



Gobiernos, empresas y trabajo en la actividad de los *call centers*: una historia política de la reconfiguración laboral en Argentina (1994-2017)¹

Governments, companies and work in the activity of call centers: a political history of labor reconfiguration in Argentina (1994-2017)

Governos, empresas e trabalho na atividade dos call centers: uma história política da reconfiguração do trabalho na Argentina (1994-2017)

Eric MOENCH*

Recibido: 01.06.19

Aprobado: 01.02.21



RESUMEN

¿Cómo se alcanzaron cincuenta mil empleos directos en los *call centers* tercerizados en Argentina en año 2017? Más aún: ¿por qué ha sido posible que esta actividad atravesase cerca de dos décadas posicionada como principal espacio generador de empleo juvenil, aún en contextos socio-económicos y político-laborales marcadamente diferentes? ¿Quiénes han impulsado esta dinámica de la actividad de *call centers*? Estas preguntas serán abordadas al analizar el proceso histórico que transitan los *call centers* tercerizados en Argentina entre los años 1994 y 2017. Nuestra hipótesis es que son los efectos de una interrelación asimétrica entre sectores empresariales, gobiernos políticos y colectivos laborales -en tanto decisores, gestores y reguladores - los que harán posible la relevancia laboral de esta actividad. Así, a lo largo de aquellos años distintas combinaciones de alianzas políticas, empresarias y sindicales acabarán transformando el mundo laboral en la Argentina. Esta perspectiva delinea una historia política que explica un novedoso ordenamiento laboral, donde se complementan elementos heterogéneos (medidas económicas y leyes laborales en un marco de globalización, diferentes tipos de estrategias de competitividad, y nuevas formas de gestión y organización del trabajo) para articular mayores niveles de flexibilidad, control e intensificación del trabajo.

Palabras Clave: *Call Centers*, Empleo, Historia política, Actores -políticos, económicos y laborales-, Trabajo competitivo

¹ Este artículo fue elaborado en base a cuatro de los capítulos de nuestra tesis de maestría (Moench, 2017), los cuales fueron reestructurados y en parte reescritos; además se ha agregado para el presente texto información actualizada del período histórico, la cual no había sido tratado en dicha tesis. Quiero agradecer al Consejo de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) por su apoyo para desarrollar la investigación de la que este artículo forma parte, y agradecer a la Dra. Marta Panaia y al Dr. Osvaldo López Ruiz, por su vital ayuda académica en todos estos años.

* Doctor en Ciencias Sociales y Magister en Ciencias Sociales del Trabajo, ambos por la Universidad de Buenos Aires (UBA). Lugar de trabajo: Instituto de Ciencias Humanas, Sociales y Ambientales en el Centro Científico y Tecnológico de Mendoza, dependiente del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (INCIHUSA/CCT Mendoza/CONICET). E-mail: moench.eric@gmail.com

ABSTRACT

How did fifty thousand direct jobs in outsourced call centers in Argentina be reached in 2017? Moreover, why has it been possible for this activity to go through nearly two decades positioned as the main space generating youth employment, even in markedly different socio-economic and political-labour contexts? Who has driven this dynamic of call center activity? These questions will be addressed when analyzing the historical process of outsourced call centers in Argentina between 1994 and 2017. Our hypothesis is that it is the effects of an asymmetric interrelation between business sectors, political governments and labor collectives - as decision-makers, managers and regulators - that will make possible the labor relevance of this activity. Thus, throughout those years, different combinations of political, business and union alliances will end up transforming the labor world in Argentina. This perspective delineates a political history that explains a new labor order, where heterogeneous elements are complemented (economic measures and labor laws in a framework of globalization, different types of competitiveness strategies, and new forms of management and organization of work) to articulate a greater level of flexibility, control and intensification of the work.

Keywords: Call Centers, Employment, Political history, Actors -political, economic and labor-, Competitive work

RESUMO

Como foram alcançados cinquenta mil empregos diretos em call centers terceirizados na Argentina em 2017? Além disso, por que foi possível que essa atividade atravessasse quase duas décadas posicionada como o principal espaço gerador de emprego juvenil, mesmo em contextos socioeconômicos e político-trabalhistas marcadamente diferentes? Quem impulsionou essa dinâmica da atividade de call center? Essas questões serão abordadas ao analisar o processo histórico dos call centers terceirizados na Argentina entre 1994 e 2017. Nossa hipótese é que são os efeitos de uma inter-relação assimétrica entre setores empresariais, governos políticos e coletivos de trabalho - como tomadores de decisão, gestores e reguladores - que tornarão possível a relevância trabalhista dessa atividade. Assim, ao longo desses anos, diferentes combinações de alianças políticas, empresariais e sindicais acabarão transformando o mundo do trabalho na Argentina. Esta perspectiva delinea uma história política que explica uma nova ordem de trabalho, onde elementos heterogêneos são complementados - medidas econômicas e leis trabalhistas em um quadro de globalização, diferentes tipos de estratégias de competitividade, e novas formas de gestão e organização do trabalho- para articular um maior nível de flexibilidade, controle e intensificação do trabalho.

Palavras chave: Call Centers, Emprego, História política, Atores -políticos, econômicos e trabalhistas-, Trabalho competitivo

SUMARIO:

Introducción. 1. Una historia política sobre la constitución actual del trabajo. 2. La emergencia de los *call centers*: leyes, privatizaciones, globalización. 3. El *federalismo de competencia* y la consolidación de la actividad de los *call centers*. 4. La crisis global y los *call centers*: realineamientos políticos, empresarios y sindicales. 5. Los años recientes (2015-2017): persecución laboral en los *call centers*. 6. Las disputas por un nuevo estatuto del trabajo en los *call centers*. 7. Reflexiones finales. Bibliografía. Documentos

Introducción

Nuevas modalidades de alianzas políticas, empresarias y sindicales acabarán produciendo una reconfiguración laboral en Argentina entre los años 1994 y 2017, transformando las formas de gestión y organización del trabajo.

Una de las expresiones paradigmáticas de este fenómeno es la actividad de los *call centers* (en adelante: *CCs*, en plural y *CC* en singular), la cual, en las más de dos décadas aquí abordadas ha tenido una notable relevancia laboral: el trabajo en los *CCs* pasó de rodear a una fracción restringida de individuos a ser parte

de la vida de amplias capas de la población. Imaginamos que muchos jóvenes que habitan nuestro país se han visto a sí mismos, en estas más de dos décadas, en un inexorable destino como agentes telefónicos de CCs. ¿Por qué ha sido posible que esta actividad atravesase cerca de dos décadas posicionada como uno de los principales espacios generadores de empleo juvenil, aún en contextos socio-económicos y político-laborales marcadamente diferentes? Este interrogante guiará el presente texto en función del análisis del proceso histórico que transita la actividad de los CCs en Argentina entre los años 1994 y 2017, enfocándonos aquí en los llamados CCs tercerizados, y masivos a nivel laboral. Al estudiar este período intentaremos dar cuenta de varias preguntas vinculadas al anterior interrogante: ¿quiénes han impulsado esta dinámica de la actividad de CCs? ¿por qué logra la actividad de los CCs tal relevancia laboral? ¿Cuáles son sus efectos en las formas de gestión del trabajo?

Mostraremos en lo que sigue que la actividad de CCs produce y masifica nuevas prácticas laborales a través de la interrelación asimétrica entre distintos actores. Esta perspectiva delinearé una historia política que explica un novedoso ordenamiento laboral que se ha vuelto predominante en nuestra actualidad, anclado a distintos (re)alineamientos políticos, empresarios y sindicales que han (re)configurado la actividad de los CCs. Así, al partir de este enfoque se podrá analizar y dar cuenta de las características principales que asumen en la actualidad tanto los mecanismos de constitución del trabajo –qué actores tienen incidencia sobre la transformación del mundo laboral y qué procesos y elementos lo conforman– como sus efectos principales, que se vincularán a una forma de trabajo competitivo.

Una historia política sobre la constitución actual del trabajo

¿Cómo se alcanzaron cincuenta mil empleos directos en los CCs tercerizados en Argentina en año 2017? Estas son las cifras, informales, que se señalan en esta actividad en el año 2017, tanto por las cámaras empresariales como desde alguno de los órganos representativos de los trabajadores de CCs². Más específicamente, ¿qué actores han permitido lograr esta cifra notable de empleo para el mercado de trabajo argentino? Adelantemos nuestra hipótesis sobre quiénes han posibilitado esta actividad de notable relevancia laboral, perdurable a través del tiempo: serán los sectores empresariales, los gobiernos políticos y los colectivos laborales, en su conjunto y en tanto decisores, gestores y reguladores de la actividad, quienes encarnen las estrategias que harán posible la relevancia de dicha actividad, estrategias de fuerte contenido político, pues se trata de ser capaces de lograr ventajas a partir de las relaciones con los otros actores y, en torno a ello, lograr incidencia para transformar la realidad, en este caso, laboral. Este fenómeno político, entonces, no es reductible a la empresa, es decir, no es reductible a un desarrollo tecno-organizativo endógeno. Ello implica pensar la relevancia laboral de esta actividad como un efecto combinado de elementos heterogéneos: medidas económicas y leyes laborales, un marco de globalización, diferentes tipos de estrategias de competitividad que involucran diferentes actores, así como nuevas formas de gestión y organización del trabajo posibilitados por (nuevos y viejos) convenios laborales.

No queremos señalar con esta perspectiva política -que amplía los contornos del fenómeno estudiado- que todos los actores involucrados manejen cuotas similares de poder ni que entre ellos se produzca un esquema de intercambios igualitarios; tampoco que esta multiplicidad de elementos heterogéneos actúen de igual forma ni tengan idéntico peso; mucho menos que las alianzas conformadas sean inmutables a lo largo del tiempo³. Por el contrario, nuestra perspectiva intentará mostrar que, en primer lugar, la capacidad de incidencia de cada actor en la configuración de la actividad será diferencial en

² No contamos con organismos estatales que oficialmente nos brinden datos sobre los CCs. Sin embargo, desde sectores empresariales y colectivos laborales se manejan números similares. La Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC), como órgano empresarial (véase: <http://diaadia.viapais.com.ar/cordoba/call-center-10-mil-empleos-menos-en-ocho-anos>), y la Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contactos (ATACC), como representante de los trabajadores de CCs, son algunos de esos actores (véase: <http://www.lavoz.com.ar/politica/gremio-de-call-centers-declaro-la-alerta-y-le-pidio-audiencia-triaca> [Últimas visitas: 20-03-2018]).

³ Estas sentencias, que implican para nosotros reglas metodológicas que permiten enmarcar el análisis de la puesta en acto del ejercicio político en torno a la actividad de los CCs, están en línea con un enfoque foucaultiano del poder (Foucault, 2001; 1992).

cuanto a su intensidad y a las posibilidades de producir los objetivos que persiguen, pero estas distintas potencialidades sólo podrán definirse por los resultados que logren con sus acciones en cada etapa histórica (y recordando que sus estrategias pueden sufrir desplazamientos en el tiempo). En segundo lugar, afirmamos que la configuración de la actividad de los *CCs* es un producto elaborado y negociado: ningún actor se impone sin algún tipo de negociación y, por tanto, no tratamos con un producto exclusivo de “un” actor. La actividad de los *CCs* no es generada por un gobierno político que, aislado de otras fuerzas, puede crear trabajo a su imagen y semejanza; tampoco es generada por fuerzas económicas globales, que incontrolables y omnipotentes, no necesitan entrar en vínculos con otros actores políticos y laborales. Finalmente, señalemos que tanto los elementos en que se sustenta la relevancia laboral de esta actividad, así como las alianzas, consensos y conflictos entre los actores ligados a esta actividad, irán mostrando realineamientos según se modifiquen los contextos socio-económicos y político-laborales a lo largo de estos años.

