

# INVERSIONES EN SERVICIOS: NUEVAS TERRITORIALIDADES EN LA EXPANSIÓN DE CALL CENTERS EN EL INTERIOR DE LA ARGENTINA, 2002-2010

*Eric Moench*

## Introducción

En la Argentina, el año 2002 marca el inicio de una serie de transformaciones productivas con fuerte impacto sobre las dinámicas territoriales, a partir del arribo de inversiones extranjeras directas que aprovechan la coyuntura devaluatoria del tipo de cambio y el alto desempleo. En las empresas del sector de servicio llegan inversiones de forma acelerada, una importante porción de la cuales se orienta a desarrollar actividades de baja jerarquización, en donde la competitividad se obtiene vía la reducción de los costos laborales y el otorgamiento de ventajas impositivas y subsidios estatales a las empresas. Una clara evidencia de este proceso es la significativa expansión de la actividad de los *call centers* (CCs) tercerizadores<sup>1</sup> que, en la última década, se localizan masiva y vertiginosamente en las principales ciudades del interior de nuestro país.

El presente trabajo busca aportar evidencia empírica sobre el avance espacial de los CCs en nuestro país y analizar su expansión, articulando este análisis con una descripción de las características e (inter)acciones de los actores que posibilitan dicho avance. Esto permitirá observar las transformaciones territoriales en tanto se insertan nuevas actividades productivas y de empleo y visibilizar mecanismos de cooperación y/o conflicto mediante los cuales los actores nativos y foráneos posibilitan la inserción de lo global en lo nacional y en lo local, materializando así novedosas lógicas de organización del territorio,

Eric Moench es Sociólogo (UBA). Programa Área de Investigaciones sobre Trabajo y Empleo (PAITE) con sede en el Instituto de Investigaciones "Gino Germani", FCS-UBA. E-mail: moench.eric@gmail.com

El autor agradece los comentarios y sugerencias de Marta Panaia, los cuales fueron de inestimable ayuda en la elaboración de este trabajo.

<sup>1</sup> Se ha decidido investigar al universo de los CCs que venden servicios tercerizados a otras empresas. Se los selecciona porque es este segmento de CCs el que motoriza especialmente un tipo de expansión territorial en el interior del país y el que más empleo genera. La evidencia empírica —no solo aquí, sino en todo el mundo— señala también que en los CCs tercerizados hay menores remuneraciones, más altas tasas de rotación, más bajas oportunidades de ascenso, menor capacitación y más bajos niveles de sindicalización que en los CCs *in-house*. Para profundizar en este último tema, véase Miranda Oliveira, 2005.

que representamos bajo el concepto “nuevas territorialidades”.<sup>2</sup> A partir de ello, intentaremos reflexionar acerca de las (a)simetrías de poder entre los agentes económicos, los actores estatales y extraestatales, en el marco de espacios provinciales y locales en una época de globalización.

Para profundizar tales temáticas, creemos pertinente y significativo estudiar el avance de los ccs. Lo juzgamos pertinente por cuanto asumimos que su expansión territorial forma parte de lógicas de estrategias empresariales que, además, no actúan desligadas de las posiciones de los actores estatales y extraestatales. Dado que es en las ciudades del interior del país donde esos procesos expansivos se han observado de forma más contundente en la última década, estudiarlos nos da mayor legibilidad sobre las nuevas territorialidades producidas. Por otro lado, atentos a que los ccs se instalan en territorios disímiles –con características sociodemográficas y densidad de actores e instituciones económicas, sociales y políticas marcadamente desiguales–, la mirada regional nos permite observar más variados matices del fenómeno. Por eso elegimos analizar más detalladamente los casos de Córdoba y del Chaco.

Además, consideramos que este estudio es significativo porque remite a la posibilidad de observar procesos novedosos –y no suficientemente abordados aún– en muchos territorios, en tanto se trata de una actividad económica que, al par que utiliza tecnologías digitales en el almacenamiento y transmisión de información, necesita de contenido local para reproducirse; es decir, son territorios donde se articulan espacios digitales y no-digitales (mano de obra, infraestructura, leyes, procesos político-económicos).

A los fines de lograr una exposición coherente, dividiremos el trabajo en cinco apartados. Inicialmente, expondremos las premisas generales de las que partimos y el marco general que nos permitirá explicar el fenómeno en estudio. En segundo lugar, describiremos la estructura de la actividad. Luego, caracterizaremos a los actores junto con las principales acciones que desarrollan y que condicionan la expansión de la actividad. En el cuarto apartado, desarrollaremos un recorrido histórico-geográfico sobre el avance de los ccs en suelo argentino y una descripción de la dinámica concreta de su expansión en Córdoba y el Chaco, sobre cuya base se conceptualizarán nuevas territorialidades en el interior del país –tema del quinto apartado–. Finalmente expondremos las conclusiones.<sup>3</sup>

2 Sassen (2010) sostiene que las transformaciones de los componentes de las relaciones internacionales y la desestabilización de las viejas jerarquías de escala producen nuevas territorialidades, a las que define como nuevos tipos de territorios en tanto suponen determinados encasillamientos políticos, operativos o subjetivos.

3 Para la elaboración del artículo empleamos fuentes de información primarias y secundarias. Como fuente primaria, se entrevistaron empleados calificados de ccs, funcionarios públicos y operadores telefónicos; mientras que las fuentes secundarias fueron recolectadas a partir de bibliografía académica, estadísticas y publicaciones de cámaras empresariales y consultoras especializadas, de relevamientos de revistas especializadas del sector que dan cuenta de las posiciones empresariales a través de informes y entrevistas a los principales referentes de la actividad, de la revisión de los diarios de sesiones de las legislaturas provincia-

## LAS INTERSECCIONES DE LO LOCAL/GLOBAL: LA MULTIPLICIDAD DE ESPACIOS DE INTERSECCIÓN

La acelerada radicación de ccs en el interior del país –que juzgamos innegable a partir de la evidencia que a continuación mostraremos–, las nuevas condiciones de interacción de los actores político-sociales y agentes económicos, la ampliación de mercados de cobertura que se entrecruzan (locales-nacionales-globales) en el proceso de acumulación del capital, las nuevas tecnologías digitales utilizadas reorganizan el territorio local a partir de la mano de obra demandada, de la relación con clientes y proveedores, de nuevas cadenas globales de valor, de nuevos espacios virtuales que posibilitan una aceleración de los tiempos de intercambio, entre otras formas de mutación del territorio. Nos referimos a territorios no solo como estructuras geográficas, sino en un sentido amplio y dinámico, es decir, de lo que “... resulta de la apropiación y valorización del espacio, y estas pueden ser: de carácter instrumental-funcional o de carácter simbólico-expresivo. Esta definición de territorio se hace plural cuando se analiza en diferentes escalas y niveles históricamente constituidos y sedimentados que van desde lo local hasta lo supranacional, pasando por toda la gama intermedia, como es el municipio, la región, la provincia y la nación” (véase Panaia, 2004).

Nos interesa subrayar esta concepción del territorio como históricamente constituido y sedimentado, pues justamente buscamos captar la intersección de lo local/global en la que cada territorio, con su específica densidad de instituciones y actores, tiene algo que aportar a la dinámica de la globalización y a la modelación de la apropiación y valorización del espacio en tanto procesos contruidos socialmente; en esta intersección, diría Sassen, es que se hace la nueva era global.<sup>4</sup>

La materialidad de estos debates se expresa al abordar el avance de los ccs en la Argentina: hay una creciente dinámica global en esta actividad. Si bien existen empresas de capitales nacionales, quienes lideran el proceso de expansión de inversiones aquí analizado son las empresas transnacionales –que se conectan con clientes y proveedores globalizados en diverso grado–; interviene así una lógica de “apilar” territorios<sup>5</sup> que mutan “estirando” las fronteras de la

les y decretos-leyes establecidos en cada provincia –que evidencian las problemáticas específicas de cada espacio local– y de diarios provinciales con noticias y declaraciones de diversos funcionarios que resultan pertinentes para nuestro estudio.

4 Véase Sassen, 2010. Este presupuesto nos lleva metodológicamente a enfocarnos en la intersección de lo local/global, o lo que Sassen denomina *zonas fronterizas analíticas* donde se materializan las operaciones de poder y dominación, de resistencia y desestabilización. Esta postura analítica no limita el objeto de investigación a los cambios registrados en un lado o en el otro en una supuesta dualidad, sino que subraya el proceso de formación, en este caso, la formación del cambio, pues las zonas de interacción son dinámicas y los resultados varían.

5 Véase Panaia, 2004. El concepto refiere a superponer territorios pertenecientes a diferentes escalas (locales, provinciales, nacionales, globales).

actividad, tanto físicas como virtuales. Pero en este proceso, donde lo global y digital se inserta en lo local, se utiliza mano de obra, infraestructura (edificios, conexión de banda ancha –clave para disminuir costos vía llamadas digitales y capacidad de almacenamiento de información–), leyes y ventajas fiscales nacionales y locales.

Por tanto, se une una alta movilidad en la transacción de servicios con instituciones inmóviles o de menor movilidad, y es justamente en esta superposición de escalas y velocidades donde la dinámica global se reproduce.

## LA ESTRUCTURA DE LA ACTIVIDAD

A nivel económico-productivo se observan dos procesos que posibilitan la expansión de los ccs en la Argentina.

A escala mundial, una gran cantidad de empresas modifica sus estrategias espaciales y relocaliza inversiones como estrategia clave para disminuir costos: amparadas en la posibilidad de fragmentar la cadena de producción –proceso conocido como deslocalización–,<sup>6</sup> las empresas de los países centrales exportan actividades de baja jerarquía intensiva en mano de obra.<sup>7</sup> La posibilidad de transmitir información simultánea gracias al carácter “líquido” de esta, que puede ser enviada a través de redes digitales, sostiene esta dispersión geográfica de los ccs; es decir, son empresas que, al contar con la capacidad de transmitir su producción en tiempo real, pueden instalarse en espacios descentralizados. La cara de este primer proceso es la multiplicación de *sites* de empresas transnacionales<sup>8</sup> que se instalan en la Argentina, atraídas especialmente por la devaluación que reduce drásticamente costos laborales medidos en dólares.<sup>9</sup>

Pero también a escala doméstica se debe observar que existen empresas nacionales que han crecido de manera sostenida. Nuestro país no escapa a la tendencia mundial a nuevas formas de gestionar la relación con el cliente, y las empresas nacionales crecen al amparo del mayor nivel de actividad del mercado

6 La posibilidad de disociación productiva permite, por ejemplo, que las empresas desarrollen la relación con el cliente desde otro lugar diferente al de su capital de origen: en este caso, se necesita que el lugar elegido tenga la tecnología adecuada para esa fase y no para el total del proceso productivo, más complejo (López, Ramos y Starobinsky, 2008). Como veremos más adelante, esta característica será central para comprender la posibilidad de varias provincias de la Argentina de fomentar exitosamente la instalación de ccs.

