



## **Trabajo y Sociedad**

**Sociología del trabajo- Estudios culturales- Narrativas sociológicas y literarias**

Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet)

Nº 32, Verano 2019, Santiago del Estero, Argentina

ISSN 1514-6871 - [www.unse.edu.ar/trabajosociedad](http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad)



# **Trabajo y acción sindical en redes globales de servicios. Una mirada desde Argentina (2003-2015)**

**Work and trade union action in global service networks.  
A view from Argentina (2003-2015)**

**Trabalho e ação sindical em redes globais de serviço.  
Uma visão da Argentina (2003-2015)**

**Andrea DEL BONO\***  
**María Noel BULLONI\***

Recibido: 04.04.17  
Aprobado: 14.10.18



## **RESUMEN**

El artículo aborda la cuestión del trabajo en tres sectores orientados a la exportación de servicios en Argentina: la provisión de servicios de telemarketing (*call centers*), los servicios de producción audiovisual y el sector de software y servicios informáticos. En cada sector, se analizan las implicancias de las estrategias de externalización y deslocalización productiva sobre las condiciones de trabajo y las relaciones laborales durante el período de los gobiernos kirchneristas (2003-2015).

Se plantea un enfoque metodológico cualitativo y comparativo que incluye el empleo combinado de diversas técnicas de relevamiento y análisis de la información, centralmente, el análisis de fuentes

---

\* Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET-sede ICSyA). Prof. Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ) y de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Coordinadora del Programa de Estudios del Trabajo (PET-UNAJ-ICSyA) Correo: [adelbono@unaj.edu.ar](mailto:adelbono@unaj.edu.ar); [delbonoandrea@gmail.com](mailto:delbonoandrea@gmail.com)

\* Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas con sede en el Instituto de Ciencias Sociales y Administración de la Universidad Nacional Arturo Jauretche (CONICET-sede ICSyA/UNAJ). Prof. Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ) Co-coordinadora del Programa de Estudios del Trabajo (PET-UNAJ-ICSyA) Correo: [mnbulloni@hotmail.com](mailto:mnbulloni@hotmail.com)

documentales y entrevistas semi estructuradas. Los resultados presentados aquí también se basan en el trabajo de campo desarrollado en sendos estudios sectoriales.

En los tres sectores analizados se registran procesos de flexibilización organizativa y laboral, vinculados con las estrategias de externalización y deslocalización vigentes, que provocan inestabilidad e imprevisibilidad laboral, con intensidad variable según el caso. Asimismo, se observan procesos de formalización y de recuperación de condiciones de trabajo que se explican tomando en cuenta la orientación protectoria de la política laboral, así como las diversas respuestas que en el plano sectorial articularon los trabajadores y las organizaciones gremiales.

El análisis desarrollado constituye un aporte al estudio de las implicancias que sobre el trabajo y los trabajadores presenta la inserción en redes globales de servicios, dado cuenta de algunos de los efectos favorables y desfavorables inherentes a sus propias lógicas de funcionamiento, pero contemplando además factores derivados de las relaciones sociales más amplias que determinan las condiciones y relaciones laborales en cada sector, lugar y período particular.

**Palabras clave:** trabajo; deslocalización; redes globales de servicio; acción sindical; Argentina

## **ABSTRACT**

The article addresses on the question of work in three sectors oriented to the export of services in Argentina: the provision telemarketing services (call centers), audiovisual production services and the software and computer services sector. In each sector, the authors analyses the implications of outsourcing and offshoring firm strategies on working conditions and labour relations, during the period of the Kirchnerist governments (2003-2015) are analyzed.

A qualitative and comparative methodological approach is proposed, which include the combined use of various techniques of registration and analysis of information, centrally, the analysis of documentary sources and semi-structured interviews. The results presented here also draws from the fieldwork carried out within separate sector studies.

In all three sectors, processes of organizational and labour flexibilization are observed, linked to the current outsourcing and relocation strategies, which cause instability and unpredictability at work, with varying intensity depending on the case. Likewise, the authors observe processes of formalization and improvement of working conditions that are explained taking into account the protective orientation of the labour policy, as well as the diverse responses that workers and trade union organizations articulated at the sectoral level.

The analysis developed is a contribution to the study of the implications off the insertion in global networks of services on labour and the workers, by exploring some of the favourable and unfavourable effects inherent to their own operating logics, but also contemplating the influences exerted by the broader social relations that determine working conditions and labour relations in each particular sector, place and time.

**Key words:** work; offshoring; global service networks; trade union action; Argentina

## RESUMO

O artigo aborda a questão do trabalho em três setores de serviços orientados para a exportação na Argentina: serviços de telemarketing (call centers), serviços de produção audiovisual e da indústria de software e serviços. Em cada setor, são analisadas as implicações da terceirização e das estratégias de deslocalização produtiva sobre as condições de trabalho e as relações de trabalho durante o período dos governos kirchneristas (2003-2015).

Propõe-se uma abordagem metodológica qualitativa e comparativa que inclui o uso combinado de várias técnicas de pesquisa e análise de informações, centralmente, a análise de fontes documentais e entrevistas semi-estruturadas. Os resultados aqui apresentados também são baseados no trabalho de campo desenvolvido em estudos setoriais separados.

Nos três setores analisados, são observados processos de flexibilização organizacional e laboral, ligados às estratégias atuais de terceirização e deslocalização, que causam instabilidade e imprevisibilidade no trabalho, com intensidade variável dependendo do caso. Do mesmo modo, são observados processos de formalização e recuperação de condições de trabalho, que são explicados levando em consideração a orientação protetora da política trabalhista, bem como as diversas respostas que os trabalhadores e as organizações sindicais articulavam ao nível setorial.

O estudo desenvolvido é uma contribuição para o estudo das implicações da inserção em redes globais de serviços em trabalhadores e trabalhadores, tendo em vista alguns dos efeitos favoráveis e desfavoráveis inerentes às suas próprias lógicas operacionais, mas também considerando fatores derivados das relações sociais mais amplas que determinam as condições e as relações trabalhistas em cada setor, lugar e período específicos.

**Palavras-chave: trabalho; deslocalização; redes globais de serviços; ação sindical; Argentina**

## SUMARIO:

1. Introducción; 2. Cadenas y redes globales: la centralidad de las condiciones de trabajo y las relaciones laborales; 3. Estrategias globales, marcos normativos locales y especificidades sectoriales; 3.1. Globalización y exportación de servicios: incidencia en las evoluciones sectoriales; 3.2. Condiciones de trabajo, relaciones laborales y estrategias sindicales; 4. Conclusiones; 5. Bibliografía.

\*\*\*\*\*

### 1. Introducción

Las estrategias empresariales de externalización y de deslocalización productiva han tenido un fuerte crecimiento en las últimas décadas del siglo XX, y hoy atraviesan a un amplio abanico de sectores económicos. En el marco de esas dinámicas se profundiza también la deslocalización global de servicios (*global outsourcing*) gracias a la generalización de las nuevas tecnologías digitales, de la computarización del trabajo y del desarrollo de Internet, por mencionar algunos de los factores más relevantes (Sturgeon y Levy, 2005).

Utilizando el enfoque de las “cadenas globales de valor” (*global value chain*) (Gereffi y Sturgeon, 2004; Gereffi *et. al.*, 2005), es vasta la producción que reflexiona sobre cómo aprovechar las “oportunidades” que supone para las empresas de los países de economías emergentes el hecho de insertarse en cadenas globales de servicios. Estas oportunidades se analizan con un concepto clave, el *escalamiento industrial* (*‘industrial upgrading’*), que consiste en la adquisición de capacidades tecnológicas y vínculos de mercado que permiten a las firmas mejorar su competitividad y moverse hacia actividades de mayor valor, transformándose en empresas competitivas con trabajos que redunden en mejores capacitaciones, aprendizaje y salarios de los trabajadores involucrados (Gereffi *et. al.* 2009; Fernandez-Stark *et al.* 2011).

En diálogo con estos planteos, algunos autores proponen examinar desde otro ángulo las implicancias laborales de estos procesos, enfatizando que los principales factores que comúnmente impulsan a las empresas a externalizar y deslocalizar actividades refieren a la posibilidad de abaratar costos a partir de exenciones impositivas y de mano de obra barata, y poco sindicalizada, entre otras ventajas (Cumbers *et. al.*, 2008; Coe, *et. al.*, 2008; Bair & Werner, 2015). Asimismo, se interpreta que las dinámicas de estas nuevas formas organizativas del capitalismo transnacional promueven y profundizan la desregulación y la inestabilidad del trabajo generadas por las firmas en el ámbito nacional (Flecker & Meil, 2010; Flecker, 2009; Thompson *et al.*, 2015). Desde este enfoque, no se desconoce la existencia de oportunidades en los términos antes referidos, sino que se incorpora otra clave analítica de gran centralidad. Frente a la creciente movilidad del capital en el espacio transnacional, se reduce notablemente el margen de intervención y de presión de los trabajadores, y se amplifica el riesgo de que las distintas localizaciones y los propios trabajadores se diferencien y compitan “a la baja” a fin de hacerse más atractivos para el capital.

