

TRANSFORMACIONES PRODUCTIVAS Y NUEVOS EMPLEOS: EL CASO DE LOS CALL CENTERS

Elal, Katia

*Facultad de Ciencias Económicas UNL Directora: Delfino, María
Andrea*

Área: Ciencias Económicas

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enmarca en el proyecto CAI+D “Trabajo y acumulación de capital: Transformaciones recientes de las actividades productivas en la provincia de Santa Fe” y se propone analizar el proceso de instalación de call centers en Argentina, en el marco de cambios territoriales y productivos que dan lugar al desarrollo de nuevas actividades que generan puestos de trabajo.

Luego de presentar los objetivos de investigación, se procederá a realizar una caracterización general del sector de los call centers. Posteriormente se analizará el proceso de instalación y su evolución en Argentina. Por último se realizarán las consideraciones finales incluyendo los aportes y la utilidad que se pretenden lograr a partir de los resultados que se obtengan.

OBJETIVOS

- ❖ Caracterizar el reciente proceso de instalación de Call Centers en la región.
- ❖ Describir los procesos de selección y reclutamiento de la fuerza de trabajo dentro de estas empresas.
- ❖ Analizar las características socio laborales de los trabajadores ocupados en el sector.
- ❖ Describir y analizar las condiciones laborales y las características de los puestos de trabajo en el sector.

Metodología

Para la concreción de los objetivos planteados se utilizó información secundaria. Se procedió a la revisión y análisis de investigaciones existentes, material periodístico, publicaciones sectoriales (cámara empresarial) y documentación pública (normativas y leyes).

Por otro lado, el enfoque utilizado es fundamentalmente cualitativo.

Caracterización del sector

La industria de los Call Centers se originó como respuesta a una necesidad de las empresas de masificar la atención y el contacto con clientes y potenciales clientes. Los procesos innovadores

Título del proyecto: Transformaciones productivas y nuevos empleos: el caso de los call centers en Santa Fe
Instrumento: CAID
Año de convocatoria: 2017
Organismo financiador: Universidad Nacional del Litoral Directora: Delfino, María Andrea

en materia de telefonía, comunicaciones y software han sido la base para este desarrollo. Asimismo, en un entorno de competencia feroz, las empresas comenzaron a intentar aumentar su presencia mediante el marketing, testeo de mercado, atención al cliente, encuestas por vía telefónica; en fin, una variada gama de actividades que se siguen ampliando y perfeccionando cada vez más (Battistini, 2010; Henry, 2007).

El auge de los Call Centers responde a la lógica de reorganización empresarial que se ha dado a partir del uso de las TICs, de la competencia, la diferenciación, deslocalización y externalización de los servicios en grandes compañías que han comenzado a tercerizar funciones. Han permitido reemplazar la relación cara a cara con los clientes por el trato telefónico o a través de Internet.

Resumiendo, el desarrollo de los Call Centers se ha visto impulsado por dos fuerzas, a saber, la reestructuración de las grandes compañías y los procesos de reorganización del trabajo que la mencionada reestructuración implica (Del Bono y Henry, 2009).

Dos tendencias relevantes que se observan son, la tercerización de la actividad por parte de las grandes y medianas empresas y, en relación a esto, la deslocalización en busca de ventajas competitivas como incentivos impositivos, abundante mano de obra disponible o costos laborales bajos (teniendo en cuenta que estos representan entre el 70% y 80% de los gastos totales de la industria). Aquí podemos hallar una pista del por qué ingresaron tantos Call Centers a la Argentina después de la devaluación de 2002.

Los call centers en Argentina

El desembarco de los call centers en Argentina comenzó a fines de los noventa, una década marcada por las crisis y el auge de las políticas neoliberales que causaron un gran deterioro en las condiciones laborales de la región (Appiani, 2011; Del Bono y Bulloni, 2008; Aubain, Bravo, Ferro, Ostroff y Pintar, 2013). Los primeros se ubicaron en Buenos Aires, Córdoba y Rosario.

Luego de la crisis del año 2001, el escenario para el desarrollo de la actividad era ideal: una tasa de desocupación del 21,5% y una fuerte devaluación luego de la salida del uno a uno.