7 Para tener noción de la magnitud de empleo que generan los ccs: según la consultora especializada en TICs Convergencia Research, se calcula que actualmente en los ccs tercerizados trabajan cerca de 70.000 empleados. A ese número habría que agregar cerca de 50.000 personas que trabajan en ccs internos, es decir, operados por la propia empresa.

8 Los *sites* son las plataformas desde donde los ccs dan soporte a las compañías brindándoles información sobre su cartera de clientes.

9 El costo por hora del operador telefónico es la variable clave que determina la instalación de empresas: implica cerca del 70% de los costos totales de funcionamiento de un *site*.

interno, aunque son de menor envergadura que las transnacionales en cuanto a nivel de facturación y tamaño (Consultora Claves, 2008).<sup>10</sup>

Para entender la estructura de la actividad, primero debemos observar qué sectores de la economía demandan los servicios de CCS y qué tipo de servicios solicitan. La demanda 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), servicios financieros (bancos, compañías de seguros, tarjetas de crédito) y otros servicios públicos y privados (organismos de gobierno, ONG, compañías informáticas, empresas de entretenimiento y turismo, etc.). Entre estas grandes empresas la tendencia es hacia la tercerización del servicio de CCS (aproximadamente el 30% tienen CCS propios y el resto los terceriza) (Consultora Claves, 2008).

Estos sectores solicitan especialmente servicios de ventas y de atención al cliente. Sin embargo, estas modalidades no agotan la enorme heterogeneidad de servicios que prestan los CCS: a los ya detallados se suman, entre otros, servicios de soporte técnico, de cobranzas, operaciones bancarias, encuestas telefónicas, BPO.<sup>11</sup> Para responder a la demanda, según sea el negocio principal al que se dedique el CC, se necesitarán estrategias de especialización o masividad, tipos de llamados entrantes o salientes, cantidad de posiciones,<sup>12</sup> distinto tipo de sofisticación en soluciones tecnológicas y calificación de operadores telefónicos. Por tanto, los CCS no deben ser analizados como una realidad homogénea en cuanto a su organización interna.

El inicio de las operaciones de los CCS en nuestro país se remonta a fines de los años ochenta y consistió en estrategias de venta por teléfono; pero el mercado comenzó a configurarse en los años noventa y se fue depurando en la segunda mitad de esa década, cuando, incentivados por la privatización de las telecomunicaciones –que confluye con el auge de esta herramienta en las empresas de los países más desarrollados y con las inversiones en nuevas redes de telecomunicaciones–, se desarrollan, por un lado, agencias profesionales que tercerizan principalmente servicios de telemarketing, y por otro lado, los CCS internos o *in-house*. En este período también se gestó un primer proceso de desnacionalización de agencias, siguiendo la misma tendencia que se manifestaba en otros sectores de la economía.

10 La diferencia entre facturación y tamaño se explica a partir de que las multinacionales atienden principalmente la demanda de clientes internacionales y grandes clientes locales, teniendo la posibilidad de exportar y cobrar en dólares, al mismo tiempo que deben cubrir una demanda de mayor escala.

11 El Business Process Outsourcing (BPO) es un servicio –no masivo aún en la Argentina– desde donde los CCS –a partir de la administración y análisis de bases de datos de clientes– realizan tareas más sofisticadas de monitoreo y fidelización que no necesariamente incluyen el contacto directo con el cliente.

12 Se llama “posición” o “puesto” a cada sitio de trabajo con, al menos, una computadora, software y hardware específicos.

En el año 2000, los ccs instalados muestran una expansión, producto de la desregulación de las telecomunicaciones de larga distancia y –casi simultáneamente– de telefonía celular: se legisla “a medida” de compañías extranjeras privadas de telecomunicaciones, que son las que producen inicialmente una enorme demanda de ccs.

Luego de la devaluación, se masifica el negocio de deslocalización de servicios. Ya existían en el país algunas grandes empresas multinacionales de ccs (Teletech, Teleperformance, Atento) que, si bien se habían radicado para dar servicio local a sus clientes globales instalados aquí, aprovecharon los niveles salariales deprimidos y el alto desempleo posdevaluatorio y comenzaron a exportar servicios.<sup>13</sup>

Actualmente la demanda es cubierta en nuestro país por ccs de capitales multinacionales, mixtos y nacionales, con cobertura tanto del mercado local como extranjero. Sin embargo, a partir de la coyuntura económica iniciada el año 2002 se observa una marcada tendencia a la extranjerización y alta concentración de los ccs. En un estudio reciente se detalla que menos de diez empresas concentran las operaciones del mercado local y no más de seis firmas lideran la exportación, mientras que las cinco empresas líderes del sector son subsidiarias de grupos multinacionales (Del Bono y Henry; 2009).

Se entiende así que una actividad realizada en la Argentina, pero con predominio de grandes empresas extranjeras, atraviese fluctuaciones ligadas a los vaivenes económicos externos:<sup>14</sup> la reciente crisis financiera mundial ha afectado al sector con una baja en los niveles de empleabilidad, y se han observado nuevas estrategias de las empresas multinacionales que adquieren firmas locales (líderes en el mercado doméstico) para cubrir el mercado interno –que opera con mayor dinamismo que el extranjero–, al tiempo que buscan trasladar el aumento de los costos laborales a los precios.

Entonces, las empresas extranjeras y multinacionales que lideran este sector tienen la posibilidad de hacer negocios con un mercado local en crecimiento en los últimos años, y, al mismo tiempo, de exportar servicios (lo hacen principalmente a los Estados Unidos y a Europa –sobre todo a España–).<sup>15</sup> Por la

13 Este breve recorrido por la historia de los ccs en nuestro país, indispensable para explicar la configuración actual de ese mercado, está elaborado sobre la base de extractos de una entrevista a Salvador Filiba, Presidente Honorario de la Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina (AMDIA), publicado en Revista *Contact Centers*, junio de 2006. Disponible en: <[http://www.ddm.com.ar/Prensa\\_137\\_La-industria-de-call-centers-se-pone-los-pantalones-largos.html](http://www.ddm.com.ar/Prensa_137_La-industria-de-call-centers-se-pone-los-pantalones-largos.html)>.

14 Este proceso de internacionalización se observa, por ejemplo, a través de la creciente empleabilidad generada por las empresas dedicadas a la exportación: en el año 2005 generaban 10.500 empleos, cifra que crece a más de 25.000 empleos a fines de 2008. Esta tendencia se modera en 2009, a causa de la crisis financiera global, lo que también muestra el grado de internacionalización existente. (Véase VIII Congreso Regional de Call Centers & CRM. Disponible en: <[http://www.elcontact.com/2009\\_06\\_01\\_archive.html](http://www.elcontact.com/2009_06_01_archive.html)>).

15 En un análisis de la serie histórica, se observa que en el año 2006 se exportaba el 66% a los Estados Unidos y el 24% a Europa. Esos valores se invierten en 2009: Europa es el principal lugar de exportación, con el 55% del negocio, seguido de los Estados Unidos con el 33% y América Latina con el 9% (Véase Agrupación

posibilidad de captación de clientes internacionales, mayor tecnología y adaptación a requerimientos globales –por ejemplo, medidas de seguridad informática costosas–, la exportación de servicios es cubierta casi exclusivamente por empresas multinacionales; los ccs de capitales nacionales operan para el mercado doméstico, aunque sufren una competencia cada vez mayor. Los datos cuantitativos sobre facturación muestran que las multinacionales concentran el 60% del facturado total del sector, las locales un 33% y las mixtas un 7% (Consultora Claves, 2008). Coherentemente con esas cifras, las diez empresas de mayor tamaño según cantidad de empleados son Action Line, Atento, Teleperformance, Teletech, Apex Sykes, Telecom, ACS Multivoice, IBM, ICT Services y Siemens, todas de origen extranjero (Del Bono y Henry, 2009, p. 14).

Finalmente, en cuanto a los proveedores necesarios para llevar adelante el negocio, se destaca que son principalmente de origen extranjero en las tecnologías de mayor valor agregado (producción de software, dispositivos telefónicos) y de origen local en las de menor tecnología (por ejemplo, son empresas nacionales las que fabrican o reparan auriculares o proveen mobiliario). Además, el avance de ccs posibilitó la creación de proveedores específicos de la actividad, entre otros: carreras universitarias con orientación a la administración de ccs, consultores en selección de operadores telefónicos, empresas de certificación de normas de calidad específicas. Para estas últimas tareas se pueden encontrar proveedores locales.

A continuación presentamos a los diferentes actores que despliegan sus estrategias alrededor de la actividad de ccs. Los analizaremos en la perspectiva de la intersección local/global, para entender desde allí sus límites y potencialidades.

## LAS CARACTERÍSTICAS Y ACCIONES DE LOS ACTORES EN TORNO A LA EXPANSIÓN DE LA ACTIVIDAD

### A) Estados nacionales y subnacionales<sup>16</sup>

La estructura de la actividad complejiza el rol del Estado frente al fenómeno de expansión de los ccs aquí analizado; los actores son locales-nacionales-transnacionales, por lo que los intereses en disputa no son unívocos. Como detallamos antes, no suscribimos una lectura de los Estados nacionales como víctimas de la globalización; la inserción de lo global en lo local requiere que se ponga en marcha “... una combinación particular de leyes, reglamentos, alianzas

Centros de Atención al Cliente de Cámara Argentina de Comercio). Para observar su magnitud: datos de Convergencia Research en 2008 muestran que en la Argentina la facturación de los ccs rondó los 2.000 millones de pesos; sobre dicha facturación, un 33% correspondió a exportación de servicios.