En este artículo analizamos algunas características de tres sectores fuertemente atravesados por “dinámicas deslocalizadoras”: la provisión de servicios empresariales de telemarketing (*call centers*), los servicios de producción audiovisual y el sector de software y servicios informáticos. Se trata de nuevos sectores de servicios, de desarrollo relativamente reciente en Argentina, que durante las dos últimas décadas atravesaron por una etapa de crecimiento orientado hacia los mercados internacionales y que crecieron a partir de la deslocalización transfronteriza (*offshoring*) (López *et. al.*, 2009, Del Bono & Leite, 2016).

Específicamente, nos preguntamos por la incidencia de las estrategias empresariales de externalización y deslocalización, en la organización productiva y en la gestión de la mano de obra, para rastrear sus implicancias sobre las condiciones de trabajo y las relaciones laborales. Como buscaremos evidenciar, en los sectores analizados se registran procesos de flexibilización organizativa y laboral, propios de las estrategias de externalización, pero también, procesos de formalización y de recuperación de condiciones de trabajo. La conjunción de estas dinámicas contrapuestas se explicará tomando en consideración la orientación protectoria en términos laborales del marco normativo que caracterizó, en Argentina, al período post-devaluación (2003-2015), así como las diversas respuestas que en el plano sectorial articularon los trabajadores y las organizaciones gremiales para resistirse a la flexibilización de sus condiciones de trabajo.

Este texto se sustenta en una investigación cualitativa, estructurada por el análisis sectorial, que buscó analizar de manera comparada las estrategias de externalización y deslocalización en las que se inscriben cada uno de los sectores bajo análisis y la incidencia de éstas, en términos amplios, en la dialéctica capital-trabajo<sup>1</sup>. Los datos empíricos que exhibimos en estas páginas fueron

---

<sup>1</sup>Estos casos de estudio se enmarcan en el proyecto “Las reconfiguraciones del trabajo en contextos de subcontratación. Las múltiples caras de la precariedad laboral en los trabajos ‘no clásicos’.” PICT 2011-0351 (2012-2016) Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica -FONCYT-. Los hallazgos que aquí se

construidos en base al empleo combinado de diversas técnicas de relevamiento y análisis de la información, centralmente, el análisis de fuentes documentales (prensa periódica, páginas web, boletines electrónicos de cámaras empresariales y bibliografía especializada) y entrevistas semi estructuradas (a trabajadores, trabajadoras, representantes empresariales del segmento de exportación de servicios y representantes sindicales). Los resultados presentados aquí también se apoyan en el trabajo de campo desarrollado en sendos estudios sectoriales.

El artículo se estructura de la siguiente manera: en la siguiente sección se presentan los debates y reflexiones en torno a las tendencias de la reorganización productiva en los sectores de servicios y sus influencias sobre las condiciones y regulaciones del trabajo, a partir de un diálogo con los enfoques sobre cadenas y redes globales de valor. En la segunda sección se hace foco en los casos de estudio, en la participación de las empresas locales en la dinámica de la exportación de servicios, para luego analizar sus implicancias sobre las condiciones de trabajo y las relaciones de empleo. En la última, se presentan las principales conclusiones.

## **2. Cadenas y redes globales: la centralidad de las condiciones de trabajo y las relaciones laborales**

Una de las transformaciones más importantes de la organización del trabajo contemporánea se vincula con las nuevas posibilidades técnicas y organizativas de fragmentar los procesos productivos y extenderlos más allá de los límites geográficos y sectoriales. Esta tendencia reconoce sus inicios en los años setenta en las actividades industriales como parte de un proceso de reestructuración más amplio que supuso el despliegue de políticas empresariales de externalización y deslocalización productiva. Este proceso ha acrecentado la escala y la complejidad de las transacciones, nutriendo de esta manera la demanda por parte de las empresas de funciones especializadas de diverso tipo. En este marco se desarrollaron profusamente los denominados “servicios vinculados a la producción”, actividades transversales a distintos sectores económicos que adquieren su especificidad en brindar una amplia gama de servicios, desde limpieza, seguridad, funciones administrativas y contables, ventas, atención a clientes, publicidad, sistemas informáticos y hasta el diseño y desarrollo de productos. Dada la transversalidad de las actividades de servicios los análisis sobre el trabajo en el sector nos exigen ir más allá de los límites de las empresas, sus dinámicas internas, mercados y desarrollos específicos. La complejidad y extensión de las redes productivas de los servicios exige abordajes que articulen el ámbito del trabajo y de las relaciones laborales, con la dimensión de las relaciones entre empresas y con la dinámica de la externalización de actividades.

En esa clave, resulta fértil el contrapunto con aquellos marcos analíticos que se interrogan por la reorganización industrial haciendo foco en aspectos nodales de los entramados productivos contemporáneos (Flecker & Meil, 2010; Flecker, 2009). Esta alternativa conduce a recuperar algunos aspectos del conocido enfoque de las “cadenas globales de valor” (CGV) (Gereffi & Sturgeon, 2004; Gereffi *et. al.*, 2005) y su aplicación a los sectores de servicios (Gereffi, *et. al.*, 2009; Fernandez-Stark, *et. al.* 2011) y también la perspectiva de las “redes globales de producción” (Smith, *et. al.*, 2002; Coe *et. al.*, 2008).

---

sintetizan son el resultado de una investigación original producida por tres de los investigadores del Proyecto: Andrea Del Bono, María Noel Bulloni y Pablo Míguez, a quién agradecemos sus aportes y reflexiones en torno al sector de software y servicios informáticos.

El enfoque de las CGV conceptualiza los rasgos y dinámicas de los procesos productivos fragmentados a escala mundial pero igualmente interdependientes, sus asimetrías, y las distintas oportunidades de aprendizaje y de desarrollo. Lo que se coloca en primer plano es cómo se ha ido modificando el modo en que se producen los bienes y los servicios, articulado bajo lo que se conoce como “cadenas globales de valor”, las cuales pueden entenderse como la secuencia de actividades que las firmas y los trabajadores realizan desde el diseño de un producto hasta su uso final. Las cadenas son «globales», dado que los eslabones del proceso productivo atraviesan distintos países, y son de «valor», en tanto que cada firma agrega cierta cuota de valor al producto final (Schteingart *et. al.*, 2017).

Como ya hemos señalado, las actividades y sectores de servicios, también participan de esos eslabonamientos productivos. La externalización de los servicios en una escala global, que antes era impensable debido a la necesidad de la comunicación *cara a cara* o por las dificultades de codificar y fragmentar actividades intangibles intensivas en conocimiento, constituye un proceso en activa expansión. Motorizadas por la necesidad de reducir costos, las empresas buscan localizaciones más allá de las fronteras nacionales para la provisión de servicios de distinta complejidad. Esta circunstancia, según la teoría de las CGV, implica nuevas oportunidades para el desarrollo de los países periféricos a partir de la expansión de la “economía del conocimiento” y de la reducción de la tradicional dependencia de la exportación de manufacturas y materias primas. Además de esta diversificación de la actividad económica, la exportación de servicios resulta clave para los países en desarrollo debido a su enorme potencial de generar empleo de mediana y alta calificación (Gereffi, *et. al.*, 2009; Fernandez-Stark, *et. al.*, 2011; López *et. al.*, 2009).

Ciertamente, las valoraciones de estos procesos son positivas desde la perspectiva de los países que logran insertarse exitosamente en redes globales de servicios a partir de la deslocalización transfronteriza. El arribo de deslocalizaciones internacionales comúnmente permite desarrollar más rápido las economías, transformar los sistemas productivos, a veces con la introducción de actividades previamente inexistentes o incluso mejorar los niveles salariales de los sectores involucrados. No obstante, esta perspectiva optimista se convierte en preocupación cuando las empresas amenazan con buscar nuevos emplazamientos con mejores ventajas relativas (Luengo, 2010; Ermida Uriarte, 2008). La propia lógica que orienta el desarrollo de estas tendencias organizativas globales hace que sea extremadamente complejo afianzar y sostener a lo largo del tiempo un crecimiento sectorial local, que mejore los niveles de empleo e impacte positivamente sobre las condiciones de trabajo y las relaciones laborales.

Estos fenómenos son poco analizados desde la perspectiva de las CGV, puesto que dedica escasa -o nula- atención a las dinámicas generadas hacia el interior de los centros de trabajo y a la potencialidad de los trabajadores como actores sociales. Para este enfoque, el trabajo es concebido como un objeto, y la cuestión del trabajo es analizada en términos de los efectos que sobre el mismo presenta la inserción de la firma en una cadena global de valor, es decir, de qué manera los esfuerzos para mejorar el desempeño y la posición de la empresa dentro de una cadena (*‘economic upgrading’*) inciden sobre la mejora de la cualificación del trabajo y los derechos laborales (*‘social upgrading’*) (Barrientos *et. al.*, 2011).