Esta perspectiva quizás se resuma en la siguiente inquietud: ¿por qué no pensar a la actividad de los *CCs* como un ejercicio histórico de relaciones de fuerza entre distintos actores con capacidad de incidencia sobre la configuración del mundo laboral? En otras palabras, ¿por qué no pensarla como una historia política sobre la constitución actual del trabajo?

Con eje en estos interrogantes, describiremos en cada apartado cuatro distintos esquemas de relaciones de fuerzas: en primer lugar, del año 1994 hasta el año 2001 se producirá la emergencia de la actividad de los *CCs* tercerizados, donde desde los distintos gobiernos nacionales se facilitará la instalación de empresas de *CCs*; en segundo lugar, del año 2002 al año 2008 funcionará fluidamente una asociación entre sectores empresariales y gobiernos provinciales, lo que posibilitará la expansión de la actividad; en tercer lugar, desde el año 2008 y hasta el año 2015 la actividad de *CCs* sufrirá caídas del empleo y cortocircuitos en la relación de los sectores empresariales y los gobiernos nacionales; finalmente, en los recientes años (2015-2017), en los *CCs* se producirán condiciones laborales de significativo deterioro y una fuerte pérdida de la capacidad adquisitiva del salario de sus trabajadores.

Luego de la descripción de este proceso histórico, mostraremos cómo se pudo avanzar en la regulación laboral, para terminar configurando un *estatuto competitivo del trabajo* para miles de agentes telefónicos de *CCs*, producto de nuevos tipos de alianzas y disputas con actores políticos, empresarios y laborales. Finalmente, como cierre, realizaremos nuestras reflexiones.

La emergencia de los *call centers*: leyes, privatizaciones, globalización

A comienzos de los años noventa todavía no se contaba en Argentina con las grandes empresas tercerizadas de *CCs*. Sin embargo, se estaban generando las condiciones de competitividad necesarias para el crecimiento de este sector. Definiremos la competitividad como determinadas capacidades que muestran las empresas para obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores, siendo una de sus novedades que se utiliza tanto para guiar empresas como países (en línea con esta definición podrían verse los estudios de Boscherini y Poma, 2000; López y Kosacoff, 2008).

Se producirá en esta década una competencia más intensa en los servicios asociados a los productos, como por ejemplo los servicios de post-venta, de asistencia técnica, de atención al cliente, en el marco de mercados y territorios menos estables.

En este sentido, los autores Boscherini y Poma (2000), han estudiado los cambios en las formas de competencia empresariales, siendo uno de sus planteamientos que el mundo de la empresa ha cambiado, en consonancia con las transformaciones estructurales en el funcionamiento de la economía: no se sabe cuánto se venderá, qué productos se venderán, qué tecnologías se implementarán para obtener mayor productividad. Por la mayor incertidumbre ocurrida, concluyen los autores, las formas de organización empresariales ya no podrán ser las mismas.

En este contexto, por un lado, las empresas intensifican las inversiones en actividades periféricas a su negocio principal, aunque sin desarrollarlas en su propia empresa: así, la competencia se trasladará en buena medida a empresas tercerizadas, lo que irá en línea con facilidades legales dadas a este tipo de servicios en estos años, al limitar la responsabilidad de las empresas, en obligaciones laborales y de seguridad social, cuando contraten servicios (referidos a su actividad principal o accesorio) a otras empresas (subcontratistas), cuestión central para el impulso de *CCs* tercerizados en los que aquí nos

enfocamos, pues ofrecen servicios subcontratados. Como ejemplo de la legislación que facilita la consolidación de los *CCs* como una actividad en crecimiento, mencionemos la ley número 25.013, la cual se sanciona en el año 1998 en Argentina -durante la segunda presidencia de Carlos Menem (1995-1999)- y permite pasar de la responsabilidad legal de las empresas contratantes al simple control de las condiciones laborales de sus propios trabajadores, pero que utiliza a través de servicios tercerizados (para mayor detalle véase Basualdo et al., 2015: 89).

Por otro lado, las formas de competencia empresariales, en los años de 1990, se volverán en mayor medida globales, en tanto se observa un creciente peso de los flujos de inversiones internacionales en el sector de servicios. El carácter global del fenómeno no debe ser soslayado en nuestro caso, en tanto explica buena parte de la expansión de la actividad de los *CCs*. Se sumará a la posibilidad de tercerización recién señalada la deslocalización de inversiones u *offshoring*⁴ como otro cálculo clave en la competencia entre empresas al lograr disminuir sus costos; por ejemplo, el costo en salarios, diferente según el país o la ciudad desde donde funcione la empresa, encontrando también la ventaja que en el lugar donde ésta se instale sólo debe tener la tecnología adecuada al proceso que se ha fragmentado⁵. Como veremos, todas las grandes empresas de *CCs* tercerizados, de alguna u otra forma, reflejarán una estrategia global de competencia, ya sea por la composición de origen de sus capitales, por tener sedes en diferentes lugares del mundo y por brindar sus servicios al exterior y tener agentes telefónicos que brinden servicios a clientes de otros países.

Cambiarán también en estos años fuertemente las formas de competencia empresarial en torno al empleo, en línea con nuevos modelos laborales de flexibilización e intensificación del trabajo fuertemente impulsados desde la década de 1990 en diversas actividades laborales (Panaia, 1996). Mencionemos algunas de estas transformaciones, en tanto las condiciones del empleo en los *CCs* estarán directamente relacionadas a ellas: a) las empresas generan puestos laborales sólo para sus actividades principales, no generando empleo para actividades de menor rentabilidad (esto se asocia a la tercerización recién mencionada); b) se flexibiliza la jornada laboral, al naturalizar el trabajo en domingos y feriados, promover el trabajo por turnos, rediseñar los periodos de vacaciones en función de las necesidades empresarias (permite hacer frente durante un corto lapso a picos de producción); c) se establecen salarios según el rendimiento, lo que posibilita aumentar la productividad y volver heterogéneo el componente salarial de trabajadores que realizan actividades laborales similares; d) se fomenta el trabajo a tiempo parcial en las empresas. Este último aspecto permite enfatizar la importancia del Estado en los años 1990 en su rol de reconfigurador del mercado de trabajo y gestor de la quita de derechos laborales previamente adquiridos: en el año 1995, en el final de la primera presidencia de Carlos Menem (1989-1995) se sanciona en Argentina la ley 24.465, que reforma aspectos de la Ley de Contrato de Trabajo favorables hacia el trabajador. La nueva ley elimina la disposición que impone que si la jornada pactada supera a la habitual, el empleador deberá abonar la remuneración correspondiente a un trabajador de jornada completa; reduce contribuciones patronales hacia la seguridad social para este tipo de trabajadores; y elimina los límites máximos de trabajadores con la modalidad contractual a tiempo parcial en cada empresa. Detallamos esta ley, en tanto el trabajo a tiempo parcial es la forma habitual de contratación en los *CCs*.

En suma, la actividad de los *CCs* se inscribirá en este proceso, que combina elementos político-legales, organizativo-empresariales y dinámicas de competencia global con impacto sobre la esfera laboral, y se nos revelará como una actividad laboral paradigmática de un nuevo marco de condiciones de rentabilidad empresarial en una nueva etapa histórica de carácter regional, en condiciones de mayor apertura económica y leyes beneficiosas para la rentabilidad y la gestión laboral del tipo de empresas tercerizadas aquí estudiadas. En este sentido, el caso argentino no parece diferir, en trazos generales, de las condiciones de posibilidad de surgimiento en Brasil y México, los otros países donde se inserta mayormente esta actividad en Latinoamérica⁶. Novedosas distribuciones de poder quedarán definidas en torno a este tipo de

⁴ Sobre este concepto y su relación con los *CCs*, véase Del Bono y Henry (2009).

⁵ López y Kosacoff (2008) muestran como esta fragmentación del proceso productivo está vinculado íntimamente a dinámicas productivas globales.

⁶ Para el caso de Brasil véase M. Oliveira Junior (2005), donde se detalla que el surgimiento de los *CCs* en Brasil se dio gracias a tres factores esenciales: la reglamentación de una ley de Protección al Consumidor en 1990, donde los consumidores accedieron al derecho por ley de recibir información precisa de los productos y servicios que

procesos, vinculándose a lo que una reconocida estudiosa de los procesos económicos y las nuevas formas de poder geopolítico, como Saskia Sassen, señala sobre la instalación de actividades económicas globales en territorios locales. Ello requiere que se ponga en marcha “...una combinación particular de leyes, reglamentos, alianzas políticas y acuerdos extraoficiales” (Sassen, 2010, pp. 13-14). Sus palabras se inscriben en un debate más amplio acerca de lo que algunos señalaron como una retirada del Estado nacional frente a la entrada del sector privado global en la regulación de la economía. Aquí no profundizaremos puntualmente este debate, pero –sostenidos por nuestro estudio de los CCs en Argentina– no suscribimos una lectura de los Estados nacionales como víctimas de unas fuerzas globales incontrolables, sino como gobiernos políticos que juegan un rol –por acción u omisión, como iremos viendo– para (re)configurar este proceso.

Comencemos por definir qué lugar ocupan las empresas de CCs tercerizadas en esta dinámica: se trata de “servicios empresariales” cuya actividad principal es ser el nexo de relacionamiento directo con los clientes de un variado racimo de empresas que los contratan. Sigamos, en lo que sigue, por realizar una descripción de las empresas que se instalan en Argentina y de qué tipo de servicios cubren orientados hacia qué sectores de la economía. Podremos comenzar a entender, así, la estructura de la actividad de los CCs.

En Argentina durante la década de 1990 la creciente privatización de los servicios públicos dará impulso a las empresas de CCs: recordemos, sólo a modo de ejemplo, la privatización de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel) en el año 1990; se privatiza Obras Sanitarias de la Nación (1991); se privatiza Gas del Estado (1991); en el año 1994 se reglamentan las Aseguradoras de Fondos de Jubilación y Pensión (AFJP). Estas empresas privatizadas, compitieron buscando un servicio más intensivo de relacionamiento con sus clientes basándose en la atención telefónica⁷.

Hacia la segunda mitad de los años noventa, entre la privatización de los servicios públicos y la creciente privatización de los bancos, comienzan a generarse nuevas demandas, especialmente servicios de ventas y de atención al cliente de servicios de CCs. Dicha demanda, inicialmente, se encuentra fuertemente concentrada en grandes empresas –nacionales y multinacionales– y los principales sectores demandantes son: telecomunicaciones (compañías de telefonía fija y móvil, medios de comunicación) y servicios financieros (bancos, compañías de seguros, tarjetas de crédito); a los que se suman, en menor medida, organismos gubernamentales y no gubernamentales, compañías informáticas, empresas de entretenimiento y turismo, entre otros. Pues bien, en esta coyuntura surgen las primeras grandes empresas tercerizadas de CCs (empresas cuyo negocio principal es este servicio: aquí se detallarán aquellas que cuentan con al menos mil empleados y tienen más de una sede en el país) que caracterizan los rasgos más sustantivos sobre el devenir de la actividad de los CCs en nuestro país.

La primera gran empresa tercerizada de CC que comienza a dar servicios en Argentina es *Action Line*, de capitales nacionales, en el año 1994. Esta empresa, que tiene entre sus clientes a compañías de telecomunicaciones, bancos, seguros y energía a los que presta especialmente servicios de atención al cliente y de ventas nace en Buenos Aires, pero en el año 2010 será comprada por capitales indios, del Grupo Aegis, con presencia en casi todos los continentes.

