

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE
PRE- CONGRESO ALAS 2011 Preparatorio del Congreso Recife 2011
“Fronteras abiertas de América latina: Geopolítica, cambios culturales y transformaciones sociales”

Resistencia, Chaco, 11 al 13 de mayo de 2011

Eje de reflexión 2: Problemáticas y desafíos regionales en contextos de desigualdad y dominación

Gobiernos locales, call y centers y regulación laboral del sector en Argentina

Garro, Silvia Patricia¹

1 Introducción

A partir del año 2003 se produce un proceso de expansión y transformación del sector de call centers (CC) en Argentina. La importancia de la generación de empleo en el sector es tomada en cuenta por las autoridades gubernamentales de las distintas provincias, las cuales mediante diversas medidas de apoyo económico incentivan a la llamada “industria del call center”.

Este empleo aparece asociado a la idea de calidad en términos contractuales en tanto se trata – en su mayor parte- de contratos por tiempo indeterminado con salarios asociados a institutos de protección social y cubiertos por el instituto de la negociación colectiva. Sin embargo, persiste un alto grado de individualización salarial debido a los altos e inciertos patrones de productividad no regulados colectivamente e importantes problemas de salud laboral que ponen en cuestión la mentada calidad de estos empleos.

La facilidad de deslocalización de estos puestos de trabajo, las necesidades provinciales de aumentar sus niveles de empleo, la fragmentación y desavenencias gremiales, son algunos de los factores que colocan a los trabajadores en una relación de fuerzas muy desfavorable en un contexto general de fortalecimiento de los sindicatos.

Este trabajo se enmarca en una serie de estudios previos sobre el sector de telecomunicaciones en Argentina y Uruguay. Nos proponemos aportar un mapa actualizado de la regulación laboral del sector y las problemáticas presentes desde la perspectiva de los trabajadores. Para tal fin, se realizaron entrevistas con teleoperadores de distintas empresas y sistematización de las distintas regulaciones vigentes además de la lectura de bibliografía específica.

¹ Filiación institucional: Cátedra Relaciones del Trabajo, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires (UBA); Instituto Gino Germani Correo electrónico: silviagarro@yahoo.com

2 Un sector de actividad difuso

Una de las primeras cuestiones que nos interesa señalar es que no es posible señalar con precisión cuales son los límites de este sector de actividad, lo cual repercute de modo directo en la definición de la cantidad y la calidad de empleo y por lo tanto, a nuestro juicio, en el análisis de la regulación.

La bibliografía internacional proporciona una serie de clasificaciones de los distintos “tipos” de CC en función de ciertas variables de análisis que no podemos desarrollar aquí². En lo que interesa a esta ponencia, entendemos importante distinguir entre: a) los CC que están dentro de una organización como un sector más de trabajo en la planta b) los CC tercerizados a cargo de empresas especializadas (por ejemplo Atento, Action Line, etc.). Como se indicó, esta primera distinción es en sí misma cuestionable puesto que existen casos de call centers del tipo b) que ofrecen sus “servicios” en el domicilio del cliente. Así, se el caso de trabajadores contratados por una empresa tercerizada de CC que desempeñan sus tareas en la empresa principal³.

Desde nuestra perspectiva, cualquier discusión sobre las regulaciones laborales e incentivos al desarrollo del sector debe asentarse sobre una definición precisa sobre “que” es lo que se está regulando. De acuerdo al recorte que se tome, se podrá estar propiciando la generación de empleo formal genuino, financiando la precarización de puestos de trabajo y /o alentando el deterioro de las condiciones de trabajo históricas de una actividad determinada (telefonía o bancaria son los ejemplos paradigmáticos de lo que señalamos).

Por otra parte, las empresas tercerizadoras de CC realizan desde hace años una efectiva campaña de instalación de su imagen en la opinión pública (con especial énfasis en las autoridades gubernamentales) en varios sentidos. Uno de ellos es asociar de modo automático la instalación de CC al avance tecnológico y al desarrollo del país. Tanto es así, que una de sus principales demandas es la

² La situación es muy compleja dado que aquí no estamos distinguiendo los call centers subcontratados dentro de las empresas. Estos generalmente están gestionados por consultoras aunque también los tercerizados como Atento operan a veces en el domicilio del cliente. Realizamos una clasificación preliminar que tomó tres variables: locus, contratos y cadenas de subcontratación. Así logramos una tipología de catorce call centers. La preocupación principal consiste en observar los problemas de agregación de intereses, de allí que la tipología intenta reflejar los distintos tipos de fragmentaciones. Las clasificaciones más frecuentes refieren al tipo de llamada: entrante, saliente, o ambas; si es del tipo off shore (para otro país) o nacional; interno o externo a la empresa; etc. Si bien aquí nos referiremos al sector privado, se debe tener en cuenta no es algo privativo del mismo dado que hay call centers en el sector, público, sindicatos, ONGs.