Desde una perspectiva que incorpora nuevos elementos, la perspectiva de las “redes globales de producción” (*‘global production networks’* -GPN-) (Smith, *et. al.*, 2002; Coe *et. al.*, 2008; Cumbers *et al.*, 2008) propone una concepción del trabajo y de los trabajadores que permite ir más allá de su consideración como factores para la localización y que incluye su potencialidad como actores sociales que también producen geografías económicas a través de sus acciones. En este enfoque, el accionar político de los trabajadores es considerado como un factor determinante para obtener mejoras sociales y laborales, pero sin desconocer las limitaciones que presenta el potencial

político de los trabajadores para desafiar a las ‘fuerzas de la globalización’, teniendo en cuenta las marcadas asimetrías geográficas entre el trabajo y el capital que se derivan de la fijeza relativa del primero y de la mayor movilidad del segundo (Coe *et. al.*, 2008). Las redes globales de producción son concebidas desde esta perspectiva como entramados que permiten incrementos en la productividad, pero también descensos en el costo de la fuerza de trabajo (Smith, *et. al.*, 2002).

Al respecto, los estudios que se interrogan por los impactos laborales de las nuevas configuraciones productivas en actividades de servicio han puesto en evidencia que los procesos de externalización y de deslocalización conllevan marcadas relaciones de subordinación que permiten a las empresas mejor posicionadas imponer sus condicionamientos sobre las firmas en situación de desventaja. En cuanto a los trabajadores, búsqueda de reducción de costos y de incrementos en la flexibilidad laboral ha dado lugar a diversas formas de degradación de condiciones de trabajo y a una sustancial pérdida de poder sindical en términos generales (Flecker, 2009; Flecker & Meil 2010; Thompson, *et. al.*, 2015). En suma, los estudios críticos sobre CGV y GPN, permiten fundamentar la idea -tanto en términos conceptuales como empíricos- de que el escalamiento industrial (“*industrial upgrading*”) puede desdoblarse en una dimensión económica y en una dimensión social, y que reviste en ambos casos un carácter bidireccional. La inserción en redes globales de producción bien puede conllevar a un mejoramiento en las dimensiones económica y social, a una degradación o a una combinación de estas (Bair & Warner, 2015).

### **3. Estrategias globales, marcos normativos locales y especificidades sectoriales**

Según venimos de señalar, las actividades económicas transcurren hoy con fluidez en el marco de un extendido proceso de transnacionalización productiva que actualmente afecta a las actividades de servicios, impulsando su expansión en gran escala.

En el marco de estas tendencias, en Argentina, a partir de la coyuntura económica iniciada con la devaluación monetaria de 2002, varias actividades de nuevo cuño comenzaron a registrar un crecimiento destacado orientado a los mercados internacionales y a la inserción en mercados globales de servicios. En los apartados que siguen analizamos tres casos paradigmáticos: los servicios empresariales de telemarketing con foco en la actividad de los *call centers*, los servicios de producción audiovisual con foco en cine publicitario y el sector de software y servicios informáticos. Abordamos en primer lugar las políticas de deslocalización vigentes en cada sector junto con las modalidades de inserción de las empresas locales en el segmento de exportación de servicios para luego centrarnos en el análisis de las implicancias que tienen estos procesos sobre el empleo, las condiciones y regulaciones laborales.

En este análisis contemplaremos las evoluciones de los mercados globalizados, y sus presiones subyacentes, pero también las influencias que ejercen los actores locales y los factores institucionales. Una idea rectora de este texto es que las normas que regulan los mercados laborales como así también el nivel de organización y el poder de negociación de los trabajadores son factores que inciden directamente sobre el curso que adoptan las deslocalizaciones, contribuyendo a explicar sus distintas evoluciones en cada uno de los casos analizados.

Al respecto, hay que puntualizar que en el período en el que se inscribe nuestro análisis no sólo se registran en Argentina importantes modificaciones en el contexto económico, sino también un cambio de orientación en el marco político institucional de las relaciones laborales en relación con

el vigente en la década de 1990, de fuerte sesgo neoliberal. En efecto, durante el kirchnerismo<sup>2</sup> se observa un giro en algunos aspectos fundamentales, como son el crecimiento del empleo registrado, un cambio en el rol del Estado –acciones de coordinación de la negociación colectiva, fijación de la pauta de los incrementos salariales, control y fiscalización de condiciones de trabajo- y una reorientación de la justicia laboral que restablece algunos de los principios protectorios del trabajo. En relación con estas mutaciones, se ha observado también que en términos generales –aunque con marcadas diferencias sectoriales- que los sindicatos recobraron protagonismo, tanto en el terreno institucional como en el de los lugares de trabajo, un hecho que quedó reflejado en el sostenido crecimiento de algunos indicadores claves, tales como las negociaciones colectivas, los conflictos laborales y las tasas de afiliación (Palomino & Trajtemberg, 2007; Senén González & Haidar, 2009). Este proceso contribuyó de manera decisiva a la recuperación de derechos y de condiciones laborales de una parte importante de la población trabajadora (Senén González & Del Bono, 2013).

En los sectores que ocupan nuestro interés, hemos podido constatar la influencia que ejercen ciertas fuerzas de regulación laboral de carácter protectorio, emanadas del marco legal y el accionar sindical, afines con los procesos de formalización y recuperación de condiciones laborales registrados en términos generales en el país, pero con profundidades divergentes entre los sectores analizados y hacia el interior de estos.

### ***3.1. Globalización y exportación de servicios: incidencia en las evoluciones sectoriales***

Los tres sectores comprendidos por nuestro estudio se consolidaron en Argentina durante la década de 1990 a raíz de procesos de tercerización que se iniciaron en el marco de la implementación de políticas económicas neoliberales y alcanzaron un desarrollo notable en la década siguiente cuando, con la devaluación del peso argentino en el marco de la crisis del año 2001, el país se convirtió en una de las localizaciones de la región con mejores oportunidades para el desarrollo de algunos mercados de servicios transfronterizos.

Un caso paradigmático de esta evolución lo constituye el sector de telemarketing y sus operaciones de *call centers* (CC), orientado a brindar un amplio abanico de servicios empresariales. La expansión de la actividad estuvo liderada por grandes empresas, en su mayoría subsidiarias de firmas multinacionales, que operan como proveedoras de servicios empresariales tercerizados (*outsourcing*). En ese contexto, se consolidó un sector importante en términos de generación de empleos, mayormente registrados y formales, que impulsó el ingreso al mercado laboral de miles de trabajadores y trabajadoras jóvenes.

En la etapa de mayor expansión, que abarcó desde 2002 y hasta finales de 2008, las diez empresas de telemarketing más importantes que concentraban el negocio en el país eran compañías filiales o subsidiarias de grupos multinacionales que lograron imponerse en el mercado local y liderar la expansión del mercado de exportación (Del Bono, 2016). En esa primera etapa, las grandes compañías multinacionales del sector buscaron en la Argentina, prioritariamente, una plataforma de operaciones desde donde competir con bajos costos en el terreno de la exportación de servicios. También se expandieron durante este período empresas de telemarketing de capitales nacionales que participaron casi exclusivamente del mercado doméstico de tercerización de CC (Convergencia, 2008).

---

<sup>2</sup> Nos referimos al período de los gobiernos del Frente para la Victoria, coalición política integrada mayoritariamente por el Partido Justicialista (peronista) que llevaron a la presidencia a Néstor Kirchner (2003-2007) y a Cristina Fernández de Kirchner (electa en los períodos 2007-2011 y 2011-2015).



Según la información publicada por la Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC), el sector llegó a su punto más alto de expansión durante 2008 con la generación de 70.000 empleos, superando ampliamente los 45.000 de finales de 2006 (CACC, 2015). Durante 2007, las exportaciones de servicios representaron un 38% sobre el total facturado, alcanzando uno de los picos más altos de la etapa de expansión (Frost and Sullivan, 2008). A finales del 2008, con el impacto de la crisis económica global, las exportaciones de servicios mostraron por primera vez una tendencia decreciente. Este cambio marcó el inicio de un nuevo ciclo para las empresas de telemarketing que reorientaron sus operaciones hacia el mercado interno, durante ese año las operaciones en el extranjero descendieron al 33% de la facturación total del sector (Convergencia, 2008).

Esta tendencia de retroceso de las exportaciones de servicios se profundizó aceleradamente, en una segunda etapa, durante el período 2009-2015. Según datos sectoriales publicados por la Cámara empresarial, a mediados de 2015, el peso de la exportación representó tan sólo el 5% de la facturación total del sector (CACC, 2015). El impacto del repliegue de la exportación de servicios y la reorientación de actividades de los CC hacia el mercado interno se refleja en el dato de creación de empleo, que descendió del punto más alto de 70.000 empleos generados durante 2008, a 56.200 a finales de 2015 (CACC, 2015)<sup>3</sup>.