Luego, una estrategia conjunta entre *Action Line Bs. As.* y empresarios cordobeses permite que surja, en 1997, *Action Line Córdoba*, empresa que desde su surgimiento tendrá clientes de telecomunicaciones, supermercados, medios de comunicación, a los que les brindará principalmente servicios de venta telefónica, atención al cliente, y generación de bancos de datos con información de

adquieran (lo que determinó una gran oferta de servicios de CCs), la liberalización de las telecomunicaciones ocurridas en 1997-1998, y la integración de computación y telecomunicaciones a la organización del trabajo (p. 9).

Para el caso de México véase Micheli Thirión (2007). El autor señala que la apertura económica mexicana a la competencia en telecomunicaciones y en el sector bancario (con la privatización de muchos de estos servicios) dio nuevo impulso a la actividad de CCs, durante la segunda mitad de la década de 1990 (p. 51).

⁷ En una entrevista a Salvador Filiba, presidente de la empresa *Dial Database Marketing* y presidente honorario de la Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina, éste señala la “revolución” que significaron para los CCs las privatizaciones de los servicios públicos: “*Gas Natural, Aguas Argentinas, Edenor y las propias telefónicas, fueron empresas que apostaron desde su nacimiento a mejorar el servicio a sus clientes basándose en la atención telefónica*”. Disponible: <http://www.filiba.com.ar/?p=296> [Última visita: 22-02-2016].

clientes. También tendrá un zigzagueante recorrido: se unirá en el año 2008 a *Multienlace Colombia* para fundar el *CC Allus Global* y en el año 2011 se unirá al Grupo brasileño Contax.

En el año 1998, *Teleperformance* se instala en Buenos Aires. Es una empresa de *CCs* de capitales franceses, la cual brindará distintos servicios de exportación y servicios locales: especialmente en ventas, atención al cliente, soporte técnico.

Un año después, en 1999 se instala en Buenos Aires, al adquirir una empresa nacional tercerizada, el *CC Teletech*. Este último es integrante de un grupo de empresas de capitales norteamericanos, y comienza dando servicios a empresas de ese origen desde nuestro país. *Teletech* ofrece principalmente servicios de atención al cliente y soporte técnico bilingües, aunque también se especializa en el desarrollo de software.

Este primer período configurativo de las empresas de *CCs* en nuestro país muestra otra expansión en el año 2000, producto de la desregulación de las telecomunicaciones de larga distancia y casi simultáneamente de telefonía celular, durante el gobierno de Fernando De la Rúa (1999-2001): a partir de ello, las compañías privadas de telecomunicaciones producen una mayor demanda de servicios de *CCs*. La nueva entrada de empresas al negocio de telecomunicaciones (como efecto principal de la desregulación citada) opera una fuerte competencia en marketing entre los proveedores de telecomunicaciones, que los *CCs* cubrirán. En ese mismo año 2000, otra de las empresas más grandes de *CC* se instala en la Ciudad de Buenos Aires (CABA), nos referimos a la empresa *Atento*, de capitales españoles. La empresa *Telefónica* tercerizará su necesidad de servicios de *CC* en esta empresa.

Como vemos, la posibilidad para el surgimiento de empresas como la de los *CCs* se funda en una lógica empresarial, pero amparada en las acciones de los distintos gobiernos nacionales, que en esta etapa le allanan el camino. Así, no debemos entender las acciones políticas y las estrategias empresariales como ámbitos separados, que funcionan aisladamente. El surgimiento de las primeras grandes empresas de *CCs* en Argentina combina diversos elementos (nuevos contextos y formas de competencia empresarial, leyes laborales y nuevas formas de gestión laboral, políticas económicas y nuevos roles estatales) que se vuelven complementarios. Sin embargo, cabe señalar un punto de inflexión: el año 2002 redefine las fuerzas intervinientes y sus acciones. Los gobiernos provinciales tendrán mayor protagonismo al fomentar decididamente la instalación de los *CCs* en sus territorios, mientras que las empresas de *CCs* se integrarán a nuevas cámaras empresariales, produciendo mayor fuerza a sus demandas y mejoras en su rentabilidad. Una estrecha alianza entre los gobiernos provinciales y los sectores empresariales pasará a definir esta nueva etapa.

El federalismo de competencia y la consolidación de la actividad de los *call centers*

En el período 2002-2008 se ha constituido un fuerte vínculo entre los *CCs* y los gobiernos provinciales. Nos referimos a la construcción de un espacio común que se produce a través de encuentros, discursos y acciones, y que genera relaciones asociativas entre ambos. Lo que otorga entidad a este vínculo es un esquema de beneficios mutuos: para los gobiernos provinciales representa la posibilidad de la instalación de las empresas, en una actividad laboral con gran capacidad de generación de empleo; para los *CCs*, obtener diversas modalidades de subsidios y así bajar sus costos operativos.

La cantidad de empleo directo generado por los *CCs* tercerizados pasará, en este período, de cinco mil empleos hasta llegar a alrededor de setenta mil⁸. Así, las acciones de los gobiernos provinciales pasarán a tener un importante impacto económico y laboral sobre su propia jurisdicción, especialmente visible en relación a la búsqueda de captar las (posibles) inversiones de las empresas. Veamos qué modalidades de subsidios aparecen en estos años.

En el año 2002, la provincia de Córdoba ofrece beneficios legales para la actividad de *CCs*, convirtiéndola en pionera en este aspecto, al otorgar a todas aquellas empresas que se instalen en su provincia la exención total de impuestos en Ingresos Brutos, Sellos e Inmobiliario. Pocos años después, se

⁸ Para un detalle desagregado por año de la evolución cronológica del empleo, véase Moench (2017).

multiplicarán las provincias que seguirán este rumbo. En efecto, año tras año, provincia tras provincia, se produjo una ininterrumpida producción de tecnología legislativa focalizada sobre la actividad de CCs⁹.

En el año 2006, la CABA, Mendoza y Salta sancionan nueva tecnología legislativa. En la CABA se exime de la alícuota del impuesto de Ingresos Brutos. En Mendoza, se sanciona una exención de impuestos en Ingresos brutos, Sellos e Inmobiliarios por diez años. Salta otorgará puntualmente al CC Atento reducciones del impuesto de Cooperadoras Asistenciales, Actividades Económicas, y exención total en Sellos.

En el año 2007, Tucumán sanciona nueva tecnología legislativa, e introduce como novedad el otorgar subsidios sobre una fracción de los sueldos de cada empleado contratado por los CCs, además de asumir desde el gobierno provincial gastos de reclutamiento, capacitación del personal y provisión del inmueble desde donde funcionarán los CCs, entre otras cosas.

En el año 2008, dos nuevas provincias se inscriben en esta dinámica político-legal: Chaco y San Luis. Chaco se sumará a las provincias que exigen a los CCs del impuesto a Ingresos Brutos y Sellos, y permitirá a los CCs participar de los regímenes de estímulo generales que se establezcan provincialmente para promover el empleo joven. San Luis también ofrecerá la eximición de dicho impuesto, a lo que sumará la particularidad de otorgar subsidios sobre el sueldo de los empleados de CCs si éstos fueran trabajadores del Plan de Inclusión Provincial, o si fueran población desocupada provincial. También ofrecerá a los CCs que se radiquen en su zona franca de Justo Daract beneficios similares a los dados a las empresas de software.

En suma, se podrán observar ciertas similitudes en la tecnología legislativa: en muchos casos, se utiliza el modelo de lo ya sancionada en otras provincias. Entre estas similitudes se destaca la exención del impuesto de Ingresos Brutos¹⁰. Pero también se observan ciertas particularidades propias de cada provincia, y una extensión más amplia e integral de los beneficios hacia la actividad, que continuarán incluso más allá del período abordado en este apartado¹¹ –y cuando la actividad de CCs disminuya su capacidad de generación de empleo, como veremos en el siguiente apartado-, lo que demuestra la efectividad de esta alianza entre los gobiernos provinciales y los sectores empresariales.

Tomar este tipo de medidas es muchas veces acompañado por la etiqueta de “casos de éxito” puesta por los sectores empresariales. Se alude con ello a la combinación de subsidios y la consecuente llegada de empresas. Mencionemos algunos ejemplos paradigmáticos: *Apex América* se instala en Córdoba en el año 2003; en Chaco, confirmarán su pronta radicación *Atento* y *Allus Global* durante los años 2008-2009. En ambos casos, la llegada de las empresas se producen pocos meses después del otorgamiento de subsidios en esas provincias¹².

Sin embargo, al ser “exitosas” unas provincias no lo serán otras, como efecto de este mismo proceso: habrá un desafío de los gobiernos provinciales por imponerse al resto de las provincias en una “carrera” por asegurarse ser elegidos por las empresas. Ya en el año 2005, pero extendiéndose en todo este período, las declaraciones del tono de las del legislador Mosquera del PJ cordobés (impulsor de la ampliación y ofrecimiento de mayores garantías impositivas a los CCs) se vuelven habituales entre funcionarios o representantes de gobiernos provinciales:

⁹ En el concepto de tecnología legislativa incluimos no sólo las leyes sancionadas hacia dicha actividad, sino también artículos de leyes, decretos y resoluciones de carácter político-legal.

¹⁰ Respecto al impacto de la exención del impuesto de Ingresos Brutos, nos señalaba en una entrevista Jennifer, empleada en el Área Centro de Atención al Inversor, Ministerio de Desarrollo Económico en CABA, encargada de analizar las ayudas tributarias en el caso del polo empresarial conocido como Distrito Tecnológico en la CABA: “...no contemos ni ABL ni sellos...solamente ingresos brutos ya le genera a la empresa un ahorro increíble y la posibilidad de capitalizar” (Jennifer, CABA, 23-12-2010, Entrevista propia).

¹¹ Dos ejemplos más. En el año 2010 la provincia de La Pampa sancionará una exención en la alícuota del impuesto sobre los Ingresos Brutos para los CCs que se instalen en su zona franca La Pampa. En el año 2014 Formosa otorga exenciones del 100% del impuesto sobre los ingresos brutos y de sellos durante los primeros cuatro años y da la posibilidad de participar de regímenes que promuevan el empleo joven de formoseños o la radicación de empresas de base tecnológica. La ley invita a los municipios a adoptar medidas similares en tributos municipales.

¹² Para profundizar en los casos de Córdoba y Chaco véase Moench (2017).

*El nuevo federalismo argentino será indudablemente la disputa entre las distintas regiones del país, y aquellas empresas o noveles empresas que no se radiquen en esta provincia indudablemente escogerán otro destino*¹³.

Un *federalismo de competencia* se ha extendido por gran parte del país. Ello también lo expresa el legislador Nicotra, del Partido Justicialista-Frente de la Victoria (PJ-FV), cuando en el año 2008 en la Cámara de Diputados santafesina, al solicitar la entrada a un proyecto de ley que regula las exenciones impositivas para los CC en Santa Fe, menciona las dificultades en la competencia con otras provincias por no tener a mano estas herramientas.

*...creemos que la Provincia de Santa Fe, en este momento, no es competitiva para el establecimiento de este tipo de empresas. Las provincias de Córdoba, Mendoza, Salta, San Juan, tienen regímenes especiales para la instalación de este tipo de empresas (...) asimetría que nos pone en desventaja con otras provincias*¹⁴.

Se conforma, entonces, un modelo de rentabilidad empresarial sostenida por una política de subsidios focalizados y múltiples (impositivos, salariales, de capacitación laboral y de logística) de veloz sanción¹⁵. En definitiva, se trata de una alianza que vincula las fuerzas de ambos, sectores empresariales y gobiernos provinciales, en función de la expansión de la actividad de CCs. Sin embargo, esta expansión se detendrá: el año 2008 marca el comienzo de un proceso de importantes transformaciones que redefinen el devenir y la dinámica de la actividad de los CCs. El gobierno nacional y los sectores empresariales se mostrarán enfrentados y aquel no acompañará a estos últimos en la mayoría de sus demandas. El empleo en la actividad caerá, y la crisis global –la cual excede las meras competencias de los gobiernos provinciales, que como vimos, habían podido gestionar “exitosamente” el crecimiento de la actividad de los CCs- atravesará los realineamientos políticos, empresarios y sindicales de esta nueva etapa.