³ No estamos sosteniendo que este tipo de subcontratación sea una particularidad del sector. Lo que intentamos señalar es que es algo que no se conoce y que sólo se accede a esa información a través de las entrevistas con los trabajadores o de la lectura de algunos materiales empresariales. Si Atento, Action Line o Teleperformance, por citar a algunas de las empresas, obtienen subsidios pero luego esos mismos trabajadores se desempeñan como subcontratados de otras firmas en su domicilio reemplazo otros puestos de trabajo, es una situación posible y no evidente.

inclusión en los beneficios que otorga la Ley 25.922 para la promoción de la industria del software, aún cuando muchas de las empresas tercerizadoras sólo se ocupan de la realización de tareas de bajo valor agregado. Por lo tanto, cuando referimos a CC podemos estar haciendo mención a empresas que contratan a programadores o analistas de redes que desarrollan su trabajo a escala global, como a trabajadores que se ocupan de la atención de reclamos, la venta o la fidelización de clientes de una empresa entre muchas otras opciones posibles. Siguiendo el análisis realizado precedentemente, algunos de estos puestos serán “nuevos” y otros reemplazo – muchas veces precarizado - de otros ya existentes.

Asimismo, existe también una tendencia de la instalación en Argentina de centros de servicios de empresas multinacionales. Se trata de empresas internacionales que deslocalizan gran parte de sus tareas administrativas y de gestión de personal en nuestro país, lo cual a priori avalaría la hipótesis de la creación de nuevos puestos de trabajo. Sin embargo, no es tan sencillo distinguir que tipos de puestos de trabajo generan las empresas tercerizadoras, puesto que además algunas de ellas cambian su perfil o especialidad con el curso de los años. .

En un reciente artículo de Andrea Del Bono y Laura Henry (2010) se puede observar un mapa actualizado del sector y algunas de las complejidades que señalamos, pero hay otras cuestiones que permanecen invisibles. Las autoras señalan que en muchos casos, las empresas no se avienen a dar datos de sus clientes por razones de confidencialidad. En materia de relaciones laborales el “cliente” es un dato clave y necesario para abordar con seriedad el debate sobre la creación de empleos, su calidad y las actuales o posibles regulaciones⁴.

3 Las relaciones laborales en las grandes empresas tercerizadoras

Sin entrar en detalles sobre las clasificaciones y tipologías existentes, baste decir que se trata de un sector muy heterogéneo. El trabajador de CC se ocupa de establecer una comunicación entre su empleador y quien éste designe, para diversos fines. Se trabaja con un sistema informático de derivación automática de llamadas, por lo que el control sobre el proceso de trabajo por parte de los trabajadores y sindicatos es prácticamente nulo.

Las empresas son muy resistentes a la discusión y negociación de aspectos básicos de la organización del trabajo en la planta como ser los horarios y días de trabajo, porcentaje y definición del salario variable, premios, criterios y modos de ascenso,

⁴ Obsérvese cuanta será la importancia de conocer quien es el cliente que el gran conflicto que llevó adelante y perdió el sindicato telefónico FOETRA Buenos Aires por la representación de los trabajadores de Atento tenía como consigna principal: “Atento es Telefónica”. Los fallos judiciales también hacen hincapié en el análisis de quienes son los clientes para dirimir algunas cuestiones judiciales vinculadas al sector.

políticas de capacitación, regímenes de sanciones, decisiones de reestructuración. En los CC tercerizados de grandes empresas multinacionales, las condiciones de trabajo suelen cambiar con cada cliente. Vale decir que hay un actor externo, invisible, aparentemente ajeno a los actores de la relación de trabajo, que es quien toma las decisiones más importantes que afectan la vida de los trabajadores. Las variaciones en estos puntos están en relación directa con el grado de sindicalización en la planta.

Para garantizar el orden y el cumplimiento de las metas se suelen combinar la utilización de métodos autoritarios y hasta represivos; con otros “blandos” de cooptación individual de los trabajadores. Se enuncia un discurso que valora la autonomía, el saber y la participación del trabajador en la toma de decisiones, con una práctica que sostiene un proceso de trabajo basado en un “script” o instrucciones que se deben seguir sin ninguna posibilidad de alteración. Asimismo, se piden estándares de calidad – siempre ambiguos y cambiantes- con criterios de cantidad y productividad difícilmente compatibles. Estas son algunas de las razones que explican la importante carga mental de este trabajo que junto a otras características del puesto, afectan la salud de los trabajadores, lo que exige normas de higiene y seguridad específicas.