En este último período, las empresas de telemarketing no encontraron en la Argentina las condiciones favorables que tuvieron a la salida de la crisis económica del año 2001. En el escenario de recuperación económica que se inició en 2003, se produjo una paulatina apreciación del peso frente al dólar, el mejoramiento general del nivel de salarios de la economía en su conjunto, y avances muy significativos en términos de protección de derechos laborales y de creación de empleos. La conjunción de estos elementos con las consecuencias macroeconómicas de las crisis de 2008 puso un freno a la (des) localización de operaciones en la Argentina, al tiempo que alentó la relocalización de los CC en otras ciudades del interior del país y la deslocalización internacional hacia otros países de la región con costos salariales más bajos y relaciones laborales más flexibles. Con las relocalizaciones las empresas consiguieron reducir sus costos y escapar al proceso de saturación de los centros urbanos donde la competencia por la mano de obra y los altos índices de rotación de los trabajadores eran problemáticas frecuentes.

Las provincias argentinas (Córdoba, Tucumán, Chaco, Mendoza o Santa Fe) impulsaron la radicación de CC mediante el desembolso de subsidios con el objetivo de generar fuentes de trabajo para las economías regionales (Del Bono, *et. al.* 2013; Moench, 2011). Según datos de la CACC, el 69% del empleo del sector está radicado en el interior del país (CACC, 2015). Sin embargo, según la CACC, los empleos que se perdieron entre 2016 y 2017, fueron principalmente puestos de trabajo de la provincia de Córdoba (51%). Esta estrategia de deslocalización permanente explica la deslocalización internacional de los servicios de teleatención que se prestaban desde la Argentina a otros países de la región. En los últimos años la región andina, conformada por Colombia y Perú, superó a los mercados que conforman el cono sur (Chile, Argentina, Paraguay, Uruguay y Bolivia). En la actualidad, Centroamérica y el Caribe, son considerados los nuevos polos de servicios *offshore* (Prom-Perú: 2015), donde han comenzado a instalarse las grandes empresas multinacionales de telemarketing.

La provisión de servicios de producción audiovisual constituye otro caso emblemático de los procesos que venimos analizando. Con una dinámica que tiene puntos en común con la evolución de los servicios empresariales, uno de sus segmentos más dinámicos, el dedicado a la provisión de

---

<sup>3</sup> En la actualidad, el empleo de los *call centers*, sigue retrocediendo. Según informa la página web de la CACC, durante 2017, el empleo del sector cerró el año con 50.000.

servicios de producción de cine publicitario (SPCP), también ingresó en los últimos años en un proceso de deslocalización global que tuvo impactos en el plano sectorial y de las configuraciones laborales. Esta articulación del sector en entramados globales de servicios no se relaciona mayormente con la inversión extranjera directa como analizamos en el caso de los CC, sino que predominan acuerdos de subcontratación entre empresas más bien independientes. Estos acuerdos tienen además una duración mucho más limitada y variable, circunscripta al tiempo que demanda la colaboración puntual en cada servicio de producción.

Observando la dinámica sectorial del SPCP en el período que ocupa nuestro interés, por motivos similares al caso antes analizado -factor cambiario, aumento de costos, presión salarial y situación del mercado de trabajo- igualmente aquí identificamos dos momentos diferenciados. Un primer momento, donde la orientación hacia el *offshore* crece a ritmo sostenido, fundamentalmente entre 2003 y 2008, y un segundo momento en donde este crecimiento disminuye y el mercado interno vuelve a ser hegemónico a partir de 2009.

El crecimiento registrado en el sector entre 2003 y 2008 estuvo liderado por una veintena de empresas, el 10% del universo que concentró el 70% de los servicios producidos en el período y que presenta los coeficientes de exportación más elevados, promediando el 40%. Se trata de un núcleo de empresas particular. En su mayoría son empresas pequeñas, de propiedad de productores y/o directores del medio local, aunque también resulta destacable la presencia de algunas de capitales mixtos y extranjeros radicadas en esta coyuntura. Estas empresas presentan una estructura organizativa mínima, y recurren a la contratación temporal de prácticamente todos los trabajadores y al alquiler del equipamiento y de los lugares de filmación en función de la demanda –siempre por pieza y sumamente impredecible- de servicios de producción.

Para dar una idea del dimensionamiento de los efectos de las deslocalizaciones en esta primera etapa, podemos decir que éstas implicaron un aporte promedio anual de cerca de 350 servicios de producción y 12 mil puestos de trabajo. Estas cifras representan entre el 45% de la cantidad de comerciales filmados y entre el 50 y el 55% de los puestos de trabajo generados por la actividad, puestos de trabajo que además tienen una duración promedio más prolongada que los realizados para el mercado interno (6 días y 4,5 días respectivamente) (En base a DEISICA, 1-25). Ciertamente, todos los indicadores económicos y de empleo son sensiblemente superiores en los casos de servicios de producción hacia el exterior. Según estimaciones sectoriales, el valor promedio de los rodajes en tales casos llega a triplicar el correspondiente al de las producciones nacionales (Bulloni, 2017).

Sin embargo, tal como venimos argumentando, esta estrategia de crecimiento tiene sus riesgos. En los últimos años (2009-2015) se viene registrando una marcada declinación en los niveles de exportación de servicios, del orden del 50% que ha tenido efectos inmediatos sobre los niveles de empleo, dada la modalidad de inserción laboral predominante (por proyectos). La merma de las deslocalizaciones internacionales supuso que, en cada año de este último tramo, en promedio, se generaran 5000 puestos de trabajo directos menos de los generados en el tramo anterior. A esta circunstancia habría que añadir los efectos de los procesos de deslocalización originados en el país, en una dinámica de deslocalización similar a la que se registra en el caso de los servicios empresariales. Nos referimos a la tendencia a deslocalizar hacia países vecinos los rodajes de comerciales producidos para el mercado doméstico o regional, que constituye un dato relevante para el análisis que venimos desarrollando.

El sector de software y servicios informáticos, el último que abarca la investigación, también experimentó un gran crecimiento en las últimas décadas, haciendo de la deslocalización y de la subcontratación estrategias habituales (Míguez, 2013). De los casos analizados, es el que además

registra un tratamiento privilegiado en la legislación, considerándose como estratégico para el desarrollo productivo del país. Durante la década de 1990 este sector se caracteriza por presentar una estructura segmentada, dominada por un pequeño número de empresas de gran tamaño, en su mayoría extranjeras, que comercializaban productos extranjeros y servicios informáticos a grandes clientes privados y públicos (Erbes, Robert y Yoguel, 2006). Estas grandes empresas coexisten con un conjunto numeroso de empresas pequeñas de capital nacional, que se dedican al desarrollo de software local y a la provisión de servicios informáticos para otras pequeñas empresas, sin un patrón de especialización claro. Esta segmentación sigue presente hasta la actualidad, con el agregado, de que, al calor de la devaluación de la moneda en 2002, surgieron una gran cantidad de firmas pequeñas que se dedicaron al desarrollo y exportación de software gracias al diferencial de costos que permite ofrecer una mano de obra relativamente calificada con salarios bajos en dólares para la media del sector a nivel global.

En este sector la dinámica de la deslocalización internacional está impulsada mayormente por la inversión extranjera directa, donde las filiales de las firmas multinacionales juegan un rol clave, como en el caso de los CC. Sin embargo, también se registran otros mecanismos, similares a los analizados para el caso de los servicios de cine publicitario, donde adquieren relevancia las relaciones de subcontratación transfronteriza entre empresas más independientes. Esta última modalidad es la que prevalece en el segmento de empresas más pequeñas.

Aquí también, como vimos al analizar la evolución de los servicios empresariales y de producción audiovisual, la salida de la crisis económica de 2001 marca un cambio de tendencia, con el ingreso a los mercados internacionales que redundó en un crecimiento exponencial en el sector. Las exportaciones del sector pasaron del 3 % al 27 % del total de ventas entre los años 2000 y 2011, ocupando el décimo lugar de países exportadores a nivel mundial en 2009 (Gasjt, 2012). Como también sucedió con los casos de CC y en el SPCP, la depreciación de la moneda local promovió la tercerización y deslocalización de servicios informáticos y desarrollo de software en términos muy favorables para las empresas locales.

