



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

UNA APROXIMACIÓN AL FENÓMENO DE LA SUBCONTRATACIÓN LABORAL: El caso de Telefónica-Movistar

TRABAJO DE FINAL DE MÁSTER EN ANTROPOLOGÍA

AUTORA: Marta Vera Vega

TUTOR: Sílvia Bofill Poch

CURSO ACADÉMICO 2017-2018

DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGÍA SOCIAL

TÍTULO DEL PROGRAMA: Master de Antropología y Etnografía

CONVOCATORIA: Septiembre 2018

U

B

Índice

1. Introducción	2
1.1 Presentación de la investigación	2
1.2 Metodología	5
1.3 Las diferentes etapas	6
1.4 La estructura de la investigación.....	8
2. Las grandes transformaciones en la organización del trabajo en la era neoliberal.....	9
3. El fenómeno de la subcontratación.....	12
4. El caso de Telefónica-Movistar	16
4.1 Las reformas laborales y su relación con la transformación en la organización del trabajo en Telefónica:.....	18
5 . Breve presentación de los informantes	22
6. Trabajar en el sector de las tele-comunicaciones.....	26
6.1 Empezar a trabajar en Telefónica	27
6.2 Las condiciones laborales	36
El sistema de puntaje	41
La inseguridad laboral.....	48
Los trabajadores inmigrantes	52
Las mujeres de Telefónica	60
Las jornadas laborales extensas	68
Las sanciones	71
Los trabajadores autónomos	77
7. La huelga de 2015.....	80
8. Conclusiones.....	98
Referencias Bibliográficas.....	104

1. Introducción

1.1 Presentación de la investigación

Desde la década de 1980 hasta el presente la organización del trabajo a nivel mundial ha sufrido una enorme transformación. El surgimiento y la consolidación del neoliberalismo como respuesta y salida de la crisis de crecimiento de la productividad capitalista de la década de los años 70 sentó las bases de un nuevo paradigma de producción y organización del trabajo bajo el sistema capitalista. Para salir de esa crisis las empresas reestructuraron su tecnología y se transformaron radicalmente sustituyendo el anterior sistema fordista por un nuevo sistema de producción más flexible, tanto en la organización del trabajo como en la gestión de la mano de obra. El toyotismo vino acompañado de cambios profundos en las relaciones laborales, en el perfil de la mano de obra y en la propia cultura laboral. El sistema capitalista se reordenó sobre nuevas bases, dando lugar a nuevas relaciones entre las empresas. Las grandes empresas con estructuras verticalizadas, rígidas y jerárquicas optaron por aprovechar las nuevas formas de integración que les brindaba el acelerado desarrollo informático. De esta forma desarrollaron nuevas formas de organización del trabajo basadas en la externalización y la subcontratación, articulando entorno de sí una extensa red empresarial a partir del encadenamiento entre diferentes empresas. Para la antropóloga Mónica Casalet, el incremento de las redes de subcontratación *“se debe al intento de las grandes empresas de ganar flexibilidad reduciendo el capital necesario, el suministro de materias primas y la asistencia financiera, que en conjunto tienden a perder importancia como mecanismo de eslabonamiento”* (Casalet, 2001:8).

Si bien es cierto que el fenómeno de la subcontratación no es novedoso y tanto en las diferentes etapas del capitalismo como en épocas anteriores podemos identificar distintas formas de subcontratación, lo que hoy podemos afirmar es que el fenómeno de la subcontratación ha dado un salto cuantitativo, convirtiéndose en uno de los pilares fundamentales de reorganización industrial tras la crisis de los años setenta. Es decir, tomando las palabras del sociólogo De la Garza *“hay una*

extensión de formas antiguas que adquieren significados nuevos y también la aparición de algunas formas de subcontratación que no existían antes de los años 80” (De la Garza, 2000:3). A día de hoy vemos grandes empresas, de carácter regional o internacional, que optan por impulsar la subcontratación diluyéndose en el encadenamiento que se da entre la empresa principal y los grupos de proveedores.

El objetivo de esta investigación es profundizar en el estudio del fenómeno de la subcontratación a partir de un análisis del caso de Telefónica-Movistar, una de las principales empresas de telecomunicaciones a nivel estatal e internacional. A su vez, se trata de analizar la forma en que esto afecta la vida y la experiencia laboral de sus trabajadores.

Podemos considerar el caso de Telefónica un caso paradigmático, pues se trata de una empresa fundada en 1924 bajo el monopolio de ITT, una multinacional estadounidense. En 1945 Franco la nacionalizó apropiándose de la mayoría de sus acciones. Más adelante, bajo el gobierno de Aznar se privatiza Telefónica. Será propiamente en la década de los años noventa cuando Telefónica dará su salto internacional, coincidiendo con el enorme proceso de reestructuración capitalista a nivel global y sustituyendo el viejo sistema organizativo, rígido y vertical de la época precedente por el nuevo paradigma de empresa flexible. Desde los años 90 hasta la actualidad, Telefónica ha ido profundizando su tendencia a la externalización hasta convertirse en un nuevo tipo de empresa-red basada en acuerdos entre la empresa principal y las empresas proveedoras, dando lugar a una formación piramidal y jerárquica, formada por el eslabonamiento de cuatro niveles de empresas relacionadas entre sí: Telefónica empresa madre, contratadas, subcontratadas y trabajadores autónomos.

A lo largo de esta investigación expondré como se desarrolla y como opera este nuevo paradigma organizativo en el caso de la empresa que nos ocupa. Así, trataré de responder a las siguientes preguntas fundamentales:

-¿Es efectivamente la subcontratación laboral un nuevo modelo productivo?

-¿Hasta qué punto la subcontratación como estrategia de reducción de costes se articula con otros fenómenos a escala global? ¿Qué relación hay entre la subcontratación y el fenómeno migratorio en el caso de Telefónica?

-Si la subcontratación responde a un nuevo paradigma de reestructuración industrial, ¿es únicamente una nueva forma de organización interna de las grandes empresas, o significa también un mecanismo para enfrentar las conquistas de la clase trabajadora durante la época anterior?

-Con la subcontratación laboral, ¿se suprimen las principales conquistas de la clase trabajadora?, ¿favorece la aparición de nuevas formas de trabajo atípico y precariedad laboral?

-¿Cómo afectan las nuevas formas de trabajo, ligadas a la subcontratación, en la vida de los trabajadores y las trabajadoras del sector de las telecomunicaciones?

-¿Qué límites plantea la subcontratación como nueva estrategia productiva?

Mi hipótesis principal es que el fenómeno de la subcontratación laboral, tanto por su extensión a nivel global como por las características que encierra, puede considerarse un nuevo reordenamiento productivo del sistema capitalista. Los empresarios reclaman la necesidad de que se favorezca la subcontratación como única alternativa para enfrentar la globalización y los cambios constantes en el mercado laboral tanto a nivel regional como internacional. Consecuentemente, configuran un discurso desde el que la subcontratación aparece como la única alternativa efectiva contra la globalización. A esto se le añade además que, en particular, los empresarios esgrimen el argumento de que sólo así podrán hacer frente a los cambios constantes del mercado laboral. Este discurso ha favorecido la introducción de reformas en la regulación del trabajo que conducen a legitimar este proceso de externalización en cadena. Se consigue así que este proceso esté más profundamente arraigado en el seno de la sociedad y que, por tanto, sus

consecuencias sean cada vez más acusadas. Esto implica la seria pérdida de derechos de la clase trabajadora: se reducen de salarios, empeoran las condiciones laborales y disminuye en general la seguridad laboral. Por todo ello, el impacto subjetivo que ha tenido la subcontratación en la vida de los trabajadores es manifiesto, ya sea en su relación con el empleo, o bien en la configuración de nuevos sentidos sobre la forma de vida que el trabajo les ofrece, percibida como cada vez más insegura, más inestable y más precaria.

1.2 Metodología

Este ensayo etnográfico es el resultado del trabajo de campo realizado entre octubre de 2017 y mayo de 2018. La metodología que he usado ha sido de tipo cualitativo. Los datos han sido recopilados a través de entrevistas semi-estructuradas y conversaciones informales con un total de diez trabajadores y trabajadoras del sector de las tele-comunicaciones, todos ellos técnicos en tele-comunicaciones de Telefónica-Movistar. Como ya he explicado en las líneas anteriores, el objetivo principal de este trabajo es conocer la forma en la que se desarrolla el fenómeno de la subcontratación en Telefónica y a su vez, reflejar la forma en que esto afecta a la vida y la experiencia laboral de sus trabajadores. Para ello he entrevistado a trabajadores y trabajadoras que pertenecen a los diferentes niveles de la red empresarial, es decir, tanto a trabajadores contratados directamente por Telefónica, como aquellos que forman parte de la plantilla de las contratadas, las subcontratadas o autónomos. No sin dificultad, puesto que uno de los principales obstáculos que me he encontrado a la hora de hacer las entrevistas ha sido precisamente la imposibilidad muchas veces de concertar las entrevistas. Aunque los trabajadores y trabajadoras mostraban una buena predisposición a la hora de hablar conmigo, en muchas ocasiones el hecho de que el trabajador no controlase sus horarios y no pudiese planificar a qué hora habría acabado, hacía que las citas se cancelaran o tuviesen que darse en condiciones de mucho agotamiento por parte de ellos.

Me he centrado en el análisis de los discursos de los trabajadores con el

objetivo de poder abarcar la complejidad que gira en torno al fenómeno de la subcontratación, además de cómo afecta a su experiencia de trabajo diaria y a sus propias vidas.

He decidido entrevistar a trabajadores y trabajadoras que pertenecen a los diferentes niveles de la red empresarial porque cada uno de estos niveles presenta problemáticas concretas, que aunque están todas relacionadas entre sí pueden ser independientes.

Del mismo modo, he entrevistado tanto a hombres como a mujeres. Como trataré de reflejar en las siguientes páginas, la cuestión de género plantea problemáticas particulares que no solo se derivan del fenómeno de la subcontratación, sino que también se relacionan con las desigualdades de género que tienen lugar en el mercado laboral español, las cuales se expresan de una forma concreta en el sector de las telecomunicaciones. También es necesario remarcar que he entrevistado tanto a trabajadores españoles como a inmigrantes, tratando de remarcar la estrecha relación que existe entre el fenómeno de la subcontratación y el uso del fenómeno migratorio que hace Telefónica.

1.3 Las diferentes etapas

Entré en contacto por primera vez con los trabajadores y trabajadoras de Telefónica-Movistar durante el año 2015, durante la huelga contra la precariedad laboral y por la derogación del contrato “bucle”, que rebajaba de forma brutal el salario de los técnicos y técnicas. Durante los tres meses que duró la huelga me acerqué a los piquetes y charlas de solidaridad en varias ocasiones. Así fue como conocí a María José, una de las pocas trabajadoras de Telefónica que, sin sufrir ninguna de las condiciones laborales contra las cuales se levantaba la huelga, decidió formar parte de ella y solidarizarse con sus compañeros y compañeras. Durante la ocupación de la sede de Telefónica, tuve la oportunidad de conocer a varios trabajadores. Esas primeras charlas fueron las que dos años más tarde motivaron esta investigación.

Con más preguntas que certezas, acudí a María José para iniciar este trabajo. Con ella mantuve largas charlas en diferentes ocasiones, que me fueron sumergiendo en la realidad de los trabajadores y las trabajadoras de Movistar, ayudándome a construir las principales preguntas que han dado forma a esta investigación.

Sin embargo, es necesario reconocer que el proceso de elaboración del campo de estudio, las hipótesis y el rumbo de la investigación fue cambiando con el paso del tiempo a medida en que las entrevistas fueron avanzando. En un primer momento, mi interés giraba alrededor de la precariedad laboral de una forma general e imprecisa, mientras que más adelante acabé comprendiendo la necesidad de centrarme en el fenómeno de la subcontratación laboral, piedra angular de mi investigación y el principal factor que destacaban de forma prácticamente continua los trabajadores y trabajadoras a los que entrevisté.

Otro momento que es importante destacar es la relación entre el fenómeno de la subcontratación y el uso que hace Telefónica y las contratadas de los trabajadores inmigrantes. Esta cuestión, totalmente desconocida para mí hasta bien avanzada la investigación, apareció de casualidad en una conversación con Miquel, quien me habló de forma detenida y extensa del caso de Antonio, un trabajador peruano con el que me puso en contacto y al que pude entrevistar. Él me puso en contacto con otros trabajadores inmigrantes. Las entrevistas con ellos me revelaron una realidad mucho más compleja en la cual las relaciones de clase se imbrican con las desigualdades raciales como base del propio sistema de expansión de Telefónica.

Y finalmente, el estallido y el desarrollo de la huelga de 2015. Aunque es un tema que no he podido abordar en profundidad en mis entrevistas y que, en cierta manera, puede parecer que excede al tema de mi investigación, la huelga de 2015 ha marcado un antes y un después en la situación laboral de Telefónica. No solo aparece como un antes y un después en el imaginario colectivo de los trabajadores que entrevisté, sino que propició ciertos

cambios que creo necesario destacar. Aunque mediante la huelga los trabajadores no fueron capaces de cumplir con su principal objetivo: acabar con la subcontratación laboral (especialmente con la externalización mediante la contratación de personal autónomo), sí consiguieron hacer evidente los múltiples problemas que se derivan del hecho de que la subcontratación en cadena sea la principal estrategia de organización del trabajo en Telefónica-Movistar. Esto acaba desatando una enorme espiral de precariedad en la que se ven sumergidos sus trabajadores. Por la importancia del hecho mismo de la huelga y por la importancia que tiene en las entrevistas que he realizado, finalmente, decidí dedicarle un apartado entero a esta cuestión.

1.4 La estructura de la investigación

En el segundo capítulo, titulado “Las grandes transformaciones del trabajo en la época neoliberal” realizo un breve repaso sobre los profundos cambios que se han producido en la organización del trabajo desde los años 80 hasta la actualidad. Para ello he rescatado las principales tesis de sociólogos del trabajo como Ricardo Antunes o Benjamín Coriat, quienes desde una perspectiva materialista han estudiado extensamente las transformaciones del sistema capitalista en las últimas tres décadas.

El tercer capítulo, “El fenómeno de la subcontratación laboral”, es una aproximación al fenómeno de la subcontratación laboral, las diferentes modalidades en las que se expresa y como la extensión de este fenómeno ha conducido a transformar el propio concepto de empresa y de relaciones interempresariales. También se analiza el modo en que la subcontratación, como sistema de organización de la producción, viene acompañada de una profundización mayor de la precariedad laboral y de una extensión de diferentes formas de trabajo “atípico”.

En el cuarto capítulo, “El caso de Telefónica-Movistar” hago un breve resumen de la historia de esta empresa, así como una breve descripción de las

diferentes fases por las que ha pasado la organización de la producción.

El quinto capítulo es una descripción pormenorizada de mis informantes, de acuerdo con los distintos perfiles y modalidades de trabajo que existen en Telefónica.

En el sexto capítulo, titulado “El trabajo en el sector de las Telecomunicaciones” analizo, a partir de los datos obtenidos de las entrevistas, la forma en la que se desarrolla el fenómeno de la subcontratación laboral en Telefónica-Movistar, así como el modo en que ha afectado a la segmentación de los trabajadores y al deterioro de sus condiciones laborales. Analizo también la relación que tiene esto con su vida fuera del trabajo.

En el séptimo capítulo, “2015, la huelga de Telefónica”, me centro en este episodio, el cual duró tres meses, tuvo una importancia fundamental en el imaginario de los trabajadores y propició algunos cambios y mejoras en el sector de las tele-comunicaciones.

En el último capítulo, “Conclusiones”, recojo las principales ideas a las que me ha conducido esta investigación y trato de responder a las principales preguntas que he planteado en las líneas anteriores.

2. Las grandes transformaciones en la organización del trabajo en la era neoliberal

Como plantean varios autores (Antunes, Coriat), desde la década de los años ochenta en adelante el mundo del trabajo se ha visto afectado por un proceso múltiple y a la vez contradictorio. Por una parte, los países capitalistas avanzados se vieron afectados por un acelerado proceso de desproletarización del trabajo industrial o fabril; mientras que de forma paralela se avanzó hacia la expansión

del trabajo asalariado, principalmente gracias al desarrollo del sector servicios. Este hecho, combinado con la incorporación masiva de nuevos sectores poblacionales al mundo del trabajo asalariado, como las mujeres o la población inmigrante condujo a una heterogenización del trabajo y de la clase trabajadora aún mayor que la vivida en épocas anteriores.

Sin embargo, es necesario remarcar que estas transformaciones fueron acompañadas de una creciente fragmentación entre los trabajadores y las trabajadoras con la aparición de un nuevo fenómeno masivo, la “subproletarización”, que acompaña al trabajo precario, subcontratado, temporal, tercerizado o a tiempo parcial. De esta forma, podríamos afirmar que *“hay un proceso contradictorio, que por un lado reduce al proletario industrial y fabril; y por el otro aumenta el subproletariado, el trabajo precario o los asalariados del sector servicios. Incorpora al sector femenino y a la vez excluye a los más jóvenes y los más viejos”* (Antunes, 2000:29).

En primer lugar, pasaré a enumerar los enormes cambios que tuvieron lugar en los años 80 y que afectan a la organización del trabajo a nivel general, para después pasar a analizar la forma en que esto ocurre en el sector de las telecomunicaciones específicamente.

La era del neoliberalismo será reconocida por ser la época de la flexibilización de la producción y de la acumulación flexible, adaptando la producción a la lógica del mercado. Esta nueva forma de acumulación dio lugar a *“rápidos cambios en los patrones de desarrollo desigual, tanto entre sectores como entre regiones geográficas, además de un vasto movimiento del empleo hacia el sector servicios”* (Antunes, 2001:32).

El toyotismo como sistema organizacional penetra en la lógica empresarial y se combina o, incluso, llega a sustituir al modelo fordista en empresas o ramas enteras de la producción. Pero, ¿qué entendemos por fordismo? En palabras de Ricardo Antunes, el fordismo se caracterizaría por ser un modelo de *“producción en masa a través de la línea de montaje y productos homogéneos, control de los tiempos y movimientos por el cronómetro, trabajo parcelado y fragmentación de*

funciones, separación de ejecución y elaboración en el proceso de trabajo, existencia de unidades fabriles concentradas y verticalizadas y constitución del obrero-masa” (Antunes, 2001:27).

En cambio, como método de intensificación del trabajo, el modelo toyotista puede definirse como *“un sistema de organización de la producción basado en una respuesta inmediata a las variaciones de la demanda”* (Artigas, W; Useche, M; Queipo, B, 2008:2). Exige, por lo tanto, una organización flexible tanto del trabajo como de la fuerza laboral. A diferencia de la rigidez del sistema fordista, propia de la época anterior, el toyotismo busca adaptar la productividad a las variaciones impredecibles de la demanda, con el objetivo de reducir los riesgos y las pérdidas (o la disminución de beneficios). La producción en el sistema toyotista está directamente volcada a la demanda y, en ese sentido, se dirige hacia un mayor aprovechamiento del tiempo de producción, incluyendo desde el transporte a los controles de calidad que están garantizados por el just-in-time. Este consiste en el suministro de la cantidad de productos requeridos en el lugar exigido en el momento preciso. Como decíamos anteriormente, para ello, la organización flexible de la mano de obra se vuelve imprescindible. Esto afecta a los derechos laborales de la clase trabajadora, que también son desregulados y flexibilizados, *“para disponer de una fuerza de trabajo en función directa a las necesidades del mercado consumidor. Se estructura a partir de un número mínimo de trabajadores pudiendo ampliarlos a través de horas extras, por trabajadores temporarios, subcontratados, dependiendo de las condiciones de mercado. El punto de partida básico es un número de trabajadores reducido y la realización de horas extras”* (Antunes, 2001:41).

Al mismo tiempo, esta producción flexible exige romper con la rigidez de la relación obrero/máquina propia del fordismo. Al contrario, lo que predomina en las diversas fórmulas toyotistas es la llamada polivalencia, es decir, la combinación de varias tareas simples realizadas por un mismo trabajador. En este mismo sentido, Coriat habla de un proceso en el cual predomina la desespecialización y la polivalencia de los obreros profesionales y especializados para convertirlos en trabajadores multifuncionales (Coriat, 1992:41).

Otro de los cambios que dotarán de particularidad la década de los años 80 será el llamado proceso de descentralización productiva. Entenderemos este fenómeno como el proceso de organización del proceso de producción de bienes o servicios en el que una empresa no asume ciertas fases de la producción con sus propios medios materiales, sino que las desplaza hacia otras empresas auxiliares. Por la vía de la descentralización productiva *“la empresa principal opta por no realizar el conjunto del ciclo productivo con sus trabajadores, pues deriva parte de su actividad para que la lleven a cabo otras empresas o profesionales autónomos, personalmente o con asalariados a su servicio”* (Villalón, 2006:3). Ricardo Antunes, basándose en la investigación del sociólogo Murray, afirma que es precisamente la combinación entre la descentralización productiva y el avance tecnológico, un mecanismo para combatir la autonomía y la cohesión de la clase trabajadora. O en sus propias palabras, *“el artículo –de Murray- define las diversas formas de descentralización productiva, mostrando que la fragmentación del trabajo, sumada al avance tecnológico, puede permitirle al capital una mayor explotación como también un mayor control sobre la fuerza de trabajo”* (Antunes, 2001:32) Y señala, por último, como los sindicatos, que se desarrollaron en el universo del trabajador colectivo-masa se encuentran con enormes dificultades para asimilar e incorporar a esa clase trabajadora más segmentada y fragmentada. Todas estas cuestiones podremos verlas con más detalle analizando esta problemática en el sector de las telecomunicaciones.

3. El fenómeno de la subcontratación

Sin duda el fenómeno de la subcontratación laboral ha suscitado el interés de una gran cantidad de investigadores desde las más diversas disciplinas. Sin embargo, lo que se desprende de los diferentes análisis es que el concepto de subcontratación no es un concepto unívoco, sino que engloba diferentes realidades que hacen referencia a la transferencia de fases de la producción de la empresa principal a otras empresas intermediarias, ya sea en el ámbito nacional o internacional. Pero más allá de los distintos enfoques, el punto en común entre las diferentes investigaciones es que todas dan cuenta de un mismo hecho, que puede resumirse en el no reconocimiento de la existencia

de una relación de dependencia entre el trabajador y el beneficiario final de la obra o servicio que aquel realiza.

Como decíamos anteriormente, el concepto de subcontratación es todavía heterogéneo. Hay un gran abanico de conceptos relacionados (outsourcing, triangulación, externalización, deslaborización o tercerización) que en diferentes ocasiones se utilizan como sinónimos y otras veces aparecen de forma diferenciada. Esta amplitud puede dar lugar a confusiones, por lo que en este ensayo utilizaré la última definición propuesta por la Organización Internacional del Trabajo, aunque no ha logrado el consenso entre el conjunto de los investigadores. De esta forma me referiré a una empresa subcontratante en tanto que ésta “*define las condiciones de trabajo y las tareas a realizar por los trabajadores, supervisa la mano de obra, suministra maquinaria y herramientas a los operarios y aplica sanciones a los mismos en caso de fallas*” (De la Garza, 2012:25).

Las sociólogas Consuelo Iranzo y Jacqueline Richter, en su artículo “Las implicaciones de la subcontratación laboral”, identifican cuatro modalidades emblemáticas de subcontratación laboral:

1) Las empresas de trabajo temporal (ETT), se trata de empresas dedicadas a contratar trabajadores para proporcionarlos a otra empresa. En este caso, los trabajadores, aunque desempeñarán sus servicios para la última, la relación laboral será con la ETT. Según las autoras, la finalidad expresa de las ETT consiste en contratar mano de obra sin tener que asumir su responsabilidad, lo que acaba siendo una vía para el ahorro de gastos laborales y les permite una alta flexibilidad y movilidad laboral, algo que acaba siendo especialmente conveniente para aquellas grandes empresas que reservan buenas condiciones laborales para los empleados propios.

2) Las contratistas, según la definición de nuestras autoras “*son empresas que ejecutan una determinada obra o servicio para otra empresa, dentro o fuera de esta, pero con sus propios trabajadores e implementos. Esta relación se denomina outsourcing cuando en ella se cumplen determinadas condiciones*

de carácter técnico. Las contratistas tienden a su vez a transferir la realización de ciertas fases o tareas a otras empresas conformándose redes de subcontratación” (Iranzo y Richter, 2012:44).

3) Las cooperativas de trabajo asociado están conformadas por trabajadores en condición de socios que se agrupan entre ellos para ofrecer distintos servicios a diferentes empresas. Sin embargo, es su uso fraudulento lo que llama la atención. En diferentes momentos se trata de un mecanismo promovido por los patrones para evitar el despido o permitir la contratación. Estas cooperativas son el más claro ejemplo de deslaborización ya que los trabajadores asociados no generan responsabilidades laborales a los contratantes al no ser considerados trabajadores asalariados. De este hecho se desprende que no se les aplique la legislación mercantil y el contrato pase a entenderse como estrictamente comercial.

4) Las cadenas de subcontratación, que tienen lugar cuando las empresas externalizan distintas fases de su proceso productivo hacia otras empresas de menor tamaño. Como explican las autoras, *“generalmente la empresa contratante concentra el conocimiento y la tecnología y las subcontratadas son las encargadas de aportar el trabajo semi o no calificado y cuentan con condiciones laborales deficientes”*. Además, esta forma de descentralización productiva permite distribuir los riesgos de tal manera que la demanda estable queda en manos de las contratistas, a diferencia de las empresas subcontratadas que se hacen cargo de la mano de obra variable (Iranzo y Richter, 2012:49).

Además de estas cuatro modalidades que acabamos de señalar, considero pertinente agregar un quinto eslabón más, que cobrará relevancia en la etnografía:

5) Autónomos dependientes o falsos autónomos. Se trata de trabajadores a medio camino entre lo que podría considerarse el trabajo por cuenta ajena y el autoempleo. En términos legales los trabajadores autónomos no están subordinados a ningún empleador, por lo tanto, todos los riesgos caen sobre

sus espaldas. Sin embargo, en el caso de los falsos autónomos todos sus ingresos dependen de una única empresa cliente, que además les impone las condiciones y el valor de las obras o servicios que realizan. Este hecho obliga a que se mantenga una relación económicamente dependiente entre el falso autónomo y la empresa, más similar al trabajador asalariado que al autónomo en sí.

Es importante destacar que el fenómeno de la subcontratación en sus distintas modalidades no solo se da en sectores de poco valor agregado para las empresas como podría ser por ejemplo el servicio de limpieza, sino que al contrario la tendencia ha sido subcontratar actividades centrales, este hecho *“lleva a subvertir el concepto de empresa no reducida ahora a la propiedad de las acciones en común, ni mucho menos se circunscribe a la de la entidad físicamente delimitada en donde se producen bienes o servicios, sino que se transita hacia otro ampliado que incluye las redes de subcontratación”* (De la Garza, 2012:21). Esta importante transformación también la señalan otros autores, planteando que estas nuevas formas de organización del trabajo *“han llevado a que se desdibuje, en parte, la figura de la empresa en tanto que organización que abarca globalmente todas las fases de la producción y distribución hasta la colocación del producto en el mercado, mediante una estructura férrea y vertical, absolutamente jerarquizada y compartimentada”* (Navajas, López y Ariza, 2017:72).