Salvo para el caso específico de Córdoba, la mayoría de los trabajadores de CC tercerizados están encuadrados el CCT de comercio de 1975, donde no hay una categoría específica para los teleoperadores. Generalmente se les paga como “administrativos A” y se proporciona el básico por las 6 horas de trabajo. Esto hace que los salarios básicos sean muy bajos y que los trabajadores realicen horas extras a modo de compensación, cuestión importante por la carga mental que produce este trabajo.

En todos los casos, los trabajadores manifiestan desconocer los criterios precisos de medición de la variabilidad de salarios. Para este sector está tan vigente como en la década del 90 la noción de subsistemas de relaciones laborales (Palomino y Senén González, 1995). Si bien existe negociación salarial a nivel nacional, la dinámica de las relaciones laborales se juega en cada empresa. En varios artículos se demuestra que a flexibilidad salarial es muy alta y definida unilateralmente por las empresas (Del Bono, 2008; Garro, 2010).

En los CC de bajo o nulo nivel de sindicalización la flexibilidad de salida es total, hay despidos masivos cuando la empresa necesita realizar alguna reestructuración. En la mayor parte de los casos se trata de contratos estables y protegidos en lo formal pero muy inestables en la práctica.

Es frecuente el despido ante cualquier intento de reclamo u organización gremial lo que ha dado lugar a fallos de la justicia que reconocen la discriminación de tipo sindical.

4 De regulaciones e “intentos de”

4.1 Los intentos de regular la especificidad del trabajo de teleoperador

Hasta el día de hoy, no se han podido establecer regulaciones laborales que atiendan la particularidad de la tarea de los teleoperadores. Si bien existían algunos antecedentes previos, el intento más firme se produjo en el año 2005 a partir de una iniciativa del sindicato telefónico FOETRA Buenos Aires, en el marco de la disputa por la representación de los trabajadores de la empresa Atento Argentina. Los dirigentes telefónicos apostaron a lograr una regulación general mínima de todas las tareas de teleoperador cuando advirtieron el proceso deslocalización que se estaba produciendo hacia otras provincias. El proyecto de ley de Miguel Bonaso fue ingresado por la Cámara de Diputados. En ese momento, el sindicato llamó a un paro de actividades el día 1 de septiembre de 2005 y movilizó a todos los trabajadores telefónicos al Congreso Nacional. Aún con toda la fortaleza que tenía el gremio telefónico en ese momento, el proyecto nunca fue tratado y perdió estado parlamentario. Lo mismo sucedió en el año 2007. El año pasado volvió a presentarse con la novedad de la firma del diputado Héctor Recalde.

En el Senado de la Nación se presentaron dos proyectos más que toman como base el proyecto original de Bonaso. Asimismo, existen algunos proyectos orientados a regular la actividad teniendo a los derechos de los consumidores. Nunca se vincularon ambos tipos de proyectos.

Entre los puntos principales del proyecto original impulsado por FOETRA Buenos Aires en el año 2005 y replicado en 2007 y 2010 destacamos: jornada de seis horas, descansos (incluye descanso visual y pausa de 10 segundos entre llamadas), condiciones ambientales, intervención sindical en el proceso de trabajo y jubilación especial. En cuanto a los proyectos presentados en el Senado de la Nación, uno prácticamente repite los términos del proyecto de Bonaso pero elimina la regulación del proceso de trabajo (Ramón Mestre) y el otro mantiene la regulación del proceso de trabajo pero sin intervención sindical, elimina la jubilación y es el único de todos que avanza en un intento de regulación de la productividad (Higonet María y otros).

Si bien las empresas resisten cualquier tipo de regulación, se niegan con especial énfasis a cualquier limitación a su poder decisorio sobre el proceso de trabajo. Se avienen a discutir condiciones ambientales pero no la regulación de la productividad o los descansos y pausas en el trabajo. Esta situación también se verificó en el caso uruguayo.

En la legislatura de la provincia de Córdoba se presentó en el año 2006 un proyecto de similares características que tampoco fue aprobado. Según información periodística reciente, la provincia de Santa Fe sería la primera en regular algunos de los aspectos centrales mencionados.