<sup>16</sup> Bajo la denominación de “estados subnacionales” agrupamos aquí a las instancias estatales provinciales y municipales.

políticas y acuerdos extraoficiales” (Sassen, 2010). Los Estados necesariamente participan de este proceso. En este sentido, es indudable que el Estado ha tenido responsabilidades centrales en la instalación de los ccs. Siguiendo a Sassen, su categoría de *desensamblaje parcial de lo nacional*<sup>17</sup> nos permite comprender la reformulación del Estado-Nación como centro institucional de donde emanaban derechos sobre todo el territorio como parte de desplazamientos estructurales insertos en una dinámica globalizadora que logra desestabilizar jerarquías escalares anteriores.

Historizando dicho proceso en nuestro país, observamos que, en los noventa, los Estados subnacionales adquieren nuevas funciones antes reservadas exclusivamente al Estado nacional, como las tareas de regulación de las actividades económicas; esto no implica bajo ningún concepto que haya sido eliminado el Estado nacional; significa que fue reformulado. En palabras de Oszlak (1997): “La descentralización ha creado la ilusión de que la burocracia estatal se ha reducido. Sumados sus efectos a los de la privatización, la desregulación y la tercerización de servicios, es evidente que el tamaño de la dotación del Estado nacional se ha reducido. Pero, junto con ello, las burocracias subnacionales han visto abultadas sus dotaciones a extremos que no se compadecen con el volumen de servicios transferidos”. Se observa, entonces, un avance condicionado de instancias estatales subnacionales, pero con estrechos márgenes de acción, mientras que los Estados nacionales se reservan otras funciones.

Intentando captar las nuevas funciones de los Estados subnacionales en la intersección de lo local/global, más adelante analizaremos la labor de las legislaturas provinciales frente al avance de los ccs, recurriendo a dos fuentes: por un lado, los debates en las sesiones de las legislaturas, interesantes para nuestro análisis en tanto muestran, a través de las posiciones desde las que se ataca o defiende su instalación, las problemáticas y límites propios de cada espacio local; por otro lado, mostraremos el contenido de los decretos y leyes producidos. Ambas fuentes permitirán dar sustento empírico a uno de los efectos de la expansión de los ccs: la emergencia de nuevas formas de competitividad interterritorial (Ciccollella, 1995) por captar tales inversiones.<sup>18</sup>

De manera simultánea a los desplazamientos de funciones señalados y en una actividad global que opera desde países periféricos como el nuestro,

17 Sassen pone énfasis en que la capacidad transformadora de la dinámica de la globalización supone una imbricación profunda con lo nacional (con gobiernos, empresas, sistemas jurídicos, ciudadanía), es decir: no se impone uno sobre otro sino que son procesos interconectados y complementarios. Es más, afirma que “La globalización consta en gran parte de una variedad enorme de microprocesos que comienzan a desnacionalizar aquello que se ha construido históricamente como nacional, ya sean las políticas de gobierno, los capitales, las subjetividades políticas, los espacios urbanos, las estructuras temporales” (Sassen, 2010).

18 El autor citado se refiere al nuevo paradigma tecnológico productivo como el que “ha desencadenado una dura puja entre regiones, entre ciudades, todas contra todas a nivel mundial, por la radicación de inversiones, dando lugar a lo que podría denominarse la *competitividad interterritorial*, en una economía sumamente globalizada”.

se produce una negociación de soberanías que redefine poderes estatales. En el debate académico, muchos autores explican que las redes transnacionales de distinto tipo escapan a todo control estatal y territorial: en esta línea se inscriben las lecturas tecnológicas que plantean que lo digital elimina el territorio y funciona por fuera de las jurisdicciones nacionales, con autonomía respecto de lo estatal; otros autores sostienen la importancia de territorios internos y Estados nacionales, pues es dentro de sus fronteras que se desarrollan las actividades, que los requieren como soporte de su propia expansión (véase Panaia, 2004). Basados en nuestra investigación, afirmamos que el Estado, en sus instancias municipales, provinciales y nacionales, lejos de retirarse, sigue sosteniendo decisivamente las lógicas de reproducción del capital global, ya que ocupa un lugar central y estratégico como articulador y/o fomentador y/o gestor político que posibilita la instalación de *CCs* en sus respectivos territorios.

Pasemos a ilustrar este proceso en lo que se refiere al avance de esta actividad económica en nuestro país y a su ligazón concreta con las diversas jurisdicciones estatales.

En una primera etapa, la acción del Estado nacional es decisiva en el crecimiento de los *CCs* nacionales y en la entrada de empresas extranjeras en nuestro país: primero, a partir de la privatización del servicio de telecomunicaciones y de la posterior desregulación del sistema, con el dictado de normas laborales flexibles y con marcos regulatorios que homologan reglamentaciones que rigen a escala global (por ejemplo, leyes de protección de datos personales); y luego con el mantenimiento de un tipo de cambio altamente favorable que beneficia a los *CCs* multinacionales exportadoras de servicios. Se termina así de “instalar” un nuevo agente económico.

En una segunda etapa –luego de la devaluación–, ya con un sector más consolidado, los Estados subnacionales son los que lideran las estrategias regulatorias y las orientan hacia la atracción de capitales por medio de muy diversas ventajas –viabilizada por decretos y leyes– otorgadas para que los *CCs* se instalen en su territorio: exención tributaria, subsidios por puesto de trabajo –subsidios parciales en los salarios de los primeros años de actividad–, bonificación de cargas laborales, capacitación de personal, donación de infraestructura edilicia y aportes para equipamiento y oficinas, etcétera. Se acelera así la radicación de *CCs* en el interior del país, donde las empresas obtienen en mayor medida beneficios fiscales y de otros tipos. En este sentido, en los últimos cinco años se ha generado un verdadero efecto “cascada” entre provincias, en cuanto a la legislación ofrecida a la actividad: algunos autores incluso han hablado de procesos de deslocalización entre provincias a partir de una verdadera competencia de “facilidades” (Garro, 2008). Las empresas, atentas a este proceso del que fueron activos gestores y en el que sus intereses se han visto beneficiados, inician en la Argentina estrategias de relocalización interna: existen actualmente *CCs*, que anteriormente operaban y atendían a sus clientes desde la Ciudad de Buenos Aires y que se han trasladado al interior provincial.

Por tanto, podemos afirmar que, como especificidad de la lógica de localización de ccs, se desarrollan nuevas relaciones no solo entre la Argentina y el mundo, sino entre territorios nacionales.

## B) Los agentes económicos como actores políticos

Las empresas de ccs –especialmente por ser mano de obra intensivas– tienen gravitación como agentes económicos con impacto en el territorio y, por ello, con capacidad para visibilizar e imponer demandas; es decir, tienen voz y peso político allí donde se instalan.<sup>19</sup> Su brazo político son las cámaras empresariales de ccs, las cuales, como institución, representan la dualidad de lo global/local: están conformadas por empresas de capital nacional y transnacional y son presididas por profesionales argentinos que dirigen empresas multinacionales. Desde esa dualidad interpelan a los Estados nacionales y provinciales para lograr mayores ventajas fiscales y subsidios.

El “fantasma” de la deslocalización de ccs ya instalados y la pérdida de nuevos desembarcos se agita desde las revistas especializadas y en los congresos empresariales. La habitual presión discursiva hacia las instancias estatales pondera la mayor competitividad de otros países o provincias, lo que opera como demanda de menores costos laborales y/o mayores beneficios fiscales que los compensen. Además, está implícito en el discurso una supuesta hipermovilidad del cc sin sujeción alguna al espacio físico –lo que significa un reduccionismo tecnológico de la actividad– que se emplea como elemento de presión para una mayor velocidad de ejecución de las dádivas hacia el sector.

Esas demandas se plantean tanto al Estado nacional como a los Estados subnacionales. Para ilustrar la presión al Estado nacional, transcribimos las siguientes expresiones –por demás habituales–: “La Argentina es cada vez menos atractiva para los inversores del exterior y, de no mediar medidas oficiales para fomentar la actividad, el país puede quedar fuera del mapa entre los principales *players* del mundo”; “Cuando tenés gobiernos que alientan la industria [como en] el Perú y Colombia, que compiten con nosotros en *offshore* –fundamentalmente España–, a la industria le quedan pocas herramientas, porque no maneja el tipo de cambio, ni las regulaciones, ni los subsidios”; “Durante el primer trimestre del año, la Argentina perdió de ganar 2.000 nuevos puestos de trabajo. La mano de obra quedó en manos de México, Perú, Costa Rica, El Salvador y Filipinas”.<sup>20</sup>

19 Los órganos de difusión de las cámaras empresariales promueven a los ccs ante los gobiernos y la opinión pública como beneficiosos para los territorios locales por su carácter mano de obra intensivo y generador de primer empleo en jóvenes y de empleo para mujeres, por brindar capacitación, trabajo en blanco, entre otros aspectos.

20 Frases extraídas del Informe a cargo de José Romero Victorica (2009) –ejecutivo referente del sector–, presidente del CC Allus Global y presidente y fundador de la Cámara Empresaria de Servicios y Contactos para Terceros en Córdoba (CESCT). Disponible en: <[http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/Presentaci%C3%B3n\\_PromPeru\\_-\\_ALLUS\\_2009.pdf](http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/Presentaci%C3%B3n_PromPeru_-_ALLUS_2009.pdf)>.

Por otra parte, para presionar a los Estados provinciales se apela al caso Córdoba y, más recientemente, al caso Tucumán: “[...] al ser un sector nuevo a veces cuesta el entendimiento de la dinámica del sector [...] hasta el momento hemos logrado, por ejemplo, que en la provincia de Tucumán entiendan claramente de lo que es capaz el sector; de que en Córdoba sigan, de alguna manera, algunas exenciones impositivas”. Y al hablar de tercerización de procesos hechos por los *CCs*, se alude a los reduccionismos tecnológicos: “[esta nueva arquitectura tecnológica] nos da total flexibilidad para mover los servicios de la manera que nosotros necesitemos”.<sup>21</sup>

Como se advierte, desde el discurso de los agentes económicos también se observa el componente local/global de la actividad.

### C) La representación de los trabajadores

Los trabajadores de *CCs* están agremiados en el sindicato de Empleados de Comercio con alcance nacional bajo el Convenio 130/75 (régimen del año 1975) que regula a todos los *CCs* localizados en la Argentina, a excepción de Córdoba, que tiene su propio convenio. Las prácticas concretas del sindicato oficial y hegemónico<sup>22</sup> han sido muy poco combativas<sup>23</sup> frente a empresas que ofrecen condiciones laborales deficientes: la altísima tasa de rotación laboral observada es un indicador bastante certero de dichas condiciones.

