETEL). También se incluye en este análisis el Sindicato Argentino de Televisión, Telecomunicaciones, Audiovisuales, Interactivos y Datos (SAT SAID), que comprende a los técnicos y empleados que se desempeñan en los canales de televisión de circuitos cerrados.

Cabe destacar que FOEESITRA, FATEL, FOETRA, CEPETEL y FOMMTRA conforman una Mesa de Unidad Sindical de Telecomunicaciones, conocida como MUS.

Imagen n.º 1. Comunicado a los trabajadores telefónicos

**A TODOS LOS COMPAÑEROS TRABAJADORES DE LAS
TELECOMUNICACIONES**

En el día de la fecha 6 de julio del 2020 queremos informar a todos los compañeros representados por la Mesa de Unidad Sindical que hemos alcanzado un borrador de preacuerdo con la compañía Claro en idénticos términos al alcanzado con el resto de las compañías del sector.

El contenido de este acuerdo consiste en incorporar un 4 por ciento de aumento a los salarios de cada categoría de convenio a cobrar con los sueldos del mes de julio con carácter remunerativo y con impacto en todos los adicionales correspondientes al salario conformado.

Este importe será tomado como base de cálculo de la paritaria que comienza en julio del 2020 e impactará en la suma que se paga para conmemorar el día del trabajador telefónico correspondiente al año 2021.

El valor acordado, incrementará a partir del primero de julio el actual concepto adicional especial, a todos sus efectos.

Se crea además el adicional acta junio del 2020 equivalente a la suma fija y única de 4000 pesos para todas las categorías convencionales. Esta suma reemplaza a la creada por el decreto 14.20 y continuara liquidándose en las mismas condiciones que las actuales.

Con este aumento damos por cerrada la paritaria 2019-2020 y empezamos el proceso para iniciar la discusión de la paritaria 2020-2021.

FATTEL CePETel

Federación Argentina de Trabajadores de las Telecomunicaciones

FOEESITRA FOMMTRA

Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina

Federación de Organizaciones de los Mandos Medios de las Telecomunicaciones de la República Argentina

Fuente: Frente Telefónico, FOETRA. Recuperado de www.frentetelefonico.com.ar/images/comumus06072020claro.jpeg

CONCLUSIONES

El caso seleccionado en este capítulo comparte rasgos comunes con los otros que integran la investigación sobre multinacionales. Se trata de un grupo económico con grandes empresas asentadas en la región

del sector servicios, con numerosa plantilla de personal y que durante el período bajo estudio experimentó un gran crecimiento en el marco de un contexto de recuperación económica en Argentina. Entre las características de las estrategias empresarias en el sector pueden señalarse la descentralización productiva y la tercerización laboral. En Argentina, estas estrategias fueron instrumentadas a partir de la modificación de los marcos legales y las privatizaciones de las empresas telefónicas de gestión estatal durante la década de 1990, que hicieron posible la segmentación de la actividad y el ingreso de nuevos actores al mercado de las telecomunicaciones, impactando en las formas de conflictividad sindical en el sector (Del Bono y Bulloni, 2013).

Teniendo en cuenta nuestra pregunta –¿Cómo incidió el cambio de contexto político y económico a partir de 2015 en la configuración preexistente de las relaciones laborales?–, podemos afirmar que tradicionalmente los trabajadores estaban cubiertos por el convenio colectivo de la FAECYS, sector donde las mismas categorías laborales tienen salarios más bajos. Sin embargo, en 2018 se produce un cambio importante al incluirse en el Convenio Colectivo de los trabajadores telefónicos. El sindicato FOETRA se ha venido fortaleciendo desde 2003; además de disputar con el sindicato de comercio la representación, logró que la telefonía móvil fuera definida como actividad principal telefónica y finalmente que los trabajadores de Claro quedaran incluidos en el convenio colectivo de actividad (676/13A) junto con las otras compañías de telefonía móvil (Movistar, Personal, ARSAT, Nextel y las cooperativas).

Es decir que pese a que esta incorporación de los trabajadores de Claro se produce en un contexto de debilitamiento sindical como el manifestado en el período 2015-2019, el sindicato logró incluir a los trabajadores en un convenio con mayores beneficios. Asimismo, fue efectiva la estrategia de UNI GLOBAL a partir de un acuerdo con representantes del sindicato de Claro, que promovió una mayor sindicalización y fortaleza de los trabajadores.

Hemos podido comprobar que no es posible atribuir a datos de la *estructura* –contexto político y económico de retroceso que se observa durante el período 2015-2019 e impacta en el aumento del desempleo y un repliegue del papel del Estado– este acontecimiento en el que el sindicato logra un convenio más beneficioso para los trabajadores así como se involucra en una estrategia transnacional de una mayor sindicalización, forjando una nueva configuración que resulta ser más virtuosa que la anterior. Como hemos mencionado, durante el período 2008-2015 la empresa formaba parte de una configuración de las relaciones laborales caracterizada por un marcado carácter antisindical y la escasa participación de los empleados y trabajadores, pese a tener

a nivel macro un contexto favorable para los trabajadores en términos de derechos laborales.