4.2 Las otras regulaciones

Córdoba fue la primera provincia en otorgar facilidades impositivas a este tipo de empresas en el año 2002 mediante el decreto provincial 683, el cual luego fue refrendado en el año 2005 por una ley. Esta situación derivó en procesos de deslocalización de empresas desde otras provincias hacia Córdoba, por lo que otros gobiernos locales comenzaron a imitar su proceder en materia fiscal. Así, Buenos Aires, Chaco, Mendoza, San Luis, Salta y Tucumán regularon distintos beneficios para la instalación de estas empresas. Las herramientas jurídicas son variadas y en muchos casos no evidentes ante un primer relevamiento (leyes generales, un artículo en determinada ley de promoción industrial, decretos, decretos - acuerdos, etc.). Todas las regulaciones existentes disponen exención impositiva por una cierta cantidad de años; sin embargo, en los casos recientes se incorporan otros importantes beneficios a las empresas (acceso a inmuebles, trámites de selección y gestión de personal a cargo de la oficina estatal, parte del salario, capacitación, entre otros).

Como requisitos para acceder a los distintos beneficios, se suele solicitar el establecimiento de una cantidad de años determinados en la provincia. En ninguna de las regulaciones relevadas hay mención a requisitos vinculados a las condiciones de trabajo.

El relevamiento periodístico nos da algunas pistas de esta omisión. El trabajo en los CC es considerado por sí mismo, como de empleo calidad, cuestión que hemos discutido ampliamente en otro escrito (Garro, 2008). Las autoridades provinciales auspician y asisten a las ceremonias de inauguración de los CC en cuyo transcurso manifiestan expresiones a la prensa local que incluyen referencias al “empleo joven”, “dinamización de la economía”, inclusión social “creación de empleo privado formal”, entre otras. Es preciso tener en cuenta que en algunos casos los beneficios a las empresas aumentan cuando se incorporan beneficiarios de planes sociales o empleados estatales.

5 Palabras finales: la discusión pendiente sobre la calidad de empleo

En esta breve presentación, nos propusimos arrojar algunos elementos clave para comprender esta compleja problemática. A modo de cierre, nos interesa dejar expresadas dos reflexiones: i) es posible que en muchos casos se trate de creación efectiva de puestos de trabajo y también que muchos de esos puestos mejoren notablemente la situación de algunos trabajadores respecto de inserciones laborales previas (en trabajos vinculados a planes sociales o en el agro, por ejemplo). No obstante, la información relevada no deja lugar a dudas en cuanto a que muchos de esos trabajos que se presentan como “nuevos puestos” en algunas provincias, constituyen precarización de puestos ya existentes en otras (e inclusive en la misma,

vía cadenas de subcontratación). ii) es preciso poner en discusión el concepto de calidad del empleo asociado a este tipo de trabajos. Salvo excepciones, se sabe que se trata de empleo formal asociado a los institutos de seguridad social. Sin embargo, es sabido y está documentado internacionalmente que las condiciones de estos puestos de trabajo requieren atención específica por los problemas de salud que conlleva el modo de organizar el trabajo. Además, muchas de las empresas que gozan de exenciones impositivas en algunas provincias han tenido claras políticas antisindicales en otras. Por todo lo expresado, entendemos que sin desdeñar la importancia del federalismo y la participación de las autoridades locales, es una discusión que amerita darse a nivel nacional, sea como eje de la política pública o de la legislación. Sostenemos lo mismo para el caso de la intervención de los sindicatos o mejor aún, de las centrales sindicales. El análisis sólo en términos locales de “nueva creación de empleo” opaca algunas de las características que son claves para comprender la magnitud real de la cantidad de empleo creada y su calidad.

Bibliografía citada

Del Bono, A (2008), “Producción de servicios orientados hacia la exportación. Empleos y trabajos del siglo XXI: los call centers offshore en Argentina”, Nova Tesis-ARTRA de Derecho Laboral y Relaciones del Trabajo Número 7 (mayo-junio), Págs. 166-186.

Garro, S. (2008) “Call centers y trabajo decente en Argentina: más allá de la protección social”, Ponencia presentada en el VI Congreso Regional de las Américas 2008, Buenos Aires, Argentina

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. (2010). “Tercerización de servicios en la Argentina: empleo y gestión de RRHH en los call centers”. Trabajo, ocupación y empleo – Una mirada a sectores económicos desde las relaciones laborales y la innovación. Serie de Estudios No 9. Buenos Aires: Del Bono, A. y Henry, L

Palomino, H. y Senén González C. (1995): “Emergencia de subsistemas de relaciones laborales en las empresas: sus impactos socioculturales” Revista Relaciones N° 11-12. México: Universidad Autónoma Metropolitana

Senén González C. y Garro S. (2008) Fortaleza colectiva y fragmentación sindical en el sector de telecomunicaciones en la Argentina post devaluación En: Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo II Época, Nro. 19, Valencia, Venezuela