Aunque fenómenos como este no son nuevos ni en el capitalismo español ni en el capitalismo global, lo que sí que es novedoso es la centralidad que ocupa como mecanismo de desconcentración productiva y flexibilidad laboral. La magnitud que ocupa la subcontratación como estrategia empresarial hace que muchos autores consideren que se trata de la forma central de organización productiva en la actualidad (De la Garza, 2012; Neffa, 2012). Entre las razones que explican por qué se ha convertido en la principal estrategia empresarial a escala global tenemos que destacar que la subcontratación persigue el objetivo final de abaratar el costo de la mano de obra con la finalidad de aumentar la tasa de ganancia del capital, y lo hace sustituyendo al trabajador por personas que prestan servicios (Leiva, 2009:5).

En este sentido, estos autores no dudan en considerar la subcontratación como una de las principales vías de salida a la crisis de crecimiento empresarial de los años setenta. En este mismo sentido, De la Garza considera la subcontratación *“no como una estrategia más junto a otras más importantes, sino como una de las centrales para sostener en el futuro cercano la acumulación de capital en escala global”* (De la Garza, 2012:21)

4. El caso de Telefónica-Movistar

Para conocer la fundación de Telefónica hay que volver la vista atrás hasta el año 1924, cuando se funda la empresa con el nombre de Compañía Telefónica Nacional de España (CTNE) bajo el monopolio de ITT, una multinacional de Estados Unidos que se benefició del fuerte intervencionismo de la dictadura de Primo de Rivera. Telefónica no fue totalmente estatal hasta 1945, cuando Franco la nacionalizó apropiándose del 79'6% de las acciones.

Desde sus inicios la empresa se convirtió en una de las principales vértebras de la economía española. Con 32.000 trabajadores y más de 100.000 pequeños accionistas consiguió escalar hasta la cima convirtiéndose en la primera empresa del país antes de los años sesenta. En el Estado español, de la misma manera que ocurre en el resto de países europeos, el sector de las tele-comunicaciones estuvo compuesto por tres agentes: la Administración, las empresas operadoras y la industria de fabricación de equipos de telecomunicaciones (Del Bono, 2002). Podría decirse que *“el régimen de monopolio natural supuso la unión de la Administración con la empresa operadora siendo su función fundamental proveer los servicios y redes de telecomunicación. El otro gran agente, el industrial, se componía por una empresa o grupo de empresas estrechamente ligadas a la operadora que se encargaba de suministrar los equipos e infraestructuras necesarios para el desarrollo de su actividad”* (Del Bono, 2002: 47). El resultado de este esquema era el de un modelo de empresa concesionaria verticalmente integrada con monopolio del mercado pero bajo la supervisión del Estado.

Este modelo se mantuvo hasta la década de los años 90, cuando Telefónica se privatiza bajo el Gobierno de José María Aznar. Finalmente, en 1998 *“se sustituyó el viejo sistema de concesiones y autorizaciones administrativas por licencias individuales y autorizaciones generales para prestar servicios y operar redes de telecomunicaciones. También se introdujo el concepto de operador dominante, que fue esencial para regular los precios de acceso que los nuevos operadores debían pagar a Telefónica por utilizar su red y para regular el servicio universal. Telefónica en su condición de operador dominante en telefonía fija estaba obligada a prestar un servicio universal básico a toda la población a cambio de una compensación”* (Calzada y Costas 2016:173).

Los años 90 serán los años de la gran transformación de Telefónica dando un salto hacia la expansión internacional, la liberalización, las privatizaciones y el salto tecnológico hacia la telefonía móvil. Mientras que paralelamente la empresa cambió su nombre a “Telefónica S.A” con una filial que absorbía todas las actividades al interior del Estado español y parte del capital internacional, “Telefónica de España”. En este momento y como consecuencia de las políticas de descentralización productiva y externalización de las actividades que marcaron el inicio del neoliberalismo se dio lugar a un escenario en el que existen *“por un lado, relaciones laborales que permanecen reguladas a través de normas consensuadas con los sindicatos y cierta estabilidad en el empleo en la empresa matriz o en las empresas que conforman el centro corporativo, y por otro lado, una periferia compuesta por empresas filiales o subsidiarias donde la filiación sindical es muy baja y en las que se encuentran situaciones de desregulación y precarización de las condiciones de trabajo con un tipo de contratación laboral fundamentalmente temporal”* (Del Bono, 2002:61).

Para algunos autores este proceso de descentralización productiva basado en la externalización de una parte del ciclo productivo en diferentes empresas más pequeñas, desplazando las actividades que antes realizaba la propia empresa, constituye la esencia de la organización empresarial en España (Pérez y Rodríguez-Piñero 2006:104). En el caso de Telefónica lo que

encontramos es una extensa red compuesta de forma jerárquica por Telefónica Madre, las contratadas, las subcontratadas, las cooperativas, los autónomos y los trabajadores no regulados. A cada uno de estos escalones se les corresponden distintas fórmulas contractuales asociadas a diferentes condiciones de trabajo y salarios dispares. Este proceso de “tercerización en cadena” se fue profundizando de un modo tal que en el año 2015 el 80% de los trabajadores y trabajadoras técnicos de Movistar no tenían relación contractual con la empresa. Como es de esperar, cuanto más abajo esté el trabajador o la trabajadora más precaria e inestable será su situación.

¿Cómo pasó Telefónica de ser una única gran empresa a la situación que se encuentra hoy en día? La realidad es que todos los cambios ocurridos en Telefónica no son un hecho aislado, sino que se enmarcan en un profundo proceso de flexibilización del empleo que afecta al conjunto de la economía española y que transformó radicalmente en diferentes episodios el marco legislativo que rige las relaciones laborales. Cambios tan bruscos que algunos autores no han dudado en afirmar que se trata de un verdadero proceso de desregulación (Pérez y Rodríguez-Piñero, 2006:106). Un hecho del que esta empresa pudo sacar enormes beneficios. Para una mejor comprensión, procedo a enumerarlos.

4.1 Las reformas laborales y su relación con la transformación en la organización del trabajo en Telefónica:

1. La reforma laboral de 1984 bajo el Gobierno de Felipe González, introdujo la contratación temporal a través de la Reforma del Estatuto de los Trabajadores. Diversos sociólogos del trabajo (Polavieja, 2003) identifican en este hecho un foco de enormes desigualdades sociales al interior del mercado laboral español, concretamente lo que se denominan desigualdades horizontales, es decir, desigualdades entre trabajadores de productividad equiparable (Polavieja, 2003:42). Este cambio acabó abriendo la puerta a un proceso progresivo de dualización del empleo, es decir, “*un proceso por el cual el mercado laboral se va separando progresivamente en dos grupos o*

segmentos diferenciados de asalariados: por un lado un núcleo central de trabajadores con contratos indefinidos (estables, insiders) y, por el otro, una periferia en expansión de trabajadores en situaciones de precariedad laboral (precarios, outsiders)” (Polavieja, 2003:87).

2. La Reforma de 1994, supuso una consolidación de la contratación temporal de carácter estructural fomentando los contratos de obra o servicio determinado, además de los contratos por aprendizaje para jóvenes. Otra de las principales medidas flexibilizadoras que contempló esta reforma fue la legalización del prestamismo laboral a través de las Empresas de Empleo Temporal (ETT).

3. La modificación de 1997, bajo el Gobierno de José María Aznar tuvo como principal modificación un abaratamiento general del coste del despido pasando de los 45 días por año trabajado a los 33 días de salario por año trabajado. Este cambio que fue el nudo central de la modificación de 1997 se profundizó en el año 2002 con el llamado “decretazo”.

4. La reforma laboral de 2006, es el resultado de un Pacto Social impulsado por el Gobierno del PSOE en el que participaron los sindicatos mayoritarios de CCOO y UGT, así como representantes de las principales patronales como la CEO y CEPYME. El resultado fue transformar en decreto las principales conclusiones a las que llegó la Comisión de Expertos en su famoso informe “Más y mejor empleo en un nuevo escenario socioeconómico por una flexibilidad y seguridad laborales efectivas”. En este sentido el informe plantea que *“las empresas españolas un marco laboral flexible, en el que puedan tener capacidad de adaptación y respuesta a las exigencias de un entorno competitivo cambiante”* (Pérez, 2006:66). Entre las diferentes medidas que se presentan en este trabajo nosotros solo nos ocuparemos de las relacionadas con las subcontrataciones y la cesión ilegal de trabajadores. Sobre estos temas la reforma plantea dos cuestiones, por una parte *“la mejora del sistema de información a los representantes de los trabajadores en los casos de contrata y subcontratas cuando la empresa principal y la contratista o subcontratista compartan de forma continuada el mismo centro*

de trabajo”; por otra, la definición de cesión ilegal de trabajadores “*para deslindar con claridad la subcontratación de obras y servicios entre empresas de la cesión temporal del trabajador a otra empresa que solo podrá efectuarse legalmente a través de las empresas de trabajo temporal*” (Pérez, 2006:66).

5. La Reforma de 2012, se aprobó durante el primer gobierno de Mariano Rajoy tras obtener la mayoría absoluta en las elecciones generales. En términos generales esta reforma facilita el despido por dos vías: disminuyendo las indemnizaciones y ampliando el catálogo de despido procedente. Además, esta reforma constituyó también un nuevo ataque a los sindicatos reduciendo el papel de estos en la negociación colectiva y en los despidos colectivos. La nueva legislación “*implica la posibilidad de que la empresa se descuelgue unilateralmente de las condiciones expresadas en el convenio si se dan circunstancias tales como pérdidas reales o previstas o una reducción del volumen de ventas*” (Bellod, 2013:11). Siguiendo la línea de flexibilizar el despido y atacar los sindicatos, la nueva reforma permite que la empresa pueda aplicar despidos colectivos de forma unilateral atendiendo a razones económicas.

De todas estas reformas saca provecho Telefónica, especialmente desde finales de los años noventa en un momento de plena expansión del sector de las telecomunicaciones, cuando la empresa empieza a realizar despidos masivos que después se traducirán en nuevas subcontrataciones y empleos temporales para aquellos trabajadores que vuelvan a ocupar los puestos de trabajo de quienes fueron despedidos. Los despidos se darán principalmente en forma de prejubilaciones pactadas con los empleados. En esta época, Telefónica emprende algunos de los despidos más masivos que se han llevado a cabo en el Estado español. Por una parte, el que tuvo lugar el 3 de septiembre de 1997 cuando Sintel, la filial de Telefónica, presenta un Expediente de Regulación de Empleo (ERE) que afectará a 1.411 trabajadores, es decir, el 62% de su plantilla. Dos años después, en 1999, se

vuelve a aplicar un ERE masivo que afectará a 10.800 personas¹. Este proceso de despidos masivos, así como la lucha que llevaron a cabo los trabajadores y trabajadoras han marcado un antes y un después no solo en la historia de la empresa, sino también en la memoria colectiva de los empleados. De esta forma nos lo explica Miquel, trabajador telefónico, o lo que es lo mismo, contratado directamente por Telefónica:

Sintel tuvo una batalla muy heavy, estuvieron acampados en Madrid. Pero eran contratas que tenían un buen salario y buenas condiciones, no como ahora. Y era para eso, para ir sacándole la gente a Telefónica poco a poco. Y pusieron las contratas justamente en lo que daba más trabajo, en todo lo que es meter postes, en los edificios nuevos...en esa época piensa que era la expansión de Telefónica y se tenían que poner centrales en cada pueblo, tenías que ir hasta el último lugar a meter el cable...así que entraron estas contratas.

Aitor, otro técnico de una de las principales contratas de Telefónica cuenta este proceso en estas palabras:

Bueno, cuando yo empecé hacía poco que Telefónica había empezado ya a despedir trabajadores, a prejubilarse, a empezar a deshacerse de su plantilla donde tenían a lo mejor 80.000 o 90.000. Y empezó con una subcontrata muy grande que fue la llamada Sintel que acabó con una huelga en Madrid, con una acampada en el Paseo de la Castellana, no sé cuántos días estuvieron, eh... una barbaridad, allí acampados. Fue muy grande esa lucha, la gente bajaba a darles de comer, bueno, fue espectacular y se ganó el juicio, incluso se ganó igual hace un año ahora mismo un talón de a lo mejor fue treinta millones de euros o algo así. Lo malo es que ha tardado tanto que algunos trabajadores se han ido por el camino, ya eran mayores y han ido falleciendo. Y bueno, pues viudas, hijos...hay gente que ha recibido de esta

¹ Los datos se pueden consultar en línea en el diario El País:
https://elpais.com/economia/2012/11/09/actualidad/1352463466_113676.html

lucha. Y a partir de aquí se abrió la veda ya, que es lo mismo que ha pasado en todas las empresas, que es la subcontratación: mismo trabajo por menos dinero. Que es lo que está a la orden del día.

María José, una trabajadora de Telefónica también considera la lucha de Sintel como la primera gran pelea de los trabajadores y trabajadoras del sector.

La primera lucha así sostenida en el tiempo fue la de Sintel, que debía ser más o menos en el 1999. Y fue el caso más grande...porque era ya una empresa participada por Telefónica, de un volumen considerable que tenía una plantilla a nivel estatal y cerraron el grifo directamente. Y bueno, esa lucha acabó desencadenando lo que fue el Campamento de la Dignidad que se montó en el Paseo de la Castellana. Y fue como el primer paso de experimentar con los de casa, ¿no? Porque Sintel tocaba muchos palos dentro de la telefonía, también podía estar con aires acondicionados o con cosas de estas, ¿no? Y eso, yo lo recuerdo antes del 2000, la primera.

5 . Breve presentación de los informantes

Como decíamos en la introducción, este ensayo etnográfico es el resultado de los intercambios con un total de diez informantes. Todos ellos han trabajado para Telefónica, algunos todavía se encuentran trabajando en este sector.

María José tiene 50 años y es madre soltera de dos hijos. Lleva trabajando para la empresa desde 1988. Este año se cumplen treinta años exactos trabajando en este sector. Proviene de una familia trabajadora de inmigrantes españoles que llegaron a Cataluña en la década de los 60 atraídos por los puestos de trabajo generados por la industria barcelonesa. Con 20 años recién cumplidos, María José empezó a trabajar para Telefónica, contratada directamente por la empresa, un puesto que ha conseguido mantener hasta el día de hoy. Sin ningún tipo de experiencia laboral previa ni formación académica más allá de la educación obligatoria, se colocó en Telefónica motivada por las posibilidades laborales que ofrecía esta gran empresa en plena expansión económica.

Yo no tenía ningún tipo de contacto ni conocía a nadie de Telefónica. Yo me enteré que la zona de Lluçmajor era una zona de telefónicos porque había las viviendas de la gente que llegaba de otras poblaciones o comunidades y la Telefónica cedía para que se instalasen. Yo en aquella época tenía 20 años y lo mismo pensaba que podía trabajar en la Renault que en un mercado, es que no tenía ni idea. Porque la formación que nos pedían en aquella época era como una información muy general, yo venía de COU para que te hagas una idea. Pero la Telefónica era una gran empresa, que ofrecía mucho mucho trabajo, y así fue que al final me coloqué.

Miquel tiene 53 años, de los cuales lleva trabajando en Telefónica los últimos 32. Es el hijo menor de una familia de clase trabajadora catalana, de padre carpintero autónomo y madre desempleada. Como todos los que he entrevistado de su generación, acabó trabajando en Telefónica porque la empresa empezó a contratar gente de forma masiva durante aquellos años. Pertenece a la primera generación de trabajadores eventuales en Telefónica, aunque contratado por la misma empresa. Sin estudios más allá de la educación obligatoria, Miquel acabó ocupando un puesto fijo como técnico que todavía hoy mantiene. Está casado con una mujer que trabaja en el mismo sector y es padre de dos hijos.

Aitor tiene 38 años y es hijo y nieto de telefónicos, empezó en 1994 cuando tenía los 18 años recién cumplidos. Lleva 20 años trabajando en este sector. Entró a trabajar directamente para una de las principales subcontratistas de Telefónica. En la actualidad, es delegado sindical en el comité de empresa y fue un destacado dirigente en la huelga del 2015.

Bueno, empecé con 18 años. Eh...no era un buen estudiante y me busqué la vida para ponerme a trabajar. Yo soy hijo de telefónico y en aquel momento lo que estaban eran las subcontratas y mi padre tenía contacto con una empresa de estas, que a mí me hicieron un curso a ver si valía y a partir de aquí ya arranqué y hasta ahora.

Lara tiene 35 años y ha trabajado en este sector 15 años. Está casada y su marido

trabaja en para Telefónica como autónomo, además es madre de dos hijos. Por este motivo, finalmente tuvo que pedir una excedencia de dos años por incompatibilidad de conciliar la vida familiar y laboral. Empezó a trabajar para Telefónica después de haberse quedado en paro, sin ninguna experiencia previa en este sector, consiguió un puesto en una de las contrataciones gracias a un curso que ofrecían desde la oficina del INEM.

Porque yo me quedé en paro. Bueno, en una empresa que cerró me quedé fuera y yo estaba en el paro con la expectativa de hacer algún curso. Yo estaba que “tengo que hacer algo, tengo que hacer algo”. Y me llamaron, yo me apunté a un curso que era un poco de todo, tema ordenadores, tema de electricidad, un poquito en general. Y luego de ahí nos hicieron prácticas y ya de Telefónica, las contrataciones nos estuvieron llamando y ahí empecé como aprendiz y empecé a ascender, a subir, a subir, a subir y bueno...fue duro el comienzo.

Christian es un trabajador peruano, tiene 42 años, empezó a trabajar en Telefónica en el año 2005. Desde los 18 empezó a trabajar en este sector en su país, en la ciudad de Lima, para la principal contratista de Telefónica, que en aquel momento era Sintel. Más tarde, montó su propia empresa en su país con el objetivo de lanzar un gran proyecto de tele por cable, que finalmente no pudo desarrollar. Vino a España por un programa interno de movilidad de los trabajadores que tenía la propia Telefónica, con el objetivo de traer técnicos experimentados de Latinoamérica a España. A los pocos años de llegar a Barcelona, se hizo trabajador autónomo y montó una subcontrata con un compañero, que no llegó a funcionar y cerró a los pocos años. Ahora tiene un restaurante de comida peruana en el centro de Barcelona.

Antonio tiene 40 años y también es peruano. Sin haber acabado los estudios básicos, empezó a trabajar en este sector a los 16 años en Perú, ayudando a su tío. A los 18 años empezó a trabajar para una contrata y dos años después la misma empresa le ofreció la oportunidad de venir a Barcelona, donde llegó el año 2006. Desde entonces hasta ahora ha estado trabajando para diferentes contrataciones y subcontratas de Telefónica. En el 2011, se vio obligado a hacerse autónomo ya

que ninguna contrata ni subcontrata le ofrecía trabajo si no cumplía ese requisito. Participó activamente en la huelga de 2015 y acabó arruinándose. Ahora trabaja como empleado en la subcontrata de un amigo suyo.

Luis Alberto es peruano, tiene 38 años y trabaja desde hace 20 años en este sector. En Perú empezó a trabajar para una subcontrata gracias a los contactos que tenía su padre, quién también había trabajado para la compañía nacional de teléfonos. Vino aquí en 2006, con el objetivo de cambiar de sector, sin embargo, al no encontrar trabajo volvió a su viejo oficio.

Yo empecé hace más de 20 años allá en Perú, llegó Telefónica y empezaron las subcontratas a contratar gente y nos enseñaban, ¿no? Hacían cursos y todo esto. Y como mi padre había trabajado en la compañía de teléfonos de Perú me metí allí y empecé a trabajar. Como casi todos los ex trabajadores de la compañía peruana de teléfonos que empezaron a entrar en las subcontratas y como habían trabajado en el sector, pero ya no formaban parte de la compañía de teléfonos pues empezaron a montar sus subcontratas y como yo conocía gente de ahí pues empecé a trabajar.

Alfredo es catalán, natural de Girona y tiene 35 años. Empezó a trabajar en este sector hace 16 años, a través de una formación profesional que hizo cuando acabó el instituto. Empezó trabajando para diferentes subcontratas. Cansado de la elevada rotación y la inestabilidad que le suponía cambiar de empresa cada pocos meses se mudó a trabajar a Barcelona. Aquí está casado y es padre de una niña. Desde hace 11 años trabaja para una de las principales contratas de Telefónica, y es delegado sindical en CGT.

Marisa es catalana y madre de dos hijos. Tiene 40 años y empezó a trabajar para Telefónica ya cansada de las condiciones laborales y el ritmo de trabajo frenético que vivía en la hostelería, donde estuvo trabajando varios años. Empezó a trabajar para una subcontrata de una pareja conocida. Con su marido, quien también trabaja en este sector decidió hacerse autónoma cuando la empresa para la que trabajaba cerró y vio que nadie le ofrecía trabajo si no se hacía previamente trabajadora autónoma. Finalmente, el proyecto no prosperó y acabó cerrando,

aunque su marido sigue trabajando en este sector. Ella acabó en paro. Y después de pasar a trabajar durante periodos cortos en alguna subcontrata, actualmente sigue desempleada.

Ricard es el marido de Marisa, sin ninguna experiencia anterior consiguió un contrato como practicante en una de las contratas de Telefónica. Allí le hicieron un curso, le enseñaron las bases fundamentales del trabajo y poco tiempo después se quedó sin trabajo. Durante años fue pasando de una subcontrata a la otra, hasta que finalmente en 2008 decide montar su propia empresa junto a su mujer, Marisa. El proyecto no tira adelante y cierra, debido a la imposibilidad de cumplir con los baremos que les imponen las empresas contratantes. Aunque su mujer se queda en paro, el sigue trabajando de autónomo para una de las principales contratas de Telefónica. Después de la huelga consigue que esta empresa lo absorba y lo contrate como personal fijo.

6. Trabajar en el sector de las tele-comunicaciones

Como reflejan los distintos testimonios de los trabajadores y las trabajadoras de Telefónica, todos provienen de familias obreras. Algunos ligados laboralmente a la empresa de forma previa, otros no. Como se puede ver a partir de la comparación de las distintas entrevistas, la forma de acceder a un empleo en este sector ha cambiado al mismo ritmo que ha cambiado la organización interna de la empresa. De este modo, aquellos trabajadores más antiguos accedían directamente a un puesto de trabajo directamente en la empresa madre, Telefónica, mientras que los de una generación posterior empiezan a ser contratados por las llamadas “contratas”. Mientras que los últimos en incorporarse al sector lo hacen directamente para empresas subcontratadas por las empresas contratantes, o son autónomos (falsos autónomos). Además hay que destacar que en este caso la mayoría son inmigrantes, un sector que representa una amplia mayoría del conjunto de la plantilla que trabaja en este sector.

Otro hecho importante a tener en cuenta es que cuanto más descendemos en la red

empresarial menos presencia de mujeres encontramos. En concreto, según cuentan mis informantes, es escasa la presencia de mujeres que trabajan en las subcontratas o para trabajadores autónomos. De hecho, aunque las mujeres tienen una presencia muy minoritaria en este sector, por motivos que desarrollaremos más adelante, se concentran principalmente en la misma Telefónica, o en las contratas principales. El caso de Marisa, una de las mujeres que entrevisté, podríamos considerarlo como excepcional. Ella empezó a trabajar en una empresa colaborando con un autónomo gracias al contacto con un amigo de la familia, que sirvió de puente para conseguir el empleo.

Para tener una idea lo más precisa posible he tratado de entrevistar a trabajadores y trabajadoras de perfiles muy diferentes, algunos forman parte de la plantilla fija de Telefónica, otros trabajan para las principales contratas, hay quienes lo hacen para subcontratas o han sido autónomos. Además, en el caso de los autónomos o falsos autónomos, al ser especialmente relevante, le dedicaré un apartado especial al final de este capítulo.

6.1 Empezar a trabajar en Telefónica

Miquel empezó a trabajar hace 35 años en Telefónica, directamente para la empresa principal. Accedió al trabajo del mismo modo en el que lo hacían todos en los años 80, presentándose a un examen a través de una convocatoria abierta y pasando un curso de formación de un año de duración, sin ningún tipo de formación específica previa pero con los estudios secundarios finalizados, lo que en su época se llamaba “COU”. En ese año en el que era un aprendiz recibía un salario mensual, suficiente para vivir, aunque menor del sueldo de un trabajador experimentado. Miquel pertenece a la primera camada de trabajadores eventuales contratados por la misma Telefónica para trabajar en la empresa principal. Para su generación trabajar en Telefónica era tener asegurado un futuro, con un empleo fijo y un sueldo mensual suficiente para poder mantenerse a uno mismo y a su familia.

Pues como podías trabajar en Correos...pues Telefónica era para los hijos de

los obreros, mi padre era carpintero autónomo y mi madre era ama de casa. Pues la única forma de conseguir trabajo que teníamos era Telefónica, Correos, la Renfe... una salida para los hijos de los obreros, si tú habías estudiado un poco y tenías una formación mínima salidas tenías, y claro, como venían de estas familias las plantillas eran luchadoras. Yo cuando entré en Telefónica, que es en el 85, es la primera vez que hay eventuales en Telefónica, hasta ese momento todo el que entraba trabajaba fijo. Sí que tenías que hacer un año de curso y si suspendías te quedabas sin trabajo, pero el rollo ya de contratar peña...en el 85 nosotros fuimos los primeros de estar como eventuales. Había alguna contrata en Telefónica, como Sintel que tuvo una batalla muy heavy, que estuvieron acampados en Madrid. Pero eran contratas que tenían un buen salario y buenas condiciones, no como ahora. Y era para eso, para ir sacándole la gente a Telefónica poco a poco. Y pusieron las contratas justamente en lo que daba más trabajo, en todo lo que es meter postes, en los edificios nuevos...en esa época piensa que era la expansión de Telefónica y se tenían que poner centrales en cada pueblo, tenías que ir hasta el último lugar a meter el cable...así que entraron estas contratas.

La historia de María José es similar. Empezó a trabajar hace más de treinta años para Telefónica, empresa en la que se ha mantenido hasta día de hoy. Hija de una familia trabajadora, acabó los estudios obligatorios y empezó a trabajar en Telefónica. Era el momento de la expansión de Telefónica, y empezaban a contratar a mujeres. Según ella, solo conoció a una mujer mayor que ella, la primera en conseguir un empleo como este. Del mismo modo que Miquel, empezó como aprendiz en la empresa, después de pasar un curso de formación del que se hacía cargo la misma Telefónica.