Existía una gran masa de jóvenes que buscaban insertarse en el mercado laboral después de la crisis. El perfil típico de este grupo es el del estudiante con secundario completo que busca su primer empleo y se caracteriza por tener un buen nivel cultural medio, en general con buen inglés neutro, barato, disciplinado y con pocos o nulos antecedentes laborales, sindicales y militantes; lo cual permite atraerlos a un ambiente de trabajo precario con muy escasa legislación. Lo anterior explica por qué la actividad se concentró siempre principalmente en los grandes centros universitarios (Aubain et al.; 2013; Henry, 2007).

Los factores que incentivaron el desarrollo posterior de la actividad en el país han sido no sólo exógenos, como el avance de la globalización, sino que también fueron determinantes las acciones directas de empresarios y del sector público.

En cuanto a la localización de los Call Centers, la construcción de un vínculo entre las empresas y los gobiernos regionales (Moench, 2017) ha resultado en la implementación de incentivos para alentar la instalación del sector en sus territorios con el objetivo de generar puestos de trabajo. Éste fenómeno es más reciente y denota el reconocimiento, por parte de los hacedores de política, del potencial de esta actividad intensiva en mano de obra para aumentar el empleo y estimular la economía. Lo anterior se ve evidenciado en la creación de leyes que otorgan

beneficios fiscales y subsidios focalizados y múltiples a empresas que se radiquen en territorios de interés. El caso pionero en este tema es la provincia de Córdoba, que desde 2002 otorga la exención total de impuestos a los Ingresos Brutos, Sellos e Inmobiliario a las empresas que se radiquen allí. Medidas análogas se han visto reproducidas luego en otros territorios como Mendoza, Salta y CABA en 2006, Tucumán en 2007, Chaco y San Luis en 2008 y La Pampa en 2010 (Moench, 2017). En Santa Fe, el punto de partida fue la aprobación del Código de Buenas Prácticas para Call Centers en 2011 con el objetivo de velar por condiciones de salud y seguridad óptimas en el trabajo y establece las condiciones edilicias, ambientales, de iluminación, organización del trabajo, entre otras. En 2017 entró en vigencia la Ley Provincial Nro. 13617, que otorga una reducción del 1,55% de la alícuota del impuesto a los Ingresos Brutos para los Call Centers que radicados en la provincia.

Por último, Moench (2017) también habla de un “federalismo de competencia”, que hace referencia a una carrera que se ha dado por parte de los gobiernos provinciales para imponerse sobre las demás provincias y ser elegidos por las empresas.

Otra característica que cabe destacar, es que en el momento en que se identifica un lugar con mejores condiciones, los call centers se trasladan inmediatamente hacia esas zonas, por lo que se puede afirmar que su localización es muy volátil. En relación a esto podemos mencionar el caso argentino del año 2016, que con la apertura de importaciones y la apreciación relativa del tipo de cambio en el país, se dejó al descubierto esta tendencia de la economía hacia la incansable búsqueda de competitividad. Así, muchas empresas comenzaron a comprar productos y servicios en el exterior, incluyendo los servicios de llamada. Una de las consecuencias fue la pérdida de 2000 puestos de trabajo en Call Centers, lo que representa el 4% de los 48600 registrados en 2015 por la Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACCC). Cada vez más firmas del país empezaron a demandar los servicios al exterior, principalmente en Paraguay, Perú, Colombia, Chile, Uruguay o Guatemala (Barca, 2006).

Asimismo, en 2017, Walter Franzone, secretario general de ATACC, declaraba en una entrevista para el programa “Vení Mañana”, que de 25.000 puestos de trabajo en la provincia de Córdoba, la cifra se había reducido a 18.000, resaltando que muchos de los trabajadores son jóvenes universitarios y madres solteras. Esto último resalta la posición del Call Center como una salida laboral “de emergencia” para los grupos vulnerables o como primer trabajo para quienes acaban el secundario. Pero en ambos casos se encuentra ausente la visión de trabajo digno y estable, en su lugar se lo toma como una opción para “salir del paso”.