En un estudio reciente (Del Bono y Henry, 2008) que pone la mirada en las empresas de *CCs* exportadoras de servicios –casi exclusivamente multinacionales–, se advierte que este tipo de empresas “amenaza” constantemente con la hipotética volatilidad del capital, y concluye que es un argumento eficaz en tanto mecanismo disciplinador en la negociación frente al Sindicato de Comercio. La intersección de lo local/global también puede hallarse en este proceso. Nosotros hemos matizado la supuesta no sujeción al espacio físico de los agentes económicos, en tanto la localización de *CCs* requiere de muchos otros factores no reductibles a lo tecnológico; sin embargo, también debe subrayarse que la inclusión de lo digital en las tecnologías de la información –con la mayor

21 Frases extraídas de una entrevista en la Revista *Contact Centers* a Fernando Padrón (2010) –otro referente del sector–, presidente del CC Action Line. Disponible en: <<http://www.contactcenteronline.com/revista.php?IdRevista=143>>.

22 El sindicato de telefónicos (FOETRA) reclama el pase de los trabajadores de *CCs* del gremio mercantil a su ámbito –solo han logrado encuadrar a una pequeña fracción–, lo que daría mejores condiciones laborales especialmente a los operadores telefónicos (quienes conforman más del 90% de la plantilla de cada *CC*). El sindicato se muestra más combativo que Comercio, por ejemplo al impulsar en 2005 el proyecto de Ley Básica del Teleoperador, amplia y exitosamente rechazado por las empresas del sector (Del Bono y Henry, 2008).

23 Sobre la debilidad de los sindicatos del sector, véanse Garro, 2008 y Del Bono y Henry, 2008. Se alerta sobre la ausencia total de presencia sindical en los espacios de trabajo, sobre la inexistencia de canales de comunicación entre el sindicato y sus bases y la falta de preocupación por la salud de los empleados. Además, se señala que, si bien la mayoría de los contratos del sector son formales, no necesariamente representan estabilidad, buenos salarios y buenas condiciones laborales ni jornadas de trabajo fijas.

velocidad y posibilidad de descentralizar tareas que conlleva— tiene incidencia concreta en el proceso de trabajo y, con ello, en las formas eficaces de resistencia de los colectivos de trabajadores.

Para comprender mejor esta dinámica, citamos el siguiente ejemplo:

[...] cuando los trabajadores de un *call center* deciden parar, el trabajo puede ser reencauzado hacia otras plataformas, quedando desarticulada la medida de fuerza. En este sentido, la continuidad de la producción no está condicionada por el espacio físico particular, ya que es posible organizar una red de *call centers* que actúan como soporte de la continuidad del flujo del trabajo. De hecho, eso fue lo que ocurrió en los *call centers* de Atento, de Martínez y Barracas. La apertura de nuevos *call centers* en otras partes del país (Mar del Plata, Córdoba y Salta) y las reducciones del personal por distintas vías amortiguaron el impacto de las protestas. [...] son evidentes las dificultades que ello acarreo para los trabajadores de Atento en cuanto a ser acompañados por los empleados de otras plataformas (Del Bono y Henry, 2008, p. 25).

Frente a la retirada del Sindicato de Comercio como defensor activo de los derechos de los trabajadores, se ensayan nuevas formas de colectivos sociales entre los propios operadores telefónicos, que en una lucha muy desigual denuncian las injusticias empresariales y combaten la no representación de sindicatos oficiales. Es interesante comparar las prácticas de los viejos sindicatos con estas nuevas formas de representación emergente. El viejo sindicalismo opera con herencias de los años noventa en tanto reclama por empresa individual y se desentien- de de realizar protestas o negocia con las empresas de *CCs* sin respaldo de base y con una escasa comunicación con sus representados; mientras que las nuevas prácticas registran un uso mucho mayor de lo electrónico: Internet se utiliza para reunir información sobre las condiciones de trabajo en otros *CCs*, para denunciar injusticias, para organizar protestas, etcétera.

Desde la mirada territorial del avance de los *CCs* que aquí proponemos, y retomando el ejemplo citado, la descentralización de *sites* de una misma empresa en distintos puntos del país impone nuevos límites a los clásicos reperto- rios de protesta. Desde esta perspectiva, creemos interesante hacer un seguimien- to de la incidencia de las prácticas de los colectivos de trabajadores alternativos a los oficiales e indagar qué capacidades de trascender lo local presentan con los medios tecnológicos de que disponen.

Hemos comentado las principales características de los actores econó- micos, sociales y políticos que gravitan en torno a la actividad de los *CCs*, pues es su peso relativo en cada tiempo y lugar lo que condiciona la expansión terri- torial de las actividades económicas: en el caso que nos ocupa, los Estados y los colectivos sindicales y sociales se encuentran frente a un agente económico de notable crecimiento y con peso territorial y capacidad de *lobby* sobre las formas de regulación ejercidas. Pero no se debe perder de vista que se trata de procesos

sociales dinámicos, donde se juegan márgenes de rentabilidad para las empresas, derechos laborales, transformaciones sociolaborales y formas de reorganización territorial.

La dinámica de estos procesos tiene un impacto social directo expresado en la generación de empleo en los territorios donde los CCS se instalan. En este aspecto, hay que subrayar que en la Argentina los CCS encuentran recursos humanos calificados, con importantes dotaciones –al menos para el contexto regional– de jóvenes universitarios, bilingües y con acceso a tecnología. Según datos del sector, aproximadamente el 70% de los empleados de los CCS tiene entre 18-24 años y, en su mayoría, son estudiantes universitarios (*I-Profesional*, 2011) y mujeres (*La Nación*, 2010).<sup>24</sup>

## EXPANSIÓN TERRITORIAL DE LA ACTIVIDAD

### De la concentración geográfica a la desconcentración fragmentada

Para el análisis que nos interesa, la expansión territorial de la actividad de CCS en la Argentina podría dividirse, según su distribución, en dos grandes etapas significativamente diferentes.

La primera etapa está caracterizada por una marcada concentración geográfica tanto de CCS como de clientes y proveedores. La actividad aún no se halla predominantemente transnacionalizada y está orientada a cubrir la demanda del mercado local. Dicha concentración tiene sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), que es la pionera en esta actividad, pues ya antes de 2002 se establecieron varios CCS aprovechando la abundante mano de obra, la infraestructura tecnológica desarrollada y la existencia de proveedores. Si bien luego se produce una desconcentración de la actividad, los proveedores calificados, de mayor valor agregado, siguen principalmente instalados en la CABA y en la Ciudad de Córdoba, por lo que lo que, por entonces, se observa una concentración geográfica de los mismos. Un dato ilustrativo de esta realidad es que más del 85% de la industria del software (proveedora de soluciones tecnológicas para CCS) se encuentra en la CABA.

La segunda etapa se define por una mayor dispersión geográfica, producto de estrategias empresariales para maximizar su rentabilidad por abaratamiento de costos laborales, mayores subsidios y exenciones impositivas, además de búsqueda de menor capacidad organizativa de los trabajadores. En esta clave puede leerse la llegada masiva de CCS al interior del país: un análisis histórico de la evolución de empleos directos generados por los CCS muestra una sistemática pérdida relativa de puestos de trabajo en la CABA frente al crecimiento del resto de las plazas del país. El Cuadro 1 muestra este proceso.

24 En Córdoba –principal distrito del interior a nivel empleo generado por CCS– el 60% de los operadores telefónicos son mujeres.

**Cuadro 1. Empleos directos generados por ccs tercerizadores y participación porcentual por provincia. Argentina. Años 2002-2010**

Año	Empleos generados y participación porcentual en el país	Principales espacios de localización de cc										TOTAL
		CABA	Córdoba	Prov. Bs As	Tucumán	Santa Fe	Salta	Mendoza	Chaco	San Luis	La Pampa	
2002	Empleos (absolutos)	S/d	S/d	S/d	-	-	-	-	-	-	-	5.000
	Participación en país (%)	S/d	S/d	S/d	-	-	-	-	-	-	-	
2003	Empleos (absolutos)	9.500	2.000	500	-	-	-	-	-	-	-	12.000
	Participación en país (%)	80%	16%	4%	-	-	-	-	-	-	-	100%
2004	Empleos (absolutos)	12.100	5.600	1.100	-	1.130	-	70	-	-	-	20.000
	Participación en país (%)	60%	28%	6%	-	5,6%	-	0,4%	-	-	-	100%
2005	Empleos (absolutos)	16.200	9.000	3.300	-	1.350	-	150	-	-	-	30.000
	Participación en país (%)	54%	30%	11%	-	4,5%	-	0,5%	-	-	-	100%
2006	Empleos (absolutos)	24.750	14.400	4.000	-	1.050	225	575	-	-	-	45.000
	Participación en país (%)	55%	32,5%	8,5%	-	2%	0,5%	1,5%	-	-	-	100%
2007	Empleos (absolutos)	23.100	22.550	4.950	-	1.650	550	2.200	-	-	-	55.000
	Participación en país (%)	42%	41%	9%	-	3%	1%	4%	-	-	-	100%
2008	Empleos (absolutos)	26.614	29.183	6.916	2.973	2.170	1.015	1.309	60	-	-	70.240
	Participación en país (%)	37,9%	41,5%	9,8%	4,2%	3,1%	1,5%	1,9%	0,1%	-	-	100%
2009	Empleos (absolutos)	23.348	28.063	6.790	3.577	2.088	1.330	1.303	60	90	-	66.649
	Participación en país (%)	35%	42,1%	10,2%	5,4%	3,1%	2%	2%	0,1%	0,1%	-	100%
2010	Empleos (absolutos)	S/d	S/d	S/d	6.000	S/d	S/d	S/d	1.380	190	140	S/d
	Participación en país (%)	S/d	S/d	S/d	S/d	S/d	S/d	S/d	S/d	S/d	S/d	S/d

Fuente: Elaboración propia sobre datos de: Agrupación Centros de Atención al Cliente de la Cámara Argentina de Comercio; Consultora Convergencia Research; revistas especializadas (*Contact Centers* y *CCSur*).

Al transnacionalizarse el negocio, entran en la actividad nuevos agentes económicos (clientes y proveedores) extranjeros. En este sentido, una de las características del avance de ccs en el interior del país es que se sostiene, en buena medida, en multinacionales que se instalan allí con estrategias empresariales de carácter global, lo que les permite jerarquizar territorialmente el proceso productivo, deslocalizando tareas de menor valor agregado, poco especializadas y de baja capacitación.<sup>25</sup> Pero, aunque al interior del país llegan ccs, los clientes y proveedores siguen concentrados en la CABA y en Córdoba –y en menor medida en Rosario–, por lo que podríamos hablar de una actividad fragmentada en su conjunto y de una dinamización desigual de las economías locales.