¿Y cómo empezaste tú a trabajar en este sector? Pues no tenía ningún tipo de contacto ni conocía a nadie de Telefónica. Y ya estando dentro me enteré que la zona de Lluçmajor era una zona de telefónicos porque había las viviendas de la gente que llegaba de otras poblaciones o comunidades, la Telefónica cedía para que se instalasen. Yo no tenía ningún tipo de contacto. Yo en aquella época tenía 20 años y lo mismo pensaba que podía trabajar en

la Renault que en un mercado, es que no tenía ni idea. Porque la formación que nos pedían en aquella época era como una información muy general, yo venía de COU...una vez que entrabas en Telefónica, te hacían un curso de selección, te enseñaban y si lo pasabas te contrataban.

Aitor, de una generación posterior lleva trabajando en este sector cerca de 20 años. Su padre era telefónico, igual que su abuelo. Sin embargo, él, que empieza a trabajar en el momento de la gran expansión de este sector, empieza a hacerlo ya directamente para una subcontrata.

Bueno, empecé con 18 años. Eh...no era un buen estudiante y me busqué la vida para ponerme a trabajar. Yo soy hijo de telefónico y en aquel momento lo que estaban eran las subcontratas y mi padre tenía contacto con una empresa de estas, que a mí me hicieron un curso a ver si valía y a partir de aquí ya arranqué y hasta ahora. He ido saltando por diferentes empresas a medida que las condiciones no me iban interesando, todas subcontratas de Telefónica, y así llevo pues 20 años. **Tú dices que hiciste un curso para este sector, ¿en qué consistía el curso?** Era un curso específico de líneas de teléfono y RDSI, porque antes no había ADSL. Y nada era un curso de 15 días. Un curso de soldados, como al que le dan la pistola pa salir a matar pues a ti te daban las instrucciones mínimas para que empezaras a ser rentable y pudieras salir a trabajar. Tenías que poner tu coche, tenías que... te pedían unas exigencias mínimas brutales porque además tú esto no empiezas...de un día al otro no sabes, tienes que echar muchísimas horas y muchísimos días hasta qué aprendes. De tiempo a lo mejor estás un año. Nosotros empezábamos que teníamos que poner el coche y nos decían “el primero que llegue a una producción mínima”, que era altísima, que ellos exigían, que era muy difícil llegar. Eh... “el primero que llegue, le damos coche de empresa”. Entonces yo que me las vi venir dije, yo aquí aunque me eche 18 horas diarias yo me voy a dejar la piel para conseguir el mínimo pa’ conseguir vehículo. De todos los que estábamos en el curso yo fui el único que consiguió el vehículo. Claro, también eché más horas que ninguno pero ya a partir de ahí... no tenía que poner mi vehículo, ya era otra cosa. Me pagaban el vehículo, la gasolina, ya era diferente porque ya podía sobrevivir

con lo que iba ganando y ya podía aprender más tranquilo. Además, después bajó el trabajo y la gente no alcanzó y estuvo un año y medio poniendo su vehículo y yo esto, al menos esa parte me había liberado ya. Pero...el inicio era...te mandaban a la guerra y a luchar y a instalar y a traer dinero pa' las empresas. Eso no ha cambiado.

Como podemos deducir a partir de su testimonio, uno de los cambios principales ligados a la voluntad de la empresa subcontratada de reducir costes, se da en la formación de los trabajadores. Mientras Miquel y María José tenían que aprobar un examen y pasar un curso de un año de duración, Aitor que empieza su carrera laboral a través de una subcontrata tendrá acceso a un curso de unos 15 días. Del mismo modo, mientras nuestros primeros informantes tendrán que pasar un examen en el que se pondrán a prueba los conocimientos adquiridos, Aitor pasará directamente a competir con sus compañeros por el puesto de trabajo “echando más horas que nadie”.

Este caso, es similar al de Alfredo, trabajador de la misma generación, que con sus palabras señala un aspecto que empieza a aparecer entre los primeros trabajadores de su generación, pero que en la actualidad es característico en este tipo de empleos, en efecto, me refiero al fenómeno de la alta rotación laboral de trabajadores que pasan por distintos empleadores:

Yo empecé hace ya 16 años, pero yo empecé en Gerona porque yo vivía en Lloret. Empecé a trabajar en una empresa que se llama Ibsolux que venía de Andalucía, donde ya tenía varios contratos allá. El problema es que cuando vino, en Gerona ya había dos contrata principales. El problema es que siempre que había contratos se lo quedaba casi todo una y la otra contrata iba cambiando entonces yo en los primeros seis años de trabajo pasé ya por tres contrata diferentes. Entonces ya cansado de todo esto y de la incertidumbre ya me vine a trabajar para Barcelona, empecé a trabajar para una empresa subcontratada, y ahora hace ya seis años que nos absorbió una de las grandes.

Como veremos más adelante, la movilidad laboral es tan intensa que no sería

exagerado considerarla como una característica fundamental en el sector de las telecomunicaciones, aunque, como todas aquellas cuestiones relativas a la precariedad laboral, se intensifica en las subcontratas y autónomos. Hay que especificar que cuando hablamos de rotación nos estamos refiriendo a un proceso en el cual el trabajador cambia de manera más o menos acelerada de empleador, dando como resultado una sensación de inestabilidad e inseguridad constante. A veces, en los cambios más extremos, esta movilidad puede ser también geográfica, obligando al trabajador a cambiar de ciudad o región para encontrar o mantener el trabajo. Durante mis entrevistas he podido hablar con trabajadores que me han confirmado que durante su vida laboral han pasado por más de diez empresas diferentes, encadenando diferentes tipos de contratos temporales. Este aspecto lo volveré a retomar en el apartado siguiente.

Christian es un trabajador peruano. Como él, la mayoría de la plantilla actual de Telefónica son inmigrantes que llegaron a España para trabajar en este sector en los primeros años de la década del 2000. La mayoría acumulando una experiencia de varios años trabajando en este mismo sector, ya fuese para empresas ligadas a Telefónica o para las empresas nacionales de sus respectivos países.

Generalmente, se trata de trabajadores que vienen a España contratados en origen, por lo cual la misma empresa les facilita obtener los documentos necesarios para instalarse en este país y les garantiza un empleo. Sin duda, esto tiene que ver con que es el momento de mayor expansión de Telefónica en España, pero también con el hecho de que la inmigración se convertirá en una abundante fuente de mano de obra precarizada. Como contarán los diferentes trabajadores inmigrantes que he podido entrevistar, no solo llegan directamente para trabajar con empresas subcontratadas, sino que además lo hacen para cubrir aquellos puestos de trabajo en peores condiciones.

Yo ya trabajaba en Perú. **¿En Telefónica?** Sí, para una empresa española, que es Sintel. Sintel es la que nos empezó a dar trabajo cuando éramos todos jóvenes. Y también ITT. Y con ellos, y pues luego ya han empezado a traer gente, pues Cobra y las contratistas, ¿no? Cobra, Abentel, Teleco... ahí ellos pues te hacían los papeles y te traían de Perú y de Chile también. **¿Veníais**

en grupo o veníais solos? No, no, en grupos, veníamos 20 o 30 o así. **¿Y qué te ofrecían para venir?** Lo mismo que a un español, lo mismo. En esa parte no había diferencia, los sueldos, los plus... porque depende de qué área o qué trabajo hacías tenías un sueldo que iba por variables como en todos lados. **¿Y hacías el mismo trabajo que hacías en Perú?** Sí, el mismo, siempre es el mismo. Acá la red cambia un poco, pero al final siempre es lo mismo. **¿Y cómo decides venir a España?** Es que en mi caso fue distinto, porque yo allí tenía un proyecto de llevar DirectTV a Perú y me lo rechazaron, eso es como el Canal+, es la televisión por satélite y yo lo presenté y lo tiraron al suelo. Y yo ya estaba quemado con este sector que es como una mafia y al salir la oferta pues me vine para acá, ya era el 2005. Yo vine de allá que... en realidad nos hizo un favor Telefónica, imagínate traernos a España con los papeles y todo. Pero claro, veníamos a trabajar duro, a trabajar los días de guardia. Había mucho trabajo y había mucho mucho trabajo por hacer pendiente porque no se daba abasto con la gente española, los técnicos. Era el crecimiento de España, que España crecía y crecía a un ritmo acelerado y claro, pues faltaba mano de obra, ¿no? **¿Eso en el año 2000?** Desde el año 2000 es que empezaron a traer gente con las contratas. Eso también tiene un punto de quiebre porque Telefónica bajó los precios de todo, o sea es que los sueldos se cayeron pero en picado, ¿qué quiere decir? Pues que mucha gente se ha ido, o han cambiado de empresa o directamente se fueron del sector. Pero acá los que vinimos no, una vez que llegas acá te quedas acá y si quieres seguir viviendo pues te aguantas todo lo que haga falta. Muchos se han quedado en Telefónica, y otros pues se han decidido a salir y se han ido.

El caso de Christian, lejos de ser una excepción, se convierte en la norma para la mayoría de los trabajadores inmigrantes en este sector, que son traídos por la propia empresa para trabajar en España. La flexibilización de la producción fue acompañada de un proceso paralelo de nuevas políticas de contratación y gestión de los procesos migratorios, que se beneficiaron de nuevas formas de contratación que se harán muy expansivas en esta época. Como señala Alicia Reigada, la adopción de estas nuevas formas de contratación “*ha provocado cambios en la composición de la fuerza de trabajo y en los patrones migratorios*”, pero también

“en las formas de organización y segmentación del trabajo” (Reigada, 2012:105).

El recurso a los trabajadores inmigrantes como mano de obra barata y flexible se da de forma tan frecuente en este sector que no es exagerado afirmar que se trata de un verdadero sistema de reclutamiento de trabajadores, el cual se da no solo por iniciativa de los empresarios sino con una verdadera participación del Estado.

No es casualidad, que la entrada masiva de trabajadores inmigrantes en el sector de Telefónica coincida con las modificaciones introducidas en la Ley de Extranjería en el año 2000, a partir de las cuales se potencia la concertación de convenios migratorios bilaterales en los cuales tienen origen los traslados de trabajadores desde diversos países de Latinoamérica a España para trabajar en las telecomunicaciones. Como explica la misma autora *“la aprobación en 2001 del Programa Global de Regulación y Coordinación de la Extranjería y la Inmigración en España (GRECO), que recoge, entre otros aspectos, la planificación de la llegada de inmigrantes desde su país de origen mediante acuerdos bilaterales, debe entenderse en relación con otras líneas que integran y definen la dirección que toman las políticas migratorias, en la medida en que los acuerdos persiguen regular las necesidades de los mercados de trabajo aparecen de la mano de aquellos otros que tienen como objetivo controlar y frenar la migración irregular”* (Reigada, 2012: 110). En este sentido, como plantea Raúl Delgado, el papel de la migración laboral o económica *“no es solo un cambio cuantitativo y de dirección de los flujos poblacionales, sino de una drástica recomposición del escenario laboral bajo el estigma de la precarización y la explotación extrema, donde las migraciones fungen como una pieza clave”* (Delgado, 2016:158).

Antonio también es peruano. En Lima empezó muy joven a trabajar en el sector de las telecomunicaciones. Su primera experiencia fue de manera irregular en la empresa de su tío cuando todavía era adolescente.

¿Cómo empiezas a trabajar en este sector? Yo empiezo a trabajar en este sector a los 16 años en Perú, ayudando a mi tío, él me estaba enseñando todo, que es la telefonía y todo esto y me contrataron allí. Estuve ahí unos años, cuando ya me hice mayor de edad ya me contrataron realmente,

porque desde los 16 años pues hasta después de dos años no podía yo tener un contrato. Y nada, estuve allí unos dos años como mucho y se me dio la oportunidad de venir para acá. Ya la empresa para la que yo estaba trabajando me dijo que podía venir para acá. Yo hice unos pequeños cursos allá en Perú, ¿vale? Y me trajeron, con el pasaje pagado, la estadía y aquello pintaba perfecto. Claro que llegamos acá, y en el 2006 que yo vine, hicimos más horas que cualquiera. Claro, nosotros empezábamos a trabajar a las 8 de la mañana y terminábamos a las 11 o 12 de la noche, de lunes a domingo, todos los días, todos los días. Y para ellos tú nunca llegabas a los objetivos de la empresa. Porque esto va por puntos, cuanto más haces más acumulas puntos y al final, según lo que hacen y en función de ese puntaje pues te pagan. Y tú nunca llegas, tú siempre tienes que dar más y más y más...

Luis Alberto es otro trabajador peruano. Aunque tiene más de 20 años de experiencia en este tipo de trabajo teniendo en cuenta los años que trabajo de esto en su país de origen, son prácticamente la mitad los que ha trabajado en España. Como es el caso de la mayoría de trabajadores inmigrantes, él también empezó accediendo directamente en una subcontrata.

Yo empecé hace más de 20 años allá en Perú, llegó Telefónica y empezaron las subcontratas a contratar gente y nos enseñaban, ¿no? Hacían cursos y todo esto. Y como mi padre había trabajado en la compañía de teléfonos de Perú me metí allí y empecé a trabajar. Como casi todos los ex trabajadores de la compañía peruana de teléfonos que empezaron a entrar en las subcontratas y como habían trabajado en el sector pero ya no formaban parte de la compañía de teléfonos pues empezaron a montar sus subcontratas y como yo conocía gente de ahí pues empecé a trabajar. **¿Entonces empezaste a trabajar ya directamente en una subcontrata?** Sí, para una subcontrata. Directo para una contrata no he llegado a trabajar más que aquí, allí en Perú siempre para una subcontrata. Y en realidad no quería seguir trabajando en el sector cuando llegué, porque yo no quería trabajar con las subcontratas yo me vine antes de que empezaran a traer gente y me vine

pensando de trabajar en otra cosa, pero cuando me vine al año vi que había oportunidad de trabajar en esto y esto es lo que sabía y volví a lo mismo, pero... ya te digo, yo me vine por mi cuenta. Pero cuando me vine, más o menos a los dos años empezaron a traer gente, un montón de personal, casi todo el personal que hay ahora porque casi todos son de fuera, la gran mayoría... por no decir que el 80% más o menos son de fuera.

Para Lara, una trabajadora más joven, la experiencia fue diferente. Aunque empezó a trabajar directamente para una subcontrata, en su caso tuvo que hacer un curso previo a las prácticas en la empresa, de forma totalmente externa a esta. Esta realidad, que se repite entre los trabajadores y trabajadoras más jóvenes, implica que la empresa no se hace cargo de la formación de sus empleados, sino que estos han tenido que acceder a un curso por su propia cuenta. Un elemento que es fácilmente relacionable con la voluntad de estas empresas subcontratadas de ahorrarse los gastos de formación de sus empleados.

Porque yo me quedé en paro. Bueno, en una empresa que cerró me quedé fuera y yo estaba en el paro con la expectativa de hacer algún curso. Yo estaba que ‘tengo que hacer algo, tengo que hacer algo’. Y me llamaron, yo me apunté a un curso que era un poco de todo, tema ordenadores, tema de electricidad, un poquito en general. Y luego de ahí nos hicieron prácticas y ya de Telefónica, las contratas nos estuvieron llamando y ahí empecé como aprendiz y empecé a ascender, a subir, a subir, a subir y bueno...fue duro el comienzo. Fue duro...porque claro estás rodeada todo de hombres. Entonces te sentías que no tienes pues a lo mejor una amiguita o...nadie, pero luego súper bien porque me apoyaron todos mucho. Cuando necesitaba...que “oye que no puedo con esto” súper buen rollo. En general con los compañeros súper bien. Nunca me he sentido discriminada ni cosas así. Cosa que con clientes sí por ejemplo. Con clientes te encuentras cosas del tipo “¿pero tú me vas a poner a mí el teléfono?”, “¿cómo que si yo te voy a poner el teléfono? Pues sí”, “Uh, pues yo quiero un técnico”, “No, no, yo soy la técnico”, les tenías que decir. Pero con los compañeros la verdad que súper bien. **¿En qué año empezaste a trabajar?** En el 2006. **Entonces ya es un momento en el que la empresa de Telefónica ya está estructurada en diferentes contratas y**

subcontratas. Claro, no me acuerdo en que año empezó pero creo que 10 años antes de que yo empezase.

Marisa lleva trabajando para Telefónica diez años. Lo hizo directamente para un autónomo, de forma totalmente informal y en su caso ni accedió a ningún curso ni a ningún tipo de formación previa.

Yo empecé a trabajar en octubre del 2008 y fue a través de unos amigos que conocían a la dueña de una subcontrata de Telefónica que me metió en el sector y prácticamente empecé todo con ella, era acompañar para aprender cómo se hace la faena básicamente.

Como veremos más adelante son principalmente los trabajadores y trabajadoras que acceden al trabajo en las empresas subcontratadas quienes se ven obligados a hacerse autónomos como parte de la política de Telefónica. Este es un giro enorme en la forma de organización de la empresa que acabará afectando al 80% de la plantilla.

6.2 Las condiciones laborales

Apropiándonos de algunos elementos que plantea Patricia Dávalos en su artículo sobre la segmentación y la subcontratación en el sector de las telecomunicaciones en Argentina (Dávalos, 2011: 603), la privatización de las telecomunicaciones y la extensión del fenómeno de las subcontrataciones fue acompañado de cambios importantes en las condiciones laborales, dando como resultado la generalización de lo que varios sociólogos denominan como “trabajo atípico”. Por su parte, Raúl Lorente identifica el empleo estándar como aquel que cumple los siguientes requisitos: ser un trabajo asalariado, es decir, prestado por cuenta ajena a cambio de un salario mediante un contrato laboral, de duración indefinida y a tiempo completo, que se desarrolla en una empresa o espacio productivo que es propiedad del empresario y en el que el trabajador queda atado mediante contrato con un único empresario (Lorente, 2004:18). El empleo estándar o “verdadero empleo” es aquel propio del modelo fordista que predominó y se extendió tras la primera

guerra mundial en los denominados países “avanzados”. Como señala Júlio Neffa *“se trata de un trabajo asalariado (es decir, subordinado de manera formal o real al capital, dependiente, heterónimo, en relación de dependencia), en el contexto de una economía desarrollada que creció a buen ritmo y de forma regular, centrada en el mercado interno, donde predominó una estructura productiva en la cual el sector industrial tenía predominancia. La mayoría de los obreros y empleados eran del género masculino, trabajaban a tiempo completo (según la duración de la jornada máxima legal vigente y dando lugar al pago con recargo de las horas extraordinarias cuando era el caso)”* (Neffa, 2010:19). Por definición, el trabajo atípico es todo aquello que no cumple los requisitos del “trabajo estándar”².

Podríamos decir que hasta la década de los años 80 los trabajadores de las telecomunicaciones forman parte de aquel sector que comúnmente se ha denominado “aristocracia obrera”, es decir, podríamos incluirlos en los estratos superiores de los trabajadores asalariados si nos fijamos en las condiciones de trabajo objetivas como *“los salarios, seguridad en el empleo y condiciones de trabajo, producto en parte de su inserción en uno de los sectores más modernos y dinámicos de la economía”* (Dávolos, 2011:604).

Como parte de los ataques al trabajo que marcaron la etapa neoliberal, se fueron debilitando todas aquellas condiciones hasta el punto de que la precariedad laboral afecta hoy a la mayoría de la plantilla. Pero, ¿a qué nos referimos cuando hablamos de precariedad? Como concepto, el propio término es bastante difuso, sin embargo, creo que podemos tratar de delimitarlo para entender a la realidad a la que nos referimos cuando lo utilizamos. Según varios autores, existen diferentes características que nos permiten identificar en qué consiste la precariedad laboral: a) incertidumbre sobre la continuidad del trabajo, b) insuficiencia del salario, c) condiciones de trabajo por debajo de la norma (jornada, organización del trabajo, formación, promoción, salud laboral, sindicalización...), d) insuficiente protección social respecto a prestaciones sociales y normas laborales (Colectivo IOÉ, 2008: 20-23). Pese a todo, se trata de

² He decidido usar los conceptos de trabajo “atípico” y trabajo “estándar” porque son conceptos generalizados en la sociología del trabajo, usados por la mayoría de los autores a los que me refiero.

empleos “*lícitos, establecidos válidamente por leyes o decretos y de esa manera se los naturaliza, aunque tengan repercusiones negativas sobre el sistema de relaciones de trabajo y sobre la vida y salud de los trabajadores*” (Neffa, 2010:17).

En este apartado trataré de ir desarrollando los cambios que se han ido produciendo en las condiciones de trabajo, así como en el trabajo mismo ya que, la expansión y la aceleración del desarrollo tecnológico han convertido el sector de las telecomunicaciones en un sector sometido a transformaciones constantes. Para analizar estos cambios y como han ido avanzando me basaré en el análisis de los testimonios de mis informantes y por lo tanto, en la manera en la que ellos los describen.

El trabajo de técnico en Telefónica cambia según la empresa en la que trabajes, desarrollando tareas que realmente pueden ser muy distintas entre los diferentes trabajadores, aunque se agrupen en el mismo oficio. Esta realidad se refleja en mis entrevistas. En el caso de los trabajadores y trabajadoras más antiguos, contratados directamente por Telefónica y que trabajan en la central, las tareas que realizan durante el día son básicamente dos: identificar las incidencias que se puedan producir o realizar las altas. Todo esto se lleva a cabo manipulando los cables que se encuentran en la propia central. Sin embargo, a diferencia de estos, los trabajadores de las contratas y las subcontratas, así como los autónomos, se dedican a realizar altas o solucionar las incidencias, aunque por lo general se dedican a una cosa u otra. El trabajo lo realizan siempre fuera de la central, ya sea en domicilios como en postes, al aire libre.

Otro elemento a destacar, es que el tipo de actividad que se realiza también cambia rápidamente, adaptándose a los cambios tecnológicos en el propio sector y a las exigencias de la expansión de la empresa. De esta forma encontramos trabajadores que se dedican a hacer instalaciones con cobre, mientras que otros trabajan con fibra óptica. Evidentemente los dos materiales al ser distintos requieren distintas formas de trabajar, así como diferentes niveles de especialización y conocimiento de las especificidades del sector.

Sin embargo, según el testimonio de los trabajadores entrevistados, la evolución de la tecnología mantiene una tendencia a la simplificación. Esto da como resultado que cada vez se necesiten trabajadores menos especializados, capaces de combinar una serie de tareas mecánicas y simples. Esta realidad está siendo aprovechada por las propias empresas contratantes para generar un trabajo cada vez más precario, aduciendo el argumento de la desprofesionalización del sector, contratando cada vez un mayor número de trabajadores y trabajadoras que no tienen los estudios específicos que antes se requerían y, por lo tanto, pagándoles menos por un mismo trabajo o destinándolos a cumplir con aquellos trabajos menos complejos.

Ricard:

En este sector, además, sois trabajadores especializados, que necesitáis unos conocimientos específicos, ¿no? El problema principal es que... a ver, a mí cuando empecé a trabajar lo que me pedían era un título de FP2, que es lo que yo tengo. Porque la universidad yo no la tengo acabada. Pero ahora también hemos conocido casos de gente que eran pintores, o lampistas, que son gente que no ha trabajado nunca en su vida de esto, entonces claro ¿qué dificultad tiene? Porque lo que pasa es que una vez llegada la fibra... el cobre sí que tenía una serie de medidas, de características eléctricas que tenías que conocer y estudiar para saber interpretarlas. Pero la fibra es un cable y conectar y ya, y tirar un cable lo sabe hacer cualquiera y ese es el problema. **¿Entonces lo que hay es desprofesionalización?** También, porque aquí lo que hay ahora es que llega un chaval nuevo, lo ponen una semana a trabajar con un compañero para que vea cómo va el tema y como es como te digo, que el cable de fibra es sencillo, porque es saber tirarlo y aprender a fusionar que la máquina eso prácticamente te lo hace solo... y ya está, va con un clic, sin misterio. **Entonces ¿esto se asocia a un tipo de trabajo menos especializado?** Sí, porque realmente, si te digo la verdad para hacer fibra contratan a gente que no tienen ningún tipo de estudio ni nada, que no ha trabajado nunca en su vida de eso, pero es porque es un trabajo que realmente es muy simple. Entonces, ¿quiénes somos los que estamos haciendo el cobre que sí que te requiere configuraciones manuales?

Eso lo seguimos haciendo la mayoría de los que llevamos años en este sector. Un chico de fibra le piden una avería y no sabe por dónde tirar, no lo sabe interpretar, está acostumbrado a ir y que a la primera le funcione, que enchufe ahí su router y le meta el código y le funcione solito. Lo que está pasando es que lo tienden a simplificar y sin que sea rutinario porque cada casa es un mundo, sí que es más sencillo y se penaliza con el salario, las condiciones... porque claro, en realidad mi trabajo empezó siendo especializado, somos ‘técnicos en telecomunicaciones’ teóricamente y no puede ser que cobremos menos que trabajos que no te requieren formación de ningún tipo.

Como cuenta Ricard, esta tendencia a la desprofesionalización no solo es aprovechada por las empresas para precarizar el empleo, devaluando el salario, sino que además se trata de un mecanismo de división de los trabajadores en distintas categorías según los estudios que tienen y el material con el que trabajan.

Además, las condiciones en las que se realizan estas tareas tampoco son las mismas para todos los trabajadores. Es fácil intuir que aquellos trabajadores que se concentran en los estratos más bajos de la red empresarial tienen que soportar las peores tareas. Particularmente, en el caso de Telefónica esta realidad recae sobre aquellos trabajadores que fueron los últimos en incorporarse al sector y que son en su mayoría inmigrantes. En este apartado, trataré de desglosar, a partir de los datos que he recopilado en mis entrevistas aquellas características propias del trabajo como técnico de telecomunicaciones y que son percibidas los trabajadores y las trabajadoras como elementos constitutivos de la precariedad laboral en este sector. Estos rasgos son principalmente la inseguridad laboral, las jornadas extensas y los bajos salarios, elementos relacionados directamente con el sistema de puntaje con el que Telefónica mide el salario de los trabajadores. Para comprender mejor la forma en la que esta precariedad afecta en distinta forma a los trabajadores y trabajadoras según si trabajan para la central, las principales contratadas y subcontratadas o bien, son o trabajan para autónomos he reunido diferentes relatos que pertenecen a los trabajadores y trabajadoras de las distintas categorías. Del mismo modo, me detendré en los relatos de las mujeres y los

trabajadores inmigrantes de manera específica para analizar el uso que hace Telefónica de las desigualdades raciales y de género y cómo estas cuestiones atraviesan la experiencia de trabajo de mis informantes.