Las condiciones de trabajo

Ahora bien, nuestro principal interés se encuentra en las condiciones laborales que caracterizan al sector. En este sentido, en relación al asunto legislativo, el debate se centra en los mecanismos para la generación de empleo dejando de lado la discusión acerca de qué tipo de empleo se está fomentando.

Por el lado de las empresas, las investigaciones desarrolladas hasta el momento dan cuenta de mecanismos de control que involucran la amenaza y la presión, a la vez que se busca crear un ambiente de comunidad, compañerismo, retribuciones al esfuerzo, diálogo, etc. generando un disciplinamiento no explícito y una fuerte fidelidad de los trabajadores (Abal Medina, 2009). Asimismo, varios trabajos han señalado que de forma conjunta se emplean dispositivos de

control que miden el accionar de los trabajadores minuto a minuto: el tiempo por llamado, si van al baño, los minutos no trabajados, tiempo que se tuvo en espera al cliente, si se cumplen las prescripciones respecto al modo de saludar y despedirse, las frases que se deben utilizar y más (Uribe-Echevarría, Morales, 2010; Escobar Salazar, 2013).

Además, la actividad requiere de un *emotional labor*, es decir, que se supriman los sentimientos propios en pos de sostener y resistir el estado de ánimo de quien está del otro lado de la línea haciendo de éste un trabajo muy estresante y desgastante tanto psíquica como física y emocionalmente (Henry, 2007).

Los autores también mencionan la alta rotación, la flexibilidad de la jornada laboral y el tema de los salarios, compuestos por un sistema de premios y castigos que depende de la autogestión del trabajador y hacen que éste sea una incógnita. Así, y desde la perspectiva de Del Bono (2008), “se desarticula, claro, la vieja relación entre salario y productividad: el trabajador gana no en relación con lo que produce, sino de acuerdo a cuánto se controla y autogestiona”.

Muchas son las investigaciones que se han abierto en los últimos años para estudiar este fenómeno y se ha analizado el caso particular de varias partes del país como Buenos Aires, Córdoba y Chaco pero el relativamente reciente desembarco de este tipo de empresas en el territorio santafesino aún no ha sido abordado, convirtiéndose así en un área de vacancia.

RESULTADOS/CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos se condicen en síntesis con la revisión documental sobre las temáticas planteadas como objeto de estudio. Luego de haber realizado una caracterización general del sector y analizado el contexto en el que los call centers se instalaron en el país, se han identificado las estrategias operativas y políticas de las empresas. Por otro lado, se mostró el interés del sector público por fomentar la actividad y el mecanismo de incentivos que utiliza para lograrlo, haciendo referencia además a la legislación vigente referida al tema. También, se mencionaron algunos factores determinantes en la localización de los call centers.

Si bien se realizó una caracterización general de la masa trabajadora, se aspira a realizar un estudio sobre el tema en la ciudad de Santa Fe en pos de describir y caracterizar los procesos de selección y reclutamiento de la fuerza de trabajo, las características de los puestos de trabajo en sí mismos, las condiciones socio laborales de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Appiani F., 2011. “Call centers: construcción de un ambiente hostil”. III Congreso Internacional de Psicología. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Aubain F., Bravo B., Ferro M., Ostroff D. y Pintar M. C., 2013. “El rol de la Juventud en los sindicatos surgidos en el siglo XXI. Los casos de Peajes y Call Centers”. XI Congreso Nacional de Estudios del Trabajo: El mundo del trabajo en discusión: Avances y temas pendientes. Buenos Aires, 2013.

Del Bono A., Bulloni M. N., 2008. “Experiencias laborales juveniles: Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina”. Revista Trabajo y Sociedad Indagaciones sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas 10.

Del Bono, A., Henry L., 2009. “Tercerización de servicios en la Argentina. Sistema de Información para la inclusión social”. Bs. As.: PNUD ARG/04/03, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2009.

Henry L., 2007. “Call centers tercerizados”. Trabajo final de grado. Universidad Nacional de La Plata.

Moench E., 2017. “La constitución actual del trabajo”. Buenos Aires.