Sin embargo, en este caso, a diferencia de los sectores de CC y de SPCP, la tendencia de evolución de la dinámica sectorial vinculada con la exportación ha sido creciente a lo largo de todo el período analizado. La protección y el impulso que el software ha recibido en el marco de un Plan Estratégico sectorial explica en parte esta diferencia, tanto como los buenos niveles de formación y especialización, de una fuerza de trabajo que sigue resultando competitivo aún a precios internacionales. Según fuentes sectoriales, a pesar de la crisis de 2008-2009 y las posteriores devaluaciones de principios de 2014 y fines de 2015, las ventas del sector medidas en dólares casi se han duplicado (crecimiento del 96,1%) entre 2006 y 2016, a una tasa anual promedio del 7%. A su vez, los ingresos desde el exterior crecieron en promedio a una tasa anual del 13,7%, con un crecimiento entre 2006 y 2016 del 262% (OPSSI, 2017). Si consideramos la evolución registrada desde el año 2003, observamos que la participación de las exportaciones en las ventas fue ciertamente más pronunciada en el último tramo del período, representando en promedio 18% del total facturado entre 2003 y 2008 y el 40% entre 2009-2015 (Elaboración propia en base a OPSSI, 2011 y 2017).

En el marco de esta evolución, los niveles de empleo también crecieron significativamente a lo largo de todo el período, aunque con menos intensidad en los últimos años. Estimaciones sectoriales afirman que el empleo registrado en el sector casi se ha duplicado en los últimos 10 años (aumentó del 96,5% entre 2006 y 2016), a una tasa anual promedio del 7,1 % (OPSSI, 2017). Son las filiales de las empresas multinacionales vinculadas al *outsourcing* y a la exportación de servicios, las que explican ese aumento: entre 1998 y 2011, los puestos de trabajo del sector pasaron de 6.700 a 37.900 entre 1998 y 2011, concentrándose, la mayoría en empresas grandes (el 66%), una buena

proporción en pequeñas y medianas empresas de entre 6 y 40 empleados (30%) y una minoría en microempresas de menos de 5 empleados (4% del empleo registrado) (Gasjt, 2012).

### ***3.2. Condiciones de trabajo, relaciones laborales y estrategias sindicales***

Uno de los objetivos de este trabajo es analizar la evolución reciente de los tres sectores de servicios comprendidos por nuestro estudio para conocer qué tipo de empleo, de trabajo y de regulaciones laborales resultan característicos, rastreando rasgos comunes y divergentes, en el marco de las tendencias de tercerización y deslocalización transfronteriza. A continuación, nos enfocamos en ese punto, analizando sectores y evoluciones de diferente calado, pero que tienen en común su reciente inserción en redes globales de servicios y los elevados niveles de inestabilidad, incertidumbre e inseguridad laboral que comparten.

En el caso de los CC argentinos, durante el primer período de expansión liderado por la demanda de servicios transfronterizos, las grandes empresas de telemarketing recurrieron al contrato efectivo -formal y por tiempo indeterminado-. El predominio de esta modalidad de contratación se mantiene en la etapa orientada al mercado doméstico que se inició durante 2008. Según el relevamiento realizado por la CACC durante 2015, para el 34% de sus trabajadores el trabajo en un CC es su primera experiencia laboral estable y con registro formal (CACC, 2015). Sin embargo, esa protección en el marco del contrato laboral se conjuga con políticas de regulación orientadas a la flexibilización laboral en el plano de los salarios, de la jornada laboral, e incluso, de las propias condiciones de trabajo. La composición juvenil y femenina de la fuerza de trabajo de los CC gestionados por empresas de telemarketing -el 76 % de la población de trabajadores son jóvenes de 18 a 30 años, entre éstos, 55% mujeres (CACC, 2015) -es un recurso explotado por ese tipo de políticas. Los bajos niveles de cualificación de los trabajadores, que generalmente prestan servicios de poca complejidad, también coadyuvan a la flexibilización.

En relación con la jornada de trabajo, las empresas de telemarketing aplican una política de flexibilización de la organización y del tiempo de trabajo, con variadas estructuras de turnos de trabajo y jornadas laborales. Los sueldos del sector también presentan una gran dispersión. El salario de los empleados varía, en primer lugar, en función de los servicios. Existen diferencias salariales que oscilan entre un 20% y 40%, con promedio de 30%, entre un trabajador bilingüe o de soporte técnico y otro de atención al cliente (Del Bono, 2016). También existen adicionales que se suman a los anteriores y al salario de los trabajadores. La relación de los adicionales con el salario básico del sector oscila entre un 15% y hasta un 40% que se suman al sueldo base. Las remuneraciones en los CC registran un componente variable importante, que refleja la flexibilidad salarial antes mencionada.

De los tres sectores de servicios comprendidos en nuestro estudio, el del telemarketing, es el que mejor se ajusta a la dinámica de asegurar competitividad con flexibilidad y bajos salarios (equivalentes a dos salarios mínimos). El software y los servicios audiovisuales, registran una trayectoria diferente, de exportación de servicios a partir de mejoras en la competitividad. Estas evoluciones divergentes no sólo se comprenden partir de las heterogeneidades existentes entre los niveles de especialización y de cualificación laboral. El marco institucional y regulatorio específico en el que desenvuelve los sectores bajo estudio también contribuyen a explicar tales diferencias.

En Argentina, el marco regulatorio del trabajo en los CC se vincula estrechamente con la evolución del correspondiente al sector de telecomunicaciones ya que dicha actividad quedó excluida de la protección de los gremios telefónicos, luego de la tercerización y privatización de la operadora estatal de telecomunicaciones (Senén González y Garro, 2008). En ese proceso, los trabajadores de los CC quedaron comprendidos en el marco de una representación sindical

fragmentada, y con condiciones laborales reguladas por convenios colectivos de trabajo (CCT) con peores condiciones que las que rigen para los trabajadores telefónicos, reduciéndose así la capacidad de negociación de quienes trabajan para las empresas de telemarketing. Uno de los elementos distintivos del caso argentino ha sido el carácter unilateral del diseño de las políticas de reestructuración del sector de telecomunicaciones que relegaron de las decisiones a la influyente Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA). (Walter y Senén González, 2000). Puntualmente, los empleados de los CC se encuentran legalmente encuadrados por el Convenio Colectivo N°130/75 del Sindicato de Empleados de Comercio (FAECyS), esta representación gremial y convencional auspicia la flexibilización de las condiciones laborales.

Durante 2014, una nueva agrupación de trabajadores que se conformó en el marco de un prolongado conflicto gremial, la Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contacto (ATCCAC), consiguió la personería gremial y firmar un nuevo convenio colectivo de trabajo (el CCT 688/14) que comenzó aplicándose en la provincia de Córdoba (Del Bono, 2016). Las condiciones de este CCT contemplan algunas de las problemáticas específicas del trabajo de los CC, pero no representan avances significativos en términos salariales ni de condiciones de trabajo respecto del convenio de Empleados de Comercio y tampoco plantea regulaciones específicas para la protección de la salud de los agentes telefónicos, a pesar de las graves patologías derivadas del trabajo de teleatención.

La precarización que conlleva el trabajo en el sector de telemarketing motivó acciones de distintos colectivos de base y grupos de trabajadores, desplegadas al margen de las estructuras sindicales tradicionales, entre algunas de ellas, movilizaciones y marchas de trabajadores autoconvocados; intervenciones en la vía pública para llamar la atención de la ciudadanía sobre los aspectos desgastantes y estresantes del trabajo en las plataformas de CC; volanteadas en la puerta de los lugares de trabajo con información para los propios compañeros de trabajo sobre las desventajas del encuadramiento gremial, y una serie de actividades coordinadas con organizaciones de la sociedad civil. Durante los años de expansión de las empresas de telemarketing, las agrupaciones de base contribuyeron activamente a instalar el clima de reclamos y protestas que se extendió en algunos de los CC más importantes del país, dedicados casi con exclusividad a la atención de clientes extranjeros. Sin embargo, esas agrupaciones no llegaron a constituirse en una alternativa a la hegemonía del sindicalismo tradicional.

La suma de elementos expuestos, que describen relaciones de empleo y de trabajo altamente flexibles, explica las características del sector. Ni siquiera la posibilidad de acceder a un contrato “en blanco” (formal) y por tiempo indeterminado asegura que los agentes de los CC quieran permanecer demasiado tiempo en ese trabajo. En este sentido, un empleo que en sus formas legales aparece como registrado y por tiempo indeterminado, en los hechos sólo es aceptable como un trabajo temporal. Esta situación se explica tomando en consideración la tendencia estructural hacia la flexibilización laboral y la intensificación del trabajo propia de la actividad que, hasta el momento, no ha encontrado un freno significativo en el plano de la representación gremial y convencional.

En relación a cómo se han presentado las condiciones de trabajo y la dinámica de las relaciones de empleo en el sector de SPCP, podemos señalar que el gran dinamismo que imprimió el crecimiento fronteras afuera en el sector se conjugó con una franca recuperación de los procesos de regulación laboral en el plano institucional vinculada con ciertas dinámicas de contestación laboral y sindical.