El enfoque configuracionista nos permite observar que en el caso de Claro el poder del sindicato fue clave al actuar con una lógica sectorial que trasciende incluso a su propio sector alcanzando el nivel transnacional, en un contexto político institucional desfavorable.

BIBLIOGRAFÍA

- Carrillo, Jorge; Novick, Marta; Gomis, Redi; Guerrero, María Silvana y Palomino, Héctor (2011). Las filiales de la Argentina y México en la cadena global de valor. En Novick, Marta; Palomino, Héctor y Guerrero, María Silvana (comps.), *Multinacionales en Argentina. Estrategias de empleo, relaciones laborales y cadenas globales de valor*. Buenos Aires: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, pp.129-158.
- Del Bono, Andrea y Bulloni, María Noel (2013). Los claroscuros de la revitalización sindical en contextos de tercerización: un apunte regional sobre el sector de call centers en Argentina. En Senén González, Cecilia y Del Bono, Andrea (coord.), *La revitalización sindical en Argentina y sus heterogeneidades culturales*. San Justo: Universidad Nacional de La Matanza, pp. 128-150.
- De la Garza Toledo, Enrique (julio-diciembre de 2014). Empresas transnacionales, discusiones teóricas para su estudio. *Trabajo*, año 8, n.º 12, Tercera época, México.
- Haidar, Julieta (2018). Las relaciones laborales en Argentina. Cuando el Estado busca allanar el camino. *Boletín n.º 1 del Grupo Clacso, Trabajo, modelos productivos y actores sociales*. Disponible en www.clacso.org/boletin-1-el-trabajo-en-america-latina-investigaciones-y-perspectivas/
- Senén González, Cecilia y Garro, Silvia (2008). Fortaleza colectiva y fragmentación sindical en el sector de telecomunicaciones en la Argentina post-devaluación. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, año 13, n.º 19, pp. 145-171, Caracas, Venezuela.
- Senén González, Cecilia y Haidar, Julieta (2017). Estrategias de relaciones laborales de empresas multinacionales en Argentina: Ford, Citibank, Claro y Bimbo. En De la Garza Toledo, Enrique y Hernández Romo, Marcela, *op. cit.*, pp. 417-466.

OTRAS FUENTES

- CEPETEL (CTA - UNI AMERICAS). Variación de acuerdos firmados entre 2009 y 2020: www.cepetel.org.ar/escalas-salariales
- Acuerdo FATEL - Claro 2018: www.sitratel.org.ar/2018/09/11/acta-salarial-fatel-claro-amx
- FOETRA - FATTEL (enero 2020): www.foetra.org.ar/sitio/institucional/salarios-y-convenios.html
- Frente Telefónico FOETRA. Acuerdos con Claro 2020: www.frentetelefonico.com.ar/images/comumus06072020claro.jpeg
- Frente Telefónico FOETRA. Comunicado sobre teletrabajo 2020: www.frentetelefonico.com.ar/images/comumus06072020claro.jpeg

ENTREVISTAS REALIZADAS

- Informante del sector telefónico (15/4/16).
- Entrevista a André Rodrigues, director regional de UNI Américas (5/02/ 2018).
- Entrevista dirigente sindical de FOETRA (12/3/2020).
- Entrevista a delgados sindical (10/2/15).

ÍNDICE DE SIGLAS

- AMBA: Área Metropolitana de Buenos Aires
- CEPETEL: Centro de Profesionales de las Telecomunicaciones
- CGT: Confederación General del Trabajo
- CAC: Centros de Atención al Cliente
- CTA: Central de Trabajadores de la Argentina: CTA-Autónoma, CTA-Trabajadores
- ENACOM: Ente Nacional de Comunicaciones
- FATEL: Federación Argentina de Telecomunicaciones
- FOEESITRA: Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina
- FOETRA: Federación de Obreros y Empleados Telefónicos
- FOMMTRA: Federación de Organizaciones de los Mandos Medios de las Telecomunicaciones de la República Argentina
- MUS: Mesa de Unidad Sindical de Telecomunicaciones
- SAT SAID: Sindicato Argentino de Televisión, Telecomunicaciones, Audiovisuales, Interactivos y Datos
- SEC: Sindicato de Empleados de Comercio
- TICS: Servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- UNI: Red internacional de Trabajadores
- UPJET: Unión de Personal Jerárquico

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro n.º 1. Servicios brindados por Claro Argentina

Cuadro n.º 2 Salario conformado de convenio¹⁶, en pesos corrientes.
Categoría representativa

Imagen n.º 1. Comunicado a los trabajadores telefónicos

16 El salario conformado está compuesto por el básico, los adicionales estipulados y los aumentos por decreto del Poder Ejecutivo. Fuente: MTEySS - Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales - Dirección de Estudios de Relaciones del Trabajo.