El sistema de puntaje

El sistema de puntaje es lo que determina el salario que reciben los técnicos y técnicas que trabajan para Telefónica fuera de la central, quienes son plantilla fija no se rigen por este sistema de puntaje sino que tienen un salario fijo al mes pactado por convenio. El puntaje consiste en un sistema de puntos mediante el cual, Telefónica asigna un precio por punto. Cada una de las tareas que realizan los técnicos obtienen su valor medido en puntos, y la suma de esos puntos indica cuánto dinero ganan durante cada día de trabajo. El uso que las contratas y las subcontratas hacen del sistema de puntaje es importante para entender cómo se desarrolla la organización del trabajo en Telefónica, y paralelamente, el modo en el que esto afecta a la forma de trabajar de los trabajadores y trabajadoras. Por una parte, Telefónica impone y fija el precio final del punto, pero a su vez la contrata rebaja el precio al que paga el punto a sus trabajadores, y a las subcontratas. Del mismo modo, que las subcontratas pagarán un precio inferior del punto a sus trabajadores del que le impone la empresa contratista. De este modo lo que se produce es una devaluación progresiva del precio del punto así como vamos descendiendo en la pirámide organizativa, dando lugar a una disminución salarial y a la aparición de desigualdades en las condiciones laborales y salario de trabajadores que realizan el mismo trabajo.

Lara:

¿Y cómo es este sistema de puntaje? Pues yo por ejemplo que llevaba averías, pues por ejemplo las averías equivale a tanto y ya está, cambies el teléfono o tengas que cambiar el cable entero. **O sea, ¿da igual que te tires una hora que cinco?** Sí, da igual. Y claro, es eso, a ti te exigían X puntos al

día. Pero es que si en una casa ya te tirabas por lo que sea, en un domicilio tres horas, pues es que ya no llegas. Y entonces pues se te quedaban acumulados y acumulados y siempre tú le debías puntos a la empresa. O te quedabas hasta las tantas.

Sin embargo, este sistema de puntaje no es un sistema fijo, sino que al contrario está en negociación permanente. Telefónica trata de negociar a la baja el precio del punto, mientras que por su parte las contratas y subcontratas pagan un precio inferior por punto a sus trabajadores. El resultado de esto es una bajada progresiva de salarios. El 2015, con la nueva negociación de convenio, Telefónica aplicó una bajada de más del 40% en el sistema de puntaje. Esto, que suponía un ataque brutal al salario, fue lo que animó la huelga de aquel año, una de las más importantes que han llevado a cabo los trabajadores y trabajadoras de este sector y al que dedicaré más adelante un apartado específico.

Alfredo:

Me imagino que ya te han contado que trabajamos en base a unos puntos, ¿no? Que cada instalación vale unos puntos. Para que te hagas una idea, una instalación de una línea de ADSL te sube a unos dos puntos y algo, y antiguamente eran más de 4. O sea, era más del doble. Esto quiere decir que hoy, el mismo trabajo, nos lo valoran a la mitad. Esto repercute a que a final de mes no se cumple la productividad como le llaman ellos. Porque ellos te ponen un mínimo mensual y te dicen pues que tienes que hacer doce puntos al día, y si lo sobrepasas pues los puntos se te pagan a parte. Antiguamente todos cobrábamos productividad y poco te importaba quedarte hasta las siete o las ocho de la tarde porque a final de mes eran cuatrocientos o quinientos euros de más... hoy en día qué ha pasado, qué Telefónica ha aplicado estas bajadas de baremos tan brutal de tal manera que siguen exigiéndonos la misma producción y no llegamos. De ninguna de las maneras cobras un sobresueldo. Nosotros cobramos un salario base según convenio más las dietas y ya está. Pero antes sí, nos ganábamos muy bien la vida.

Marisa

¿Se pagan igual los puntos en todas las empresas o hay diferencias?

Claro que hay diferencias, de ahí es de donde sacan la ganancia. **Entonces, ¿cobra más por el mismo trabajo alguien de una contrata, que alguien que trabaja en una subcontrata?** Efectivamente, correcto. La empresa, Telefónica, le dice a la empresa “mira, yo te pago tanto por punto, y una avería vale tantos puntos”. A la vez, la contrata rebaja el precio del punto, y la subcontrata no puede hacer nada porque al fin y al cabo es quien le da el trabajo. Aquí ya tienes dos trabajadores que hacen el mismo trabajo, exactamente igual y van a cobrar diferente. Luego está el caso del autónomo, que yo lo he vivido porque monté mi empresa. Eso es insostenible, porque de ninguna manera puedes hacer frente a esos baremos.

Como hemos visto hasta ahora el sistema de puntaje es uno de los principales mecanismos que usa Telefónica para organizar y medir el valor productivo de sus trabajadores. Mediante este sistema la empresa cumple con dos objetivos, por una parte reduce los costes derivados del control y medición de la productividad de las diferentes tareas que desempeñan sus empleados; por otra, simplifica y reduce el valor productivo de sus trabajadores mediante la división de tareas a realizar y con esto reduce pérdidas futuras en el momento en el que los empleados dejan la empresa (Polavieja, 2003:19).

Como veremos más adelante, es precisamente este sistema de puntaje lo que es percibido por los trabajadores como el principal inconveniente en este sector. La necesidad de perseguir el objetivo de llegar al mínimo de puntos al día y el hecho de que estos se paguen de forma desigual entre los trabajadores de los distintos niveles es percibido como el principal desencadenante de la precariedad laboral. No es de extrañar, que igual que el precio de los puntos va a la baja a medida que descendemos en la jerarquía organizativa, las situaciones de inseguridad laboral y de explotación también se profundicen. Una situación que da como resultado grandes diferencias laborales dentro de este sector.

Maria José, trabajadora en la central y contratada por la propia empresa, nos cuenta en qué consiste su trabajo.

Cuéntame cuál es el trabajo que haces tú en Telefónica. Pues mi trabajo es meramente técnico, yo me dedico a hacer instalaciones de circuitos. Puedo instalar, modificar o dar de baja. Y claro, en los años que llevo...que este año ya hará 30 años desde que entré pues...hemos sufrido toda la evolución y la transformación en el trabajo. Tanto a nivel de lo que es la tecnología, desde el crecimiento de todo lo que es el 3G, el 4G... Como cuando se pasó del cobre a la fibra y todo el boom. **¿Y hoy por hoy, en qué consiste el trabajo de un técnico en la central?** Mi día a día: llego a la oficina y abro una aplicación que es la misma que tienen los compañeros de Movistar, que es Odisea. Entonces yo estoy en una zona que es la central de aquí de Sant Andreu, que es la que está al final del Passeig Valldaura. Aquí también está la central de Horta que está en Maragall y la central del Carmel que está en la parte de arriba de Gràcia. Y yo miro el trabajo y tanto pueden ser altas o bajas y lo que sí que hay desde hace unos cinco o seis años es una faena a la que le llaman “ventanas” que son básicamente cambios de otras operadoras. Por ejemplo un cambio a Jazztel, pues se tiene que hacer el cambio entre las operadoras más o menos al mismo tiempo porque claro, si haces el cambio en uno y en el otro no... se quedará colgado. Entonces son trabajos que tienen un día y una hora para hacerlas, porque si no viene multa. Y ahora el máximo trabajo sobre todo son muchas bajas, muchas bajas. Esto va por rachas, pero bueno yo trabajo en la central en salas que es donde acaba la última conexión de los teléfonos de una casa. Ya te enseñaré alguna foto para que te hagas una idea y entonces físicamente yo tengo que hacer la tirada de cable, que bueno, es trabajo con cables y herramientas y bueno lo primero localizas donde se conecta y hasta donde va y luego vas con tus herramientas y tienes que tirar el cable que pueden ser pues 25 metros de cable. **Entonces es un trabajo muy físico.** Sí, sí, sí, claro, porque tienes que subir escaleras porque trabajamos hasta la altura del techo y son escaleras como estas de biblioteca.

Como se desprende de su propia narración, a pesar de ser un trabajo que combina diferentes tareas físicas, y que por lo tanto se requiere un elevado nivel de esfuerzo, todo su trabajo tiene lugar en el mismo lugar, es decir, en la central de Telefónica. Se trata un trabajo con poca flexibilidad y con horarios fijos, que se adaptan a las necesidades de los usuarios y al momento en el que desarrollan su trabajo los técnicos que trabajan en domicilios particulares o en exterior.

Sin embargo, la experiencia de Lara, que trabaja para una contrata es muy diferente. Como ella misma nos cuenta y se podrá leer a continuación, su trabajo no es en una central, sino que se desarrolla mayoritariamente en los domicilios de los clientes. Lo común es que los trabajadores de las contratas, las subcontratas y los autónomos trabajen “en campo”, o lo que es lo mismo, fuera de la central, ya sea en domicilios o en la calle o la montaña.

¿En qué consiste tu trabajo? Pues lo mismo que cualquier técnico, llegas por la mañana, te pasan la faena por el móvil, por la página que tenemos, la aplicación y por ahí empiezas a revisar y a buscar faena. Lo primero que haces es ir a la central y ahí revisas que no sea, lo primero, de la central la avería. Cuando descartas que es de ahí pues lo primero que haces es visitar al cliente, le llamas y “mira soy de Telefónica, le llamo por el tema de su avería, ¿cuándo me podría pasar?” Le das las horas libres que hay y nada te vas a casa del cliente y cuando llegas miras, revisas, la entrada general, miras de ahí...vas a paso a paso. Es que yo hacía averías, por ejemplo, hasta que ya luego detectas de donde es la avería. Yo por ejemplo lo que peor llevaba es la escalera, eso es para mí brutal, pesa una burrada. Es que yo lo decía que pesa casi más que yo. Y me costó mucho el tema de la escalera, hasta que luego ya le pillas el truquillo de cómo colocártela y tal...que sigue siendo pesada, pero bueno. A mí es lo que se me hizo más cuesta arriba. Que tienes el coche lejos porque no hay aparcamiento y vete con la escalera tan grande. Eso es lo que yo peor llevaba, siempre lo peor, entonces...que llevas también una mochila por tema de las herramientas, el martillo, el destornillador, un alicate, lo mínimo, ¿no? Pero...sí, a mí la verdad la faena siempre me ha encantado. Pero lo que lleva detrás siempre es eso de la

presión, el corre-corre, que tienes x tiempo para realizar la faena. Esto me empujó mucho a ir a la huelga.

Lo que ella nos resume en estos párrafos es la sensación de trabajar a toda prisa – como se deduce de la frase “corre-corre”–, sin apenas descansos en toda la jornada, muchas veces sin las herramientas necesarias o sin que estas estén adaptadas al tipo de trabajo que se tiene que realizar. Esta es una cuestión que se repite de forma constante en los diferentes relatos de mis informantes, especialmente de aquellos que trabajan para contratistas o subcontratistas, incluyendo a los trabajadores autónomos. Al depender del sistema de puntaje, ni tienen un salario fijo ni una jornada laboral fija, sino que todo depende de su productividad diaria. Esta es la principal diferencia entre estos y los trabajadores de la central, a quienes se denomina bajo el nombre de “telefónicos”. Como decíamos anteriormente, los y las trabajadoras de las contratistas y las subcontratistas están sometidos a un sistema de puntaje en el que por cada tarea se les asignan unos puntos, cada punto tiene un precio y para obtener un salario base tienen que alcanzar un determinado número de puntos, imposible de lograr con una jornada laboral a tiempo completo, de ocho horas por día. De esta forma lo explican mis informantes:

Luis Alberto:

Con el sistema de puntos cuanto más hagas más ganas, y si no haces nada pues no cobras nada. La empresa te pide un mínimo, a partir de ese mínimo empiezas a cobrar. Entonces esto lo que hace es que la gente quiera sacar la instalación como sea, aunque se tengan que subir a cualquier lado, corriendo riesgos, aunque sea una instalación peligrosa da igual, mientras se haga la instalación. Porque cuantas más haces más ganas, y esa es la forma de trabajar.

Alfredo:

El día a día... es que partes de una base en que tienes ocho horas de trabajo y tienes cinco citas, si mi jornada de trabajo empieza a las ocho se supone

que a las ocho u ocho y poco yo tengo que estar por la zona. Yo empiezo a las nueve la primera cita y tengo otra a las diez, otra a las once... y la última a las cuatro, o cuatro y media. Pero ese es mi caso porque me voy a las cinco porque yo soy del comité de empresa, no es lo mismo... Entonces claro, ya juegas un poquito tú. Si llegas a las nueve y te das cuenta que no puedes, ya sea porque te das cuenta que necesitas un aparato que no tienes, que hay que pedírselo al comercial, que no está la persona... porque también pasa. Pues entonces a lo mejor dices, mira, voy a llamar a la de las cuatro porque a lo mejor está en casa. O al revés, que veas que empiezas a las nueve con trabajo que no acabas hasta la una, pues llamas y él te dice que te manda a alguien para el trabajo de las once... con eso vas jugando tú. El problema evidentemente es que la gente que está en oficinas citando normalmente no conoce la zona ni sabe cómo está la calle ni sabe si es la urbanización más antigua de la Tordera, que me voy a pasar ahí cuatro horas. Tampoco lo preguntan cuando llaman. Que nosotros les pedimos eso, que pregunten, qué les cuesta... ¿oye has tenido línea alguna vez? Si te dice que no ya sabes que no van a ser ni una hora ni dos, vas a tardar muchísimo más. Pero normalmente esto lo intentamos gestionar nosotros. Yo cuando me levanto por la mañana y veo el panorama ya lo sé, cuenta que llevo once años trabajando en la misma zona y no es lo mismo que te toque en una urbanización fuera que en el centro del pueblo. La verdad es que trabajas a destajo, con prisa porque sabes que el otro se va a ir, y esto afecta al tema de la prevención y la seguridad. Básicamente hay que tener en cuenta que la lógica es trabajar para hacer el máximo de instalaciones para llegar a lo que te piden, cuando antiguamente tú con dos o tres instalaciones tenías hecho el día. Con cobre, con seis todavía no llegarías. Es que seis instalaciones son seis casas, con clientes diferentes que viven en zonas diferentes. A lo mejor uno lo tienes en Calella y el otro en Pineda. Es lo que te digo, yo creo que con seis no llegarías y entonces los trabajadores se saltan la normativa de seguridad para llegar, ir más rápido. Antiguamente con tres instalaciones ya ibas bastante sobradito, ahora tienes que hacer seis para llegar si acaso justito. Y lo mismo empieza a pasar con las altas de fibra, que ya hay compañeros que les piden que hagan tres y cuatro al día. Cuando la media de tiempo estipulado para la fibra, porque tienes que tirarlo todo de nuevo,

es de entre tres y cuatro horas. Cómo le vas a pedir a un tío que haga cuatro altas, si estamos hablando de 12 horas una jornada. Entonces pasa lo que pasa, que si vas a tardar media hora en ponerte el arnés pues no te lo pones, no te pones tu casco...y luego se te mueve la escalera y te caes pues te rompes la pierna, o el brazo o la muñeca o depende de como caigas.

La inseguridad laboral

En estas líneas, Alfredo agrega otro elemento muy importante: la relación entre el trabajo a toda prisa, “a destajo” y el aumento de los accidentes laborales. Pero él no es el único. Este es un hecho que me han señalado la mayoría de mis informantes que perciben el trabajo fuera de la central como un trabajo en el que pueden darse diferentes situaciones de riesgo, principalmente porque las empresas no cumplen con la normativa de prevención de riesgos y seguridad en la mayoría de los casos. Todos los relatos que podrán leerse en las líneas que siguen reflejan como de una forma u otra, los trabajadores y trabajadoras son obligados a realizar tareas poniendo en riesgo su salud o su vida. Unas veces porque no cuentan con el material necesario, ya sean escaleras adecuadas, un arnés con el que sujetarse, etc...; otras, porque la propia inercia de intensificar el trabajo, cumplir con los objetivos de producción y trabajar rápido, lleva a los mismos trabajadores a optar por no cumplir con las normativas de seguridad para no perder tiempo y cumplir con lo que se les pide.

Alfredo:

Lo que si normalmente hacemos cuando nos encontramos con una instalación en la montaña es pedir ayuda, que eso están obligados por norma. Por el tema de la prevención. Que ese es otro tema, porque a mí cómo saben que soy del comité [comité sindical de empresa] siempre me ponen a una persona, pero a mis compañeros lo que les hacen es que le ponen uno que le quitan a otro que saben que no va a protestar. Y esto afecta sobre todo a la prevención. Uno que se cae de la escalera, porque no lleva el

arnés... como pasó el otro día en Madrid, con un tío que se subió a un tejado de uralita y el techo se rompió y el tío se mató”. **¿Cómo gestiona la empresa esto de la seguridad?** Cómo se hace, pero también cómo debería ser, porque tú cuando trabajas en altura, porque se considera en altura cuando supera los dos metros y medio, pues cuando es el caso tú necesitas dos personas. Nosotros además nos tenemos que asegurar, llevamos una escalera, un arnés, llevamos una cosa que se llama bípode que son como dos patas para enganchar la escalera y que no se tenga que apoyar en un poste y que venza el poste, entonces tú de esta manera lo apoyas para que la escalera para que no se vaya ni para un lado ni para el otro. La mía es la única empresa que la está utilizando ahora mismo. Sí que es cierto que varias contratas lo están exigiendo, están exigiendo que se usen las mismas medidas preventivas que usamos nosotros. Aunque también es verdad que no se toma muy en serio el tema de la seguridad, al menos en nuestro caso un poco más. Desde hace más de un año se están haciendo revisiones a los compañeros, se van y si saben que tiene que hacerse una instalación en la montaña vienen a ver qué se use todo como toca y si no es así son varios días de suspensión de empleo y sueldo. Nosotros por ejemplo tenemos el comité de prevención, hay reuniones periódicas... y mira sí, nuestra empresa se lo toma en serio, pero una cosa es que digas sí, se lo toman muy en serio, pero por la otra a la gente le siguen exigiendo trabajar más de lo que pueden y los obligan a cumplir. Nosotros estamos luchando ahora mismo porque se acabe esto de los puntos y todo esto, oye, si en mi contrato pone 8 horas, yo trabajo 8 horas y punto, lo que puedo y lo que me da tiempo y así podríamos acabar con la mayoría de los accidentes.

Todas las personas que he entrevistado están de acuerdo en que la inseguridad y los accidentes laborales están estrechamente relacionados con que los trabajadores no disponen de los materiales adecuados, esta realidad se hace más evidente en el caso de las subcontratas y los trabajadores autónomos.

Marisa:

¿En el caso de los autónomos, para tener un buen equipo y poder trabajar de forma segura, se lo piden a la empresa? No, en el caso de los autónomos lo normal es que todo dependa del autónomo, lógicamente no se va a gastar 600 euros en una escalera, si la encuentra por 100. Hay empresas, principalmente las contrata grandes, que les dan a sus trabajadores escaleras buenas, con el trípode, los obligan a ir en pareja a las instalaciones... en el caso del autónomo no, el autónomo tira adelante con lo poco que tiene. **Eso hace que haya más accidentes, imagino.** Sí, lógicamente.

Miquel:

Yo muchas veces he dicho ‘por aquí no paso, es peligroso’. Y si quieres que pase me traes una cesta grúa, un arnés, un casco y entonces sí lo hago. ‘Ah, vale vete’. Y lo hace el de la contrata. Porque tú los ves, que has acabado de trabajar o tienes tu descanso y están a unos metros de ti colgándose sin protección y sin nada, y luego el tío se cae y pues mala suerte. Porque no puede ser que uno trabaje 14 o 15 horas al día sin descansos, de lunes a domingo, sin descansos entre semana, sin un salario o sin contrato, y sin las herramientas ni la protección que necesita. Porque la mayoría son autónomos, aquí claro, cuando vieron que además de las contrata se podía explotar el doble a todos los hicieron autónomos...

Alfredo:

¿Telefónica no impone las medidas o las normas de seguridad a las contrata? Sí que hay un sistema de seguridad estándar que tienen que cumplir todas las contrata, lo que pasa que en este caso es mi empresa que tiene una seguridad por encima de la exigida, pero es una seguridad propia. Lo que pasa que claro, la verdad es que las medidas de seguridad están bien, van muy bien cuando las usan. Pero claro, también es tiempo, y si tú te vas a la montaña y tienes que hacer catorce postes tirando cable, eso son catorce veces que tienes que colocar la escalera, el trípode, ádate, desátate... estamos

hablando de que catorce postes cumpliendo la seguridad, entre dos personas, quizás en tres horas no has acabado, mientras que si no lo cumples es ir subir tirar el cable y bajar. Yo creo que un trabajo así en un día no lo acabas, necesitas un día y medio mínimo. Aquí viene el problema porque Telefónica les baja el baremo a las contratas y además les exige una seguridad. Pero es que está claro que si cumples toda la normativa de seguridad la empresa pierde pasta, entonces oye, en cuanto ven que tardas porque haces lo que se tiene que hacer pues la empresa no te contrata. Este es el día a día de los autónomos, si un trabajador fijo de una contrata tiene presiones para no cumplir la seguridad, imagínate un autónomo, que si no hace una instalación no es que solo no la cobra, es que además él sigue pagando el coche, las herramientas, lo sigue pagando todo. Aún menos las van a cumplir, si tienen que ir a toda prisa. Si todos vamos así, ellos más todavía.

Antonio:

Nosotros empezábamos a trabajar a las 8 de la mañana y terminábamos a las 11 o 12 de la noche, de lunes a domingo, todos los días, todos los días. Y para ellos tú nunca llegabas a los objetivos de la empresa. Porque esto va por puntos, cuanto más haces más acumulas puntos y al final, según lo que hacen y en función de ese puntaje pues te pagan. Y tú nunca llegas, tú siempre tienes que dar más y más y más... y finalmente yo en 2006 al poco tiempo de venir yo tuve un accidente laboral muy fuerte. Porque un compañero necesitaba una ayuda y yo estaba en ese entonces trabajando en Tarragona y el necesitaba una ayuda en Cáceres, ya casi a las afueras de España, y nos fuimos para allá que eran las 9 de la noche, después de una hora y media de camino regresando a Tarragona. Y eso que al llegar a Tarragona el encargado me dice que mañana, al día siguiente, a las siete de la mañana tenía que estar el trabajo echo allá en Cáceres. Y que si no estaba hecho ya tú te ibas a Perú, ya estabas amenazado. Con esto que nos amenazaban. Y el tema fue que yo que estaba amenazado cogí el coche a las tres de la mañana después de un día de trabajo y mi compañero estaba en otro coche y cuando estábamos en la carretera pues que yo me quedé dormido y me di cinco vueltas de campana con el coche. El coche es que se

quedó destrozado total y a mí menos mal que no me pasó nada. Y nada, el tema es que vino mi encargado, porque es que yo quedé limpio, porque tampoco es que había bebido ni nada, porque me hicieron las pruebas. Y lo cierto es que el encargado me dijo, ‘Bueno Antonio, yo son las tres de la tarde. Lo que tenemos que hacer es ponerte una orden’. ‘¿Pero cómo es que voy a trabajar ahora?’, le digo. ‘Después de todo este accidente es que yo no puedo trabajar, tengo que ir a revisarme, por lo menos ir a la mutua...’ y ‘No, no, si estás bien, yo te veo que estás bien’. ‘No, mira, yo me tengo que ir a revisar’ y me puse duro y pude ir, pero al día siguiente me tuve que poner a trabajar, menos mal que no tenía nada. Pero es que claro, nosotros vivíamos con la amenaza esta de que si tú no cumplías, tú te ibas a Perú.

Los trabajadores inmigrantes

El relato de Antonio es probablemente uno de los más impactantes, ya que expresa a la perfección hasta dónde llega la situación de precariedad y explotación extrema a la que se ven sometidos los y las trabajadoras en este sector, aún más si son inmigrantes. Como dice Castles (2013), la migración bajo el sistema capitalista puede entenderse como “la historia de la inequidad”, una definición que me parece bastante precisa cuando tomamos en cuenta historias como las de Antonio y sus compañeros de trabajo inmigrantes que llegan para incorporarse al trabajo en el sector de las telecomunicaciones, pero en unas condiciones aún peores a las que en aquel momento podría tener cualquier trabajador nativo.

Como plantea el mismo autor, citando a Robin Cohen, “*el capitalismo ha creado trabajadores libres y no libres en cada etapa de su desarrollo*”, y agrega, “*los trabajadores inmigrantes con frecuencia pueden ser considerados trabajadores no libres*” (Castles, 2013:11). Esto puede ser así por diferentes razones según Castles, ya sea porque son obligados a viajar a los lugares en los que se necesita fuerza de trabajo, ya sea porque se les niegan los mismos derechos que a los trabajadores nativos, o bien porque se sufren diferentes formas de desigualdad, institucional o informal (Castles, 2013:12). Como señala este autor, las diferentes

formas de reestructuración de la fuerza de trabajo se combinan como parte de un profundo proceso de “segmentación del mercado laboral”. Para entender a qué me refiero con este concepto recuperaré algunos de los elementos que aporta Piore (2014).

Para este autor, la migración internacional debe entenderse como un elemento estructural del desarrollo capitalista, estrechamente relacionada con el desarrollo tecnológico en los llamados “países desarrollados” y con la propia sociología de la fuerza de trabajo. En este sentido, para Piore la migración internacional se deriva de la demanda de trabajadores extranjeros en las sociedades industrializadas, una necesidad inscrita en el propio proceso de desarrollo debido a la necesidad constante de mano de obra. Rescatando sus propias palabras *“históricamente, la migración internacional ha surgido de la interacción entre economías de los países avanzados, que generan una demanda de trabajo con ciertas características que difícilmente se encuentran en su propio territorio, y el trabajo extranjero, que tiene diferentes perspectivas en el mercado de trabajo de los trabajadores nacionales”* (Piore, 2014:2).

El núcleo central de su teoría del “mercado de trabajo dual” consiste en señalar la existencia de un mercado de trabajo dividido principalmente en dos segmentos. Por una parte, el “segmento primario”, que se caracteriza por incluir todos aquellos trabajos con altos salarios, buenas condiciones laborales, seguridad, clara delimitación de las responsabilidades y la posibilidad de ascender; por la otra, el llamado “segmento secundario”, que al contrario que el anterior, se caracteriza por la inestabilidad, los bajos salarios, la inseguridad, la escasez de garantías laborales y las pocas probabilidades de promoción. Para este autor, esta bifurcación del mercado laboral es una característica intrínseca de las economías desarrolladas, debido a la necesidad de los empleadores de garantizar una fuerza de trabajo permanente y estable, reservándose una parte variable que ocupa la mano de obra adicional. De esta forma, *“para las empresas, que buscan cómo gestionar los costos variables que ya no pueden transferir a su fuerza de trabajo central, la idea de mantener una franja de trabajadores inmigrantes dóciles se volvió cada vez más atractiva”* (Piore, 2014: 3).

La geógrafa Saskia Sassen llega a una conclusión similar cuando plantea que *“el proceso de reestructuración económica ha generado un gran aumento de la demanda de trabajadores y trabajadoras infrapagados en empleos que ofrecen pocas posibilidades de ascenso. Las mujeres y los inmigrantes aparecen como una oferta de trabajo que facilita la imposición de bajos salarios en condiciones de alta demanda y para sectores de alto crecimiento”* (Sassen, 2003:75).