La crisis global y los *call centers*: realineamientos políticos, empresarios y sindicales

En la coyuntura de la denominada crisis financiera internacional que comienza en el año 2008 y tiene por epicentro a Estados Unidos, parte de las inversiones globales que operan desde Argentina dejarán de funcionar (especialmente los servicios de exportación). En efecto, una porción de actividades de CCs que ya funcionaban en Argentina emigran hacia otros países (aún cuando las empresas continúen funcionando aquí, pues tienen también otros negocios que cubrir), o bien los CCs cierran su funcionamiento en Argentina y emigran todos sus negocios hacia otros países. A modo de ejemplo paradigmático: el cierre progresivo desde el año 2008 de la empresa *JazzPlat* en Córdoba, que llega a tener mil quinientos empleados y presta servicio a un único cliente español, *Jazztel*. Este CC comienza a despedir empleados hasta producir el despido de sus últimos ciento noventa empleados entre los años 2012 y 2013, para luego cerrar definitivamente su plataforma en Argentina y trasladar sus operaciones a Chile.

Desde los sectores empresariales se estima que en los primeros años del período 2008-2015 -abordado en este apartado- se perdieron alrededor de quince mil empleos directos¹⁶. La demanda por mejorar la rentabilidad en este marco de crisis global muestra un punto álgido entre los años 2008-2011. Las empresas reclaman *in crescendo* ante el gobierno nacional por la progresiva pérdida de competitividad. Veamos.

¹³ Fragmento extraído del Diarios de Sesiones de la 14ª Reunión – 12º Sesión Ordinaria del Poder Legislativo de la Provincia de Córdoba del 13 de Abril de 2005, p. 700.

¹⁴ Véase Diario de Sesiones de la 11ª Reunión – 7º Sesión Ordinaria, Cámara de Diputados de la Prov. de Santa Fe del 12 de Junio de 2008, p. 16. Disponible: www.leonardosimoniello.com.ar/diputado/taquigraficas/2008-06-12.doc. [Última visita: 1-2-2016].

¹⁵ La velocidad en la sanción de tecnología legislativa no debe ser soslayada dada la probada –se vuelve cada vez más evidente en esos años- capacidad de rápida instalación de los CCs y rápida generación de empleo en cantidad.

¹⁶ Véase: https://www.clarin.com/economia/call-centers-viran-mercado-interno_0_r19xD1MhPme.html [Última visita 21-3-2018].

Año 2008: “Todos los países de la región que son competencia de la Argentina, como Colombia, Chile, Perú, México, etc. están devaluando. (...) Esos países eligieron no perder competitividad. Nosotros tenemos un tabú con que la devaluación genera inflación...”¹⁷”.

Año 2009: “Los desafíos del sector para el 2010 son: mantener la competitividad de las exportaciones argentinas; superar las cuestiones laborales rígidas que impiden gestionar sobre RRHH [Recursos Humanos] que no muestran interés en el trabajo; lograr un mayor reconocimiento del Gobierno Nacional sobre los beneficios sociales y económicos que brinda esta industria...”¹⁸”.

Año 2010: “Lamentablemente Argentina ya dejó definitivamente de ser competitiva para el mercado externo, con lo cual va a haber que hacer foco en la eficiencia y seguir ganando share en el mercado interno (...) realmente me dolió terminar con la exportación de servicios que dábamos de Argentina para el exterior y pasar a hacerla integralmente desde Perú”¹⁹”.

Año 2011: “No es que el mundo dejó de necesitar call centers tercerizados, sino que la Argentina abandonó su condición de privilegio a nivel regional. Dejó de ser barata”²⁰”.

Estas palabras de cuatro referentes de los CCs (comentarios habituales entre los sectores empresariales por aquellos años) quizás resuman secuencialmente la estrategia de reclamos de las empresas al gobierno nacional: pedidos de una devaluación de la moneda nacional, de una mayor flexibilidad de las leyes laborales, de una caída de salarios, y, finalmente, de una regulación beneficiosa hacia el sector. No es casual que todos estos referentes de la actividad dirijan u orienten sus servicios como proveedores a grandes CCs (como *Teleperformance*, *Apex A. Sykes Company*, *Allus Global*), segmento con capacidad de exportar servicios y la posibilidad de realizar cálculos globales acerca de dónde localizar sus plataformas.

La competitividad se concentra en los costos de funcionamiento de este tipo de empresas que, se advierte, son caros en el contexto latinoamericano, frente a países como Colombia, Chile, Perú o México. O se devalúa el tipo de cambio, o se permiten salarios a la baja, o se permiten despidos menos onerosos, o se ofrece una política de subsidios: todas ellas son las soluciones prescriptas por las empresas al gobierno nacional, al que aluden críticamente los discursos. Pero las empresas no se quedan en la mera denuncia discursiva como forma de presión para mejorar la competitividad: algunas, efectivamente, se radican en otros países latinoamericanos²¹. El discurso de la movilidad (de la posibilidad de desplazar rápidamente la empresa hacia otro lugar) se actualiza ante el cierre de algún CC o su emigración: especialmente frente a los servicios de exportación se vuelve verosímil, pues la fracción de CCs que brindan este servicio como negocio principal ha cerrado mayoritariamente sus operaciones entre los años 2008-2011, conducta empresarial que se facilita en tanto los grandes CCs tercerizados tienen habitualmente plataformas de su empresa en distintos países. En una relación de escala global, los costos argentinos durante todo este período son menores a los de los países “centrales” (estadounidenses, españoles, europeos, países cuyas empresas demandan servicios de CCs desde Argentina) pero tienden a converger por encima de los costos de los países latinoamericanos (hacia donde efectivamente comienzan a emigrar).

¹⁷ Entrevista a Norberto Varas, director ejecutivo del CC *Teleperformance* y Presidente de Agrupación Centros de Atención al Cliente Argentina, en Revista *Contact Center* Nro. 37.

Disponible: <http://www.contactcentersonline.com/revista.php?IdRevista=117> (p. 38) [Última visita 11-3-2016].

¹⁸ Entrevista a Enrique Villa Van Cotthem, Gerente General de *Apex A. Sykes Company* para Argentina, en Revista *Contact Center* Nro. 43.

Disponible: <http://www.contactcentersonline.com/revista.php?IdRevista=133> (p. 40) [Última visita 11-3-2016].

¹⁹ Entrevista a José Romero Victorica, Presidente del CC *Allus Global* y Fundador de la Cámara Empresaria de Servicios de Contactos para Terceros (CESCT), en Revista digital *CC Sur*.

Disponible: <http://www.ccsur.com/jose-romero-victorica-allu/> [Última visita 17-3-2016].

²⁰ Entrevista a Enrique Carrier, titular de la consultora *Carrier & Asociados*, estudio dedicado a la información y análisis de mercados tecnológicos. Disponible: <http://www.iprofesional.com/notas/121754-Por-crisis-global-y-fuerte-suba-de-los-costos-crece-la-desaparicin-de-los-call-centers-en-la-Argentina> [Última visita 19-3-2018].

²¹ Cabe señalar que, a partir de esta coyuntura, también comienza un movimiento de relocalización interna más acelerado hacia las provincias del norte de nuestro país, las cuales aseguran mejores costos a los CCs a partir de una cada vez más agresiva política de subsidios: Tucumán y Chaco son paradigmas de esta política en estos años.

Este proceso escenifica, entonces, una abundante batería de demandas nucleadas desde las cámaras empresariales: se reclaman medidas urgentes, en sus alocuciones más alarmistas, para que la actividad no desaparezca. Se pone en la mira la conducción de la política económica. Sin embargo, desde el gobierno nacional no se intervendrá para salvar estos negocios...y no se producirá tal desaparición profetizada!

Tras un amplio triunfo electoral que revalida el gobierno de Cristina Fernández de Kirchner para su segundo mandato (2011-2015), el año 2012 parece ser un año bisagra para los realineamientos políticos, empresarios y sindicales, en el marco de una reorganización de los negocios de la actividad direccionada hacia al mercado doméstico.

En ese mismo año 2012, una iniciativa de legisladores cordobeses avalada por el gobierno nacional lanza un proyecto de ley conocido como “Compre argentino” para CCs²². El proyecto señala que los CCs que prestan servicios públicos regulados por el Estado o por empresas que requieran autorización estatal deberán ser cubiertos por empresas que operen dentro de Argentina, lo que no sucede por las formas de competencia regionales de las que se benefician dichas empresas²³: centralmente, se apunta a que las empresas telefónicas tengan su CC en el país (vedando la importación de ese servicio desde el exterior). La iniciativa presentada es acordada con la Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines de Córdoba (ATACC), colectivo laboral que aún se encontraba tramitando en la Nación su personería gremial, y cuyo titular, Walter Franzone declara tajantemente: “Queremos que a los argentinos los atiendan desde Córdoba o Chaco. No puede ser que a Telecom o Telefónica se les permita contratar afuera”²⁴.

Desde los sectores empresarios consideran que el “compre argentino” podría beneficiar a la actividad, pero lo consideran un hecho secundario, y en torno a sus estrategias de competitividad apuestan a mantener los subsidios provinciales, hacer caer los salarios por la vía devaluatoria, y apuestan a evitar que se sancione el Estatuto del Teleoperador -que vendría a reemplazar al Convenio Colectivo de Trabajo (CCT) 451/06- para no encarecer los costos laborales²⁵.

El proyecto naufragará²⁶, y tal naufragio se explica principalmente por reordenamientos en las alianzas políticas, empresarias y sindicales. Por el lado político-empresarial cabe señalar que proyecto de “Compre argentino” formaba parte de un artículo del proyecto de ley de Estatuto del Teleoperador que, en el año 2013, había sido nuevamente presentado –luego de su intento fallido del año 2005- por el entonces legislador nacional Andrés Larroque. Dicho proyecto se cae definitivamente ese año 2013, al no lograr quórum para su tratamiento. En ocasión de la caída parlamentaria se acusa por ello desde la Central de Trabajadores de Argentina Autónoma (CTA Autónoma) al, en ese entonces, gobernador tucumano Alperovich y al gobernador chaqueño en uso de licencia Capitanich²⁷. Se acusa a éstos de no apoyar el proyecto por sus vínculos con las empresas de CCs que se instalan en sus provincias y que rechazan el Estatuto del Teleoperador por atentar contra sus costos laborales. Por otro lado, también mencionemos que aquí se entrecruzaron disputas entre colectivos laborales del gremio de comercio, de los telefónicos y de asociaciones más nuevas como ATACC: sólo esta última defendió activamente el “Compre Argentino”, en el marco de una disputa por representar a la mayoría de los trabajadores de la actividad de CCs. (Se

²² Véase: <http://fortunaweb.com.ar/2012-06-19-96321-avanza-el-compre-argentino-por-call-centers/> [Última visita 20-3-2018].

²³ En este sentido son esclarecedoras las palabras de Juan Urzúa, director para Argentina y Uruguay del CC Atento (Grupo Telefónica), quien señala que el costo laboral argentino duplica el de Colombia o Perú, y agrega: “Tenemos 9500 empleados y solo 17% está en Buenos Aires”. Disponible: <https://www.lanacion.com.ar/1576760-sin-poder-cruzar-fronteras-los-call-centers-se-van-o-se-reinventan> [Última visita 20-3-2018].

²⁴ Véase <http://www.atacc.com.ar/index.php/noticias/atacc-en-los-medios/436-proponen-compre-argentino-tambien-para-los-call-centers> [Última visita 20-3-2018].