Como hicimos referencia, de manera similar a los sectores de telemarketing y de software y servicios informáticos, los niveles de empleo en este sector crecieron de modo considerable en el período analizado. Se trata de puestos de trabajo con variadas especificidades: elevados niveles de especialización técnica, una histórica presencia gremial, relativamente bien remunerados, pero con dosis de inestabilidad muy marcadas. Prácticamente todos los trabajadores son eventuales (*freelance*), contratados por proyectos, en función de la demanda de servicios de producción. Una problemática que se añade a esta marcada inestabilidad estructural del trabajo es que la misma ha propiciado otros procesos de flexibilización laboral, típicamente en la modalidad de la contratación –desconocimiento de la relación de dependencia- y vinculados a otras condiciones laborales importantes como la duración de la jornada y el salario. Estas tendencias han tenido un fuerte despliegue en Argentina en la década de 1990 en un contexto signado por el auge de las políticas neoliberales y un fuerte repliegue de la gravitación sindical. Sin embargo, hacia la década siguiente se observa un proceso de (re)regulación de condiciones laborales y de formalización del trabajo, impulsado fundamentalmente por el accionar del sindicato que tiene representación sobre la actividad, el Sindicato de la Industria Cinematográfica Argentina –SICA-APMA- en articulación con el cambio de signo de la política laboral (Bulloni, 2016, 2017).

En los primeros años de este período, entre 2003 y 2008, se expandió la aplicación de algunos aspectos claves de la normativa laboral - dispuesta en la legislación y el convenio colectivo vigente –el CCT N° 235 de 1975-. En relación con la modalidad de contratación en el sector, se observa un uso generalizado de la utilización de la forma contractual estipulada en el convenio colectivo, esto es, un “contrato laboral por tiempo determinado”. Si bien la misma supone una modalidad de inserción extremadamente flexible (un contrato eventual) no resulta menor el hecho de que su aplicación (re)instala de manera categórica el reconocimiento de la relación de dependencia.

Respecto del establecimiento de las cuestiones vinculadas con la jornada y el salario, también hemos registrado avances en el plano de las relaciones colectivas y de la regulación gremial. Estas cuestiones nodales de las relaciones de empleo se definían anteriormente sin contemplar la normativa vigente, con una fuerte discrecionalidad empresarial.

En el sector de SPCP, las jornadas de trabajo son muy extensas, prácticamente ilimitadas y, en relación con ello, durante muchos años la jornada base del convenio (8:45hs.) estaba lejos de representar un parámetro para establecer la remuneración diaria, existiendo múltiples acuerdos informales dependiendo del grupo de trabajadores en cuestión. En este marco, una solución ‘paliativa’ que el sindicato y los trabajadores pudieron establecer en estos primeros años del período fue la de instaurar un arreglo a partir del cual las empresas podían extender la jornada base en los rodajes a unas 11 o 12 horas, pero pagando la correspondiente compensación salarial por horas extra (Bulloni, 2010)

A partir de 2008 se avanzó en la formalización de estas negociaciones, con la firma de una serie de acuerdos articulados al convenio colectivo, en los que se pautaron ajustes salariales y otras condiciones de trabajo<sup>4</sup>. A partir de entonces la jornada de trabajo legal pasó a ser de 8 horas diarias, con la garantía del pago de 4 horas extraordinarias por cada día trabajado aún cuando dichas horas no fuesen realizadas. Así, se reglamentó el arreglo informal que prevalecía hasta ese momento.

---

<sup>4</sup> Se trata de los acuerdos N°25/2009, N° 223/2010, N° 267/2011, N° 1537/2012, 770/2013, N°1593/2014 homologados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social –MTEySS- (celebrados el 2/5/2008, el 24/11/2009, el 4/10/2010, el 22/6/2012, el 22/5/2013 y el 20/11/2014, respectivamente).

Cabe destacar que estas negociaciones fueron desarrolladas en una coyuntura económica que ya no se mostraba tan auspiciosa. La demanda externa había comenzado a desacelerarse durante 2009 y esto afectó los niveles de empleo en el sector. En este marco, los mínimos salariales de los acuerdos vigentes han sido un freno para los permanentes intentos de las empresas por flexibilizar y reducir costos laborales. Como fruto de estos avances en el plano institucional de las relaciones laborales, los sindicatos y trabajadores pasaron a contar con instrumentos más ajustados para enmarcar la evolución de los procesos de regulación laboral y para respaldar una presencia más activa de delegados sindicales en los lugares de trabajo. Sin embargo, aún así, la naturaleza discontinua e impredecible de la actividad tiñe los horizontes de trabajo con una marcada incertidumbre, frente a la cual los trabajadores tienden a resignar ciertas condiciones laborales para asegurarse continuidad en el mercado de trabajo (Bulloni, 2016, 2017).

Si bien, a diferencia de los trabajadores de los CC, los del SPCP han podido generar y sostener una tendencia positiva en la dinámica de las relaciones laborales a lo largo del período analizado, la intensa inestabilidad e incertidumbre laboral no constituyó una problemática superada en el escenario orientado a la exportación de servicios.

En cuanto al sector de software y servicios informáticos, también se aprecia un proceso de formalización laboral, aunque de carácter más segmentado que el registrado en los casos de CC y SPCP. Se pueden distinguir aquí evoluciones divergentes según se trate del segmento de las grandes empresas o del conformado por las firmas más pequeñas que, como vimos, también explican la dinámica sectorial en el período analizado. En las primeras prevalece una modalidad de inserción laboral estable y formal (trabajo asalariado por tiempo indeterminado), similar a la predominante en el sector de telemarketing, aunque vinculada a una dinámica ascendente en el plano de las condiciones y regulaciones laborales y a una representación sindical progresivamente consolidada.

En cambio, en el segmento de las empresas más pequeñas, se observan modalidades de inserción laboral más precarias, empleo no registrado, que sin embargo se redujo del 26% al 9% entre 2004 y 2010. A su vez, en este segmento de empresas está muy generalizada una modalidad de inserción inestable, con rasgos semejantes al tipo de trabajo característico en el sector de SPCP (*freelance*/por proyecto, especializado, bien remunerado) pero sin sus regulaciones protectorias.

En efecto, el empleo por cuenta propia bajo la figura del “monotributo” tiene una presencia muy destacada en la dinámica sectorial. La naturaleza del producto y la posibilidad de trabajar en módulos independientes facilitan la subcontratación por razones técnicas, razón que permite, por un lado la constitución de pequeñas empresas proveedoras de estos servicios especializados y por otro lado, el trabajo *free lance* de numerosos programadores que participan en diferentes etapas de diversos proyectos, siendo una modalidad de contratación habitual en el sector y que puede atravesar incluso las fronteras nacionales (Míguez, 2011, 2012).

Esta individualización de las relaciones laborales en el sector de software y servicios informáticos no fue inicialmente un problema entre los trabajadores, en parte, dados los elevados salarios que caracterizaron al sector en sus primeros años de expansión. Con la reducción en términos reales de las remuneraciones por la inflación creciente, las empresas desplegaron todo tipo de estrategias -especialmente las ligadas a la tercerización de actividades- para mantener las ganancias obtenidas en los primeros años posteriores a la devaluación (2003-2008). En el marco de ese proceso, y frente a un contexto general de fortalecimiento sindical en el país, se produjeron fuertes tensiones que desembocaron en la formación de sindicatos que obtuvieron la representación gremial de los trabajadores del sector (Míguez, 2011).

Como en el caso de los servicios empresariales de telemarketing y *call centers*, los primeros esfuerzos de organización sindical son recientes en el sector que estamos contemplando. Las principales iniciativas se cristalizaron a finales del año 2006 cuando en el marco del Centro de Profesionales de las Empresas de Telecomunicaciones (CEPETEL), se crea la Rama Informática. Al mes siguiente de la aparición del gremio de informática, surge otro gremio a disputar la representatividad del sector, la Asociación gremial para Operadores de Sistemas Informáticos y Afines (AGOSIA) para la Ciudad de Buenos Aires.

Sin embargo, la organización y el conflicto gremial revisten grandes desafíos en este sector. Las razones son varias, por un lado, la extendida deslocalización de los puestos de trabajo representa una traba en términos organizativos, por otro, la autonomía que permite el proceso de trabajo del software, que propicia el trabajo individual o en pequeños grupos, también actúa como una barrera para las acciones colectivas (Míguez, 2013, Míguez y Lima, 2016). La cuestión de la identidad laboral fue entonces central para estas primeras iniciativas de organización gremial en un contexto en el que las empresas del sector desconocen sistemáticamente el carácter laboral de la relación contractual, sirviéndose de diversas estrategias abusivas de tercerización.