Luis Alberto, otro trabajador inmigrante peruano, nos describe esta realidad con sus propias palabras:

Cuando estuve aquí, a los dos años, empezaron las subcontratas a traer mucha gente, vamos, que casi la mayoría de los que hay ahora son de fuera. La gran mayoría por no decir el 80%. **¿La mayoría de los que no son de la central?** No, claro, la mayoría de los que son de subcontratas. En mi empresa por lo menos el 80% son de fuera, el 20% son de acá. **Un montón.** Casi todos. **¿Por qué opinas que se da esta situación?** La verdad que invirtieron mucho en traer gente de allá. El motivo no lo sé, porque que yo sepa cobra igual uno de aquí que uno de allá. Aunque la diferencia fue que a la gente que trajeron los empezaron a descontar después el pasaje o todo lo que habían invertido y al final pues tenían trabajadores por lo menos seis meses cobrando la mitad de lo que tenían que cobrar, porque les descontaron los que habían invertido. Luego también que por la forma en la que se trabajaba allá en el Perú, o en el país que sea, los traían aquí a que vengan a lo mismo con la misma mentalidad, a hacer producción para ganar dinero y cuánto más hagas más ganas, sin importar las horas que sean. Es que aún ahora sigue esta mentalidad igual, muchos compañeros que tienen la familia allá y viven solos aquí dicen “oye, pues trabajo sábado, domingo, total qué hago en mi casa solo, pues salgo a trabajar, produzco más y gano más dinero”. Y así todos los días, porque su vida es trabajar, trabajar y hacer dinero, esa es la mentalidad de la mayoría.

Como se puede interpretar de las palabras de este informante, el recurso de la fuerza de trabajo inmigrante en Telefónica está íntimamente relacionado con las mayores posibilidades de imponerles ritmos de trabajo abusivos y someterlos a

una mayor explotación. Desde este punto de vista los empleadores buscan reclutar *“colectivos laboralmente débiles o vulnerables a los que poder aplicar condiciones y salario inferiores o más precarias y con las limitaciones con que se encuentra este colectivo que les impide movilizarse laboralmente de una forma completa”* (Lorente, 2003:36).

Como podemos ver de los relatos de Antonio y Luis Alberto, no se trata solo de que los trabajadores inmigrantes ocupen en su mayoría los puestos de peor calidad en el sector. Los empleadores también se aprovechan del escaso o nulo conocimiento de los derechos laborales que tienen como trabajadores en el país de acogida para cometer distintas formas de abuso patronal, así como de que los trabajadores inmigrantes son en su mayoría trabajadores jóvenes, sin responsabilidades familiares en el país al que llegan. La sensación de que los empleadores se aprovechan de que los trabajadores inmigrantes son un colectivo en su mayoría no sindicalizado y que no tiene recursos sociales ni legales para enfrentar los abusos se repitió de forma constante en las diferentes conversaciones que mantuve con mis informantes extranjeros. De las palabras de Antonio y Luis Alfredo hay un elemento en el que me quiero detener porque lo considero especialmente representativos de esta situación: la amenaza de ser devuelto a Perú.

La mayoría de los trabajadores inmigrantes fueron contratados en origen desde sus propios países, es decir, llegaron con un pasaje y una estancia supuestamente pagadas. La amenaza de ser devueltos a sus países si no cumplían con los objetivos exigidos por las empresas se repetía de forma constante, llegando a ser en la práctica un verdadero mecanismo de disciplinamiento de los trabajadores. Evidentemente, la necesidad de mantener el empleo, sumado a la sensación de indefensión absoluta por el total desconocimiento de sus derechos y tener un entorno social reducido a más trabajadores que se encuentran en la misma situación, los hunde en una espiral de explotación y precariedad como la que nos han relatado.

Antonio:

Lo que pasa es que nosotros no sabíamos lo que había acá. El trabajador español sabía sus derechos, nosotros sabíamos los derechos de allá, y allá tú trabajas para comer y no importa cuánto y si no trabajas no comes. Eso es lo que vinimos a hacer aquí. Entonces claro, pasado un año ya nos dimos cuenta de lo que estaba pasando. Yo por mi parte siempre he querido exigir mis ocho horas, pero muchas veces no podía. Hemos pecado de ignorantes en este sentido, pero muchos... y obviamente se han aprovechado. Hay que cambiar el punto de vista de nuestros compañeros mismos, porque claro nosotros llegamos aquí y estamos solos, no tenemos ninguna responsabilidad y hacemos las horas que queramos, sin embargo, un trabajador español pues tiene su familia, tiene sus cosas, tiene su vida y claro, pues trabajan ocho horas. En cambio, nosotros no. Yo fui uno de ellos, hasta que me di cuenta y empecé a exigir.

Pero la historia no acaba aquí. De hecho, con el paso de los meses lo que descubrieron estos trabajadores era que la empresa no solo los estaba explotando, sino que además les había estafado:

Christian:

Nosotros fuimos contratados en origen. Vinimos en grupos como te contaba y nos clasificaban a los supuestamente a los mejores entre cien o más personas. A llegar acá nos dimos cuenta de que la empresa nos estaba estafando. A nosotros nos hacían trabajar desde la mañana hasta la noche, todos los días, de lunes a domingo sin descansos y si no lo hacías pues te volvías a Perú, pero además les tenías que devolver el dinero que se habían gastado en ti porque nosotros al venir contratados de allá nos pagaban el pasaje, la estancia de unos meses acá y todo. Pero al cabo de unos meses o un año nos dimos cuenta varios de que la empresa nos estaba engañando, porque el Gobierno le había pagado empresas para traernos, y que no les costaba a ellos. Pero a nosotros sí que nos descontaban de nuestro salario

cada mes cien o doscientos euros, en teoría era para devolverles el dinero, pero es que como te digo, en realidad no era de la empresa ese gasto. Nosotros no sabíamos eso, después nos enteramos de todo. Algunas personas cuando calculamos el dinero que nos quitaban les dijimos que ya no más, pero otros han estado años así...

Sin embargo, esta estafa no es la única forma de discriminación que me relataron los trabajadores inmigrantes a los que entrevisté. Al contrario, el racismo está presente de forma cotidiana en su experiencia de trabajo, ya sea por parte de los empleadores o encargados, como de los propios clientes.

Antonio:

En tu opinión, después de todos estos años de trabajo, ¿crees que hay diferencias entre los trabajadores inmigrantes y los españoles? Mira, yo creo que sí. En Telefónica, por ejemplo, yo desde que estoy aquí no he visto trabajar ni a un inmigrante. Siempre son españoles, siempre siempre y yo creo que nunca va a haber ahí. La diferencia entre un extranjero ya sea latino o de cualquier lugar, no es por el sueldo, porque yo siempre he tenido el mismo sueldo y no es que por tu ser inmigrante te va a pagar menos, pero obviamente es una realidad de muchos sin papeles que abusan de ellos. En mi caso yo siempre he tenido papeles y en este sentido salarial no he recibido discriminación. Pero por la parte salarial te digo, en cambio por la parte del trato de la empresa sí. **¿Me puedes contar algunos ejemplos?** Pues por ejemplo es a la hora de hacer algunas instalaciones, que los españoles no quieren hacerlas porque son muy complicadas o te llevan muchas más horas. Entonces, en pocas palabras la cosa es “ahí está el panchito que lo puede hacer”. Entonces nosotros nos íbamos porque no tienes otra. Porque te viene el encargado, que es español y te da la faena y luego tu miras las notas y todo son notas ‘no se puede, hacer no se puede hacer’, como 20 notas así. Y tú vas y no es eso, es que es un marrón y ya está, entonces ¿eso a quién te quejas? No te puedes quejar.

Christian:

¿Y con los clientes hay racismo? Sí, pero mucho. Mira, aquí siempre tienen una etiqueta de ‘yo no soy racista’ o que en España no hay racismo y eso es una equivocación, aquí hay mucho racismo. Pero es que yo a eso, estoy tan acostumbrado, que casi no le doy importancia. Yo una vez me fui a un cliente y claro, yo era el que sabía y yo le estaba enseñando a un amigo español el trabajo, porque él estaba aprendiendo. Y yo siempre me dirigía al cliente, pero el cliente nunca se dirigía a mí, se dirigía siempre a mi amigo español. Entonces yo cuando me fui un momento al terrado a conectar el cable, mi amigo español me comentó y me dijo ‘el cliente es un anormal’ y yo le dije, ‘mira que sí, pero ¿qué puedo hacer yo? Nada en este aspecto’. Entonces me dijo, ‘yo le he puesto en su sitio porque él te menosprecia’. Y yo decía ‘mira qué da igual, a mí me da igual’. Y mi amigo en cambio me dijo que no, y él le dijo que él era el aprendiz y yo el que sabía, y ahí el cliente se quedó callado. Esto es una cosa que yo he vivido muchas veces, por ejemplo, los porteros cuando tú vas a hacer una instalación muchas veces no te dejan entrar. Es que aunque luego diga la gente que eso no es por racismo uno se da cuenta de que eso es racismo, ¿vale? Porque realmente es racismo y no es que solo no le gusta tu presencia particular, es racismo. **¿Tú crees que el cliente desconfía más por ser extranjero?** Mira, es que por ejemplo a mí me han dejado en muchas casas solo, pero solo solo solo, porque se tenían que ir. Y me dicen, ‘mira chaval, yo me voy, tú termina el trabajo y me cierras la puerta’. A mí me han dejado así muchas veces. En ese aspecto yo te digo que sinceramente yo he tenido muchas experiencias y yo la verdad que escojo lo mejor que he vivido, a mí me han ofrecido hasta cenar por acabar tarde, no porque yo soy más que nada, solo por mi trabajo que está bien hecho. Obviamente que hay subnormales que te dicen ‘mira, tú no pasas a mi casa’. **¿Eso te ha pasado?** Sí, claro, que me digan ‘mira, tú a mi casa no entras’, y yo solo le digo ‘mira, está bien, entonces te quedarás sin internet hasta mañana o hasta cuando sea’. Pero es que tú no lo esperas cuando te pasa eso, es un poco chocante, ¿no? Te pones frente a la puerta y te mira de arriba abajo y no te deja. Una vez me pasó algo curioso, que me dijo ‘¿pero tú eres capaz de hacer todo esto?’. Entonces yo le dije

‘mira señora, que por algo estoy yo aquí, por algo tengo una placa de Movistar, por algo es que me han mandado’. Entonces claro, yo me reí en su cara. Pero a mí estas cosas ya es que más que causarme enfado ya me causa gracia. Mira, es que yo pienso en pocas palabras ‘pues dame la oportunidad de demostrarte lo que valgo, ¿no?’.

Antonio:

¿Entre los compañeros hay racismo? No. Bueno, habrá uno que otro. Debe haber alguno. **¿Tú nunca has vivido una situación de racismo con tus compañeros?** A ver, con los compañeros compañeros, con los que estamos trabajando día a día no, pero entre los encargados sí, ahí sí. Por ejemplo, a este porque me cae peor o le tengo manía, pues a ti te doy la mejor faena y a ti no. Pero con los compañeros a pie de calle no he visto racismo, el problema es con los encargados, ahí sí que escuchas cosas como ‘ah, a los chilenos no los contrato que son muy borrachos’, cosas así.

Como evidencian estos relatos, la discriminación laboral se manifiesta constantemente hacia los trabajadores extranjeros. Los entrevistados señalan principalmente a los empleadores y encargados como los principales responsables. Esto remite a que esta discriminación se construye sobre relaciones de clase que pueden implicar diversos grados de explotación (Colectivo IOÉ, 2000:91). De este modo, empleadores y encargados envían a los trabajadores inmigrantes a realizar aquellas tareas más dificultosas, inseguras o que requieren más tiempo. Es fácil comprender el sentido de esta decisión: mientras que ninguno de los trabajadores inmigrantes que he entrevistado estaba organizado en ningún sindicato, los trabajadores no inmigrantes sí solían estarlo. Este hecho concuerda con lo dicho por el Colectivo IOÉ, y es que podemos afirmar que “*los trabajadores inmigrantes apenas tienen poder de negociación para reclamar sus derechos y, en consecuencia, son fácil objeto de explotación económica*” (Colectivo IOÉ, 2000:91).

Todos mis informantes inmigrantes me han confirmado que no hay diferencias

entre ellos y los trabajadores no inmigrantes en el sistema de puntaje. Esto significa que tanto unos como otros perciben la misma cantidad de dinero por la misma cantidad de puntos alcanzados. Sin embargo, el hecho de tener que realizar aquellas tareas más difíciles o que requieren más tiempo, les acaba obligando, o bien a alargar todavía más su jornada laboral para obtener el mismo salario, o bien a no poder alcanzar nunca una suma de puntos suficientes para cobrar un salario equivalente al de sus compañeros españoles. Como ya he señalado anteriormente, la discriminación laboral constituye una característica propia del mercado laboral español. Aunque esta no afecta únicamente a los trabajadores o trabajadoras inmigrantes, se nutre y refuerza del racismo.

Las mujeres de Telefónica

Otro colectivo que se enfrenta a discriminaciones de forma particular es el de las mujeres. Aún a día de hoy, la presencia femenina en el sector de las telecomunicaciones sigue siendo muy escasa. Se trata de sector fuertemente masculinizado. En él, las mujeres se concentran principalmente en aquellos estratos más elevados de la red empresarial. La mayoría trabajan directamente para Telefónica, muy pocas lo hacen para las contratistas y es prácticamente imposible encontrar mujeres empleadas en las subcontratistas o que trabajen para los autónomos. Todas las mujeres a las que he entrevistado han coincidido en que el hecho de ser mujer les ha afectado negativamente. Aunque las situaciones relatadas son distintas, la discriminación por razón de género es común. Este hecho se suma a la experiencia compartida de todos los trabajadores de este sector y, así, el hecho de que sean mujeres hace que experimenten de una forma particular la precariedad laboral, la inseguridad y la falta de derechos efectivos.

Lara:

Ay, que drama con las botas, ¡años me pasé!, ¡años que no habían botas de

mi número!. Porque yo calzo un 35-36, pero según la empresa empezaban en el 36 o 37 creo que era. Y las que me traían es que me iban como un saco, es que digo “yo esto no me lo puedo poner, con esto me mato” y me dicen “pues ponte algodones entre las puntas”. Y hasta que no entramos después de la huelga no hubieron botas para mí. Mira que es fuerte, ¿eh?. Años y años y años. Y cómo no van a haber, anda que no habrá gente que tenga un pie pequeño y por eso no se le puede discriminar que no tenga botas. Pues yo sin botas. De hecho, me he hecho esguinces a través de no llevar un calzado correcto. Porque claro, tú subes, bajas y como siempre vas con las prisas corre-corre pues eso vas pisando y yo los tobillos los tengo destrozaos que con nada ahora se me vuelven a hacer los esguinces. También porque yo nunca me los he curado bien, por la prisa misma de tener que volver al trabajo. Es que es la prisa...que si llevas a los niños al cole, que si te vas al trabajo, no puedes aparcar, que tienes que acabar rápido la avería...pues eso vas todo el día agobiada. **Cuéntame un poco cuáles son los problemas de seguridad más frecuentes, aunque no te haya pasado a ti.** Pues por ejemplo que muchas veces te daban un arnés de cualquier manera o peor, o directamente no tenían y ahí se quedaba pendiente que te lo dieran. Pero meses...hasta que llegaba el arnés. Que luego igual no te lo ponías pero bueno, es que no lo tenías, a lo mejor si te hacía falta no estaba. Y bueno, lo más peligroso en sí es el tema de subirse a la escalera. Porque a veces la altura te pilla en cuestas y no tenemos una escalera que tenga un zócalo, aunque creo que ya se está empezando a poner, pero es que si vas a una calle que hace subida, la escalera se te va porque no la puedes poner recta. Entonces tienes que tener un calzo en la escalera, especial, para que se quede a nivel. Y eso no es así, es que yo, por ejemplo, a mí la escalera me ha patinado mogollón de veces, me he visto en el suelo mogollón de veces. Al final me he librado de muchas pero también es cierto que si tienes un compañero debajo que te soporta la escalera ya no te caes.

Me gustaría detenerme en el relato de Lara. Es necesario destacar que para las mujeres la relación entre el trabajo y los riesgos ante los cuales se exponen es más compleja. Para ellas desarrollar su trabajo en domicilios particulares supone tener

que enfrentar diferentes situaciones de inseguridad que se profundizan por el hecho de ser mujeres. Esta es una conclusión a la que es fácil llegar si atendemos a lo que me han contado las diferentes mujeres que he entrevistado. En estas palabras me lo relataba María José:

¿Y tú te has mantenido siempre en Telefónica? Sí, yo trabajo siempre en el edificio de Telefónica, porque tenemos gente que trabaja dentro de la central y en las casas o las calles. Pero a mí personalmente me da miedo entrar en los domicilios porque alguna vez he tenido algún susto incluso yendo acompañada, así que ya no me quiero arriesgar. **¿Por qué te exponía mucho el hecho de ser una mujer?** Correcto, sí. Algunas compañeras han tenido intimidaciones y agresiones sexistas. Y a mí, mi caso fue porque no aceptaban que saliéramos del domicilio si no funcionaba eso. Y es que claro...si no depende de ti que funcione ¿qué puedes hacer? En mi caso lo que me pasó es que me encerró en el piso, cerró la puerta con llave y me dijo ‘de aquí no sales hasta que esté arreglado’. En esa situación te puedes imaginar que se te pasa cualquier cosa por la cabeza, sientes miedo y que te puede pasar cualquier cosa. Yo la verdad es que no he vuelto a trabajar en domicilios, y no quiero volver a hacerlo. Tengo suerte porque en mi caso puedo evitarlo, pero muchas otras compañeras tienen que ir sí o sí, y te puedes imaginar qué cosas les pasan a todas. **¿Crees que las mujeres sufren más este tipo de intimidaciones?** Totalmente, a mí no me cabe ninguna duda de eso. Es por eso que muchas mujeres no quieren trabajar en domicilios, porque no sabes nunca qué situaciones te puedes encontrar.

Como podemos ver, las palabras de María José nos expresan la manera en la que las mujeres perciben la inseguridad que rodea este sector de una forma particular y compleja que combina el “género” y la “clase” como dos realidades inseparables en los hechos, que atraviesan la experiencia de trabajo en todas sus dimensiones. Desde este punto de vista, a la precariedad y al despotismo patronal que viven día a día el conjunto de los trabajadores y que implica enfrentar situaciones de riesgo y de inseguridad, las mujeres le agregan situaciones de discriminación y mayor vulnerabilidad por el hecho de ser mujeres. De hecho, todas las mujeres que he

entrevistado se han detenido en este aspecto de forma detallada.

Todavía hoy el trabajo en el sector de las telecomunicaciones sigue estando fuertemente masculinizado, las mujeres son una restringida minoría, poco presentes en la central y prácticamente inexistentes entre las plantillas de las empresas subcontratadas. De este modo, cuanto más descendemos en la red empresarial menos mujeres encontramos contratadas. Tanto es así, que en la mayoría de casos los hombres a los que he entrevistado me han confirmado que en sus empresas nunca ha habido mujeres.

Hay diferentes elementos que podemos tomar para explicar esta realidad. La antropóloga Empar Aguado señala como esta segregación *“es la materialización en el mercado laboral de los modelos sociales de la división sexual del trabajo, la cual establece una desigualdad de salarios, jerarquía y condiciones de trabajo”* (Aguado, 2016: 3). Por su parte, la socióloga Marta Ibáñez refuerza esta idea cuando plantea que *“la segregación ocupacional por sexos es hoy por hoy un elemento estructural y estructurante del mercado de trabajo, en íntima relación con la lógica patriarcal de varón proveedor principal y mujer proveedora secundaria que caracterizaría a las sociedades modernas del siglo XXI”,* y agrega, *“es estructural desde el momento en el que el 60% de las ocupaciones están empeñadas mayoritariamente por varones o por mujeres, y los contenidos de dichas ocupaciones segregadas están asociados a los estereotipos sexuales”* (Ibáñez, 2010:146).

Marisa:

Por mi parte, yo he sido técnico de fibra en Barcelona y te puedo decir que yo he sido la única mujer que estaba instalando fibra en Barcelona. **Otras mujeres que he entrevistado me han dicho que por ser mujeres han sufrido distintas formas de discriminación en este sector, ¿a ti te ha pasado algo así?** Mira, te contaré un ejemplo, una escalera de fibra son sesenta o setenta kilos que te tienes que echar a la espalda, lo de la escalera te lo puedo decir, es horroroso. Y cuando le pedí una escalera más ligera a

mi jefe, una de fibra que puede pesar cuarenta kilos, que no es muy ligera tampoco pero pesa un poco menos...mi jefe dijo que no, que si éramos todos iguales y nadie tenía una escalera distinta yo por ser chica tampoco la iba a tener. **¿Y qué te pareció a ti esta respuesta?** Es que en este sector como en el que yo estoy o te amoldas a lo que hay o no entras. Todavía hay que dar gracias que una empresa me de trabajo, porque ya te digo que hay muy pocas empresas que den trabajo a mujeres. A mí me han cerrado las puertas muchas, pero muchas te digo que a mí el 90% me han cerrado la puerta por el hecho de ser una chica. Ellos ya por el simple hecho de ser mujer te tienen apartada. **¿Por qué crees que pasa esto?** Porque los empresarios creen que por ser mujer no puedes aguantar el mismo ritmo que un tío.

Como decíamos en otras ocasiones a lo largo de este ensayo el sector de las telecomunicaciones sigue siendo a día de hoy un sector muy masculinizado. De hecho, como hemos podido en las entrevistas que he realizado, la asociación del trabajo con ciertas características supuestamente “masculinas” como la fuerza física sigue apareciendo en el imaginario colectivo de los trabajadores y las trabajadoras de este sector. Sin dudas, este es una de las principales razones por las cuales hay tan pocas mujeres empleadas en las telecomunicaciones. Cuando Marisa cuenta que la mayoría de empresarios no le ofrecen trabajo por el hecho de ser mujer, y explica que en la mayoría de casos es porque estos creen que una mujer no podrá resistir un trabajo que exige un elevado nivel de fuerza y resistencia física, nos está señalando el modo en el que operan los estereotipos de género para excluir y segregar a las mujeres. Ibañez, citando a la socióloga Carme Alemany plantea que *“los oficios masculinos no son solamente una fuente de trabajo remunerado reservado para los hombres, sino también un lugar donde se forja la identidad viril, y por contraste, lo que queda afuera de estos oficios se relaciona con la fragilidad y la inferioridad de la mujer”* (Alemany, 2003:51).

En otra ocasión Lara me contaba otras formas en las que le había afectado la discriminación a ella:

Al principio fue duro...porque claro estás rodeada todo de hombres. Entonces te sentías que no tienes pues a lo mejor una amiguita o... nadie, pero luego bien porque me apoyaron todos mucho. En general con los compañeros súper bien. Nunca me he sentido discriminada ni cosas así. Cosa que con clientes sí, por ejemplo. Con clientes te encuentras cosas del tipo ‘¿pero tú me vas a poner a mí el teléfono?’, ‘¿cómo que si yo te voy a poner el teléfono? Pues sí’; ‘uh, pues yo quiero un técnico’; ‘No, no, yo soy la técnico’, les tenías que decir.

Sin embargo, las mujeres técnicas en telecomunicaciones que trabajan en domicilios no solo deben hacer frente a las reacciones de sorpresa o asombro de los clientes, sino que además son cuestionadas de forma constante, teniendo que demostrar una y otra vez que están preparadas para realizar su trabajo.

Marisa:

¿Trabajando en domicilios particulares, tuviste alguna experiencia mala experiencia? En principio no, yo he tenido mucha suerte. No sé si por mi carácter o por lo que sea. Siempre te puedes encontrar al típico listillo, pero los pongo en su sitio rápidamente. Una vez me acuerdo que un cliente me quería enseñar a poner la cinta aislante y simplemente le dije “a ver, señor, he puesto más cinta aislante de la que usted ha visto en su vida”. A lo mejor soy yo por mi carácter que enseguida lo corto, pero en principio no he tenido este problema, aunque situaciones así da pena pero sí que pasa mucho. Sí que es cierto que mucha gente cuando vas a su casa sí que se sorprende ‘ostras, ¡una chica!’.

Las extensas jornadas laborales que pueden llegar a superar las 10 y las 12 horas diarias, son otro tema recurrente en las conversaciones con los trabajadores y las trabajadoras. Las referencias al agotamiento físico y mental, al sentimiento de apatía en el que les sumerge el cansancio y que les impide aprovechar tiempo libre son recurrentes en las conversaciones con todos los trabajadores y trabajadoras

que he entrevistado. En relación a esta cuestión, la dificultad de la conciliación laboral y familiar es una de las cuestiones más problemáticas para los trabajadores y trabajadoras en este sector y que afecta particularmente a las mujeres. Todas las mujeres a las que entrevisté se detuvieron extensamente en este tema, señalando la dificultad que les imponen las largas jornadas laborales o el sistema de turnos rotativos cuando tienen hijos e hijas a su cargo.

En el caso de Lara, tanto ella como su marido trabajan en este sector. Ella trabajó durante años en una de las principales contratas de Telefónica, mientras que su marido es autónomo. Las extensas jornadas laborales que marca el día a día de ambos era uno de los principales obstáculos para poder hacerse cargo de sus hijos. Finalmente, Lara decidió pedir una excedencia para poder atender ella a los niños. Aunque las soluciones que las mujeres encontraron para hacer frente a esta situación eran distintas, lo cierto es que todas ellas coinciden en que la jornada laboral tan larga y flexible, acaba siendo en los hechos incompatible si tienes familia. En su opinión este es también uno de los principales motivos por los que hay tan pocas mujeres trabajando en este sector:

Yo al principio que no tenía hijos, pues claro me quedaba hasta las tantas y no tenía problema. Pero ya a raíz de tener a mi primer hijo ya cambió la cosa porque yo le tenía que ir a recoger y yo más de las 18:00 no podía quedarme. Claro, me iba a las seis, seis y cuarto recogía al niño y me lo tenía que llevar. **¿Te ponía problemas por eso el jefe?** Claro, al final siempre por una cosa o por otra le debes horas a la empresa. A partir de tener a la niña, ya me cogí una excedencia porque con los dos es imposible. **¿Por qué le debías horas a la empresa?** Es por esto que te digo, yo no podía quedarme como mis compañeros hasta las ocho o nueve de la noche con una instalación, sí o sí plegaba a las seis, claro, si no llegaba a todas las instalaciones, es que la cosa se te puede complicar, ¿no? Y yo como me tenía que ir, al final siempre le debes a la empresa. Esto yo creo que no debería ser así, es lo que te digo. Debería ser que tienes tu horario y cuando llega tu hora acabas, trabajas bien y punto. **¿Crees que para las mujeres no**

tener este horario fijo es una dificultad agregada? Yo creo que sí, al menos en mi caso fue así.

En el caso de María José, una mujer separada y con un hijo pequeño a su cargo, las dificultades siguen presentes pese a formar parte de la plantilla fija de Telefónica.