²⁵ En una entrevista a Fernando Argüello Pitt titular de la Cámara de Contact Center de Córdoba, éste señala: “Desde 2005 a 2012, el costo laboral subió un 361 por ciento, mientras que el incremento de la paridad cambiaria fue del 47 por ciento”. Disponible: <http://www.atacc.com.ar/index.php/noticias/atacc-en-los-medios/436-proponen-compre-argentino-tambien-para-los-call-centers> [Última visita 20-3-2018]. (Nota extraída del diario cordobés La Voz del Interior firmada por Luis Kempa, del 18-6-2012, actualmente fuera de línea).

²⁶ Véase: <http://www.atacc.com.ar/index.php/noticias/atacc-en-los-medios/463-el-compre-argentino-ingreso-nuevamente-en-la-ley-basica-del-teleoperador-19-11-2013>. [Última visita: 20-3-2018]

²⁷ Véase: <http://agenciacta.org/spip.php?article10908> [Última visita: 20-3-2018]

clarificarán estas disputas cuando describamos con mayor detalle en el último capítulo de este artículo los convenios colectivos vigentes y los proyectos de ley que buscaron regular la actividad).

Más allá de este naufragio, este proyecto marcará la posición ambigua del gobierno nacional hacia la actividad de CCs: mientras que los servicios de CCs brinden cobertura de clientes del mercado local y se disponga estatalmente de capacidad reguladora, se intentará protegerla; pero si el servicio está ligado a empresas que sirven a la cobertura de mercados internacionales, no habrá intervenciones. Un documento del año 2013 elaborado por el gobierno nacional quizás resume esta posición: si bien se incluye a los CCs en un diagnóstico tecnológico del sector de servicios empresariales, se admite que los servicios de exportación de los “call y contact centers”, relevantes a nivel empleo hace algunos años atrás, han quedado relegados por la crisis global del año 2008 (véase Ramos y López, 2013). En este marco, desde los sectores empresariales la estrategia de rentabilidad pasará por organizar la actividad hacia el mercado interno argentino, mantener la lógica de subsidios desde los gobiernos provinciales, e intentar incipientemente sumar rentabilidad a partir de la gestión de las redes sociales desde los CCs, negocio que crece a nivel global en estos años. Ya no se observará en el trienio 2013-2015 una caída del empleo en la actividad de CCs: se amesetará en torno a los más de cincuenta mil empleos directos.

Veamos las demandas hacia el gobierno nacional en dicho trienio.

Año 2013: “*Estas cifras demuestran que la industria de Centros de Contacto y Procesos de Negocios se ha convertido en un potente generador de empleo calificado en nuestro país (...) El sector es un significativo factor de inclusión laboral para miles de jóvenes que necesitan ingresar al mercado formal de trabajo...*”²⁸.

Año 2014: “*En los últimos años, las empresas de call centers se especializaron en brindar servicios de valor agregado, especialmente a sus clientes en el exterior. Es un camino que se inició con tranquilidad y que seguramente la devaluación ayudará a acelerar*”.

Año 2015: “*Si no hubiese sido así [un rápido vuelco de la actividad hacia al mercado doméstico], la caída hubiese sido peor*”²⁹.

En primer lugar, quien habla es Marcelo Cid, presidente de la Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC), quien retoma una fórmula que había dado buenos dividendos al momento de lograr la eximición de impuestos de parte de los gobiernos provinciales: la idea de los CCs como actividad generadora de gran cantidad de empleo calificado y formal.

Luego quien habla es Mario Miccelli, director ejecutivo de la CACC y habitual vocero del sector empresarial por esos años, quien afirmará que la actividad de CCs se recupera “levemente” gracias a su rápida estrategia de hacer negocios con el mercado local (posibilitado por un nivel de consumo aún alto de la población) y por su estrategia de reconversión organizativa hacia nuevos negocios de gestión de las redes sociales desde los CCs. También enfatizará las posibilidades de los nuevos negocios desde los CCs impulsados por la posibilidad de recuperar presencia en el mercado internacional que una mejor relación cambiaría facilita: en este sentido, cabe recordar que en el año 2014 llegará para los grandes CCs tercerizados la tan ansiada devaluación, esperada, como vimos, desde el año 2008.

En suma, este período desde el año 2013 hasta el año 2015 marca un tono algo menos beligerante en la relación CCs-gobierno nacional, respecto al período 2008-2011. No obstante ello, y aún cuando las empresas puedan reorganizarse y captar nuevos negocios, se vuelve visible a través de los discursos empresariales en toda esta etapa que la actividad de los CCs demanda costos laborales más bajos de los que el gobierno nacional le ofrece.

²⁸ Entrevista a Marcelo Cid, presidente de la Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC). Disponible: <http://www.diarioalfil.com.ar/2013/04/09/cordoba-lidera-el-ranking-de-empleo-en-call-center/>

²⁹ Ambas citas pertenecen a Mario Miccelli, director ejecutivo de la CACC. Véase para el año 2014: <http://www.lavoz.com.ar/negocios/los-call-centers-reflotan-proyectos>; y véase para el año 2015: <http://www.iprofesional.com/notas/216095-atraso-cambiario-call-center-telemarketing-Los-call-centers-un-sector-que-llama-menos-por-el-atraso-cambiario> [Últimas visitas 20-3-2018].

Los años recientes (2015-2017): persecución laboral en los *call centers*

Recién asumido el nuevo gobierno nacional, el presidente electo Mauricio Macri (2015-2019) produce un cambio prematuro de las reglas de juego socioeconómicas. El peso argentino sufre una depreciación superior al 50%³⁰. Los precios internos se disparan, con una inflación que superó el 40% en el año 2016. Paralelamente la desocupación se acelera: los datos oficiales muestran que ha llegado al 9,3% en el año 2016, al crecer casi tres puntos porcentuales interanualmente desde que asumió el actual gobierno nacional³¹.

Los años recientes para los *CCs* pueden pensarse en un contexto socioeconómico permeado por la quita de derechos laborales, mayores desigualdades y retrocesos en la capacidad adquisitiva de los trabajadores.

Poco más de cinco meses habían pasado de la asunción presidencial y, justamente en el Día del Trabajador -invitado por el sindicato de los gastronómicos- Macri pronuncia dos frases que quizás resuman su política económico-laboral: afirma como diagnóstico que *“Hace cinco años que no se genera trabajo de calidad. Ocultaron la desocupación con empleo público inútil”*; y como solución a lo que considera como un problema señala: *“Para conservar lo que tenemos no se trata de sacar leyes (...) sino de hacer el mejor equipo, aceptar competir con el mundo entero, y ganarles a todos. Ese es el camino: aceptar que somos gente valiosa, capaces de innovar, crear, construir”*³². Con la primera frase se intenta diferenciar del anterior gobierno nacional: si el funcionamiento del mercado no demanda empleo, ello no se debe suplantar con trabajo (de baja calidad) estatal. La segunda frase contextualiza su oposición a los proyectos de ley que buscaban por aquellos días proteger a los trabajadores de los despidos y del recorte de salarios que se habían puesto en marcha. Así, no se trata de proteger al colectivo de trabajadores, sino de confiar en cada capacidad individual: entonces, mantener los niveles de empleo y mantener el poder adquisitivo de los salarios parece no ser lo esencial, pero si intervenir (por acción u omisión) desde el Estado-Nación para aumentar la competencia. Esta fórmula se replicará en las medidas económico-laborales que vaya tomando el gobierno nacional, y pensaremos con estas claves las implicancias de la gestión del gobierno nacional argentino en estos años, en relación a la actividad de los *CCs*. Veamos.

Tres principios de política económica ejecutados por el nuevo gobierno nacional electo explican la nueva realidad de los *CCs*. En primer lugar, mencionemos la pérdida del ideal político del pleno empleo: ni la creación sistemática de empleos ni el sostén del empleo en sectores del mercado amenazados por la pérdida de fuentes de trabajo serán una forma de intervención alentada por el gobierno nacional. En segundo lugar, las formas de intervención sobre el mundo laboral fomentan una mayor productividad -entendido como un aumento de la *ratio* entre lo producido y los medios empleados- del trabajo sin que sus beneficios se distribuyan, es decir, sin aumentar salarios ni mejorar la capacidad adquisitiva de los trabajadores; también el fomento de una mayor productividad no distributiva puede establecerse vía la modalidad de regulación del trabajo: eliminar o debilitar seguros contra accidentes y enfermedades, seguro de desempleo, derechos indemnizatorios, entre otras cuestiones. En tercer lugar, el hecho laboral deviene un asunto individualizado, donde los agrupamientos laborales que defiendan derechos laborales serán perseguidos. Así, el trabajo en los *CCs* queda sujeto a una organización socio-laboral más deteriorada y riesgosa para los trabajadores. Veamos.

En este nuevo marco neoliberal, ATACC comienza a reclamar públicamente, a poco de iniciado el gobierno macrista, por una disposición del Banco Central que se vuelve una amenaza de perder empleos en la actividad: el gremio le solicita en el año 2016 una audiencia al ministro de Trabajo de la Nación, Jorge

³⁰ Fuente: <http://www.lanacion.com.ar/1870721-el-dolar-volvio-a-subir-y-la-devaluacion-ya-supera-el-50> [Última visita: 4-11-2016].

³¹ . Véase para datos del INDEC: <http://www.lanacion.com.ar/1930826-primer-cifra-de-desocupacion-del-indec-93>. [Última visita: 10-11-2016].

³² Palabras del Presidente Mauricio Macri, por el Acto del Día del Trabajador, el día 29 de abril de 2016. Véase [Última visita: 10-11-2016].

Triaca (h), ya que si se concreta la disposición del Banco Central sobre la eliminación de grabaciones en los CCs para cierto tipo de operaciones se ponen en riesgo diez mil puestos de trabajo en todo el país³³.

También los sectores empresariales rápidamente observan cómo los CCs tercerizados comienzan a perder puestos de trabajo y están bajo amenaza de perder aún más ante la competencia regional. Lo que se revela en esta nueva etapa es que el tipo de cambio devaluado ya no alcanza para que los CCs obtengan ganancias y generen empleo: es decir, no obstante una devaluación inicial del cincuenta por ciento en el año 2016, los CCs pierden dos mil empleos ante la competencia importada. La CACC señala que las empresas cada vez más contratan el servicio de CCs en el exterior y argumentan como ejemplo que contratar una hora de atención al cliente en Argentina cuesta veintidós dólares, mientras que en Paraguay cuesta nueve dólares (Perú y Colombia también tienen significativos menores costos). Mario Miceli, vocero de la CACC, señala: "Antes la macro[economía] permitía la exportación, pero cuando en una economía ya no es negocio, se vuelve negocio importar. Es lo que pasa ahora. Se van a Paraguay que es más barato y así se destruyen empleos", y sus declaraciones son publicadas en diversos medios de comunicación³⁴. En este sentido, la CACC intenta que el Ministerio de Producción de la Nación establezca "licencias no automáticas", que prioricen una suerte de "Compre Argentino" por sobre empresas de CCs de países limítrofes. Y la CACC también propone una ley que establezca ciertos estándares obligatorios en la atención telefónica, emulando un modelo brasileño, donde se reglamentaron principalmente tres cuestiones: 1) que todas las llamadas a CCs deben ser atendidas (teniendo capacidad de atención rápida o bien rellamando a los clientes que hayan cortado la comunicación antes de ser atendidos); 2) que el 70% debe ser contestada en un lapso de treinta segundos; y 3) que la opción de atención a través de una persona (y no una máquina) debe ser prioritaria en el menú que ofrecen las empresas en la atención al cliente. De esta manera, a través de estas medidas, podría –se ilusionan en el sector empresarial- darse un nuevo impulso a la generación de empleo en CCs.