A partir 2007, los trabajadores del software consolidan su organización, llegando a tener sindicatos con presencia en las empresas más grandes a partir de 2011 y conflictos puntuales durante 2013. La necesidad de discutir colectivamente los salarios impulsó la creación de un nuevo sindicato, la Unión Informática (UI), que se convirtió en la principal referencia para los trabajadores informáticos en relación de dependencia en el segmento de las grandes empresas, con personería gremial desde 2013. En ese mismo año, la UI encabeza dos acciones de relevancia en el sector en empresas multinacionales como la hindú Tata Consulting Source y en una filial de IBM, en búsqueda de salarios mínimos y de reincorporación de personal que había sido despedido, respectivamente. Hacia mediados de 2013, la UI organizó la primera huelga de la historia del sector informático en IBM y luego protagonizó numerosas acciones, acuerdos salariales y huelgas en una docena de empresas. Durante ese ciclo de protestas, la UI se consolidó entonces como el sindicato de mayor representatividad del sector, participando también en el ámbito de la negociación colectiva, con la firma de convenios colectivos de trabajo en cuatro grandes empresas -Tata y GBS, Novadata y Netservice-

#### **4. Conclusiones**

En este texto nos centramos en el análisis de las condiciones y regulaciones laborales configuradas en tres sectores fuertemente orientados a la exportación de servicios. Puntualmente, buscamos evidenciar las implicancias de las estrategias empresariales de externalización y deslocalización en cada uno de los sectores analizados, tanto en el plano de las condiciones de trabajo como de las relaciones laborales, sin perder de vista la relevancia que adquirieron durante el período de los gobiernos kirchneristas, la intervención protectoria del Estado y la activa participación gremial en el terreno de las regulaciones laborales.

En el caso de los servicios de telemarketing y *call centers*, hemos visto de qué manera el inicio de las operaciones de empresas multinacionales dedicadas a la exportación de servicios estuvo promovida por condiciones extremadamente favorables. La Argentina ofrecía salarios bajos, mano de obra abundante, calificada y sometida a los vaivenes de tasas de desocupación elevadas. La expansión de los CC orientados a la exportación de servicios empresariales impulsó la generación de puestos de trabajo en el sector formal de la economía, con acuerdos salariales promovidos en el marco de la negociación colectiva, pero con rasgos precarizantes, “ajustados” al perfil de la fuerza de trabajo del sector: mujeres y estudiantes jóvenes, poco calificados, que volvían o recién ingresaban al mercado laboral a costa de adaptarse a las condiciones laborales de los CC. Estas



condiciones, resultado de políticas de flexibilización laboral propias de la actividad, se corresponden con las exigencias de competitividad vía reducción de costos que impulsa la expansión de los servicios de telemarketing. Esas exigencias promovieron, promediando el período analizado, la relocalización de la actividad, primero hacia el interior del país y posteriormente a otros países de la región que ofrecían condiciones más competitivas, en un contexto de caída de la demanda de exportación de servicios y de retroceso de las posibilidades de incrementar la calidad y especialización de los servicios ofrecidos. En simultáneo con las deslocalizaciones, los trabajadores de CC experimentaron el deterioro de sus condiciones laborales sin que el marco regulatorio de los convenios colectivos de trabajo representara un freno para esa situación, sino más bien, una reglamentación ajustada a los imperativos de la flexibilidad. A pesar de que existieron avances en el terreno de la organización gremial de base, la representación sindical y convencional no logró imponer el reconocimiento de las especificidades del trabajo de telemarketing y atención a clientes.

En relación con el sector servicios de producción de cine publicitario (SPCP), también observamos que la irrupción de la demanda extranjera de servicios que sobrevino con la devaluación monetaria de 2002 supuso un crecimiento sostenido durante algunos años que luego decayó considerablemente, aunque menos intensamente que en el caso anterior. Explicamos esta diferenciación subrayando que los requerimientos de competitividad del sector de SPCP no han sido tan permeables a la evolución de los costos laborales como el sector de telemarketing y CC. Las deslocalizaciones internacionales de servicios de producción audiovisual también encontraron en Argentina otras ventajas competitivas, centralmente, un sector local consolidado, y mano de obra especializada y calificada. Por otro lado, vimos que el dinamismo que imprimió la exportación de servicios se articuló con un proceso de recuperación de condiciones laborales en el plano institucional y con una mayor gravitación del accionar sindical. Este proceso marca otra divergencia con el caso anterior, y resulta ciertamente destacable teniendo en cuenta la marcada temporalidad e inestabilidad laboral que impone la lógica organizativa del sector en su articulación efímera en redes productivas más extensas. La evasión generalizada de la normativa laboral de los años '90 fue una problemática combatida en la década siguiente, de la mano de la negociación colectiva y de las inspecciones e intervenciones en los lugares de trabajo. No obstante, también advertimos que la naturaleza discontinua e impredecible del empleo estimulaba ciertas prácticas de flexibilización empresarial hacia el interior del proceso de trabajo, aún en un período de mayor regulación laboral.

En el caso del sector de software y servicios informáticos describimos una expansión sostenida que, a diferencia de los otros casos, encontró su impulso, a lo largo de todo el período, en la importancia creciente de los mercados internacionales y en la exportación de servicios. Según vimos, en este sector se conjugaron ciertos factores que coadyuvaron a la conformación de una estrategia competitiva más sólida que en los otros casos. Entre estos factores destacábamos la presencia de una fuerza de trabajo altamente calificada y las políticas de fomento estatal de la actividad sobre la base de su consideración como sector estratégico para el desarrollo del país (Plan Estratégico y Ley de Promoción de la Industria del Software). En lo relativo a la dinámica de la exportación de servicios, observamos que en el sector confluyen dos sub universos de empresas con estrategias de deslocalización productiva y de regulación laboral diferenciadas. El sub-universo de las grandes empresas, filiales de multinacionales que, de manera similar al sector de telemarketing y CC promueven una modalidad de inserción laboral estable, con registro formal, flexible en cuanto a la determinación de las condiciones laborales, aunque mejor remunerada y ajustada a un perfil de trabajador más calificado. En este segmento, la estandarización del trabajo es bastante restringida y la calificación permanente debido a las exigencias de la propia actividad. A diferencia de los trabajadores de *call centers* que abandonan el sector de telemarketing por las malas condiciones de trabajo, la rotación se explica aquí por la búsqueda de crecimiento profesional. El otro sub-universo está integrado por las empresas de menor tamaño, de capitales nacionales, que vieron la oportunidad de insertarse en el negocio internacional a partir de lógicas de subcontratación similares a las

vigentes en el SPCP, y a partir de modalidades inestables de inserción laboral, como el cuentapropismo y el régimen de los autónomos (“freelancers”), que enmascaran la relación laboral.

En el plano gremial, destacamos la importancia del incipiente accionar sindical en la regulación del trabajo en el sector, mediante una comparación de la situación previa a la consolidación de la representación de los trabajadores y las prácticas sindicales que se realizan a posteriori. Según vimos, el accionar sindical de la Unión Informática juega un importante papel en la regulación del trabajo en la actividad, con mayor impulso desde la inscripción gremial. Esta influencia ha estado acotada mayormente a las grandes empresas, pero constituye una contribución al complejo proceso de colectivización y de redefinición de identidad de los trabajadores de todo el sector frente a las tendencias a la individualización y deslaboralización pretendidas por las empresas.

Recuperando el interrogante que planteábamos al inicio de este texto acerca de las oportunidades que los procesos de deslocalización global de servicios pueden promover para el trabajo y los trabajadores de los países latinoamericanos, creemos que el análisis desarrollado permite avanzar un poco más allá de nuestros supuestos de partida. La cuestión del trabajo no sólo debe ser analizada en relación con la lógica intrínseca de una red o cadena global en particular, sino que además deben contemplarse las relaciones sociales más amplias que determinan las condiciones y relaciones laborales en un lugar y tiempo particular. Los niveles de desempleo o, en términos marxianos, la población excedente relativa vigente en cada sector, las estructuras institucionales y las relaciones de poder juegan un papel decisivo y específico, lo mismo ocurre con el marco político institucional laboral más amplio de los países donde se inscriben los procesos de externalización y de deslocalización, que incentiva o limita, las tendencias empresariales hacia la desregulación y flexibilización del trabajo. Desde esta mirada pusimos de relieve que las deslocalizaciones internacionales de servicios, en países como Argentina, han sido fuente de inestabilidad e imprevisibilidad, variable según el caso, que impacta sobre los trabajadores, pero cuyo alcance local, se ha visto fuertemente articulado con la dinámica que adquiere el marco normativo de las relaciones laborales, el accionar sindical y sus alcances sectoriales concretos.

## 5. Bibliografía

- Bair, Jennifer y Werner, Marion (2015). « Global production and uneven development » En : Newsome, K, Taylor, P., Bair, J. and Rainnie, A. (Eds.) *Putting Labour in its Place : Labour Process Analysis and Global Value Chains*. London : Palgrave, pp. 119-134.
- Barrientos, Susan, Gereffi, Gary y Rossi, Ariana (2011). “Economic and social upgrading in global production networks: a new paradigm for a changing world”. En: *International Labour Review*, 150(no.3-4), 3pp.19-340.
- Bulloni, María Noel, (2017). “Trabajo audiovisual: tercerización e inestabilidad. Regulaciones y respuestas sindicales”. En: *Revista de Ciencias Sociales*, vol.30 (no.40), pp.109-128.
- , (2016). “Avances en la regulación del trabajo en contextos de subcontratación e inestabilidad. Una aproximación comparativa sobre el sector de cine publicitario en Argentina y Brasil”. En: *Revista Cuadernos del Cendes*, vol.33 (no.93), pp. 35-65.
- , (2013). “Alcances y desafíos del accionar sindical en contextos productivos flexibles. Un análisis en el sector de producción de cine publicitario en Argentina”. En: *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, Año 18, (no.29), pp.141-165.