¿Cuáles son en tu opinión las dificultades de ser mujer en este tipo de empleo? Lo fundamental es la conciliación vida laboral-familiar. Pero ya no tanto por el trabajo que haces en sí sino por las normas con las que se regula. Por ejemplo, la rotación de turnos, los descansos en medio de la semana...que esto es algo ya más independiente del tipo de trabajo que haces y te lo puedes encontrar en todas las empresas de todos los niveles. Luego también, aunque no es mi caso porque yo no he tenido interés en promocionar, pero sí que ves que la promoción es mucho más dura por no decir casi nula para las mujeres. ¿Has tenido alguna experiencia negativa sobre esto que me cuentas? Sí, en mi caso tuve un enfrentamiento con la empresa cuando mi hijo era pequeño. Básicamente un día se puso enfermo y no tenía con quien dejarle para que lo cuidaran, llamé a la empresa para intentar tener el día libre y se negaron... así que fui con mi hijo al trabajo. Simplemente él no molestaba, era para tenerlo conmigo, ¿cómo lo voy a dejar solo? Y la empresa no me lo permitió, el resultado fue que me enviaron a casa, pero me suspendieron. **¿Qué significa que te suspendieron?** Que no cobré, básicamente.

Marisa, por su parte, coincide con que esta dificultad está presente en la realidad de las mujeres. Aunque en su caso, su caso lo vivió de forma diferente. Cuando empezó a trabajar en este sector sus hijos ya eran mayores. Pese a eso, considera que haberse hecho autónoma le ofrecía una relativa libertad para controlar los tiempos y los horarios que le permitía resolver todas estas cuestiones cuando lo necesitaba.

Otras mujeres me han hablado de la dificultad de conciliar vida familiar y trabajo, ¿a ti te ha pasado eso? Sí, hombre, y es lógico. Ten en cuenta que yo cuando era técnico de fibra me iba a las 8h de la mañana de casa y eran las 21:30h y acababa de llegar. Lo que pasa es que yo he tenido la grandísima suerte de que yo tengo dos hijos mayores y me han podido ayudar. **¿La empresa no te lo facilita?** No, para nada. **¿Ese tema cambió cuando montaste tu propia empresa?** A ver, me facilitó hasta cierto punto. Ten en cuenta que yo tenía la oficina en casa y me organizaba yo los tiempos, los turnos... me lo facilité yo. **Tener la empresa con tu marido, ¿le daba esta libertad a él también?** Ten en cuenta que él trabaja principalmente en campo, era yo la que me encargaba de la oficina y salía cuando era necesario. **¿Entonces él no podía atender estas cuestiones?** Principalmente era yo por esto que te digo.

Las jornadas laborales extensas

Aunque la conciliación de la vida laboral y familiar es un tema que aparece de forma reiterada en el discurso de las mujeres, todos los trabajadores varones a los que entrevisté consideraban la jornada laboral tan extensa como uno de los principales problemas del sector, además de ser un claro indicador de la precariedad a la que se veían expuestos.

Para Luís Alberto, la extensa jornada laboral fue uno de los principales motivos por los cuales acabó deteriorándose tanto su relación de pareja que acabó separándose. El hecho de no saber nunca cuando va a acabar la jornada de trabajo impide a los trabajadores poder planificar su vida, cuando no acaban tan cansados que se sienten sin fuerzas para disfrutar del poco tiempo libre que tienen. Las jornadas de más de diez horas al día con descansos rotativos entre semana acaba imponiéndoles un ritmo de vida incompatible no solo con la vida en familia, sino que también los acaba privando de cualquier forma de tiempo libre.

Antes me has dicho que trabajabas casi 12 o 13 horas al día, ¿cómo te afectaba eso en tu vida diaria? Estaba siempre muy cansado.

Prácticamente solo dormía porque llegaba a casa y no me apetecía hacer nada. Claro, a veces me ponía y decía “venga va”, porque mi pareja me esperaba y me decía “¿vamos a tomar algo?” y yo decía “venga va” pero solo pensaba en que al día siguiente tenía que trabajar y estaba todo el tiempo libre pensando en eso, “esta semana tengo que trabajar el sábado” o “este fin de semana me toca trabajar sábado y domingo”, porque eso es lo que había. Trabajaba sábado sí, sábado no. Algunas son peor, trabajas todos los sábados, incluso algunos domingos. Yo me sentía que no tenía tiempo, pensaba “es que no tengo vida”. Solo estaba muy cansado. Estaba deprimido que a veces no salía porque bueno, si podía salir un domingo, pero estaba ya cansado y era tan poco que ya volvía a ser el lunes y volver a trabajar hasta las tantas. **¿Entonces eso sí que te afectaba mucho?** Sí, y yo creo que eso afectó mucho también en mi relación, porque yo tenía una relación de nueve años y todo eso más la huelga sumale y explotó. Es que yo no tenía tiempo para vivir, solo para trabajar. Es que uno no puede así tener pareja o familia. Mira un ejemplo, yo salía de trabajar supuestamente a las 2 y habíamos quedado a las cinco y lo lógico es pensar que tienes tiempo de sobra. Pero es que no, porque te ponen la última avería a la una y media, se ha complicado la cosa y digo mira que no voy a poder venir. Y cosas como esas siempre. Que tú quedas con tu familia, o en mi caso con mi pareja, “oye hoy quedamos para comer” “sí, hoy acabo a las dos”. Comemos a las tres, cuatro... y al final se te alarga el trabajo y nunca puedes, “¿oye cuándo vas a venir?”, son las cuatro y aun estas con una instalación y bueno, al final es la frase de siempre “id comiendo que ya llegaré” y así siempre, y nunca estás. Esas son las cosas que pasaban y que siguen pasando.

Antonio:

¿En qué cosas crees que se ve más la precariedad en este sector? Mira yo soy precario porque trabajo de lunes a lunes haciéndome horas y horas y

horas y realmente no llego a fin de mes, porque además con las deudas que me he hecho siendo autónomo por la huelga y todo esto...al final me quedo con 500 euros, y con eso pago la habitación y todo eso, hasta que me quedo con 200 euros o 250 para pasar el mes. Y al final cuando te pasa eso tienes la sensación de que te estás aquí rompiendo los cuernos para esto, y pues sí, para esto, por eso yo es que me siento precario completamente.

Alfredo:

Nosotros no tenemos horario fijado en ninguna parte, en ningún documento en mi empresa dice qué horario tienen los trabajadores. Ahora mismo por ejemplo estamos en trato con la empresa para que establezca un horario y estamos negociando dos variantes, uno de 8 a 5 y otro de 9 a 6 para los compañeros que quieren llevar a los niños al cole y no joderlos en este sentido. Pero el tema es que por ejemplo a mí, me dicen, mira...a las 16:30 tienes que ir a poner un alta a no sé qué sitio, y yo pues digo “mira no, a las cuatro y media no porque a las cinco me voy a mi casa”. Pero yo, que estoy en el comité, ¿me entiendes? Porque otro trabajador dice lo mismo “que no mira, que yo a las cuatro y media no voy que yo plego a las cinco” y la empresa te dice, “ah, muy bien, pues mañana vente aquí que ya verás”... y mañana va y le rodean tres encargados, le meten en un cuartito, le pegan la bronca y le entregan una cartita y le amenazan. Al menos en mi empresa la gente trabaja con mucho miedo, con miedo al despido, porque lo han hecho muchísimas veces. Incluso los últimos despidos que hubo el año pasado eran de compañeros que trabajaban doce horas diarias o más, desde las 8 de la mañana a las diez de la noche, once de la noche...montando las líneas de los conciertos que igual acabas a las doce de la noche. De estos el año pasado hubo dos que se cansaron y dijeron “mira, yo a partir de ahora plego a las seis y me voy a mi casa”. Bueno, pues estos a la semana estaban fuera. Y llevaban trabajándole a la empresa horas y horas gratuitamente. A la semana de dejar de trabajar después de las seis los echaron a la calle a los dos.

Como hemos podido ver, la extensa duración de la jornada laboral día a día es uno de las cuestiones que más se repite en las entrevistas. Las horas trabajadas al día superan generalmente las 10 horas diarias, los únicos que quedan por fuera de esta realidad son los trabajadores de la central que cumplen con un horario fijo de ocho horas al día. En el caso de las contratadas y las subcontratadas, así como en el de los autónomos, el horario no está regulado de ninguna forma. De hecho, la empresa alude a esta supuesta “flexibilidad” para hacer recaer sobre los trabajadores la responsabilidad de organizar las horas que trabajan al día. El hecho de que tengan que llegar a una producción mínima para llegar al mínimo de puntos les acaba obligando a trabajar a veces hasta 16 horas diarias, una realidad que se vuelve más recurrente en el caso de los trabajadores inmigrantes ya que realizan aquellas tareas más complejas o que requieren más tiempo aún por los mismos puntos. Los trabajadores autónomos también se ven muy afectados por esta realidad, en su caso, el cálculo del coste de los alquileres de coche, material, oficina... y los beneficios que obtendrán por cada alta realizada o incidencia resuelta, los lleva a optar por alargar la jornada laboral lo más posible para conseguir cobrar más. Sin embargo, esta situación, no solo perjudica al trabajador que trabaja un número de horas tan elevado, sino a toda la plantilla de conjunto. Con este método, la empresa evita pagar horas extras a sus trabajadores, y al mismo tiempo, le niega la posibilidad a los demás trabajadores de trabajar horas extra pagadas, ya que se realizan de forma cotidiana. Y al mismo tiempo, esta forma de trabajar, genera una presión sobre el conjunto de los trabajadores, ya que solo trabajando más de 10 o 12 horas diarias se consigue llegar a la producción mínima. Lo que se deduce de todo esto, es una profunda situación de explotación y la imposibilidad en los hechos de conciliar la vida personal con el trabajo.

Las sanciones

Creo que es importante detenernos en el último elemento que agregaba Alfredo en su relato para entender cómo la empresa consigue mantener a la mayor parte de sus trabajadores en unas condiciones como las que hemos descrito hasta ahora: el

miedo a ser despedido. Todos y todas las entrevistadas coinciden en que tanto ellos como sus compañeros están descontentos con esta situación, es más, aquellos trabajadores como Aitor y Alfredo que han formado parte de los comités de empresa en sus respectivas empresas me han confirmado que la mayoría de las quejas que reciben están relacionadas con lo excesivo de la jornada laboral. Sin embargo, y pese a que hay un descontento generalizado la empresa utiliza métodos coercitivos y disciplinarios para mantener la situación tal y como está, haciéndose valer de medidas radicales que van desde “toques de atención” y amenazas verbales, hasta las sanciones o despidos. Las sanciones pueden ser por baja producción, y se aplican cuando un trabajador no llega a la producción mínima exigida. Cuando esto ocurre, el trabajador pasa a deber cierta cantidad de puntos a la empresa. Estos puntos se sumarán a los puntos que deba alcanzar el mes siguiente. Teniendo en cuenta que por regla general ningún trabajador consigue llegar la cantidad de puntos exigida con una jornada laboral diaria de ocho horas, con métodos como este la empresa consigue imponer a sus trabajadores la obligación de alargar su jornada tanto como sea necesario, bien para alcanzar el mínimo exigido, bien para suplir la deuda pendiente. En los casos más radicales, las sanciones imponen una suspensión de empleo y sueldo que puede durar uno o más días.

Alfredo:

¿Dirías que es común esta persecución para que se trabaje más? Claro, sí. Es que esto pasa desde el momento en que te están exigiendo una producción mínima y que si no llegan te dan una carta de baja producción y cuando te llegan dos o tres cartas de estas. En realidad, en mi empresa, estás condicionado a trabajar más de ocho horas. Luego no digas que el horario es flexible cuando estás condicionando. ¿Eso es flexible? No, no es flexible. Es flexible si yo me lo monto a mi manera, pero no es flexible si tú me pones una cita a las ocho de la mañana y me pones otra a las siete de la tarde, eso no es flexible. O sea, eso es flexible para ti, pero no para mí. Para trabajar más si es flexible, a ver si me entiendes. Y la conciliación con la vida familiar, si yo tengo que ir a llevar o a buscar a mis hijos, ¿cómo lo

hacemos? Y en el momento en que te ponen una avería a las 12 y otra a las 13 y otra a las 14...y dices, ¿y a qué hora como?. Esto pasa. Entonces claro, la gente vive con miedo.

Otra de las cuestiones más repetidas por los trabajadores y trabajadoras es la arbitrariedad de las sanciones que les impone la empresa. En muchos casos haciéndose valer de supuestos controles de calidad que consisten en llamadas que realiza Telefónica a los clientes en los que se les pide que evalúen del 1 al 10 la atención que han recibido. A los trabajadores con baja puntuación se les aplica una sanción de baja productividad.

Alfredo:

Lo de los controles de calidad, me parece fatal, eso de que después de un trabajo empiezan a llamar a todo el mundo para evaluarnos. Y a mí me da igual, yo lo digo claro “a mí señora puntúeme como quiera”. A mí me han llegado a llamar porque tenía una puntuación creo que de un cuatro, y digo yo, es que vamos a ver Telefónica hace dos preguntas: 1) Valore del 1 al 10 al técnico. Y 2) Valore del 1 al 10 a la compañía. Es que si a mí me ponen un 9 y a la compañía le ponen un 0 porque el tío está recabreado porque hace un mes que Telefónica le ha cortado la línea porque sí y voy yo después de dos meses a conectarle la línea... evidentemente el tío está muy cabreado con Telefónica, y a mí me pone un 9 y a Telefónica un 0, y claro pues sale un 4 y medio. Es que yo no me lo creo que me ponen un cuatro a mí. Yo hablo con la gente, yo sé que los dejo contentos, yo me tomo las cosas con calma, les soluciono los problemas, me da igual el baremo porque ya sé que no voy a llegar a la producción. Yo lo sé perfectamente que menos de un 9 a mí, por mi trabajo, menos de un 9 no me lo ponen. **¿Qué pasa si te puntúan mal?** Pues que te ponen una penalización. **¿Y en qué consiste?** En que te quitan una parte del salario por no llegar a la productividad, se entiende que no es solo llegar a cumplir con ese trabajo y ganarte esos puntos, se trata de además hacerlo bien según su baremo.

Luis Alberto:

Porque había una situación que cualquier día acabábamos que pagábamos nosotros por trabajar. **¿A qué te refieres?** Pues que por cualquier cosa te penalizaban, por ejemplo, si tú hacías una instalación o un trabajo, ¿no?, y te pagaban por eso 1'50 puntos, si por lo que sea el cliente reclamaba o sacaba una avería a ti te descontaban 1'70. Claro te descuentan más de lo que pagan por el trabajo y a veces eran tonterías de averías. Y claro, muchas veces no te daban a ti la avería, sino que esa reclamación se la daban al otro, o sea que lo que te descontaban a ti se lo pagaban al otro. Y a veces no pagaban. La cosa era quitarte puntos por cualquier cosa, y al final encima le debes horas a la empresa, porque siempre le debes puntos de tanto que te descuentan. Luego una inspección, pues también, si te faltaba algo en el coche, lo que sea, aunque no lo uses, lo que sea... es que te descontaban puntos, que en realidad es dinero, o sea que te descontaban dinero por cualquier cosa. Esa era la forma de trabajar de ellos. Entonces si te pedían 200 puntos para llegar a tu sueldo, como te descontaban puntos por cualquier cosa entonces nunca llegabas a tu sueldo y encima siempre le debías a la empresa. Luego pues si te podían pagar tu sueldo mínimo, lo que después al siguiente mes tú les tenías que hacer en vez de 200 puntos imagínate, pues 250...pero ahí que te tendrían que pagar un plus pues no te lo pagaban porque tú se los debías...para compensar lo del mes pasado y al final nunca cobrabas el plus. Esa es la queja de cada día. **¿Entonces por eso la gente al final trabajaba muchas más horas?** Claro, para compensar y llegar al puntaje.

En el caso de los trabajadores autónomos, la situación es todavía peor ya que la sanción de las penalizaciones es muy elevada, y se suma a los gastos fijos que deben afrontar como el pago del alquiler de los coches, el local, las máquinas...

Antonio:

¿Te podían penalizar siendo autónomo? Sí, claro, si no te presentabas a la hora, si no hacías bien un trabajo. Que a ver, eso a mí me parece correcto porque tú tienes una responsabilidad, pero a ver, eso de que la penalización sea muy superior al valor de tu alta, para mí eso es un ... me parece muy pero que muy mal. Es que yo hacía un alta por 80 euros, me podían llegar a penalizar 2000 euros. **Cuando los trabajos estaban mal, ¿la culpa era tuya o tenía que ver con las condiciones laborales?** A ver es que eso es relativo, o sea, ambas. Mira, por ejemplo, a mí nunca me formaron para hacer fibra óptica, yo todo lo que sé es de forma empírica porque he visto como lo hacen los compañeros y aprendí y me tiré al río porque si no no podía trabajar. Pero eso a la empresa tampoco le importó, yo le dije a la empresa “mira, yo ahora mismo no sé, pero dame una semana que yo sabré”. Claro, a mí la empresa me dijo “vale, aprendes y vienes y trabajas”. A mí nunca me exigió ningún certificado conforme a que Antonio, técnico de Telefónica, está cualificado para hacer este trabajo. Y claro, por una parte es culpa nuestra y por otra es culpa de ellos. Porque además la forma de trabajar era que cada 15 minutos te llamaban “oye mira que te pongo otra”. Claro, te presionan, presionan, presionan y tú no puedes acabar de hacer el trabajo bien.

Ricard:

Lo que hace la empresa es penalizarte, penalizarte, por supuestamente hacer alguna cosa mal. Pero claro, es que imagínate, tú cobrabas X euros una orden y porque te olvidas de un microfiltro o te olvidas de poner una cosa ya te penalizaban 200 euros. A mí me llegaron a penalizar porque supuestamente encontraron siete fallos u ocho fallos y me llegaron a penalizar cerca de 8.000 euros. Pero claro, ellos que me dijeron “hemos encontrado estos fallos, así que vete para allá y los solucionas y ya queda esto cerrado”. Entonces yo me fui para allá, les presenté las fotos y todo y al mes siguiente me llegó el hachazo. Y bueno, yo llegué a un acuerdo de que no me lo descontasen todo de golpe, sino por partes, y menos mal. Es que

yo me fui a la huelga más que nada por eso, por las penalizaciones, para quitar las penalizaciones

Marisa:

Te salía mucho más caro mantener la empresa que lo que tú podías sacar con el trabajo. **¿Al final siempre estabas en deuda con esa contrata?** Claro. Ten en cuenta que nosotros empezamos a trabajar para Cobra cuando fundamos la empresa. Es cierto que Cobra nos lo puso todo por delante en el momento que empezamos, yo no puedo decir nada de malo, porque nos facilitó la flota de coches, la maquinaria fusionadora...pero sí que es cierto que tú mes a mes lo vas pagando. Y tú mes a mes pasas la factura y ves que el 80% se lo queda Cobra en concepto de renting de los vehículos, el renting de las máquinas, del no sé qué... y para colmo encima te metía penalizaciones cuando tú no tienes nada que indique que puedes mejorar esas encuestas y esos puntajes que tienen ellos como agua de mayo. Ellos se rigen mucho a través de las encuestas, pero tú ves esas encuestas y son encuestas que se refieren a la empresa, y no al técnico ni a ti mismo...entonces tú no puedes hacer nada y llega un momento que no puedes hacer frente a esas penalizaciones. **¿Cómo te ponen una penalización?** Pues a ver, uno de los baremos es por calidad, pero las preguntas son, por ejemplo, ¿cuánto tiempo ha tardado la empresa desde que usted solicitó el alta hasta que vino el técnico? Pero eso es una cosa con la que nosotros no podemos hacer nada, porque cuando a nosotros nos entra la instalación es cuando nosotros podemos citarla. Pero a lo mejor la contrata la ha tenido tres semanas dando vueltas por ahí porque no sabía a quién dársela. Entonces claro, ¿qué pasa? Que es imposible que un técnico esté siempre al 9. A partir de ahí siempre te venían penalizaciones, que podían ser de más o de menos dinero, pero si a eso le sumas todo lo que pagas, las penalizaciones y que por lo que sea un día un técnico se haga daño y tenga que coger la baja, es que te has hundido, ya no puedes salir. Es imposible.

Los trabajadores autónomos

El caso de Telefónica es un caso paradigmático. Llama la atención que hasta el 2015 el 80% de los trabajadores y trabajadoras técnicos en telecomunicaciones eran trabajadores subcontratados o autónomos, mientras que tan solo el 20% de la plantilla era personal fijo de la empresa. Después de la huelga y como consecuencia de ser uno de los principales acuerdos, como veremos más adelante, esta situación empieza a revertirse, aunque de forma lenta e insuficiente. Evidentemente, esto no ha sido así siempre sino que, como he explicado en el capítulo anterior, en la década de los años noventa empieza a desarrollarse una extensa red de subcontrataciones. A partir de los años 90, Telefónica trata de deshacerse del grueso del personal fijo incentivando las prejubilaciones para posteriormente aumentar la cifra de trabajadoras a partir de contratadas, subcontratadas y trabajadores autónomos. Durante los primeros años de la década del 2000, muchos trabajadores y trabajadoras se sintieron atraídos por las facilidades que la empresa ofrecía para hacerse autónomo. Sin embargo, a partir del año 2008 muchos se vieron en la obligación de tomar esa decisión porque las principales contratadas dejaban ponían como condición para darle trabajo a alguien que se hiciera autónomo. De esta forma, lo que se nos revela es una estrategia organizacional que se basa en la división de los trabajadores para rebajar costes. Ya que se da una situación en la que *“la seguridad en el empleo de un sector es el resultado del despido previo de otros trabajadores. En tiempos de crisis, en los que no es posible para el patrón garantizar tasas estables de crecimiento, este se refuerza de esta disparidad laboral”* (Castro, 2010:273). Tanto Antonio como Marisa fueron parte de este proceso en diferentes grados.

Con los despidos y las prejubilaciones, Telefónica conseguía dos cosas. Por una parte, reducir en número aquella plantilla unida y costosa; por otra, dividir en diferentes grupos a sus trabajadores, reforzando la idea de que solo una minoría, que sigue manteniendo sus condiciones laborales, forman parte de la empresa. Los llamados “telefónicos”, es decir, el personal directo, ligado contractualmente a la empresa madre Telefónica-Movistar.

Ni Antonio, ni Marisa, ni tampoco la mayoría de mis informantes, fueron nunca trabajadores “telefónicos”. Ni la empresa los reconocía, ni ellos se sentían parte. Pero en su caso, también se vieron empujados a la necesidad de hacerse autónomos cuando las subcontratas para las que trabajaban cerraron, se quedaron sin trabajo y comprobaron, que ninguna de las principales empresas a las que se acercaban a pedir trabajo les ofrecía nada si no se daban de alta primero como trabajadores autónomos. Estas subcontratas, se vieron obligadas a cerrar cuando las grandes contratas dejaron de darles trabajo, como parte de una nueva etapa de este proceso de flexibilización producida, que buscaba que una gran parte de los trabajadores concentrados en estas contratas se hicieran autónomos, otros simplemente acabarían arruinados, como es el caso de los patrones de las subcontratas que cerraron.

Marisa:

¿Tú decidiste entonces hacerte autónoma? Sí, montar una S.L. Vale, porque algunos trabajadores me han contado que ellos tomaron esa decisión porque si no era como autónomos no había trabajo. Correcto, eso pasó más o menos el mismo año que yo monté mi empresa. Yo la monté cuando cerró la anterior empresa en la que yo había trabajado, en ese momento la gente ya dejaba de ser plantilla propia y pasaba a ser autónomo con muchas promesas de que se ganaba un buen sueldo, de que los gastos apenas eran repercutibles y bueno, por eso muchos de nosotros nos lanzamos a la aventura. Yo en ese momento quise hacerlo bien, quise montar una S.L para en un momento llegar a ser una empresa considerable, pero bueno, eso no funcionó y como yo hubo muchos autónomos que se quedaron en la calle. **¿Qué cambios había en el trabajo de realizarlo en la subcontrata a hacerlo en tu propia empresa?** En el trabajo en sí poco cambio hubo, eran cosas que yo ya sabía hacer. Sí que pasas muchas horas al volante y sí que tienes que lidiar con mucha gente diferente...pero en el trabajo en sí es poco. Ahora bien, lo que sí es que pasé de no tener ninguna responsabilidad y tener una jornada laboral de intentar hacerla lo mejor

posible...a tener una empresa con muchas responsabilidades, tus pagos, etc...en eso sí se notó mucha diferencia. Luego claro, hay que tener en cuenta que al principio al ser nosotros una subcontrata todas las contratas te ofrecían el oro y el moro, ¿vale? Luego resultó que eso no era así, o sea, sí que te lo ofrecían, pero los números solo te salían si tenías a dos técnicos trabajando de sol a sol, así a lo mejor podías sacar algo de beneficio, pero tampoco es que era para hacerte rico. La verdad es que todo te lo pintan tan bonito que lo haces, y te tiras a la piscina que es lo que nos pasó a nosotros. Lo que sí es que en el momento que te sientas a echar números ves que eso ya no es viable. Yo te puedo decir que desde el momento que fundé la empresa, dos meses después para mí ya era prácticamente seguro que la empresa no era viable. **¿Qué cosas te hacían pensar eso?** Era absolutamente inviable desde el momento que tú necesitabas tener una persona trabajando 16h para que cubriera sus propios gastos, te estoy diciendo Seguridad Social, mantenimiento de vehículos... es que tú no puedes tener un trabajador 16 horas, es que no puedes hacer según que cosas que te solicita la subcontrata, no era viable. Te salía mucho más caro mantener la empresa que lo que tú podías sacar con el trabajo.

Antonio:

Y nada... en el 2011 me hice autónomo yo, porque hubo una brecha en la empresa que yo estaba en ese momento en Tarragona cerró y me tuve que hacer autónomo porque nadie contrataba ya personal. Y me tuve que hacer autónomo, y bueno, pues quieras o no iba tirando. Pero claro, la empresa pues siempre pedían mucho más de lo que tú podías. Yo en ese momento era autónomo, pero no sabía que yo era un falso autónomo, porque como te digo yo estaba contratado exclusivamente para ellos. Porque claro un autónomo tiene una cartera de clientes y va para aquí, para allá y yo no, yo estaba al cien por ciento, enteramente con ellos. Pero yo no sabía que eso era falso autónomo, a raíz de la huelga ya nos enteramos.

Como explica Antonio, a raíz de la huelga muchos de ellos descubrieron que en

realidad eran falsos autónomos.