Sumado a la contracción del sector por efecto de importaciones, la caída de la demanda de servicios también deteriora la actividad de los CCs: por las llamadas "medidas de ajuste" y caída adquisitiva de salarios, la población restringe algunos servicios (internet y cable, entre otros) para reducir sus consumos a los servicios más esenciales, lo que trae por consecuencia una menor cantidad de clientes, llamadas y horas de trabajo en los CCs, en tanto muchos de éstos gestionan aquellos servicios. Así, los servicios que los CCs brindan al mercado interno quedan también amenazados de verse contraídos. En este contexto generado por las políticas económicas "de ajuste", mantener los niveles de empleo y mantener el poder adquisitivo de los salarios en CCs no es una preocupación del gobierno macrista: fomentar la productividad a costa de despidos y pérdida de fuentes laborales forman parte del paisaje cotidiano en estos años recientes en la actividad de CCs.

Se consolidan en este nuevo escenario prácticas laborales que vinculan mayores demandas de intensificación en el trabajo con escenas persecución laboral

Diversas situaciones lo atestiguan. Señalemos dos de ellas.

Por un lado, se produce una mayor coacción en el lugar de trabajo, a nivel individual. Un ejemplo, entre otros, es el de los CCs de Tucumán, donde los delegados de ATACC denuncian que la empresa *Teleperformance* incrementó las exigencias para cumplir con las campañas de *Personal Telecom* y obliga a que los trabajadores concreten, al menos, una venta por día porque, en caso contrario, serán sancionados con apercibimientos, suspensiones y desvinculación de la empresa con causa justificada, es decir, pueden despedirlos sin abonar indemnizaciones³⁵. Así, el efecto de una mayor competencia en un mercado laboral con mayor desempleo influye en cambios regresivos de las condiciones de trabajo. Por otro lado, esta amenaza de la pérdida de fuente laboral se vuelve, en muchos casos, realidad, y se visibiliza una mayor coacción en el espacio público, y a nivel colectivo. Un ejemplo de ello es la activación de formas de

³³ Véase: <https://www.lavoz.com.ar/politica/gremio-de-call-centers-declaro-la-alerta-y-le-pidio-audiencia-triaca> [Última visita: 20-03-2018].

³⁴ Véase: <https://www.iprofesional.com/economia/235122-despidos-telef%C3%B3nicas-call-center-Una-devaluacion-del-50-es-poco-call-centers-ajustan-2000-empleos-ante-la-competencia-importada>. Véase también: https://www.clarin.com/economia/center-quieren-frenar-importacion-servicios_0_Byf0JvVU.html [Últimas visitas: 20-03-2018].

³⁵ Véase: <https://www.pagina12.com.ar/diario/elpais/1-306396-2016-08-09.html> [Última visita: 20-03-2018].

violencia que escenifican la persecución hacia los trabajadores que reclaman por los despidos. En este sentido, en el año 2017 y sólo unos meses después del hecho anterior denunciado, empleados del *CC Task Solutions* en Córdoba se concentraron frente al edificio de la cartera de Trabajo provincial para reclamar la conservación de su fuente laboral: en medio de un tenso conflicto por despidos, los trabajadores de un *CC* y la policía se enfrentaron a golpes de puño en los pasillos del Ministerio de Trabajo de Córdoba³⁶.

Respecto a las escenas coactivas recién descritas, recordemos que la productividad en los *CCs* se asocia a una individualización de los objetivos, rendimientos, evaluaciones constantes, premios, impuestos por las empresas (entre otras formas de disciplina y competencia pensadas para estimular el rendimiento individual). En este sentido, cabe señalar que las formas de productividad tal como se organizan en los *CCs* no pudieron ser nunca modificadas a lo largo del proceso histórico aquí estudiado (en el próximo apartado veremos algunos intentos fallidos en este sentido). Sin embargo, cabe señalar que este tipo de productividad, en el marco de una regresión de conquistas laborales, de pérdida de la capacidad adquisitiva del salario y de aumento del desempleo, posibilita un perjuicio mayor hacia los trabajadores, bajo la amenaza de ser despedidos más fácilmente o de ser cercenados derechos una vez ya despedidos, manifestaciones que se consolidan y visibilizan en mayor medida en un nuevo contexto socio-económico y político-laboral de “ajuste”.

Mostremos para finalizar que, no obstante los reclamos recién descriptos hacia el gobierno nacional, las cámaras empresariales mantienen conversaciones con el gobierno en ejes en los que parecen coincidir ambos: la búsqueda de mayor productividad atada a un retroceso de conquistas de los trabajadores. Esta coincidencia no estaba presente, al menos, desde el año 2002, cuando comienzan a otorgarse una serie de derechos laborales que en la actividad de *CCs* se traducen en un aumento del empleo en el sector así como en una progresiva mejora de la capacidad adquisitiva de los salarios de los agentes telefónicos. Veamos la novedosa coincidencia en estos años recientes.

La CACC, a través de su actual presidente, el cordobés Marcelo Bechara, intenta lograr un “Acuerdo de Competitividad” con el Ministerio de Producción de la Nación, para beneficiar a las empresas de *CCs*, comenzando por un diagnóstico de sus problemas actuales: la pérdida de competitividad, la baja de puestos por importación de servicios y la sustitución de empleo por la automatización de procesos, como las tres grandes “amenazas” que rodean a la actividad. Bechara señala que el foco de la cámara empresarial es obtener competitividad del sector logrando obtener “políticas de Estado sustentables”, que en este caso se concentran en el “Acuerdo de Competitividad”, que busca asociar empresas privadas y sector público en los siguientes puntos: generación de empleo anclada a la reducción de contribuciones patronales y costos salariales; generación de un período de transición sobre las importaciones, señalando que la apertura de las importaciones tiene que ser inteligente y equilibrada para cuidar el empleo; bajar los costos de las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo; generación de un convenio único y específico de la actividad en todo el país para bajar la judicialización del sector (evitando zonas grises que tenía respecto de las incumbencias gremiales); incorporar a categoría pyme a las empresas cuya masa laboral sea superior al 50% del costo (operativo)³⁷.

En suma, en estos dos años de ejercicio del nuevo gobierno nacional aquí bajo estudio, podemos observar ya tendencias que se profundizarán en los años venideros: atraviesa cada vez más al mundo laboral la desocupación, los empleos más desprotegidos, los menores salarios y la mayor desigualdad en la distribución de los ingresos. En este contexto buscan dislocarse los derechos laborales de la eficacia económica: las prácticas laborales que se fomentan disocian la seguridad laboral de la productividad: la persecución laboral en torno a las protestas de trabajadores despedidos por *CCs* en contextos económicos recesivos y el “guiño” dado al Sindicato de Comercio, colectivo laboral que co-produce un estatuto competitivo del trabajo -y así también obstaculiza marcos regulatorios más beneficiosos para las condiciones laborales de los agentes telefónicos- son dos ejemplos de ello. Los agentes telefónicos de *CCs* se vuelven los principales afectados ante esta lógica de funcionamiento.

³⁶ Véase: <https://www.infobae.com/sociedad/2017/03/23/la-policia-cordobesa-se-tomo-a-golpes-de-puno-con-empleados-de-un-call-center/> [Última visita: 20-03-2018].

³⁷ Véase: <https://www.iprofesional.com/management/252876-despido-empleo-desempleo-Se-perdieron-20000-puestos-de-trabajo-en-los-call-centers>. [Última visita: 20-03-2018].

Las disputas por un nuevo estatuto del trabajo en los *call centers*

Una disputa transversal atravesará todo el proceso histórico que transita la actividad de los CCs, aunque se vuelve especialmente visible desde el año 2005. Dicha disputa tiene por eje el tipo de estatuto que le corresponde al trabajo de los CCs. En este sentido, se destacarán diversos proyectos de ley para regular el trabajo en los CCs, pero que no tendrán implementación; por otro lado, se destacará una alianza entre sectores sindicales de comercio y cámaras empresariales, alianza tejida desde la provincia de Córdoba, que si podrá llegar a implementar un nuevo convenio colectivo; finalmente, el ascenso de ATACC y el intento (finalmente fallido) de extensión de la regulación de un mismo convenio laboral a casi todo el país terminará de marcar este proceso de disputas en torno a un nuevo estatuto del trabajo en los CCs. Entenderemos tal estatuto del trabajo como la regulación laboral en la que quedarán encuadrados cada vez mayor cantidad de trabajadores.

Cabe preguntarse: ¿por qué se han dado esta diversidad de intentos de modificar el estatuto del trabajo en la actividad de los CCs durante este período? Una primera respuesta es que es producto de la ocurrencia de un vacío legal que se corresponde a un vacío conceptual sobre las especificidades de la actividad y del trabajo. Veamos qué queremos significar con ello.

Señalemos, en primer lugar, que en la emergencia de la actividad de CCs tercerizados funcionaba como reglamentación laboral para estas empresas el denominado CCT 130/75 de los empleados de comercio con alcance nacional, que se enmarca en la Ley de Contrato de Trabajo nro. 20.744; en él, es el sindicato de Comercio quien representa a los trabajadores legalmente. Sin embargo, lo obsoleto del CCT 130/75, y su inespecificidad hacia la actividad de los CCs, es denunciado por diversos actores (incluido el propio sindicato de Comercio). Así, sobre estos vacíos se sucederán recurrentes debates: habrá posiciones significativamente opuestas sobre las definiciones y el contenido del marco que regulará el trabajo en los CCs. Ejercerán incidencia sobre el estatuto del trabajo las cámaras empresariales, los colectivos laborales y los gobiernos políticos. Describiremos en lo que sigue los contenidos regulatorios y los compromisos entre los actores mencionados para establecerlos.

Señalemos, por orden cronológico, el proyecto de Miguel Bonasso, en ese entonces diputado nacional de la bancada que responde al gobierno nacional, y que fue presentado en el año 2005 y elaborado conjuntamente con la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA) de la CABA, y se conoció como “Ley Especial Básica del Teleoperador”. Se trata del primer impulso legislativo para una regulación nacional específica del trabajo en los CCs³⁸.

Cabe ya aquí señalar que, si los agentes telefónicos estaban representados por el sindicato de Comercio en función del CCT 130/75, ya en el año 2003 comenzarán a dividirse las representaciones, en tanto FOETRA logrará encuadrar a una minoría de agentes telefónicos que se desempeñan en ventas telefónicas en el CC de la empresa Telecom³⁹. Así, FOETRA comienza a tener incidencia en la sanción de estatutos laborales en CCs, aunque acotada a una empresa: dos años más adelante, y a partir del proyecto Bonasso, su objetivo es trascender esta frontera restringida de representación. FOETRA cuestiona la legitimidad del encuadre de los agentes telefónicos en Comercio dada la naturaleza de su trabajo en los CCs, que es la gestión telefónica de usuarios, y el proyecto Bonasso será afín a su posición: su sanción, entonces, podría ser un paso hacia aquel objetivo de ampliar su representación.

Tanto las recién señaladas disputas internas entre los colectivos laborales, como las posiciones de los sectores empresariales que ahora describiremos, obstaculizan el proyecto.

Los sectores empresariales se oponen desde el comienzo a este tipo de regulación, argumentando especialmente el aumento de los costos laborales que ello traería aparejado. Se señala que el proyecto Bonasso altera la ecuación económica de los CCs, en tanto, de aprobarse, los agentes telefónicos pasarían de trabajar cinco horas y media a cuatro horas con cuarenta y cinco minutos. Pero no sólo eso: esa menor jornada laboral efectivamente trabajada equivaldría a una de ocho horas en cuanto a salario, ya que el

³⁸ Para un detalle de este documento pionero véase el proyecto de ley número 4676-D-05. Disponible: <http://www1.hcdn.gov.ar/dependencias/dsecretaria/Periodo2005/PDF2005/TP2005/06AGOSTO2005/tp108/4676-d-05.pdf> [Última visita: 14-4-2016].