- , (2010). “El detrás de cámara de la producción audiovisual: un calidoscopio de nuevas y viejas formas de regulación”. En: *Sociología del Trabajo*, Revista Cuatrimestral de Empleo, Trabajo y Sociedad, (no.68), pp. 27-49.
- Coe, Neil, Dicken, Peter y Hess, Martin (2008). “Global production networks: realizing the Potential”. En: *Journal of Economic Geography* (no.8), pp. 271–295.
- Cumbers, Andy, Nativel, Corinne y Routledge, Paul (2008). “Labour agency and union positionalities in global production networks”. En: *Journal of Economic Geography* (no.8), pp. 369–387.
- Del Bono, Andrea, (2016). “Deslocalización de servicios y acción sindical: la organización gremial de los trabajadores de los centros de llamadas de la Argentina”. En: *Revista Andaluza de Antropología*, (no.11), pp. 174-198.
- , (2010). “Gestión global y uso local de la fuerza de trabajo: tendencias hacia la precarización laboral en call centers exportadores de servicios”. En: Del Bono, A. & Quaranta G. (orgs.) *Convivir con la incertidumbre: aproximaciones a la flexibilización y precarización del trabajo en Argentina*. Buenos Aires: Ediciones CICCUS, pp. 1-254.
- y Leite Marcia, (2016). “El impacto de la tercerización y la deslocalización en el trabajo de telemarketing: una comparación entre Argentina y Brasil”. En: *Revista Cuadernos del Cendes*, vol.33, (no.93), pp.15-35.
- , Gorjup, Tatiana, Henry, Laura y Valverde, Mireia, (2013) “Call centres’ employment practices in global value networks: A view from Argentina as a receiving economy”. En: *Economic and Industrial Democracy*, vol.34, (no. 4), pp. 693-717.
- Erbes, Analía, Robert, Verónica y Yoguel, Gabriel (2006). “El sendero evolutivo y potencialidades del sector de software en Argentina”. En: Borello J., Robert V. y Yoguel G. (orgs). *La informática en Argentina. Desafíos a la especialización y a la competitividad*, Buenos Aires: UNGS - Ed. Prometeo.
- Ermida Uriarte, Oscar (2008). “Deslocalización, globalización y derechos del trabajo”. En: *IUSLabor*, pp.1-17.
- Fernandez-Stark, Karina, Frederick, Stacey y Gereffi, Gary (2011). *The Apparel Global Value Chain: Economic Upgrading and Workforce Development*. Durham: Duke University.
- Flecker, Jörg (2009). « Outsourcing, Spatial Relocation and the Fragmentation of Employment ». En : *Competition & Change*, vol. 13, (no. 3), pp. 251-266.
- y Meil, Pamela (2010). « Organisational restructuring and emerging service value chains : implications for work and employment ». En : *Work, employment and society*, vol. 24(4), pp. 680–698.
- Gasjt, Natalia (2012). *El sector de software y servicios informáticos en la Argentina de la posconvertibilidad patrón de crecimiento y forma de organización corporativa del empresariado*, Tesis de Maestría en Ciencia Política. Buenos Aires: Universidad de San Martín.
- Gereffi, Gary y Sturgeon, Timothy (2004) “Globalization, employment and economic development”. En: *Sloan Workshop Series in Industry Studies*. Rockport: Massachusetts.

- , Castillo, Mario y Fernández-Stark, Karina (2009). *The Offshore Services Industry: A New Opportunity for Latin America*. Policy Brief No. 101, BID.
- , Humphrey John y Sturgeon Tim (2005). «The Governance of Global Value Chains». En : *Review of International Political Economy*, vol. 12, (no. 1), pp. 78-104.
- López, Andrés, Ramos, Daniela y Torre, Iván (2009). *Las exportaciones de servicios de América Latina y su integración en las redes globales de valor*. Buenos Aires: CEPAL.
- Luengo, Fernando (2010). “Las deslocalizaciones Internacionales. Una visión desde la economía crítica”. En: *Cuadernos de Relaciones Laborales*. vol. 28 pp. 87-130.
- Míguez, Pablo (2013). “Subcontratación en sectores conocimiento-intensivos: el caso del trabajo informático y bioinformático”. En: *Papeles de Trabajo*, (no.12), pp. 59-83.
- (2012). “Appropriation de savoirs et prescription de la subjectivité dans le travail cognitif. Le cas du secteur informatique.” En: *European Journal of Economic and Social Systems*, vol. 24, pp. 59-75.
- (2011). “Subcontratación, modulación del salario y apropiación de saberes en el trabajo informático”. En *10º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*. Buenos Aires.
- y Lima, Jacob, (2016). “El trabajo cognitivo en el capitalismo contemporáneo: el surgimiento y la evolución del sector de software en Argentina y Brasil”. En: *Revista Cuadernos del Cendes*, vol.33, (no.93), pp. 67-89.
- Moench, Erik, (2011). “Inversiones en servicios: Nuevas territorialidades en la expansión de call centers en el interior de la Argentina, 2002-2010”. En: *Revista de estudios regionales y mercado de trabajo*, (7), pp. 59-88.
- Palomino, Héctor y Trajtenberg, David (2007). “Una nueva dinámica de las relaciones laborales y de la negociación colectiva en Argentina”. En: *Revista de Trabajo. Nueva Época*, (no.3), pp. 27-40.
- Senén González, Cecilia y Haidar, Julieta (2009). “Los debates acerca de la “revitalización sindical” y su aplicación en el análisis sectorial en Argentina”. En: *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 2ª Época, (no.22), pp. 5-31.
- y Garro, Silvia, (2008). “Fortaleza colectiva y fragmentación sindical en el sector de telecomunicaciones en la Argentina post-devaluación”. En: *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*. (no.19), pp. 30-47.
- y Del Bono, Andrea, (2013). *La revitalización sindical en Argentina y sus heterogeneidades sectoriales*. Buenos Aires: Editorial Prometeo, UNLaM.
- Smith, Adrian, Rainnie, Al, Dunford, Mick, Hardy, Jane, Hudson, Ray y Sadler, David (2002). “Networks of value, commodities and regions: reworking divisions of labour in macro-regional economies”. En: *Progress in Human Geography*, vol.26, (no.1), pp. 41–63.
- Schteingart, Daniel, Santarcángelo, Juan y Porta, Fernando (2017). “La Inserción Argentina en las Cadenas Globales de Valor”. En: *Asian Journal of Latin American Studies*, vol. 30 pp. 45-82.

Sturgeon, Timothy y Levy, Frank (2005). "Measuring the Offshoring of Service Work and its impact on the United States". En: *Massachusetts Institute of Technology*. Cambridge.

Thompson, Paul, Parker, Rachel y Cox, Stephen (2015). « Labour and asymmetric power relations in global value chains : The digital entertainment industries and beyond ». En : Newsome K., Taylor P., Bair J. y Rainnie A. (eds.) *Putting Labour in its Place : Labour Process Analysis and Global Value Chains*. New York: PalgraveMacmillan, pp. 45–63.

Walter, Jorge y Senén González, Cecilia, (2000), *La privatización de las telecomunicaciones en América Latina. Estudio comparativo*. Buenos Aires : CEPAL-(ECLAC, CLA-98-1215).

### **Documentos**

CACC. 2015. *Dossier de Prensa, Cámara Argentina de Centros de Contacto*. Disponible en: <http://www.cacc.org.ar/>. Acceso en: 8.may.2016.

CONVERGENCIA RESEARCH. 2008. *Contact Centers 2007*. Grupo Convergencia. Disponible en: <http://www.convergenzialatina.com/> . Acceso en: 6. marz.2010.

DEISICA. 1991-2015. Informes estadísticos de la Industria Cinematográfica Argentina (Números 1-25) Buenos Aires, Sindicato de la Industria Cinematográfica Argentina.

FROST AND SULLIVAN. 2008. *Latin American contact centre outsourcing services markets*. Disponible en: <https://store.frost.com/> . Acceso en: 20.oct.2015.

OPSSI. 2011. *Reporte anual sobre el sector de software y servicios informáticos de la República Argentina. Reporte del año 2010*. Cámara de Empresa de Software y Servicios Informáticos OPSSI-CESSI. Disponible en: <http://www.cessi.org.ar/opssi>. Acceso en: 8. jun.2017.