Veamos las características puntuales de la distribución territorial de la actividad.

25 Para observar la expansión de ccs de servicios para exportación en la Argentina, véase Del Bono y Henry, 2009.

En primer lugar, la CABA y Córdoba son los territorios donde esta actividad tiene la mayor cantidad de empresas instaladas. Luego, donde más CCs existen es la Provincia de Buenos Aires, y le siguen Mendoza, Tucumán, Rosario, el Chaco, San Luis y Salta, entre las ciudades con más de una empresa. Tanto en la Patagonia (a excepción de Neuquén) como en las zonas del NEA (a excepción del Chaco) y Mesopotamia (a excepción de Entre Ríos) no hay CCs radicados. El fenómeno de exclusión de CCs en esos espacios geográficos se asocia a que no hay aún en esos territorios legislación a medida de los CCs, a lo que se suma un problema de escasa conectividad (especialmente en la Patagonia).

En segundo lugar, el avance de los CCs en el interior del país se observa primero lentamente y solo en algunas plazas (Córdoba, Rosario, Provincia de Buenos Aires); luego se acelera y se suman muchas más provincias (Mendoza, Salta, Tucumán, recientemente Chaco, San Luis, La Pampa), determinando –después del año 2002– un crecimiento porcentual de nuevas empresas radicadas mayoritariamente en el interior del país.

En tercer lugar, cabe destacar que los CCs se localizan –casi sin excepciones– en las ciudades principales de cada provincia. En escasas ocasiones se ubican en segundas ciudades provinciales (Mar del Plata, Bahía Blanca, San Rafael, Justo Daract, Gral. Pico –estas dos últimas localidades son zonas francas–). En definitiva, la expansión de los CCs es un fenómeno eminentemente urbano, de grandes ciudades.

Por último, resulta interesante observar diferencias entre la CABA y el interior del país en cuanto al tamaño de los CCs instalados y a sus capitales de origen. En comparación con la CABA, las empresas que se instalan en el interior del país son de mayor tamaño y generan más empleo; además, predominan significativamente las empresas multinacionales. A nivel tamaño, el caso paradigmático es Córdoba: allí existen menos CCs pero generan más trabajo (no solo relativo, sino absoluto) que en la CABA.

En cuanto a la composición de su capital de origen, se pueden nombrar como ejemplos Tucumán y el Chaco: en ambas provincias hay varios CCs pero solo uno es de capitales nacionales.

Si se hace un balance de la distribución territorial, se observa una mayor dispersión de CCs en el país frente a la concentración muy densa de proveedores (especialmente de alta tecnología y calificación) solo en la CABA, Córdoba y, en menor medida, Rosario. Por tanto, en estos tres territorios dinamizan sectores de producción de mayor valor agregado, pero, en el resto de las ciudades en las que se localizan, su externalidad exclusiva es la de generar empleo. Igualmente vale aclarar que la dinamización y –en algunos casos– especialización de proveedores en la implementación o desarrollo de productos y/o servicios demandados por los CCs en ningún caso “lleva” nuevas empresas consigo –al estilo, por ejemplo, de lo que podría hacer el sector automotriz–. En el Mapa 1 graficamos esta distribución territorial.

## Mapa 1. Distribución geográfica de empresas de cc tercerizadores y proveedores calificados. Argentina. Año 2010



Fuente: Elaboración propia basada en imagen de mapa dinámico provista por el INDEC.

En el siguiente apartado, se describen dos procesos de instalación de ccs en las provincias para ilustrar concretamente lo expuesto hasta aquí en territorios desiguales.

### Casos concretos de expansión en el territorio: Córdoba y el Chaco

#### Los ccs cordobeses

Si bien operaban en Córdoba algunos ccs antes del año 2002, la masividad de estos servicios se acelera luego de la devaluación. La baja de los costos laborales y una legislación que otorga exenciones impositivas y amplía seguridad jurídica, imitadas actualmente por varias provincias, son los pilares para la explosiva llegada de nuevas empresas, aunque, a diferencia del resto de las provincias, se suma a dichos factores de localización un entrelazamiento fluido de redes productivas, organizaciones sindicales y sociales –incluso académicas– aliadas en pos del objetivo de radicación de ccs. Esta cooperación de los agentes económicos y los actores político-sociales, por un lado y, por otro lado, una infraestructura tecnológica moderna y una alta dotación de recursos humanos

de calidad<sup>26</sup> logran posicionar a la provincia como el principal empleador del país en empresas de ccs. Actualmente las cinco empresas más importantes en la provincia son ActionLine (recientemente comprada por capitales indios), Apex (norteamericana), Multivoice (norteamericana), JazzPlat (española) y Atento (española); todas ellas se ubican en la capital provincial. Como se observa, las principales empresas son de capitales multinacionales –aunque conviven con empresas nacionales de menor envergadura en facturación y tamaño–, lo que ha generado una tendencia a la mayor exportación de servicios: según datos de la Cámara Empresaria de Servicios y Contactos para Terceros (CESCT), Córdoba ya exporta el 30% de sus servicios al exterior (Diario *La voz del interior*, 2010).

A través de un recorrido histórico observaremos cómo se ha llegado a esta realidad. Especialmente a partir del inicio del año 2001, comenzaron a organizarse los distintos actores que buscaban consolidar a Córdoba como destino de inversiones en el sector de las tecnologías de la información y comunicación (TICS). En primer lugar, dentro de un programa de fomento a la creación de un polo tecnológico –que incluyó regímenes de promoción industrial para la radiación de industrias tecnológicas y desarrollo de software enmarcados en la Ley Nacional 25922/04–, se terminó incluyendo a los ccs como parte de este polo, el cual, inicialmente, había sido pensado para recibir empresas de software y electrónica; esta inclusión fue producto de la presión ejercida por las cámaras empresariales de ccs<sup>27</sup> y de la rápida asistencia de los gobiernos provinciales y municipales para incorporarlos.

Con el desarrollo de este polo, los ccs también se han asegurado que los proveedores los asistan directamente desde su lugar de localización, lo que permite dinamizar otros sectores económicos radicados localmente.

Consideremos los beneficios que el poder ejecutivo y legislativo otorgan concretamente a este sector. El ex gobernador De la Sota promulga el Decreto 683/02; es un dato no menor que se trate de un decreto, pues ello permite agilizar la instalación de los ccs en la provincia, evitando los tiempos más lentos del debate parlamentario. Luego, la legislatura provincial sanciona la Ley 9232/05, que se basa casi textualmente en el decreto del año 2002 y que busca en la práctica otorgar una mayor seguridad jurídica a las empresas, ya que una ley no puede ser modificada fácilmente por los gobiernos de turno. La ley establece exenciones totales al pago de impuestos sobre los ingresos brutos, de sellos e inmobiliarios por un plazo de diez años. Además, otorga subsidios para la contratación y capacitación de trabajadores y para alquileres de locales.

26 López, Ramos y Starobinsky (2009) lo ilustran: “Por su ubicación geográfica y su oferta educativa, la ciudad de Córdoba recibe cuantiosos flujos de estudiantes del interior que se radican allí para realizar sus estudios universitarios”.

27 Un dato ilustra la entrada masiva de ccs en el polo: actualmente, de las cien empresas que conforman el organismo privado creado para desarrollar el polo tecnológico denominado Cluster Córdoba Technology, el 90% son empresas de servicios informáticos y de ccs (López, Ramos y Starobinsky, 2009).

El debate parlamentario del año 2005 permite observar las distintas posiciones políticas en pugna. El proyecto de ley –enviado por el bloque oficialista mayoritario Unión por Córdoba– en su fundamento sostiene: “La concentración de actividades de las citadas corporaciones en nuestra Provincia permitirá, además de los beneficios a los clientes y las oportunidades laborales dirigidas especialmente para el sector de nuestros jóvenes universitarios, el acceso al mercado internacional, generándose de tal manera, exportaciones de servicios no tradicionales”.<sup>28</sup>

Varios bloques opositores cuestionan el proyecto de ley, desde diferentes ángulos:

1) críticas institucionales: “Se está convirtiendo a esta Legislatura en una dependencia más del Poder Ejecutivo al pretender convalidar por la vía legislativa un decreto” (Bloque Recrear);

2) críticas por su nula integración “comunitaria” a la provincia: “Nos hubiera gustado que esta eximición fuera a cambio de alguna contraprestación, como otrora cuando se le daba eximición a las empresas automotrices. Si estas empresas que van a ser beneficiadas, o que ya cuentan con el beneficio dado por decreto, estuvieran invirtiendo en educación, en cultura, en asistencia social a nuestra comunidad, si estuvieran dando algún tipo de beneficios o servicios gratuitos a nuestra provincia, quizás podríamos haber acompañado este proyecto” (Bloque UCR);

3) críticas hacia la concepción de “polo tecnológico” que plantea el proyecto: “[...] el señor Secretario de Industria comentó el antecedente de Irlanda, pero no se corresponde con la verdad. En Irlanda se desarrolló el software y el hardware a partir del apoyo de la Comunidad Económica Europea, con cuantiosos fondos que fueron destinados a Irlanda como zona desfavorable, y capitales provenientes de la costa este de Estados Unidos. Radicaron capital genuino para inversión en estos sectores, acompañado con los servicios; no se crearon los servicios para que después surgieran las otras empresa” (Bloque Frente Nuevo);

4) críticas por el trabajo precarizado y la inserción en el mundo que propone: “nos queda el sabor amargo de tener que tragarnos el cuento de la generación de puestos de trabajo, cuando lo que estamos generando es esclavitud laboral a corto y largo plazo. Están apoyando el trabajo golondrina. Es muy probable que el negocio se traslade a otro punto del planeta cuando todo esté listo para cosechar los frutos de la inversión” (Bloque Izquierda Unida).