³⁹ Sobre este CCT, cuyas partes intervinientes son FOETRA Bs. As. y Telecom Argentina, véase: http://www.fatel.org.ar/wp-content/uploads/2011/11/CCT576-03_cctteco_telecom.pdf [Última visita: 18-4-2016].

proyecto declara al trabajo en los CCs como insalubre, y para este tipo de trabajos está establecido por la ley nro. 11.544 que cada hora trabajada se computa como una hora y veinte minutos⁴⁰. Así, el proyecto de Bonasso haría perder competitividad y plantearía significativas desventajas frente a los países competidores de la región. Desde las cámaras empresariales, se critica, asimismo, fijar por ley nacional este tipo de estatuto como el que propone el proyecto, planteando como alternativa la necesidad de mejorar el CCT 130/75, en vigencia para la mayor parte de la actividad⁴¹.

Veamos el contenido del proyecto, que produce tan marcadas resistencias empresariales.

El proyecto unifica distintas tareas que los “teleoperadores” realizan: atención, información y/o asesoramiento de aspectos técnicos, comerciales y/o administrativos; venta y/o promoción de productos y/o servicios. Lo que une a estas tareas es la recepción y/o emisión de conexiones telefónicas y telemáticas (convergencia de informática y telecomunicaciones) con un usuario. El núcleo básico de las tareas es, entonces, la gestión telefónica de consumidores y/o usuarios.

El eje central del proyecto consiste en establecer garantías a los agentes telefónicos en su salud física, psíquica y mental, entendiéndose que sin intervención estatal la actividad de los CCs deviene cuasi esclavista, carente de derechos para aquellos. En base a este fundamento, denominamos “estatutos proteccionistas del trabajo” a todos los proyectos en línea con el de Bonasso, cuyo eje se encuentra en un marco regulativo de mayor protección de los trabajadores. Al proyecto de Bonasso lo seguirán otros, que también podríamos denominar como estatutos proteccionistas del trabajo. Sin embargo, hasta la actualidad, este tipo de proyectos nunca llegarán a sancionarse⁴²: su rumbo incierto se vuelve un éxito de las resistencias de los sectores empresariales.

Pero los sectores empresariales no muestran simplemente una estrategia de obstaculización de otros estatutos: junto al sindicato de Comercio produce el suyo propio, al que logran hacer entrar en vigencia y encuadrar a una enorme cantidad de agentes telefónicos cordobeses (la provincia que ostenta mayor cantidad de empleo en CCs). Este estatuto renovará las reglas laborales de la actividad. Su alcance se comprende más acabadamente si se lo recorta sobre el fondo del anterior: lo une con el estatuto proteccionista el intento de establecer nuevas reglas laborales; lo separa su fundamento: su eje se encuentra en la posibilidad de facilitar una mayor rentabilidad a las empresas a partir de una mayor flexibilidad laboral. Por ello lo bautizamos como un *estatuto competitivo del trabajo*. Veamos cómo logra establecerse, y qué novedades produce.

En el año 2006 se firma el CCT 451/06, siendo su ámbito de aplicación las empresas radicadas en Córdoba que dedican su actividad a la explotación comercial de los “servicios de contactos para terceros”, afectando a los empleados encuadrados en la Asociación Gremial de Empleados de Comercio de Córdoba (AGEC). Este nuevo estatuto ha sido producto de un acuerdo en el que intervienen AGECE, la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECyS) y la Cámara Empresaria de Servicios de Contactos a Terceros de la Provincia de Córdoba (CESCT). Se oficializan allí un marco de regulaciones específicas hacia la actividad de CCs, que funciona como anexo complementario al CCT 130/75⁴³.

También respecto al caso cordobés existen fuertes disputas a nivel de los colectivos laborales. Una de las principales es la que mantiene la ATACC con la AGECE por la representación de los trabajadores de CCs. En el año 2007 la ATACC obtiene la inscripción gremial, primer paso en la búsqueda de lograr la personería gremial y convertirse en el sindicato oficialmente representativo del sector. Sin embargo ello no

⁴⁰ En este sentido de “trabajo insalubre” se interpreta el artículo décimo del proyecto Bonasso, el cual señala la obligación de la empresa de incorporar al teleoperador en un régimen especial de jubilación, reducido en edad y años de aportes; para ello estipula un aporte adicional del empleador del 5% para asumir las mayores cargas en seguridad social.

⁴¹ Para todas estas críticas al proyecto Bonasso véase diario El Cronista Comercial, edición del 7-9-2005. Disponible: http://tpa2.awardspace.com/archivos_archivos/cronista2.htm [Última visita: 14-4-2016].

⁴² Mencionemos diversos proyectos en esta línea: en el año 2006 el proyecto de los legisladores cordobeses Olivero, Benassi y Fernández (8961/L/06) -alcance a Córdoba-, el del legislador nacional Mestre (h) (3557/10) y el de la legisladora nacional Higonet y otros (4439/10) en el año 2010 -ambos de alcance nacional-. El último intento por retomar estos proyectos trunco se da en el año 2013 con el ya citado proyecto de Larroque.

⁴³ Consúltese el texto completo del CCT 451/06, disponible junto a la Resolución 371/06 que homologa, por parte del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, dicho convenio. Disponible: <http://infoleg.mec.gov.ar/infolegInternet/anexos/115000-119999/117782/norma.htm> [Última visita: 20-3-2016].

lo logrará hasta el año 2014: durante todos estos años la CESCT reconoce a AGECE como único interlocutor, así como conserva su vigencia el CCT 451/06⁴⁴. Veamos al contenido de este importante marco regulatorio.

En sus fundamentos, el CCT 451/06 sostiene que las características propias de la actividad vuelven necesario adaptar la dinámica evolutiva que tienen estos servicios, y que tendrán en el futuro: parte de su dinámica opera a partir de las diferentes coyunturas socioeconómicas, que modifican la rentabilidad de los diferentes servicios que puede brindar un CC: a nivel general, el CCT establece una cierta flexibilidad para obtener mayor productividad de los agentes telefónicos y para que los CCs puedan adaptarse a las oportunidades de negocios. Una diversidad de artículos produce nuevas reglas laborales en esta línea. Señalemos las principales en torno a la organización del trabajo.

En primer lugar, el CCT sanciona artículos de objetivos compartidos entre la empresa y los trabajadores. Ello implica para los agentes telefónicos el compromiso de atender los criterios de calidad, servicio y costo en la interacción con el cliente, mejorando de manera continua su productividad, lo que asegura la rentabilidad del CC y el nivel de empleo, dado que la competitividad es clave para el mantenimiento de fuentes de trabajo y empleos sustentables⁴⁵.

En segundo lugar, el CCT establece una jornada laboral de seis horas y media, con un descanso de treinta minutos en la jornada, con la posibilidad de decidir la empresa fraccionar o no este descanso; y establece una semana de seis días laborables para los agentes telefónicos. Asimismo permite que las empresas adopten un modelo de jornada de trabajo y régimen horario adecuado a los requerimientos del servicio que brinden (con la única restricción de que el diagrama de servicios debe ser notificado con una anticipación de cuarenta y ocho horas a los trabajadores). Se explicita también una “amplitud funcional” para los CCs: la posibilidad de cambiar de sede laboral a sus empleados sin ninguna represalia legal por ello.

En tercer lugar, se destacan los mayores controles a los que accede la empresa. El CCT le anexa a la grabación de las comunicaciones entre los agentes telefónicos y los clientes como insumo para ejercer correcciones en la tarea, la posibilidad de un monitoreo con el objetivo de acreditar a las empresas que los contraten la efectiva prestación de sus servicios, así como almacenar la comunicación “a modo de respaldo a los efectos que pudieran resultar necesarios”, como señala su artículo doce.

En cuarto lugar, respecto a los montos remuneratorios, las empresas podrán establecer, voluntariamente, mecanismos de incentivos y/o premios, por lo que se introduce un sistema de remuneración variable, con la facultad para las empresas de modificar o eliminar estos mecanismos cuando lo deseen. Se ampara, por otro lado, en las disposiciones del artículo 92 de la Ley de Contrato de Trabajo para prestaciones de tiempo parcial⁴⁶ para poder pagar menores remuneraciones a sus empleados en los casos que éstos excepcionalmente trabajen la jornada completa.

En quinto lugar, entre las novedades producidas por el CCT se encuentra la clasificación de nuevas figuras laborales. Si en los estatutos proteccionistas se hacía mención a un homogéneo e indiferenciado “teleoperador” como la figura laboral encargada de gestionar al cliente, en el CCT 451/06 esta denominación se convierte en “representante”. Habrá representantes de atención al cliente, de mesa de ayuda y de gestión comercial.

Finalmente, se introducirán especificidades en el medio por el cual se produce la gestión del cliente: se pasa de la más común “llamada” de los estatutos proteccionistas, a lo que ahora se designa como “contacto”, realizado por una multiplicidad de canales. El teléfono pasa así a ser uno más entre otros

⁴⁴ Para profundizar en las disputas entre ATCCAC y AGECE, y sus vínculos con gobiernos políticos y sectores empresariales, véase: <http://www.lavoz.com.ar/noticias/negocios/call-centers-dicen-que-se-achicaran-si-cambia-norma-mestre-acusa-golondrinas> [Última visita: 20-3-2016].

⁴⁵ En igual sentido funciona el artículo de “paz social”, que restringe las acciones de protesta de los trabajadores al comprometer a las partes a garantizar la resolución de conflictos que afecten a la actividad laboral sin medidas de fuerza, agotando todas las instancias de diálogo. Si bien los artículos de “paz social” existen en otros CCT, el énfasis en evitar las medidas de acción directa es lo que lo distingue aquí.

⁴⁶ Recordemos que en el año 2006 aún estaba vigente la modificación a este artículo que realizara el gobierno nacional de Menem, el cual quitaba derechos salariales adquiridos, modificación derogada luego en el gobierno nacional de Fernández de Kirchner en el año 2009.

canales de gestión del cliente (en el artículo trece se mencionan estos canales: conexiones telefónicas, correo electrónico, comunicación directa vía Internet, o cualquier otro método actual o futuro diseñado).

Será finalmente en el año 2015 cuando esta nueva regulación laboral se extienda a casi la totalidad de los trabajadores de *CCs*. Protagonista de este nuevo giro de las regulaciones laborales será ATACC, entidad que logra la personería gremial otorgada por el Ministerio de Trabajo de la Nación y, en su disputa con Comercio, se impone en el año 2014 como sindicato oficial cordobés, lo que queda oficializado en el CCT 688/2014. Cabe señalar que dicho CCT es más cercano en su contenido y fundamentos al estatuto competitivo que a los proyectos protectorios aquí detallados. Este nuevo convenio inicialmente se funda en un ámbito de aplicación restringido a la provincia de Córdoba. Sin embargo, en el año 2015, el CCT 688/14 logra diseminarse hacia la mayoría del país: a través de la Resolución 2105 del año 2015⁴⁷, se extiende su representación a la CABA, y a las provincias de Bs As, Tucumán, Salta, Mendoza, Chaco y San Luis. ATACC consigue así extender este convenio hacia las más importantes provincias en cantidad de empleo de *CCs*. Pero luego de ello ocurrió una impugnación legal de Comercio que llevó esto último a fojas cero –la representación de ATACC como colectivo laboral mayoritario y un convenio laboral unificado–, volviendo Comercio a imponerse. Así, lo que parece definir una heterogeneidad de los agentes telefónicos como colectivo laboral son las disputas político-sindicales que no logran articularse frente a las más unificadas cámaras empresariales. El actor laboral que ha terminado por mantener la mayor representación de los agentes telefónicos de *CCs* hasta el presente es el sindicato de Comercio, el cual se ha orientado a asegurar un estatuto competitivo del trabajo y ha rechazado los estatutos de tipo proteccionista.