Como hemos visto hasta ahora, Telefónica y sus principales contratadas incentivaron la idea de las enormes posibilidades que ofrecía hacerse trabajador autónomo. Lo cierto, es que quienes fueron los primeros en apuntarse al carro, obtuvieron enormes beneficios al principio, no solo un salario más cuantioso sino también la posibilidad de organizar su jornada laboral en función de las necesidades y las opciones que fueran más beneficiosas para ellos. Durante los primeros años, Telefónica pagaba un precio más elevado por punto a los trabajadores autónomos y ofrecía la posibilidad de alquilar los coches y los materiales necesarios a precios mínimos. A partir del año 2005 esto empieza a cambiar radicalmente, cada vez más los autónomos deben cumplir condiciones cada vez más exigentes a precios más bajos, lo cual hace que para muchos la situación sea insostenible, tengan que aumentar su jornada de trabajo o acaben arruinándose. La dependencia entre los autónomos y las contratadas es enorme, pues son estas últimas las que les ofrecen el trabajo que van a realizar, esta situación acaba convirtiéndose en un mecanismo de control basado en chantaje, pues si los trabajadores autónomos se niegan a cumplir con una sanción económica, o reducen su productividad negándose a trabajar tantas horas diarias, la empresa se reserva el derecho de no ofrecerles más trabajo. En otras situaciones, cuando el trabajo es más escaso, simplemente, la empresa opta por no ofrecer tanto trabajo o dejar de ofrecer faena a varios autónomos, sin tener que asumir ninguna responsabilidad. Como vemos, se trata de una importante estrategia de reducción de gastos, llevando hasta el extremo el proceso de la subcontratación laboral.

7. La huelga de 2015

En el año 2015 tuvo lugar la huelga de técnicos y técnicas de Movistar. Si el sector de las telecomunicaciones ha sido un sector marcado históricamente por la combatividad de sus trabajadores, también es cierto que el proceso de

subcontratación en cadena llevado a cabo por Telefónica contribuyó en gran medida a dividir a los trabajadores. Desde la huelga de Sintel no se veía otro conflicto de unas dimensiones similares en el sector de las telecomunicaciones. Esta huelga consiguió incorporar un elemento fundamental que la ha hecho marcar un antes y un después en el imaginario colectivo de los trabajadores y trabajadoras: la unidad entre el conjunto de los trabajadores y trabajadoras, más allá del nivel en el que se encuentran contratados. La huelga que empezó en Madrid duró más de tres meses y acabó extendiéndose hacia el resto de comunidades autónomas, siendo Barcelona uno de sus epicentros.

María José:

Esto empieza cuando se tenía que firmar el contrato de bucle, que es el contrato que acuerda la Telefónica con las operadoras y donde acuerda todas las condiciones: cuánto cobraremos, cuándo lo cobraremos y cómo lo cobraremos. Entonces en el 2015 se tenía que renovar el contrato y entonces ahí Telefónica presentó sus ofertas a la baja y fue donde petó todo.

Aitor, que fue uno de los principales organizadores de la huelga, me lo cuenta de este modo:

Telefónica cometió el gran error que fue en el contrato bucle. El contrato bucle es el sistema con el que se paga a los trabajadores, a todos en general, que va por puntos porque cada trabajo tiene asignado unos puntos. En ese momento pega un hachazo muy grande y rebaja mucho los puntos. Eso obliga a que los salarios de la contrata bajen porque los trabajadores a parte del salario se llevan un plus depende de las horas que trabajase...ese plus lo pierde la contrata, pero sigue manteniendo su salario de convenio. En cambio, con el contrato bucle el autónomo se va a la perdición porque ya no llega. Un autónomo tiene que pagarse el coche, la máquina de fibra que vale 3.000 euros... entonces ahí lo ahogan. ¿Qué ocurre? Qué ahí el autónomo, que cada vez que la contrata se ponía en huelga es el que revienta la huelga porque necesita comer, ahí se da cuenta de que él ya no puede comer y se

tira a la huelga. Entonces en este momento que las contratas podrían haber dejado tirado al autónomo porque dicen “yo ahora no, esta no es mi lucha porque yo con un salario de convenio me aguanto y puedo vivir”. Pues fuimos inteligentes y dijimos “no, no, vamos a luchar con ellos porque si no luchamos con ellos acabaremos siendo autónomos.

Como cuentan María José y Aitor, la huelga se inició para tumbar el conocido “contrato bucle” y partía de cuatro reivindicaciones principales: 1) Reducir radicalmente el número de subcontratados y autónomos, pasando del 30% de personal fijo contratado por Telefónica al 70%. 2) Aumentar y mejorar las medidas de seguridad. 3) Unificar los salarios entre trabajadores fijos y subcontratados. 4) Unificar a todos los trabajadores bajo un mismo convenio, el convenio del metal. Aunque consiguió movilizar a la mayoría de la plantilla, los verdaderos protagonistas fueron los trabajadores y trabajadoras de contratas, subcontratas y autónomos.

Alfredo:

La huelga de 2015 fue por eso, porque se aplicó una bajada bestial que entre una cosa y otra era del 40% y la gente al final se levantó y dijo “por aquí no pasamos”. Más que nada el personal autónomo, porque el personal de plantilla le molesta que no cobra el sobresueldo pero tiene el sueldo de convenio asegurado, no como el autónomo que tiene que pagar sus coches y tiene que pagarlo todo.

Lara:

¿Por qué decidís ponerlos en huelga? Realmente nos decidimos cuando paso lo de los autónomos. Que era que echaban a la gente y luego los cogían como autónomos. Es que ya íbamos a acabar todos igual, ya era por decir “compañeros esto es lo que nos espera a nosotros”. En realidad, nos

podíamos ver que en cualquier momento nos echan y después mira “te cojo como autónomo”. Eso era una vergüenza, eso no podía ser, no podíamos permitirlo. **¿Entonces la estrategia de la empresa era despedir para volver a contratar como autónomo?** Eso es, y ya sabes lo que conlleva el autónomo. En la empresa te decían “hazte autónomo porque vas a ganar mucho más dinero” y la gente lo hizo. Hubo gente que se fue y se puso de autónomo y al principio sí que es cierto que se ganaba mucho dinero, pero claro, ¿cuántas horas? Tenías que estar un mogollón. Y luego ya empezaron a bajar los baremos de los puntajes, los empezaron a recortar y a recortar y a recortar y es que llego un momento que decías “es que no me da, no me pa'l día, no me da”. Y encima a los autónomos les descontaban el material y si encima hacías algo que no estaba como ellos decían te descontaban más porque estaba mal y no paraba. No podíamos permitirlo y nos pusimos en huelga.

Aitor:

Cuéntame un poco como fue el proceso de poner en marcha esta huelga.

Pues esto surge en Madrid. Con el contrato bucle empiezan a saltar las alarmas. Nosotros, Cataluña, Barcelona en este caso ha tenido un tejido sindical dentro de las contratas que estaba más avanzado y había mucho menos personal autónomo. En Madrid cada empresa tenía a lo mejor 30 trabajadores y 300 autónomos. Entonces allí como se vieron ahogados se tiraron a la calle y dijeron “hasta aquí”. Entonces yo intenté conocer gente de allí y a través de Facebook empecé una noche a tirar globos sonda, preguntando a todos los trabajadores si alguien conocía a gente de Madrid. Al final, hicimos un grupo común en el que iba metiendo a todos los autónomos y a los autónomos que cada uno conocía. Bueno, aquella noche fue una noche de locura que estuve toda la noche sin dormir. Metiendo números en el móvil hasta que acabé con más de 2000 contactos metidos en el mogollón. **¿Autónomos?** Autónomos y de todo. Entonces a partir de ahí empezamos a intentar organizarlo un poco con todas las empresas, con la gente de Madrid, con la gente de otras provincias **¿Y cómo fue poner toda**

esta huelga en marcha? Bueno, pues cuando ya se organiza la huelga, el problema es que un autónomo no puede hacer huelga. Porque es un empresario según ellos, pero realmente es un falso autónomo, lo cual no es un empresario. Entonces lo primero fue dar cobertura legal desde los sindicatos. Los mayoritarios CCOO y UGT como siempre no estaban por la labor, pues a través de los minoritarios hicimos cobertura en toda España para que todas las empresas pudieran adherirse a la huelga. Y los autónomos que no podían hacer huelga, pues por fuerza mayor acabaron haciéndola sin más, dejando de trabajar. Pero claro el problema es que si yo tengo un salario y voy a la huelga, yo simplemente mi salario a final de mes va a ser cero euros, pero el autónomo no, el autónomo tiene que pagar su autónomo, tiene que pagar su vehículo, tiene que pagar todas sus cosas con lo cual el autónomo es más negativo. Es que nosotros en tres meses de huelga teníamos a gente que había perdido a lo mejor 30.000 o 40.000 euros. Era muy difícil subsistir. Incluso subcontratas de las contratas que se habían puesto en huelga, pero a lo mejor tenían 10 trabajadores. Esos trabajadores hay que pagarles, si se te ponen en huelga bien pero ¿y si no?

En estos párrafos Aitor señala uno de los principales problemas a los que tuvo que hacer frente la huelga, es decir, el endeudamiento progresivo en el que iba afectando a los autónomos a medida que iba avanzando la huelga. Por el camino, fueron muchos los que acabaron endeudándose, por no poder hacer frente a los pagos que se les iban acumulando.

Luis Alfredo:

“Y como trabajaba para un autónomo, yo le dije “yo voy a hacer huelga, tú haz lo que quieras”. Y no hubo problema con él y nada, hice la huelga hasta que acabó. Pero ¿qué pasó? Pues que el autónomo con el que yo estaba, pues casi tres meses de huelga sin poder trabajar... tuvo que cerrar y entonces me quedé sin trabajo (...). **Y el autónomo con el que estabas, ¿qué pasó?** Es que yo lo veía muy seguido, más o menos lo esperábamos. Y él, aunque no estaba en el grupo, de una manera u otra estaba en la huelga,

apoyaba. Pero claro tenía dos hijos pequeños y no podía, o por lo menos esa fue su excusa. Y conforme fue pasando tiempo me dijo que él no podía mantener más ya la empresa, que tenía que cerrar porque no tenía para pagarme. Y nada, pues ya está. Él ya no trabaja, dejó esto porque se arruinó mucho. Él y mucha gente que eran autónomos, que hacía poco habían empezado y habían invertido mucho para poder sacar la empresa y con la huelga intentaron salir a trabajar a escondidas pero era imposible prácticamente porque tampoco te daban mucho trabajo como para llegar a la producción porque nosotros estábamos de piquete y no dejábamos entrar a nadie.

Antonio:

Pero seguir la huelga debió ser muy difícil siendo autónomo, ¿no? La complicación para mí es que la huelga fue muy larga, y yo estuve pero hasta el final. Claro, yo sinceramente viéndolo ahora no volvería a hacer la huelga, porque en pocas palabras me arruinó. Es que yo estuve sin trabajar toda la huelga y eso fue un gasto, en mi caso yo tuve que cerrar la empresa y acabé teniendo una deuda de más de 40.000 euros.

La huelga pasó por diferentes etapas. En un primer momento, los trabajadores optaron simplemente por dejar de trabajar. Sin embargo, con el paso de los días, Telefónica, un verdadero gigante de las telecomunicaciones, continuaba ignorando las exigencias de los trabajadores y apostando por dejar pasar el tiempo hasta desgastar la fuerza de sus empleados. Un mes después, cuando muchos trabajadores, principalmente autónomos y personal de subcontratas empezaron a plantear la necesidad de abandonar la huelga, decidieron ocupar la sede del Mobile, pensando en una última y contundente gran acción que obligara a la patronal a reconocer el conflicto y sentarse a negociar.

Aitor:

Cuéntame un poco cómo fue el proceso de la huelga, ¿cuáles fueron los momentos más importantes? Nosotros decidimos hacer una huelga y parar la producción pensando que esa sería la mejor opción y nos equivocamos. Después de dos meses parando la producción sin hacer nada, realizando manifestaciones...nos dimos cuenta de que Telefónica nos podía ganar el pulso, Telefónica tenía millones, no había problema y además controlaba todas las telecomunicaciones con lo cual no le hacíamos daño. Entonces vino la primera ocupación de la tienda, que allí vimos que Telefónica mandó al segundo de abordaje de Cataluña aquí a reunirse con nosotros para intentar que saliéramos de la tienda a las 11 de la noche, donde firmamos un preacuerdo de los temas que íbamos a negociar y a tratar. Y nos reunimos a los dos días y nos engañaron y nos dijeron simplemente que no éramos sus trabajadores y que no tenían nada que tratar con nosotros. Entonces decidimos montar una estrategia para volver a meternos que fue cuando ya estuvimos 9 días. Entonces a partir de ahí ya saltaron todas las alarmas en Telefónica. Todo el mundo se enteró de la ocupación, salíamos en todas las noticias, ya a nivel europeo también saltaba porque venía el Mobile World Congress también, porque estaba todo muy... y a partir de ahí fue que conseguimos sentar a Telefónica y las empresas y a iniciar por lo menos un acuerdo de negociación. **¿Y cómo conseguís meteros la segunda vez?** Pues después de darle muchas vueltas nos alquilamos una furgoneta de transporte, metimos a los trabajadores más fuertes dentro, lo aparcamos en el carga y descarga de delante de la puerta de la tienda y cómo habrían de uno en uno solamente pues compramos un cochecito de bebé y pusimos a una pareja de trabajadores con el bebé que era un gancho fácil y entonces al abrir la puerta de seguridad el guardia y confiarse de una pareja que viene con un bebé...el bebé, el cochecito estaba vacío sin niño, con el carrito bloqueamos la puerta y abrimos ya de golpe y entramos de golpe todos los trabajadores más los doscientos que estábamos escondidos por la zona que ya nos escondimos todos y ya sabíamos que de allí no nos íbamos sin negociar. Y claro, entramos pensando en que sería como la primera vez, que realmente eso no era una ocupación. Solo queríamos que se sentaran a negociar. Y esta vez Telefónica no nos llamaba, simplemente puso una

denuncia por ocupación de persona jurídica. Nosotros esperábamos pues que vinieran y si no pues mira, que al menos nos sacaran a palos los Mossos y al menos dañar la imagen de Telefónica, eso era lo único que podíamos conseguir... Y claro donde se nos dio la vuelta la tortilla fue que el juez que nos cogió el caso, esto era un viernes si no me equivoco, y el juez dijo que esto no era un conflicto penal, sino que esto era un conflicto laboral y que se apañase Telefónica con los trabajadores, que ahí no había que desalojar nada. Entonces claro nosotros de repente nos vimos en una situación en que aquello iba a cerrar y ya todo el mundo llamando a sus familias y a ver qué íbamos a hacer porque el juez vendría el lunes. Y claro, todos pasamos ahí el fin de semana y el lunes vino y el juez dijo que no, que ahí no había que desalojar nada y que se apañara telefónica. Entonces claro ya a partir de ahí tuvimos que organizarnos porque aquello iba a ser largo.

La huelga duró en total 75 días, durante los cuales evidentemente los trabajadores y trabajadoras no obtenían ningún tipo de salario. Los autónomos empezaban a endeudarse cada vez más y con el paso de los días muchos huelguistas de las contratas y las subcontratas empezaban a no poder hacer frente a los gastos que tenían sus familias. La necesidad de mantener la huelga y no ceder a las presiones de la empresa obligó a los trabajadores a buscar herramientas y soluciones creativas para recaudar dinero. La caja de resistencia consistía en recaudar dinero de las formas más variadas posibles, para ello los trabajadores y trabajadoras se dividían en grupos de entre cinco y diez personas por empresa. Hicieron camisetas y chapitas para vender a quienes se acercaban a expresar su solidaridad, organizaron comidas a precios populares en distintos barrios y pasaron por universidades y centros de trabajo para contar su situación.

Ricard:

¿Os organizabais de alguna forma para resolver el tema de los ingresos? Sí, hacíamos una caja de resistencia. Yo la verdad que tenía un dinero ahorrado y pude tirar de eso hasta que el último mes no pude más y a mí me ayudó la caja. Salía dinero con la venta de camisetas que hacíamos,

las chapas, los eventos, porque íbamos a muchos sitios y todo el mundo nos ayudaba. Esa era una de las cosas que más me gratificó de estar ahí porque nos apoyaban, nos ayudaban y estaba muy bien.

Luis Alberto:

Con nosotros vinieron un grupo de estudiantes y nos propusieron dividirnos y pasar por las clases. Íbamos ocho o diez y eso me impactó muchísimo. Entrábamos en la clase, hasta cuando había el profesor. Contábamos nuestra lucha, los invitábamos a unirse y pasábamos una hucha. Sacamos algo de dinero y sobre todo que se conozca nuestra lucha. Hicimos camisetas, de “la revolución de las escaleras”. Hicimos de todo para conseguir dinero, y cuando alguna familia lo necesitaba lo decía en la asamblea y se le daba una parte de dinero. Aguantar tres meses fue lo más difícil porque nadie se esperaba que duraba tanto una huelga.

La huelga duró más de tres meses y efectivamente, como confirman todas las personas a las que entrevisté, nadie esperaba una huelga tan larga. Con estas palabras me expresaba Lara la sensación de incertidumbre constante al no saber hasta cuándo durará la huelga y si les sería posible aguantar tanto tiempo:

Pues fue duro porque ya psicológicamente estás afectado y luego el día a día es agotador, es muy agotador. Así que afectar, afectó. Yo todos los días lloraba, porque claro ves la situación y dices “es que me voy a quedar sin trabajo” “es que esto ¿dónde nos va llevar? ¿nos va a llevar a algo?”. Así que estaba muy agobiada la verdad, pero luego realmente sí que nos ha merecido la pena. Fueron casi tres meses que dices, “telita”. Pero después todo muy bien porque se ven las cosas de otra manera. Son...juntos, y lo vives de una manera muy diferente a cuando escuchas “huelga, huelga”. No, al final es mucho más duro. Pero al final la verdad que después nos unió muchísimo, tema de compañeros. Que es una cosa súper buena, que ya éramos un buen grupo pero hizo más piña. Hubo mucho amor, mucho

cariño, nos apoyábamos mucho, sobre tema de dinero se ayudaba continuamente. De todas maneras, eso súper bien, nos ayudó mogollón. Y bueno del día a día pues eso, agotador, o sea agotador porque no parabas, ibas de un sitio a un sitio a todo correr. Pues bueno el estrés y el psicológico que te afecta también porque como no sabes si te va a valer la pena o no te vale la pena, a dónde te va llevar, si estás con pie dentro y el otro fuera.

Si el apoyo de la gente y la caja de resistencia fueron uno de los factores principales que hicieron que fuese posible soportar una huelga tan larga, el apoyo de las familias y la implicación de las mujeres, es decir, de las compañeras de los trabajadores, es otro de los elementos a los que más hicieron énfasis en sus relatos los trabajadores. La huelga, que exigía una implicación absoluta afectó mucho a las parejas y familias de los trabajadores, en unos casos fueron ellas las que se pusieron en primera línea apoyándoles y tomando la iniciativa, en otros, ocurrió al contrario.

Luis Alberto:

¿Cómo afectaba estar en huelga, no saber cuando volverás al trabajo, a la situación familiar? Yo creo que hubo muchas rupturas de pareja, también la presión de no llevar dinero a casa, no saber cuando volverás al trabajo... yo, por ejemplo, rompí con mi pareja y creo que esto fue parte, causó problemas y al final me separé. **¿Tú pareja no estaba de acuerdo con la huelga?** Con la causa sí, pero al final que no haya un ingreso en casa es un problema, de una manera o de otra termina afectaba. Luego te salen los problemas por otro lado.

Lara:

Desde tu perspectiva, porque claro este es un sector en el que todo son hombres, como fue de importante la ayuda de las mujeres y las familias

de los trabajadores? ¿De las mujeres de los compañeros? **Sí.** Pues la verdad que muchas venían a estar ahí a estar con sus maridos, los apoyaban en general y bueno, la verdad que muy bien. Cuando ellas podían dejaban a los críos con los abuelos o con quien tuviesen y venían pues eso, a apoyar. A ver, fue muy duro para ellas porque son muchos días, se alarga y todo afecta. Pero la verdad que nos apañamos bien ahí y ellas estuvieron siempre ahí. Unas podían más que otras, pero claro era compaginarlo como podían porque la gran mayoría tiene familias, trabajos...pero la verdad que las mujeres nos apoyaron en todo, no dejaron a ninguno. Pues eso a dar ánimos “y venga que podéis” y la verdad que muy bien.

Marisa:

¿En tu caso como fue la huelga? A ver, en mi caso yo cerré mi empresa en diciembre del año 2014 y la huelga empezó en 2015 pero yo estaba en paro, aunque mi marido si que estaba como autónomo y él sí que secundó la huelga y ves poco a poco como te necesita y yo me fui metiendo, me fui metiendo hasta que al final me metí entera. Y la verdad que fue muy difícil, nosotros somos una familia con tres críos, mi marido en huelga y yo en paro, la verdad es que lo pasamos muy mal. De hecho, aún más, a día de hoy aún seguimos pagando las secuelas de esa huelga. **¿Cómo fue tu implicación en la huelga?** Al final es que me metí en todo. Empecé acompañándole a las reuniones y acabé metiéndome en la cabeza de la huelga, acabaron dándome responsabilidades y acabé metida en todo el jaleo. Todas las fotos que puedas ver de la huelga, ahí estoy yo. Pero tampoco todas las mujeres fueron como yo, igual que había mujeres que los apoyaban había mujeres que lógicamente y viéndolo desde la parte fría miraban por el bien de su familia. Después de la huelga te puedo decir que de la gente que nosotros conocemos ha habido más de cuatro o cinco divorcios, o sea que... porque claro, se dan situaciones muy tensas, desacuerdos y al final acabas ya anulando totalmente la relación.

María José:

¿Y cuál fue el papel de las mujeres en esta huelga? ¿Estaban presentes las reivindicaciones de las mujeres? Pues yo diría que no había ninguna reivindicación mirada en clave de mujer, ¿eh? No sé si es que no llegué al fondo de la cuestión, pero creo que no había demandas desde una mirada feminista. Pero el papel fue fundamental en la participación y el protagonismo de las mujeres compañeras de los trabajadores de los técnicos, sus matrimonios o parejas. Yo vi una implicación y un ir todos a una. Porque en una situación así los problemas con la pareja también pueden venir, ¿no?, pero yo lo que vi fueron familias realmente auténticas y fuertes. Y la participación en todos los ámbitos, porque puedes pensar “ostras, mujeres que su mundo era muy tranquilo y bastante reducido porque su realidad no tiene mayor problema”. Pero ostras, en esta huelga, así como fue creciendo con los medios pues claro, es que se fueron empoderando. Y así lo viví, de una forma muy feliz. Porque cuando estás en un mundo sindical ya sobre esperas que la gente participe, pero ellas no lo estaban entonces dices “ves, esto es conciencia de clase trabajadora”. Y esta lucha fue volver a recoger esta conciencia de que tenemos la fuerza de nuestro trabajo, somos la mano de obra y es la única fuerza y capacidad que tenemos y que si no lo hacemos valorar vienen a por nosotros.

Ahora hace ya tres años de esta huelga, y las palabras de los trabajadores y trabajadoras son contradictorias. Aunque la mayoría opinan que la huelga sirvió para que las empresas tengan que reconocer la precariedad a la que estaban sometidos sus trabajadores, lo cierto es que los resultados han variado mucho en función de cada empresa y los trabajadores y trabajadoras más beneficiados han sido los que estaban contratados como personal fijo de las principales contratadas de Telefónica. En estos casos las principales mejoras se han dado en todo lo relacionado a la seguridad del trabajo, renovando arneses, mejorando las escaleras o las herramientas de trabajo. Muchos autónomos acabaron arruinados después de tanto tiempo de huelga, la mayoría abandonaron el sector mientras que unos pocos cerraron su empresa y consiguieron ser absorbidos por las grandes contratadas como personal propio. Es el caso de Ricard. Para los trabajadores de subcontratas los

efectos de la huelga también han variado mucho. Como Luis Alberto muchos se quedaron sin trabajo al depender de autónomos que se arruinaron o subcontratas pequeñas que decidían cerrar. De estos, algunos fueron rotando de empresa en empresa durante los años siguientes, y unos pocos han conseguido que los contrate alguna contrata importante. Aunque efectivamente la cantidad de personal propio ligado a las contratas ha aumentado y el número de autónomos ha tendido a decrecer, la realidad es que este cambio continúa estando muy por debajo de las expectativas de los trabajadores tras los acuerdos que se firmaron para poner fin a la huelga.

Aitor:

¿Qué cosas se consiguieron después de la huelga? Nosotros a nivel de empresa hemos conseguido los mejores acuerdos de España. Por ejemplo, antes las guardias del fin de semana no se pagaban. Entonces se consiguió con la firma del acuerdo que se pagaran a 60 euros el día más un día de fiesta. Nosotros en Cotronic conseguimos 100 euros más un día de fiesta, más otro día de fiesta. Entonces esto pues son mejoras de la lucha. Hay un exceso de horas del convenio, también se consiguió. Se consiguió que la gente tuviese un horario de 8 a 14h y de 16 a 18h. Se consiguió que se respete más la prevención de riesgos laborales. Y además nosotros tenemos un plus, todos los trabajadores de la empresa, a parte del salario de convenio de 250 euros todos los meses, que esto sí que no lo tiene nadie. Entonces... se ha conseguido con la lucha, no ha habido nada más. Ha sido lucha, lucha y lucha. En mi empresa paró el 90% de los trabajadores y nosotros el comité le dijimos a la empresa que no estábamos dispuestos a continuar con una empresa que no cumpliera la ley.

Lara:

¿En qué cosas se ha mejorado después de la huelga? En el tema del personal de Cotronic por ejemplo, en el aparcamiento fue en lo primero que ya logramos. Que nos hiciesen una aplicación para que pudiésemos aparcar

en la zona azul o en la zona verde. Lo pusieron en el móvil, una aplicación que la empresa lo paga, tú picas y aparcas donde te haga falta y ya está. Y esto ya fue, vamos, un descanso porque llegar a un sitio y no ver aparcamiento y tener que dar vueltas y vueltas y vueltas. Es que todo eso lo tenías que pagar tú de tu bolsillo. Si tú ibas a aparcar y no había más que zonas azules y verdes, ni cargas y descargas o lo pagabas tú de tu bolsillo, o te pitaban, o multas, o lo que fuese. ¿Poder aparcar? Eso ya fue una maravilla, para mí ya fue un peso que me quitó. Claro, poder aparcar es esencia, algo que tendría que haber sido desde un inicio. Porque si se acumulan las multas, ¿qué? Tengo que pagarlas yo. Y si solo hay azules y verdes, ¿qué?, es que tienes que trabajar para pagar. Entonces eso fue lo primero. Luego el tema de no correr, el tema de los puntajes que nos los bajaron también.

Luis Alberto:

¿Después de la huelga realmente se está reduciendo el número de autónomos, subcontratas...? A ver... por lo menos en lo que yo he visto en mi empresa sí, hay más personal directo que autónomos y antes era al revés. Ha habido cambios y están contratando más gente. Yo por ese lado he visto este cambio, pero te hablo de mi empresa. Es que a ver, sí ha habido cambios pero otras cosas siguen igual.