Finalmente, al término de la sesión y en respuesta a las críticas, el legislador Massei (Unión por Córdoba) –uno de los autores de la iniciativa–, declara: “Gobernar es crear trabajo y condiciones para generar empleo”, y seguidamente: “El nuevo federalismo argentino será indudablemente la disputa entre las distin-

28 Diarios de Sesiones de la 14° Reunión-12° Sesión Ordinaria del Poder Legislativo de la Provincia de Córdoba del 13 de abril de 2005, pp. 710-721.

tas regiones del país, y aquellas empresas o noveles empresas que no se radiquen en esta provincia indudablemente escogerán otro destino”. Finaliza diciendo: “... en esta Legislatura se ha hablado a lo mejor pensando que estábamos en la Bélgica o Francia de la Unión Europea”. En nuestra opinión, estos fragmentos revelan los límites territoriales en la conexión global/local, es decir, muestran los límites como espacio local periférico, ya que la inserción en lo global podrá generar empleo pero “no somos Bélgica o Francia”; y, además, explicitan una nueva realidad de competitividad interterritorial en el interior del país. EL proyecto de ley se aprueba sin modificaciones.

En el año 2006, un año después de sancionada la ley, se firma el Convenio Colectivo de Trabajo 451/06 –homologado por el Ministerio de Trabajo de la Nación–, que figura como Anexo al 130/75, donde se pacta, junto a la Asociación Gremial de Empleados de Comercio (AGEC) y el gobierno provincial, oficializar convenios colectivos encuadrando a los operadores telefónicos en Comercio y no reconociendo a ningún delegado gremial de CC. La presión de las cámaras empresariales –el convenio es una iniciativa llevada adelante por la CESCT– logra, por ejemplo, que el artículo 31 restrinja explícitamente formas de lucha: “Las partes signatarias de esta convención se comprometen a garantizar la resolución de los conflictos que surjan y que afecten el normal desarrollo de las actividades sin medidas de fuerza [...] y se comprometen a abstenerse de la realización de medidas de acción directa”.<sup>29</sup>

Además, las cámaras empresariales han logrado asociar a la Universidad Nacional de Córdoba ofreciendo pasantes para trabajar temporalmente en CCs y mediante un estudio desarrollado por el departamento de Higiene y Seguridad de la Facultad de Ingeniería que avala las condiciones laborales en los CCs –ampliamente criticadas por repetitivas, estresantes y con riesgo considerables para la salud psicofísica, situación que explica la altísima rotación de trabajadores observada.<sup>30</sup>

En definitiva, los CCs han aprovechado las generosas ventajas ofrecidas tempranamente por el Estado provincial vía decreto y leyes; también han sacado ventajas de la escasa diferenciación de sectores productivos que propuso la legislación provincial en explícita y articulada alianza con agentes económicos poderosos. Esta alianza se visualiza sistemáticamente en los habituales congresos que realiza la cámara empresarial, eventos declarados de interés provincial por el Estado y a los que asisten funcionarios públicos de alto rango.<sup>31</sup> El poder de las cámaras y el aumento de los intereses extranjeros se pueden resumir en la fortaleza de la CESCT, conformada por los directivos de los CCs multinaciona-

29 Véase Farcy, 2009, donde se detalla el accionar sindical débil y funcional a los capitales en Córdoba.

30 Véase el informe del Taller de Estudios Laborales: “La situación laboral en los CC y los desafíos para su organización”, Buenos Aires, 2006. Disponible, en parte, en: <<http://www.tel.org.ar/lectura/infCC.html>>.

31 Véase, por ejemplo, <<http://www.callcenternews.com.ar/index.php/Management/gestion/305-vio-edicion-del-congreso-de-call-center-a-crm-en-cordoba.html>>.

les más importantes de la provincia, y en el funcionamiento de la Cámara de Comercio de los EE.UU. en la Argentina (AmCham-Delegación Córdoba) donde se nuclean varias empresas de CC –principalmente multinacionales.<sup>32</sup>

La otra cara de esta moneda es la situación regresiva para los trabajadores a partir de la subordinación sindical y de instituciones académicas, lo que, sin embargo, también ha posibilitado la emergencia de formas alternativas muy activas de representación y de actores colectivos locales, por ejemplo el colectivo social “Calls en Lucha”, quienes articulan un repertorio variado de acciones de protesta (tomas de CCs, marchas, escraches), difunden información sobre el funcionamiento de los CCs en la provincia y brindan ayuda concreta a los operadores sobre derechos legales, problemas de salud habituales (*burn out*, alteraciones en la vista y la audición, etc.), y otros tipos de asistencia. También ha surgido una organización sindical paralela a la de Comercio –con inscripción gremial–: la Asociación de Trabajadores de Centro de Contacto y Afines de Córdoba (ATCCAC), que se declara dispuesta a luchar por mejores condiciones de trabajo y salarios decentes.

### Los CCs chaqueños

El inicio de servicios de los CCs en el Chaco es el más reciente comparado con el resto de las provincias del país, con un crecimiento exponencial durante el año 2010 en una actividad inédita en la provincia hasta el año 2008. Todas las empresas se radican en la Ciudad de Resistencia, donde operan cuatro CCs: Telcel, Voicenter, y las dos que lideran el mercado, Atento (del Grupo Telefónica, de capitales españoles) y Allus (capitales norteamericanos). Las últimas dos empresas se establecieron a comienzos del año 2010 y se dedican especialmente al rubro ventas y servicios telefónicos de atención al cliente, generando, entre ambas, aproximadamente 1.300 puestos de trabajo –alrededor del 90% de los empleos que generan todos los CCs en la provincia–. Respecto de la llegada de Atento, en los medios provinciales –y sin dar mayores detalles– se destaca que el CC crea 700 puestos de trabajo, aunque en una segunda etapa preveía incorporar 500 empleados más. También con la llegada de Voicenter, unos meses antes, se anuncia la creación de 120 puestos de trabajos previendo –en el corto plazo– duplicar la mano de obra.

Los anuncios y planes de las empresas van en perfecta sintonía con las promesas estatales. En el año 2008, el gobernador Capitanich concurre a la inauguración de Telcel y promete: “... crear unos tres mil puestos de trabajo en el Chaco relacionados con el negocio del contacto en los próximos tres años y la próxima apertura de un Centro de Formación Profesional en Contact Center del Nordeste”.<sup>33</sup> En el año 2010, con el arribo de la firma Allus, la prensa local publi-

32 Página web AmCham: <<http://www.amchamar.com.ar/miembros/index.html>>.

33 Revista *Contact Centers* (2008). Disponible en: <<http://www.contactcentersonline.com/novedad.php?IdNovedad=2885>>.

ca declaraciones del ministro de Economía chaqueño Eduardo Aguilar, quien, respecto de los ccs, asegura: "... es una industria floreciente porque estas empresas tienen la capacidad de creación masiva de puestos de trabajo con inversiones relativamente bajas. El capital por puesto de trabajo es mucho más bajo que en las industrias tradicionales que son de exportaciones de servicios; además tiene capacidad de absorber gran cantidad de mano de obra" (Diario *Norte*, 2010). En el portal web de la provincia se publica: "Esta gestión ha puesto en marcha el programa más importante de la historia del Chaco en cuanto a incentivos y estímulos para la inversión privada, y la generación de empleo y los resultados están a la vista".<sup>34</sup>

En todos los casos, la llegada de estas empresas es en el marco de amplios incentivos que se otorgan mediante leyes para atraer inversiones.

En los debates en la legislatura provincial en el año 2008, la diputada Cristófani (Bloque Alianza Frente de Todos), impulsora junto al Poder Ejecutivo del proyecto para la radicación de ccs en la provincia, señala:<sup>35</sup>

Este tipo de empresa se está instalando en todo el mundo –es "lo que se viene"– y tenemos la posibilidad [de] que [en] la provincia –que carece de grandes industrias como para generar empleos– se permita –de acuerdo con las investigaciones que estuvimos haciendo en otras provincias como Mendoza, Córdoba y la Capital Federal– este primer empleo que facilita, sobre todo a los jóvenes estudiantes, tener un trabajo de poco tiempo que les permita continuar con sus estudios.

Más adelante, la misma diputada expresa:

Podemos desde aquí, el Chaco, prestar servicios a empresas de México, España, de habla hispana, y lógicamente, si tenemos gente que maneje otros idiomas, también podemos prestar un servicio a todo el mundo (Ídem, p. 190).

Una de las escasísimas voces disidentes al proyecto, la de la diputada Terada (Bloque ARI), enuncia:

[...] el tema de los ccs está estrechamente relacionado con las dificultades que tiene este tipo de instalación como trabajo estresante, en cierto modo dificultoso y en algunos casos no bien reconocido [...] En función de eso, de los antecedentes, del conocimiento y del tratamiento que se hizo en el Congreso de la Nación respecto de este tema puntual –donde el bloque del ARI planteó las dificultades para el denominado "trabajo esclavo" que se da

34 Portal del gobierno provincial, publicado en junio de 2010. Disponible en: <<http://portal1.chaco.gov.ar/pagina?id=8275>>.

35 Fragmentos de la versión taquigráfica de la reunión N°33, Sesión Ordinaria N°23 de las Sesiones de la Cámara de Diputados Provinciales en Resistencia (Chaco), del 10 de septiembre de 2008. Los números de página corresponden a la versión impresa.

en estos centros de llamadas, pero fundamentalmente porque en el artículo 3° se otorga una exención del ciento por ciento de los Impuestos por Ingresos Brutos y Sellos que me parece en cierto modo excesivo en relación con el resto de los comercios que están obligados a pagar los impuestos—, solicito al Cuerpo la autorización para abstenerme de votar este proyecto (Ídem, p. 191).

En dicha sesión se votan y aprueban, sin modificaciones, todos los artículos de la ley propuesta, con una única abstención, la de la diputada Terada.

La ley<sup>36</sup> establece un régimen de promoción para las empresas de CC “... destinadas a prestar servicios esenciales a industrias que pueden o no estar radicadas en la Provincia”, como taxativamente señala en su artículo 2°. Por dicha ley quedan eximidas del pago de los impuestos a los Ingresos Brutos y Sellos en un 100% durante los primeros cuatro años, y luego de manera decreciente. Después, mediante el Decreto 3987/08<sup>37</sup> y más adelante en el artículo 1° del Decreto 1.058/10,<sup>38</sup> se comienza a reglamentar la ley y se incluye la disposición de que los CCs recibirán una compensación por la contratación de mano de obra que equivale a un porcentaje de la remuneración total del personal, no directivo y no gerencial, de entre 18 y hasta 30 años de edad que dichas empresas contratan en la provincia, durante los cuatro primeros años, en una escala que oscilará entre el 5% y el 30% del sueldo total, decreciendo según aumente la edad, luego del primer año trabajado, y según el volumen de empleos creados.