Reflexiones finales

La actividad de los *CCs* logra conformar un nuevo tipo de constitución del trabajo relevante para nuestras sociedades actuales, que deviene un fenómeno laboral masivo, que integra a miles de trabajadores a una novedosa forma de organizar el trabajo. ¿Cómo se puede explicar tal relevancia, sino a partir de las relaciones entre las fuerzas políticas, empresariales y laborales que configuran la actividad de los *CCs*? Con esta restitución de lo político hemos intentado producir cierta inteligibilidad sobre las fuerzas y los procesos que afectan nuestros modos de trabajar.

Pero más allá de la singularidad de esta perspectiva y su fertilidad heurística, ¿cómo entender la vigencia de la actividad de los *CCs*, ante procesos y contextos tan significativamente diferenciados, lo que demuestra una versatilidad sorprendente de la actividad para primero emerger y luego permanecer y consolidarse? Proponemos para responder este interrogante volver a pensar en clave de historia política.

En este artículo entendimos a la política como un juego de cálculos y estrategias de un conjunto de actores que los encarnan en un proceso histórico determinado, cálculos y estrategias entrelazadas a distintas formas de pensar las diferentes esferas de la sociedad –en nuestro caso, (re)configurar el trabajo–, y con efectos en un ordenamiento laboral que, en este caso, afecta a una porción muy significativa de jóvenes que viven en diferentes lugares de nuestro país. Ello es lo que intentamos describir aquí: ¿a qué conclusiones podemos llegar luego de haber descripto esta historia política?

En los extremos del período histórico abordado (1994-2001; y 2015-2017) dirigen al Estado-Nación gobiernos que podríamos denominar como neoliberales. Y aquí Michel Foucault (2007) nos ayuda a entender el marco general de sus políticas: el llamado neoliberalismo es una forma de gobierno donde, si bien el mercado pasa a ser un regulador económico y social general, lo esencial es que se fomenta una intervención sobre la estructura de la sociedad para que los mecanismos competitivos actúen efectivamente en todos los intercambios cotidianos. Ahí lo decisivo y novedoso: no se trata solamente de liberar la economía para que tenga lugar el *laissez-faire* clásico del liberalismo, sino de generar condiciones para establecer mayores desigualdades por toda la sociedad, es decir, conducir el Estado para *fabricar competencia* (Foucault, 2007: 151-154).

Estos principios neoliberales posibilitan, en relación a la actividad de los *CCs*, que en un primer momento, el de emergencia de la actividad de los *CCs* tercerizados a mediados de la década de 1990, que el

⁴⁷ Sobre los CCT y las homologaciones estatales de los colectivos laborales, véase CCT 688/14: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/230000-234999/230522/norma.htm>. Véase Resolución 2105: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/255000-259999/257148/norma.htm> [Últimas visitas 20-3-2018].

Estado-Nación intervenga para introducir y justificar en nuestro país nueva legislación y condiciones laborales útiles para las formas empresariales de competencia global, que derogan derechos laborales con su consecuente deterioro para los trabajadores (lógicas de trabajo *part time*, salarios diferenciados, colectivos laborales fragmentados por el impulso a la tercerización laboral, son sólo algunos de sus ejemplos). Luego, en un segundo momento, desde el año 2015 en adelante, estos principios neoliberales justifican las desigualdades entre trabajadores, justifican los retrocesos en derechos laborales, y responsabilizan por la productividad “perdida” al (no) esfuerzo individual de los propios trabajadores. Así, en los años recientes, un programa de gobierno neoliberal argentino deriva en menores posibilidades de empleo en la actividad de CCs, y también en condiciones laborales más deterioradas, donde se observa perjudicada la seguridad laboral de los trabajadores, se observa afectada negativamente la capacidad adquisitiva del salario y se observan nuevas formas de persecución y disciplinamiento por parte del gobierno nacional y las cámaras empresariales hacia los trabajadores que intentan articular estrategias colectivas de defensa ante la amenaza del despido y la pérdida de derechos laborales.

¿Pero qué decir de otra parte decisiva de este proceso histórico, los años 2002-2015, justamente cuando se consolida la actividad de los CCs?

Allí los sectores empresariales de los CCs logran mostrarse como un nuevo actor económico con una capacidad política que no debe subestimarse: si consideran como errónea la gestión del gobierno nacional en torno a la conducción de la política económica, si consideran que las principales variables macroeconómicas argentinas atentan contra su competitividad, igualmente logran expandirse (llegan más empresas, se abren más sedes de trabajo, se integran como empleados miles de agentes telefónicos). A los ojos de los sectores empresariales, la de los CCs no aparece como una actividad privilegiada por parte de los distintos gobiernos nacionales de esta etapa. Pese a ello, su unidad con los gobiernos provinciales demuestra ser suficiente para consolidar fuertemente la actividad. En efecto, se produce una dinámica unidad estratégica: las empresas de CCs logran múltiples modalidades de subsidios –y con ello aseguran su objetivo de rentabilidad– por parte de una cada vez más extensa cantidad de gobiernos provinciales; y estos últimos generan condiciones de competitividad para los CCs, y también logran sus objetivos: la posibilidad de crear trabajo, una importante cantidad de empleo para los jóvenes de sus provincias. Unos realineamientos de fuerzas que se demuestran productivos: por un lado generan empleo masivamente; por otro producen regulaciones laborales competitivas y específicas de la actividad de los CCs, que funcionan en sintonía con la legislación laboral de los años previos que posibilita la emergencia de la actividad. Este *federalismo de competencia*, que no es alterado por la intervención del gobierno nacional, consolida una regulación competitiva del empleo: entendido este proceso bajo aquel concepto, no suena paradójico entonces que en períodos en que el Estado-Nación es dirigido por gobiernos denominados populares y con eje en el empleo, no se logren alcanzar formas proteccionistas de organización del trabajo en la actividad de los CCs.

En una historia política como la aquí contada, las diversas racionalidades que guían a los actores que la protagonizan no pueden ser explicadas o predichas sus acciones *a priori*. Es en la descripción del ejercicio del poder donde podemos entender sus límites y alcances. En nuestro caso, una interrelación asimétrica entre sectores empresariales, gobiernos políticos y colectivos laborales acabarán transformando el mundo laboral en la Argentina. Y de allí emergerá, triunfante, una racionalidad de competencia. En esta línea, señalemos, por último –y luego de describir una actividad como los CCs que logra salir airosa de diversas constelaciones de fuerzas– que desde hace varios años la regulación del trabajo se vuelve más flexible, más productiva, más controlada, y con mayor desgaste físico, mental y emocional. En este sentido, nos invade un interrogante: ¿y si la actividad de los CCs no fuera una actividad pasajera, transitoria, efecto fugaz de unas condiciones políticas, económicas y laborales perversas y destructoras? ¿Y si fuera una actividad laboral que viene a trastocar lo viejo, pero también logra introducir transformaciones permanentes en el mundo del trabajo? ¿No dan cuenta de tal transformación las formas tercerizadas de competencia empresarial, las formas de empleo efímeras pero desgastantes, un estatuto del trabajo competitivo? Esperamos que ello nos lleve a reflexionar sobre qué tipo de trabajos estamos generando en el presente, y desarrollar herramientas para intervenir en la configuración laboral actual y futura.

Bibliografía

Basualdo, Victoria y Morales, Diego y Esponda, Alejandra y Gianibelli, Guillermo (2015). *Tercerización y derechos laborales en la Argentina actual*. Buenos Aires: Ed. La Página SA.

Boscherini, Fabio y Poma, Lucio (2000) *Territorios, conocimiento y competitividad de las empresas*. Madrid: Miño y Dávila Editores.

Del Bono, Andrea y Henry, Laura (2009). “Tercerización de servicios en la Argentina: empleo y gestión de RRHH en los CC”. En: *Sistema de Información para evaluación y monitoreo del empleo, trabajo y la inclusión social: PNUD ARG/04/03*, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina.

Foucault, Michel (2007 [2004]). *Nacimiento de la biopolítica, Curso en el Collège de France, 1978-1979*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

----- (2001 [1983]). “Post-Scriptum: el sujeto y el poder”. En: *Michel Foucault: Más allá del estructuralismo y la hermenéutica*. Editado por Dreyfus, H. L. y Rabinow, P. Bs. As.: Nueva Visión, pp. 241-259.

----- (1992 [1971]). Nietzsche, la Genealogía, la Historia. En *Microfísica del poder*. Editado y traducido por Varela, J. y Álvarez Uría, F. Madrid: Ediciones de la Piqueta, pp. 7-29.

López, Andrés y Kosacoff, Bernardo (2008). “América Latina y las Cadenas Globales de Valor: debilidades y potencialidades”. En: Revista *Journal* Vol. 2 Num.1 “Globalización, competitividad y gobernabilidad”, GCG Georgetown University.

Micheli Thirión, Jordy (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. En: Revista *CONfines* 3/5 enero-mayo 2007, pp. 49-58.

Moench, Eric (2017). *La constitución actual del trabajo. Sobre la construcción y la generalización de la actividad de los Call Centers en Argentina (1994-2010)*. Buenos Aires: Ed. Teseo

Disponible: <https://www.teseopress.com/callcenters>

Panaia, Marta (1996). “Introducción. Un estado de la cuestión sobre trabajo y empleo”. En: Panaia, M. (comp.). *Trabajo y empleo. Un abordaje interdisciplinario*. Buenos Aires: Ed. EUDEBA/ PAITE

Sassen, Saskia (2010). *Territorio, autoridad y derechos. De los ensamblajes medievales a los ensamblajes globales*. Bs. As./Madrid: Katz Editores

Documentos

Fuentes

Páginas webs: Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC) - Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contactos (ATACC)

Diarios digitales: Clarín (Sección Economía) – Iprofesional - La Nación - La Voz del Interior - Alfil - Página 12 – Infobae - El Cronista Comercial

Revistas digitales: Contact Center - CC Sur - Fortuna Web

Blogs: Salvador Filiba - Agencia de Noticias de la Central de Trabajadores Argentinos

Documentos e informes

Miranda Oliveira Jr., Moacir (coord.) (2005). *Brazilian Call Center Industry Report 2005*, Sao Paulo, Pontificia Universidade Catolica de Sao Paulo.

Ramos, Daniela y López, Andrés (2013). *Análisis de diagnóstico tecnológico sectorial*. Documento elaborado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de Argentina, Secretaría de Planeamiento y Políticas.

Disponible: www.mincyt.gob.ar/adjuntos/archivos/000/043/0000043803.pdf [Última visita 20-3-2018].

Convenios Colectivos de Trabajo: 130/75 – 451/06 – 576/03 - 688/14

Leyes, Decretos y Resoluciones: de alcance nacional (Ley Nro. 25.013 – Ley Nro. 24.465 - Ley de Contrato de Trabajo Nro. 20.744 - Resolución 371/06 - Resolución 2105); de alcance provincial (decreto 682/02 en Córdoba; Resolución 2142/06 en CABA; Ley 7483/06 en Mendoza; Decreto 2972/06 en Salta; Ley 7992/07 en Tucumán; Ley 6209/08 en Chaco; Ley VIII-0637 en San Luis; Decreto 3441/10 en La Pampa; Ley 1608 en Formosa)

Diarios de Sesiones: Poder Legislativo de la Prov. de Córdoba (14ª Reunión – 12º Sesión Ordinaria, Abril de 2005) - Cámara de Diputados de la Prov. de Santa Fe (11ª Reunión – 7º Sesión Ordinaria, Junio 2008)

Proyectos de Ley: Cámara Legislativa de la Nación: 4676-D-05 - 3557/10 - 4439/10 –5047-D-2013

Cámara Legislativa de la Pcia. de Córdoba: 8961/L/06