Antonio:

¿Ha cambiado de la huelga hasta ahora la situación? A ver, en lo personal a mí no. Yo me metí en un pozo con la deuda durante de la huelga y recién ahora estoy saliendo. Obviamente a muchos compañeros les ha servido, mayormente en Cotronic. Pero muchos autónomos han tenido que salir de este sector.

Alfredo:

Y también reducir el personal autónomo en favor del personal de plantilla, de hecho ahora en Enero de 2018 se supone que tenían que cumplir el 70% de personal propio y el 30% de personal externo y eso no se está cumpliendo. Nosotros por ejemplo tenemos un acuerdo con nuestra empresa que es que cada semestre nos envíen un documento con los autónomos que vienen y claro, para una plantilla de 103 técnicos propios, el listado dice que son 250 autónomos, ahora estamos en inspección... pero esto no va a ser fácil. Cuenta que por ejemplo Elecnor que no es la contrata principal tiene 50 subcontratas que hacen el mismo trabajo que nosotros. Lo que sí se ha conseguido después de la huelga es que Elecnor ya no puede contratar a personal autónomo directo. Antes Elecnor tenía personal de plantilla, subcontrata y autónomos, lo que se ha conseguido es erradicar a los autónomos. Pero hay una trampa nueva que es que los autónomos se convierten ahora en cooperativa. **¿Qué significa esto?** Que sean empresa, que no sean autónomos, porque lo que no pueden hacer es contratar personal autónomo directamente, entonces la empresa para saltarse la resolución de inspección es decirle a los autónomos “como yo no os puedo dar faena como autónomos, juntaros entre cinco o seis y montaros una S.L, una empresita con el nombre que os de la gana y yo os sigo pagando igual”. Eso es una trampa. Si antes había falsos autónomos, ahora hay falsas empresas. Y es que claro, antes cuando no venía el listado de autónomos te venía “Papito López”, vale, uno. “El de más allá”, vale, otro... ahora lo que ha hecho es que se junta con dos más y monta una empresita, y ya no te sale en el listado y aparece de repente “López S.L”. Entonces ahora la cosa es así montar empresitas y seguir igual que antes. Piensa que estas subcontratas ahora tienen firmado de lunes a domingo de 8 a 8h....

Como decía anteriormente, el principal acuerdo fue invertir el número de autónomos y personal contratado, pero lo cierto es que la mayoría de contratas y subcontratas siguen derivando una parte importante de su trabajo a trabajadores

autónomos. Según me han contado varios trabajadores a los que he entrevistado, tanto Telefónica como las contratas tratan de aplicar nuevas medidas tramposas para saltarse estos acuerdos. Es cierto que Telefónica mantiene como requisito a la hora de hacer un contrato con otra empresa el hecho de que para derivarles trabajo, estas no tienen que contratar autónomos. Sin embargo, no obliga a que estas deban darle ese trabajo al personal de plantilla propia. El resultado de esto, es que las principales contratas obligan a los trabajadores autónomos a asociarse en pequeños grupos para formar falsas cooperativas y así seguir manteniendo contratos fraudulentos y seguir reduciendo su plantilla propia. Como Alfredo, varios trabajadores me han afirmado que se siguen dando despidos a personal de plantilla y que este se sustituye por personal de nuevas cooperativas, sin embargo, durante mi trabajo de campo no tuve oportunidad de hablar con ningún trabajador o trabajadora afectado por esta situación.

Otro elemento a destacar son las represalias que sufrieron los trabajadores al finalizar la huelga. Esta lucha no solo consiguió visibilizar la situación de precariedad a la que estaban sometidos la mayoría de los trabajadores de este sector, sino que además impuso una serie de mejoras en las condiciones laborales. Este logro no pasó sin resistencia por parte de las empresas, los trabajadores y trabajadoras tuvieron que continuar esta lucha en sus propias empresas, ya que la mayoría no aplicaban los acuerdos. Los trabajadores más activos durante los tres meses de huelga sufrieron fuertes represalias por parte de las empresas, llegando a darse verdaderos casos de acoso patronal. Pero además en muchas ocasiones, las contratas empezaron a aplicar medidas nuevas disciplinarias que aumentan el control hacia los trabajadores, difundiendo un ambiente de vigilancia continua, amenazas y división entre los trabajadores.

Antonio:

A raíz de la huelga yo no pude trabajar como autónomo y estuve cerca de nueve meses sin poder trabajar por las represalias, porque yo estuve muy vinculado a la huelga y ya ITT no me quiso seguir dando servicio y yo me iba a otras empresas y tampoco, mientras tanto pues la deuda con Hacienda,

con la Seguridad Social. Y claro, después de un buen tiempo ya encontré una subcontrata que me quisiera contratar, pero me pedían un certificado de no deuda, y cuando fui a hacienda no me lo quisieron dar porque claro, yo tenía una deuda impresionante. Yo tengo una deuda de cerca de 40.000 euros. Y por eso es que no me contrataron. Y bueno, ahora por amistades y demás es que estoy trabajando en una subcontrata de unos amigos. Y bueno, vamos haciendo cosas ahí. Estoy más tranquilo.

Alfredo:

¿En qué consisten estas represalias? ¿Hay una persecución a los trabajadores que han hecho huelga? Sí, hubo despidos después de la huelga. Mi empresa despidió a diez trabajadores después de la huelga, y todos menos uno ganaron el juicio (...). Y ahora ya más o menos la cosa se va tranquilizando, pero justo después de la huelga éramos unos apestados, la gente ni siquiera quería hablar con nosotros por si los despedían. Nosotros tuvimos que hacer una labor de recuperar a la gente que era bestial, ir hablando con la gente poco a poco, creamos lo del correo como una forma de hablar con más discreción... y nosotros teníamos elecciones sindicales, imagínate... yo tuve que hacer una labor importante porque claro, es que me veía despedido si no me elegían, yo y los demás igual... a mí es que nada más que volver me dieron un expediente contradictorio, el primer día después de la huelga, por presentarme a las diez y media en el trabajo. La furgoneta se la habían llevado y la tuve que ir a buscar. Después me la tuvieron que retirar, pero así me dieron varias y suspensiones de empleo y sueldo. Imagínate, si a un delegado sindical le haces eso, más los 8 despidos que había habido... imagínate la gente como estaba. Es un poder de coacción que tiene la empresa (...). **Pero sí que se han ido aplicando métodos de control para vigilar a los trabajadores, ¿no?** Sí, como lo del GPS. Yo tengo el honor de ser el primero en Elecnor que llevo GPS. Lo denuncié por supuesto, porque me parece una práctica de discriminación y de acoso hacia mi persona. Pero me la tumbó inspección porque se presentó Elecnor diciendo que tenía un plan para ponérselo a todos los trabajadores.

¡Pero qué casualidad que han empezado por mí! Porque además es que fue así, cumplí dos sanciones de empleo y sueldo, me fui de vacaciones y el mismo día que vuelvo de vacaciones cuando enciendo el móvil a las 8h de la mañana ya tenía tres llamadas perdidas de la oficina. Llamo, “a ver qué pasa” y nada “pásate por la oficina antes de ir a trabajar”. A ver, que yo antes vivía en Lloret. Que esté a las 8’30 en el Hospitalet y “que me da igual, que a las 8’30h en el Hospitalet”. Y nada que me iban a poner un geolocalizador. Y los primeros días, hasta que puse la demanda de acoso es que me llamaban todos los días “oye, ¿qué hacías ayer aquí a esta hora?”. Decirme que vaya a las 17h de la tarde a hacer una instalación, yo decir que no y que me llame la jefa. No el encargado de turno, la jefa, y decirme “oye Dani, mira es que estoy viendo tu GPS y desde las 9h de la mañana que has ido a hacer una instalación, otra de dos a tres y media y acabas a las cinco...es que te queda una hora sin trabajar”. Bueno...”. Y la última vez que me fui a las 19:30h? O la anterior...o tantas otras, qué?” Pero es que el GPS tiene que ser supuestamente para la seguridad del trabajador, no para controlar si vas por un camino o por otro, si estás aparcado tanto tiempo porque vas al Caprabo a comprar de camino a casa, como hace la empresa...

Luis Alberto:

Cuando acabó la huelga yo me quedé sin trabajo, porque yo estaba con un autónomo que cerró. Al principio a mí nadie me quería dar trabajo y me decían que no me iban a contratar porque ya sabían que era un “alborotador”. Al cabo de tiempo, cuando conseguí entrar en esta empresa lo primero que me dijo mi encargado fue “a ti te conocemos, y depende de con quién hables te podemos echar”. ¿A quién se refería? Al del comité. **¿No quería que hables con el del comité?** No quería, y aún tampoco quiere. **¿Sigue habiendo estas amenazas?** Yo creo que sí, y más después de la huelga, nosotros tenemos asamblea cada semana y ahí viene el encargado y siempre está diciendo a tal “mira, que te he visto hablar mucho con X, si tienes algún problema vienes y me lo cuentas a mí”. Siempre está con la misma frase, que... “aquí hay gente que solo quiere liarla, aquí hay

personas que solo quieren armar bronca, aquí hay algunos trabajadores que solo quieren dividirnos...” **¿Esto afecta a los trabajadores?** Yo creo que sí, que luego la gente tiene miedo. Viene el del comité y no quieren hablar con él, o si le dicen algo y luego lo transmite y viene el encargado dicen “yo no he dicho eso o eso no es verdad”.

8. Conclusiones

Aunque es cierto que el sistema capitalista se basa en la contradicción entre el capital y el trabajo, o lo que es lo mismo, en la contradicción entre aquellos poseedores de los medios de producción y quienes no poseen nada más que su fuerza de trabajo, no basta únicamente con esta tesis para comprender la forma en la que se desarrollan los distintos modos de producción en el capitalismo. Es necesario, por ejemplo, concretar que esta relación contradictoria entre el capital y el trabajo se da bajo la hegemonía de los capitalistas, en detrimento de los trabajadores y con el principal objetivo de incrementar la tasa de ganancia, solo desde ahí es posible entender que existe explotación. Sin embargo, aunque pueda parecer que estas frases definen una norma rígida y permanente del sistema capitalista, lo cierto es que el capitalismo se encuentra en continua expansión y transformación. El interés permanente de empresarios y patrones en aumentar sus beneficios y reducir costes hace que continuamente se busquen y apliquen soluciones diferentes en la organización de la producción y la gestión de la mano de obra. Por lo general estas soluciones no aparecen de la nada, no son soluciones creativas surgidas y aplicadas de un día para el otro, sino que al contrario se derivan del perfeccionamiento progresivo sobre soluciones ya dadas. Para los capitalistas, cada paso hacia adelante encierra nuevos peligros y nuevas contradicciones. La división técnica del trabajo permitió a los patrones acabar con el control obrero de los medios operarios, separar a los trabajadores de su saber profesional y confiscarlo entre las cuatro paredes que delimitaban la dirección de la empresa del lugar de trabajo. En ese contexto histórico, la contribución de

Taylor obtiene toda su significación, como dice Júlio Neffa *“la organización científica del trabajo articulaba métodos y técnicas tales como la división social (entre concepción y ejecución) y técnica del trabajo (disgregado en tareas), la racionalización de la producción y del trabajo, utilizando nuevos métodos y técnicas como “estudio de tiempos y movimientos, prescribiendo tareas simples y de corta duración, la remuneración según el rendimiento, la estandarización de los insumos y las herramientas, la selección de personal según los requerimientos de los puestos, la creación de puestos de supervisión para entrenar, disciplinar, controlar y evaluar la ejecución de cada ejecutante, y las relaciones individuales de trabajo, se orientaban a la reducción del tiempo muerto”* (Neffa, 2010:70).

Con el fordismo, se consiguió supervisar la producción del trabajo e intensificar la productividad de los trabajadores reduciendo notablemente los costos. La tendencia era la de integrar verticalmente y bajo el dominio de una empresa central lo que anteriormente habían sido talleres, trabajadores autónomos o empresas subcontratistas. Como contrapartida, los patrones debían enfrentarse a los conflictos laborales y los límites físicos de los trabajadores mismos. Pero el acelerado desarrollo tecnológico abrió la posibilidad de incrementar la productividad y conceder ciertos derechos a la clase trabajadora sin dejar de aumentar en beneficios.

A partir de los años setenta tiene lugar una profunda crisis de productividad a nivel internacional. Para salir de esta crisis los grandes organismos financieros y el gobierno de estados unidos signan lo que hoy se conoce como el “consenso de Washington”, con el compromiso de desregularizar y flexibilizar la economía. Este acuerdo se basó en estos cuatro puntos fundamentales que se extendieron por todo el globo dando lugar a una gran ofensiva neoliberal:

- *Privatización de las empresas estatales
- *Desregulación de los mercados
- *Reducción del gasto público
- *Estímulo de la subcontratación

Empieza la época de la producción flexible que culminará con el nuevo sistema toyota, *“mediante el cual el tiempo de trabajo es sometido mediante dispositivos*

de control. Por el otro, se incentiva a la productividad mediante dispositivos tendientes al involucramiento de los sujetos en los objetivos de productividad y calidad de la empresa. Estas dos formas de construcción de "sujetos productivos" se desarrollan en simultáneo y dan como resultado la "eficacia" del toyotismo como modelo de producción" (Álvarez, 2012:183). La nueva filosofía de "lo necesario en el momento adecuado" se combina con nuevas formas de organización del trabajo. El concepto de "empresa mínima" se convierte en uno de los pilares fundamentales, es decir, la empresa pasa a estructurarse a partir de un número reducido de trabajadores, los considerados fundamentales, con el objetivo de incrementar ese número cuando es necesario mediante la implementación de horas extras o nuevas formas de contratación. El caso de Telefónica es realmente ilustrativo, nutriéndose de contratas, subcontratas y autónomos para compensar la fuerza de trabajo necesaria no ligada directamente a la empresa.

Como vemos, el fenómeno de la subcontratación aparece ligado a esta nueva organización de la producción y se convierte en uno de sus pilares fundamentales. Este hecho nos permite considerar la subcontratación, tanto por su extensión como por las características que encierra como un nuevo reordenamiento productivo. Se trata de una estrategia que responde a dos objetivos fundamentales: uno, reducir costes derivados de la inversión en capital fijo. Para ello la empresa central crea una sofisticada red que parte de sí misma y liga otras empresas de menor tamaño a las que transfiere diferentes aspectos de su productividad. De esta forma la empresa madre, en nuestro caso, Telefónica-Movistar, deriva a las contratas, subcontratas y personal autónomo los costes producidos por el trabajo en el sector técnico de las telecomunicaciones, ya sea el mantenimiento de los trabajadores y las trabajadoras, o los costes derivados de la maquinaria necesaria. Una de las consecuencias de esto es una verdadera transformación el concepto mismo de empresa. La organización piramidal de Telefónica-Movistar a partir de una amplia red empresarial basada en varias divisiones que van desde la empresa madre hasta el personal autónomo no solo significa una extensión de la precariedad laboral en el sector, sino que además a la mayor parte de sus trabajadores, contratados como personal autónomo la empresa pasa a considerarlos como prestadores de un servicio. Esta figura que no es asalariada, pero por su excesiva dependencia hacia la empresa tampoco puede considerarse personal autónomo, queda totalmente por

fuera de la regulación del derecho al trabajo, y pasa a ser considerada como un mero intercambio comercial. Esto trae importantes consecuencias, pues la eliminación de la relación salarial entre el trabajador y el empleador, que en el caso de Telefónica llegó a afectar al 80% del personal técnico en telecomunicaciones, afecta directamente a los derechos laborales de los trabajadores, así como también en su experiencia de trabajo y en la configuración de su identidad. Cuestiones como estas han sido ampliamente desarrolladas por los trabajadores autónomos que he entrevistado. Para ellos la pérdida de la relación laboral que se da entre el trabajador y el patrón se traduce en una mayor vulnerabilidad en el trabajo. De este modo, apropiándonos de las palabras de Neffa, *“la precariedad no debería ser vista entonces solo desde el ángulo de la inestabilidad e inseguridad económica y social, sino también en función del tipo de proceso de trabajo que ejecuta el trabajador, de la retribución material y simbólica que recibe, del reconocimiento social obtenido a cambio de sus esfuerzos y de las relaciones sociales que establecen en la empresa u organización”* (Neffa, 2012:82).

Pero como hemos visto hasta ahora, la subcontratación como estrategia productiva no solo tiene ese objetivo, sino que paralelamente surge con la intención de acabar con las conquistas y los derechos de los trabajadores aludiendo a la necesidad de ampliar la flexibilidad. Como hemos visto a partir de esta investigación, en el caso de Telefónica-Movistar la subcontratación está íntimamente ligada a un deterioro de las condiciones laborales y profundiza la precariedad laboral en el sector, tanto a una reducción del salario, como a un aumento de la jornada laboral y de la inseguridad laboral. La implementación del sistema de puntaje, así como la extensión de la jornada laboral que puede llegar a superar las diez y las doce horas diarias, el uso de las penalizaciones y los controles de calidad como un mecanismo de disciplinamiento de los trabajadores, incentivando la competitividad y la dependencia aún mayor hacia la empresa, son importantes ejemplos de ello. Al mismo tiempo es necesario remarcar que la precariedad laboral en la que viven los trabajadores y las trabajadoras de Telefónica-Movistar tiene sus raíces en la propia organización del trabajo, pero como hemos visto excede el ámbito meramente laboral para atravesar la vida entera de los trabajadores. Las jornadas extensas, los ritmos acelerados, la inseguridad laboral y

los bajos salarios tienen acaban convirtiéndose en serios obstáculos para desarrollarse individual y socialmente, la forma en la que los trabajadores y trabajadoras que he entrevistado han manifestado la dificultad de conciliar la vida laboral y familiar es realmente ilustrativa.

Como hemos visto a partir de las entrevistas que he realizado, la subcontratación consolida una división social del trabajo entre empresas contratantes y subcontratadas que profundiza la segmentación y las desigualdades entre trabajadores que realizan un mismo trabajo, es decir entre los llamados “telefónicos” y los de contrata, subcontratas y autónomos. Además, favorece que se den diferentes formas de desigualdad entre los trabajadores, tanto de género como raciales, excluyendo a sectores enteros de la población, ya sean mujeres o trabajadores inmigrantes de ciertos tipos de trabajo. El hecho de que apenas se encuentren mujeres trabajando en este sector, y que sean aún menos las que trabajan en las contrata y las subcontratas, o el hecho de que los trabajadores inmigrantes se concentren en las empresas subcontratadas, es suficientemente revelador.

La división del grueso de los trabajadores en diferentes empresas subcontratadas, de menor tamaño y con un funcionamiento interno más propenso al paternalismo constituye una verdadera estrategia para neutralizar la fuerza de la clase trabajadora mediante su división. Muchas de estas empresas subcontratadas no solo tienen menor representación sindical, sino que además pueden regirse por convenios particulares diferentes al convenio de rama o sector al que pertenecen, además, la distancia que la subcontratación impone entre los trabajadores constituye uno de los principales obstáculos para organizarse y hacer frente a los diferentes ataques laborales. Como plantea Emmanuel Ynoub en su estudio sobre los trabajadores subcontratados de Telefónica Argentina “*en la mayoría de casos, la relación laboral de los subcontratados se produce de forma individualizada, lo cual dificulta el control del trabajo por medio de los sindicatos y refuerza el poder discrecional de los empresarios, apareciendo situaciones de corte autoritario, paternalista o corporativo*” (Emanuel Ynoub, 2012:238) , un hecho que hemos podido leer en los relatos de varios trabajadores.

Como refleja el caso de Telefónica, la subcontratación acaba convirtiéndose en una vía para el mantenimiento de la precariedad laboral, nutriéndose de la división internacional del trabajo para obtener remesas de mano de obra barata y fácilmente explotable, por su situación objetiva y subjetiva en el país al que llegan. Como han dejado claro los distintos discursos de los trabajadores inmigrantes, esto muestra una profunda imbricación entre el fenómeno de la subcontratación y el uso de la migración laboral para aumentar las posibilidades de explotación de los trabajadores.

Por todos estos motivos no podemos dejar de afirmar que la subcontratación es un fenómeno realmente complejo. Como he dicho anteriormente, persigue un objetivo doble, por una parte reducir costes a la empresa madre, y por la otra, acabar con los derechos laborales de la clase trabajadora. La subcontratación laboral, abre la posibilidad de convertirse en pequeños empresarios ante los ojos de los trabajadores y las trabajadoras, y divide de este modo su propia subjetividad según son sus propias aspiraciones. Genera una enorme cadena de explotación en la que desaparece la rigidez del binomio patrón/obrero, y aparecen nuevas formas intermedias, como la del trabajador que monta una subcontrata y se explota a él mismo y se ve obligado a explotar a los demás para subsistir. O la del autónomo dependiente, que es incapaz de establecer un control real y efectivo sobre su jornada laboral. Todas estas fórmulas, tienen un gran impacto en la propia subjetividad de los trabajadores y les impone un límite evidente a la hora de organizarse para enfrentar el avance de la precariedad laboral. Aunque no he podido profundizar esta cuestión, es uno de los elementos que empezaron a revelarse durante esta investigación.

Referencias Bibliográficas

Aguado, E. 2016. “Mujeres en la estiba. El caso de las estibadoras portuarias del puerto de Valencia”. XII Congreso español de sociología

Álvarez, D. 2012. “El toyotismo como sistema de flexibilización de la fuerza de trabajo. Una mirada desde la construcción de productividad en los sujetos trabajadores de la fábrica japonesa (1994-2005)” *Revista de Estudios Transfronterizos* 12 (2):181-201

Antunes, R. 2000. “Las metamorfosis en el mundo del trabajo” *Nómadas* 12:28-37

Antunes, R. 2001. *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Sao Paulo, Cortés Editora

Artigas, W; Useche, M; Queipo, B. 2008. “Flexibilización interna a través de la multifuncionalidad en empresas de telefonía fija en el estado Zulia” *Gaceta Laboral* 14:1. Disponible en < <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1315-85972008000100003&script=scia> rtttext.> Fecha de acceso: 4 de Septiembre del 2018

Bellod, F. 2013. “La reforma laboral en España, contenido y expectativas” *Contribuciones a la economía* 3:1-19

Calzada, J; Costas, A. 2016. “La liberalización de las Telecomunicaciones en España: objetivos europeos versus intereses nacionales” en *Revista de Historia Industrial* 63: 161-204

Casalet, M. 2001. “La cooperación interempresarial: una opción para la política industrial” *Revista de Comercio Exterior* 51: 9-15

Castles, S. 2013. “Migración, trabajo y derechos precarios: perspectivas histórica y actual” *Migración y Desarrollo* 11 (20):8-42

Castro, L. 2012. “La subcontratación como mecanismo ideológico de control y mistificación de las relaciones de explotación: el caso de una cooperativa de envasado de lubricantes en una refinería de petróleo de Bolivia” en Celis, J (Ed) *La subcontratación laboral en América Latina. Miradas multidimensionales* :261-295

Celis, J. 2012. “Presentación” en Celis, J (Ed) *La corrosión del trabajo: Estudios sobre informalidad y precariedad laboral* :5-9

Colectivo IOÉ . 2000. “Discriminación de los inmigrantes en el trabajo” *Sociedad y Utopía* 16:91-102

Colectivo IOÉ.2008. “Trabajo sumergido, precariedad e inmigración en Catalunya. Una primera aproximación” Disponible en <<https://www.colectivoioe.org/uploads/4086e93223d1d96c2aceb5c11c876167e22c684e.pdf>> Fecha de acceso 4 de Septiembre 2018

Coriat, B. 2015. *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*. Madrid, Siglo XXI.

Dávolos, P .2011. “Segmentación, subcontratación y estrategia sindical. Las telecomunicaciones en Argentina” *Estudios Sociológicos* 86:603-627.

De la Garza, E. 2000. “Antiguas y nuevas formas de subcontratación” Disponible en <goo.gl/Bt1eaq> Fecha de acceso 4 de Septiembre 2018

De la Garza, E.2012. “La subcontratación y la acumulación de capital a nivel global” en Celis, J (Ed) *La subcontratación laboral en América Latina. Miradas multidimensionales* :15-37.

Del Bono, A .2002. *Telefónica: trabajo degradado en la era de la información*. Madrid: Miño y Dávila.

Delgado, R. .2016. “Notas sobre la cuestión laboral y migratoria hoy: migración forzada, desarrollo desigual e imperialismo” *Revista Theomai* 33:158 -173.

Ibañez, M .2010. “Al otro lado de la segregación ocupacional por sexo. Hombres en ocupaciones femeninas y mujeres en ocupaciones masculinas” *Revista Internacional de Sociología* 68 (1):145-165.

Iranzo, C; Richter, J .2012. “Las implicaciones de la subcontratación laboral” Celis, J (Ed) *La subcontratación laboral en América Latina. Miradas multidimensionales* : 39-65

Leiva, S. 2009. “Capitalismo tardío y sujetos transformadores” *Polis* 24:1-19

Lorente, R. 2004. *La precariedad laboral de trabajar a tiempo parcial: el caso de España*. Mexico: Plaza y Valdés Editores

Navajas-Romero, V; López-Martín, M^a C; Ariza-Montes, A .2017. “Los trabajadores autónomos dependientes en Europa” *CRIEC* 89:167-198

Neffa, J. 2012. “Subcontratación, tercerización y precarización del trabajo y el empleo: una visión regulacionista desde la economía del trabajo y el empleo” Celis, J (Ed) *La subcontratación laboral en América Latina. Miradas multidimensionales* :67-99

Neffa, J . 2010. “Naturaleza y significación del trabajo/empleo precario” en Busso, M y Pérez, P (eds) *La corrosión del trabajo. Estudios sobre informalidad y precariedad laboral*: 17-51

Pérez, I .2006. “La reforma laboral del 2006 y el cambio en el sistema de incentivos a la contratación indefinida en España” *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*: 29-49

Pérez, Luísa; Rodríguez-Piñero, M. .2006. “Contratas y cesión de trabajadores en la reforma laboral de 2006” *Temas Laborales* 85: 103-140

Piore, M. .2014, “A long term perspective on migration and de crisis” en *Gaceta de Antropología* 30:1-12

Polavieja, J. 2003 *Estables y precarios: desregulación laboral y estratificación social en España*. Madrid: CIS

Reigada, A. 2012 “Más allá de la migración ordenada: contratación en origen y feminización del trabajo en el cultivo de la fresa en Andalucía” *Política y Sociedad* 49 (1):103-122

Sassen, S. .2003. *Contra geografías de la globalización: género y ciudadanía en los circuitos fronterizos*. Madrid: Traficantes de Sueños.

Villalón, J. 2003. “Derecho del trabajo (en sus dimensiones individuales y colectivas) y descentralización colectiva” XIII Congreso Mundial del Derecho al Trabajo y la Seguridad, 2:1-51

Ynoub, E .2010. “Los sentidos sociales de la subcontratación: organización del trabajo y trabajadores tercerizados por la empresa Telefónica de Argentina” Celis, J (Ed) *La subcontratación laboral en América Latina. Miradas multidimensionales* : 233-260