Otra ventaja otorgada fue la cesión de parte de las instalaciones de una dependencia del edificio de Desarrollo Social provincial para el funcionamiento operativo del CC. El artículo 5° del Decreto 3987 lo avala explícitamente: “Las empresas *call center*, *contact center* o de alojamiento web podrán recibir facilidades para la locación o cesión en comodato de bienes inmuebles de dominio del Estado”. En el artículo 8° se define que el compromiso de los CCs para acceder a los beneficios del artículo 5° solo será permanecer al menos ocho años en la provincia.

También desde la Agencia de Empleo provincial (dependiente del Ministerio de Economía, Industria y Empleo) se pone a disposición de las empresas bases de datos con la elaboración de perfiles laborales de recursos humanos para que luego la empresa entreviste a las personas registradas, con lo cual se reducen significativamente los costos de selección de personal.<sup>39</sup> Esta tarea,

36 Ley N° 6209, sancionada por la Cámara de Diputados provincial. Disponible en: <[http://economia.chaco.gov.ar/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=146](http://economia.chaco.gov.ar/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=146)>.

37 Decreto N° 3987, publicado el 26 de noviembre de 2008 en el Boletín Oficial de la provincia. Disponible en el portal web del gobierno provincial: <<http://portal1.chaco.gov.ar/uploads/boletines/bf14ccfe-cf7420452456250896be6dcoaf3d43b2.pdf>>.

38 Disponible en: <[http://economia.chaco.gov.ar/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=144](http://economia.chaco.gov.ar/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=144)>.

39 El mismo Ministro de Economía provincial, Aguilar, ponderaba que los requisitos para presentarse a la convocatoria fueran básicos: tener más de 18 años, secundario completo y disposición para venta y aten-

que *a priori* se asocia al ámbito privado (empresas de recursos humanos y selección de personal), se suple con la iniciativa estatal. La iniciativa privada es débil, lo que se evidencia en que no hemos relevado proveedores de alta tecnología o de alta formación radicados en el Chaco.

En este contexto de beneficios fiscales y subsidios, las cámaras empresariales han comenzado a ponderar los esfuerzos del gobierno provincial: elogian en revistas especializadas las nuevas potencialidades en el Chaco.<sup>40</sup> Los agentes económicos no parecen tener oposición: no han surgido aún actores políticos locales de peso que se opongan a los amplios estímulos fiscales otorgados, ni sindicatos que representen a los operadores telefónicos, encuadrados bajo el desventajoso convenio de Comercio.

## NUEVAS TERRITORIALIDADES EN EL INTERIOR DEL PAÍS

El Cuadro 2 intenta resumir las principales variables que componen las nuevas territorialidades en el interior del país y el rango de combinaciones posibles que adoptan.

**Cuadro 2. Principales variables explicativas de la composición de nuevas territorialidades en el interior del país. Argentina. Años 2002-2010**

	Cantidad de ccs	Origen de capitales y tamaño de empresas	Gestión estatal para llegada de ccs	Gestión de Cámaras empresarias	Representación del trabajador	Componentes que dinamizan el territorio
Córdoba	20	Locales (pyme) y multinacionales (gran empresa)	Muy activa	Muy activa	Pasiva. Surge representación alternativa	Empleo / Parcialmente proveedores
Chaco	4	Exclusivamente multinacionales (gran empresa)	Muy activa / Exclusiva	Pasiva	Nula	Empleo

Fuente: Elaboración propia.

Presentamos a continuación dos modelos de expansión de ccs en el interior del país elaborados sobre la base de evidencia empírica, que buscan captar las especificidades observadas en cada territorio:

- *Modelo periférico.* Sustentado en la interdependencia de actores privados y públicos, sus características centrales se visualizan a partir del caso

ción telefónica (Entrevista del año 2010 en el Diario *Norte*. Disponible en: <<http://www.sietepuntasdigital.com/2.0/Nota.php?idn=34014>>).

40 Entrevista a Fernando Padrón, Presidente de Action Line, en Revista *Contact Centers*, 2008. Disponible en: <<http://www.contactcentersonline.com>>.

cordobés. En este modelo es central la alianza de los agentes económicos y los gobiernos provinciales para recibir rápidamente *CCs* en años inmediatamente posteriores a la devaluación; se combinan empresas nacionales y multinacionales, pero son estas últimas las de mayor tamaño y quienes lideran el proceso. Hay una *activa participación estatal como gestor político de la llegada de CCs* vía beneficios fiscales y subsidios, a costa de perder importantes ingresos fiscales. Hay también *presión muy eficiente de las cámaras empresariales*, en alianza con el Estado, con sindicatos oficiales e instituciones académicas. Se produce una dinamización del mercado de trabajo joven y una parcial dinamización de proveedores, pero el modelo se sostiene en mantener los beneficios impositivos y en costos laborales bajos. Hay una *ineficiente representación de los intereses de los trabajadores por parte de los sindicatos*, emergiendo sindicatos alternativos o colectivos sociales que mantienen posiciones mucho más combativas de defensa de los derechos laborales.

Siendo Córdoba una provincia relativamente “privilegiada” en el contexto del país por su estructura y posición económica y por tener una densidad de actores institucionales mayor que el de otras provincias, en el caso de la llegada de los *CCs* se ha subordinado en demasía al contexto de su inserción global. Por ello lo hemos considerado un modelo periférico, ya que, en vez de apostar a ganar competitividad por arriba o competitividad “no costo” (Coriat, 1994) –con capacidad de especialización y de mayor calidad en productos y servicios– orientando recursos fiscales para recibir los segmentos de *CCs* de mayor valor agregado (tipo BPO) o bien intentando atraer la inserción del total del proceso productivo más complejo en calificaciones y tecnologías requeridas, los gobiernos provinciales auspician la llegada de las actividades económicas que más fácilmente exportan los países avanzados a los países menos desarrollados, es decir los de más baja jerarquización en cuanto a la relación de las empresas con sus clientes. Se mantiene así una división territorial del trabajo subordinada.

- *Modelo de corto plazo.* En él se sustenta el avance de *CCs* exclusivamente por la gestión estatal; sus características centrales se visualizan a partir del caso chaqueño. Este modelo se resume en la estrategia de retención de jóvenes en su ciudad principal (Resistencia) por parte del Estado provincial. Cabe destacar del rol estatal que, en su afán por radicar *CCs*, realiza incluso tareas habitualmente reservadas a la iniciativa privada –selección de personal, instalación de *sites* en edificios públicos, etcétera.

Si bien el Chaco podría ser considerada una provincia “no privilegiada” porque no posee una estructura productiva de magnitud, y desde esta perspectiva puede defenderse la llegada de *CCs*, bien podría asociar a su estrategia de retención una búsqueda de mayor desarrollo de sus jóvenes, en cuanto a aprendizajes técnicos y capacitación profesional, y también podría incentivar la llegada de proveedores para los *CCs* de mayor calificación y que produzcan localmente o que tomen mano de obra local.

Por estas características, sostenemos que se trata de una estrategia estatal que busca inclusión en el mercado laboral, pero no calificar a sus jóvenes. Es decir, el Estado provincial eroga recursos y energías para que los jóvenes urbanos no emigren a otras ciudades, pero les ofrece tareas y posibilidades de desarrollo inferiores a sus potencialidades o con baja estabilidad en el tiempo.

En este sentido lo hemos denominado modelo de corto plazo, donde los CCs que se radican son esencialmente multinacionales que no generan externalidades positivas más allá del empleo de baja calificación. Al radicarse exclusivamente por los bajos costos en salarios que ofrece la economía local y dada la capacidad de relocalizarse en otras plazas, abandonarán la provincia si consiguen salarios aún más deprimidos en otros territorios o cuando el desgaste de la mano de obra les marque un límite a la oferta.

## CONCLUSIONES

La localización de CCs en el interior del país posibilita la llegada de nuevas actividades en el sector de servicios a las empresas, inéditas hasta hace pocos años en la mayoría de las provincias argentinas. Vale señalar que allí donde se instala un CC en el interior del país, existe la intervención estatal como facilitadora de su llegada.

Este proceso da forma a tipos específicos de *nuevas territorialidades*, donde confluyen –ensamblados– elementos nacionales y globales. Esta intersección es justamente lo que les otorga una mayor utilidad económica.

Este rasgo pone de relieve la necesidad de repensar lo que a menudo se describe como una dualidad: que lo local/no digital se construye en torno a la proximidad física y lo global/digital carece de sujeción al espacio concreto.

Esta concepción de conformación mixta –global/local– de las territorialidades no se sustrae, sin embargo, a relaciones de poder asimétricas.

La reformulación de funciones operada en el Estado nacional y el mayor protagonismo de los Estados subnacionales para intervenir en la localización de nuevas actividades económicas, si bien son una forma ágil de insertarse en lo global, están lejos de poder captar actividades de mayor valor agregado para sus territorios. En ambas instancias estatales (nacionales y subnacionales) se hace visible un *Estado a la defensiva*, que cede a las grandes empresas multinacionales el liderazgo del proceso. Existe una lucha desigual: la de los Estados provinciales –o aun municipales– frente a agentes económicos cada vez más concentrados y transnacionalizados. A nuestro juicio, esta última característica condena a las economías locales a insertarse periféricamente en el mundo globalizado, sin poder lograr que el territorio y la colectividad que en él habita obtengan mayores beneficios de esta vinculación global/local. Los territorios se convierten en simples plataformas para las operaciones de los CCs, sin conseguir efectos multipli-

cadores; la externalidad principal que se genera es un mayor nivel de empleo no calificado y precario.

Otra forma de asimetría –más difícilmente visualizable y de alcance menos previsible que la anterior– se observa al enfocar la expansión de los CCS en el interior del país. Nos referimos al hecho de que enfrentamos las nuevas relaciones entre la Argentina y el mundo globalizado cada vez de manera más atomizada. Nuestros territorios internos asumen que el Estado nacional ya no se encargará de funciones de orientación y control sobre los capitales foráneos, y los Estados provinciales compiten descarnadamente por captarlos. Se producen así nuevas territorialidades que ya no ponen frente a frente a los agentes económicos y a los actores políticos y sociales, sino que enfrentan a los territorios locales en su conjunto: la lógica subyacente que hegemoniza estas disputas es la de ser territorios “competitivos”.

Pero, lejos de querer homogeneizar procesos –que distan de serlo–, sostenemos que es en la interacción donde se ponen en juego las capacidades de cada instancia global y nacional –expresadas en sus actores e instituciones– para imponer sus demandas: las variabilidades en la instalación de CCS en el interior del país –y para futuras investigaciones se deberá comparar estas capacidades del interior frente a la Ciudad de Buenos Aires– son producto de las especificidades de cada territorio. En este sentido, el peso de los agentes económicos para obtener mayores ventajas aumentará en territorios con contrapesos estatales y sindicales más afines a sus intereses.

## BIBLIOGRAFÍA

BENKO, G. y A. LIPIETZ (1994), *De la regulación de los espacios a los espacios de regulación*, París, Instituto de Geografía de París, Centro de Recherche sur L'Industrie et L'Amenagement, Documento de Investigación N° 5.

BORJA, J. y M. CASTELLS (1997), *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*, Madrid, Ed. Taurus.

CASTELLS, M. (1989), *Informational City*, Oxford (U.K.), Ed. Basil Blackwell.

CORIAT, B. (1994), *Los desafíos de la competitividad*, Buenos Aires, Eudeba.

CICCOLELLA, P. (1995), "Reestructuración global, transformaciones económicas en la Argentina y reterritorialización de la región metropolitana de Buenos Aires. Hacia una ciudad competitiva, globalizada y excluyente", en *Revista de Estudios Regionales*, n° 43, Andalucía, Universidad de Andalucía, pp. 45-68.

DE MATTOS, C. (1997), "Globalización, movimientos del capital, mercados de trabajo y concentración territorial expandida", en I. CASTELLO y otros (org.), *Fronteiras na América Latina*, Porto Alegre, FEE-Editora da Universidade, Universidade Federal de Río Grande do Sul.

DEL BONO, A. y L. HENRY (2008), "La acción sindical en el marco de las formas globalizadas de producción. Reflexiones a partir de la expansión de los CC de servicios para exportación en Argentina", en *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, Segunda Época, n° 20, Buenos Aires, ALAST, pp. 7-31.

----- (2010), "Tercerización de servicios en la Argentina: empleo y gestión de RRHH en los CC", en *Serie Estudios: Trabajo, Ocupación y Empleo*, n° 9, Buenos Aires, Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales, MTEYSS, pp. 97-121, julio.

FARCY, E. (2010), "Trabajo inmaterial y prácticas ético-políticas en defensa de derechos. Laboratorio virtual para las luchas de los trabajadores de los call centers en Córdoba", ponencia presentada en las XIV Jornadas Nacionales de Investigadores en Comunicación "Investigación y Participación para el cambio social", Prov. de Buenos Aires (Argentina). Disponible en: <[http://www.re-dcomunicacion.org/memorias/pdf/2010fafarcy\\_emanuel.pdf](http://www.re-dcomunicacion.org/memorias/pdf/2010fafarcy_emanuel.pdf)>.

GARRO, S. (2008), "Entre el hecho y el derecho: flexibilidad laboral y CC en la Argentina postdevaluación", ponencia presentada en las IX Jornadas "América Latina en el Nuevo Milenio: Procesos, Crisis y Perspectivas", Santiago de Chile, Facultad de Filosofía, Universidad de Chile. Disponible en: <<http://www.catedra-palomino.com.ar/pdf/bibliografia/InvestigacinflexibilidadCallcentersS.pdf>>.

GATTO, F. (2007), "Crecimiento económico y desigualdades territoriales: algunos límites estructurales para lograr una mayor equidad", en B. KOSACOFF (comp.), *Crisis, recuperación y nuevos dilemas. La economía argentina 2002-2007*, Buenos Aires, CEPAL, Documento de la Oficina de la CEPAL en Buenos Aires.

KOSACOFF, B. (2007), *Crisis, recuperación y nuevos dilemas. La economía argentina 2002-2007*, Buenos Aires, CEPAL, Documento de la Oficina de la CEPAL en Buenos Aires.

LASH, S. y J. URRY (1994), *Economías de signos y espacios*, Buenos Aires, Amorrortu Editores.

LÓPEZ, A. y D. RAMOS (2008), "La industria del software y servicios informáticos. Argentina. Tendencias, factores de competitividad y clusters", trabajo preparado para el proyecto "Desafíos y oportunidades en la industria del software en Brasil y Argentina", PEC B-107, FLACSO-IDRC. Disponible en: <<http://www.fund-cenit.org.ar/investigaciones/dt31.pdf>>.

LÓPEZ, A., D. RAMOS y G. STAROBINSKY (2009), "Clusters de software y servicios informáticos: los casos de Córdoba y Rosario a la luz de la experiencia internacional", en *Documento N° 32*, Buenos Aires, CENIT.

MÉNDEZ, R. (1997), *Geografía económica. La lógica espacial del capitalismo global*, Barcelona, Ariel Geografía.

MIRANDA OLIVEIRA, J. (coord.) (2005), "Brazilian Call Center Industry Report 2005. The Global Call Center Industry Project", San Pablo (Brasil), Pontificia Universidade Catolica de Sao Paulo. Disponible en: <<http://www.ilr.cornell.edu/globalcallcenter/research/upload/Brazilian-cc-report.pdf>>.

OSZLAK, O. (1997), "Estado y Sociedad: ¿nuevas reglas de juego?", en *Revista Reforma y Democracia*, n° 9, Caracas, CLAD, pp. 7-60, octubre.

PANAIA, M. (2004), "Apuntes para la rediscusión del concepto de región en la Argentina actual", en *Revista de Estudios Regionales*, n° 1, Buenos Aires, CEUR-SIMMEL, pp. 225-246.

SASSEN, S. (1999), "Embedding the global in the national", en David A. SMITH, D. J. SOLINGER y S. C. TOPIK, *States and Sovereignty in the Global Economy*, Londres, Routledge.

----- (2010), *Territorio, autoridad y derechos. De los ensamblajes medievales a los ensamblajes globales*, Buenos Aires/Madrid, Katz Editores.

## Otras fuentes

REVISTA CONTACT CENTERS. Disponible en: <<http://www.contactcenteronline.com/>>.

REVISTA CCSUR. Disponible en: <<http://www.ccsur.com/>>.

CONSULTORA CLAVES (2010), “El mercado de CC en Argentina hoy. Tendencias y oportunidades”, Buenos Aires, VII Congreso de CC, junio, disponible en: <<http://www.cccrm.com.ar/disertantes/nelsonperezalonso.pdf>>.

CONSULTORA CONVERGENCIA RESEARCH (2008), disponible en: <<http://www.convergencialatina.com>> [acceso por suscripción].

LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA (2011), *Diario de Sesiones*, marzo, disponible en: <[http://www.legiscba.gov.ar/info\\_sesiones.asp](http://www.legiscba.gov.ar/info_sesiones.asp)>.

LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DEL CHACO (2011), *Diario de Sesiones*, marzo. Disponible en: <<http://www.legislaturachaco.gov.ar/ActividadesLegislativas/DiarioDeSesiones.aspx>>.

DIARIO LA NACIÓN ON LINE (2010), disponible en: <<http://www.lanacion.com.ar/774512-una-voz-argentina-en-el-telefono>>, diciembre>.

DIARIO LA VOZ DEL INTERIOR (2010), disponible en: <[http://archivo.la-voz.com.ar/nota.asp?nota\\_id=489998](http://archivo.la-voz.com.ar/nota.asp?nota_id=489998)>, noviembre>.

DIARIO ELECTRÓNICO I-PROFESIONAL (2011), disponible en: <<http://management.iprofesional.com/notas/54900-Rechazan-peculiar-demanda-laboral-contr-a-una-compania.html>>.

DIARIO NORTE (2010), disponible en: <<http://www.diarionorte.com/noticia.php?numero=50236>>, noviembre>.

## RESUMEN

En la Argentina, el año 2002 marca el inicio de una serie de transformaciones productivas con fuerte impacto sobre las dinámicas territoriales, a partir de la llegada de inversiones extranjeras directas. Una importante porción de dichas inversiones se orienta a desarrollar actividades de baja jerarquización, en donde la competitividad se obtiene vía la reducción de los costos laborales y el otorgamiento de ventajas impositivas y subsidios hacia las empresas. La significativa expansión de la actividad de los *call centers* tercerizadores –que, en los últimos años, se localizan masiva y vertiginosamente en las principales ciudades del interior de nuestro país– es la evidencia empírica de este fenómeno. Analizar sus características, junto con una detallada descripción de las interacciones de los organismos estatales y los sectores políticos, sociales y económicos involucrados en la instalación de los *call centers*, no solo permite observar las transformaciones territoriales –en tanto se insertan nuevas actividades productivas y de empleo– sino que visibiliza mecanismos de cooperación y/o conflicto mediante los cuales los actores nacionales y foráneos posibilitan y modelan la inserción de lo global en lo local, materializando así novedosas lógicas de organización territorial, que representamos bajo el concepto “nuevas territorialidades”. A lo largo de todo el trabajo, intentamos que nuestra mirada de estos procesos pueda dar cuenta de las (a)simetrías de poder entre los agentes económicos y actores estatales y extraestatales, en el marco de espacios locales periféricos en una época de globalización.

## ABSTRACT

In Argentina, the year 2002 marks the beginning of a number of changes in production with a strong impact on regional dynamics, due to the arrival of direct foreign investment. An important number of these investments are aimed to develop low-ranking activities which develop competitiveness through the lower labor costs and the tax breaks and subsidies provided to companies. The significant expansion of outsourced call centers –massively and rapidly located in the main cities inland of our country these years– is the empirical evidence of this phenomenon. Analyzing these characteristics and providing a detailed description of the interaction between the state agencies and the political, social, and economic actors involved in the activity of call centers show territorial changes –as new productive activities and employment sources are being developed– as well as mechanisms of cooperation and/or conflict. It is with these mechanisms that national and foreign actors allow and model the inclusion of global into local, fulfilling a new logic of territorial organization, which we represent under the concept of “new territorialities”. Throughout our work, we try to point out the (a) symmetry of power between economic agents and state and extra-state actors, within local peripheral spaces in an era of globalization.

## PALABRAS CLAVE

CALL CENTERS  
EXPANSIÓN TERRITORIAL  
INTERSECCIÓN DE  
LO GLOBAL / LOCAL  
NUEVAS TERRITORIALIDADES

## KEY WORDS

CALL CENTERS  
TERRITORIAL EXPANSION  
INTERSECTION OF  
GLOBAL / LOCAL  
NEW TERRITORIALITIES