

TÍTULO: Localización de inversiones en servicios. Un análisis sobre la expansión territorial de call centers en la post-convertibilidad

AUTOR: Eric Moench -- moench.eric@gmail.com

PERTENENCIA INSTITUCIONAL: CONICET/IIGG (Uriburu 950, 6° piso, Ciudad de Buenos Aires) - Programa del Área de Investigación sobre Trabajo y Empleo (PAITE)

EJE TEMÁTICO: Nro 7. Nuevas configuraciones productivas en los espacios regionales

CONFIGURACIONES PRODUCTIVAS EN LA ARGENTINA DE LA POST- CONVERTIBILIDAD: EL CASO DE LOS CALL CENTERS
--

INTRODUCCION

En la Argentina de la post-convertibilidad se ha masificado el negocio de los call centers (CCs). En efecto, la devaluación del tipo de cambio en el año 2002 y la baja del costo laboral medido en dólares han acelerado la llegada de inversiones extranjeras ligadas a servicios empresariales (y dentro de ellas se destaca la actividad de CCs), que además obtienen ventajas impositivas y subsidios estatales de magnitud. Si bien existen empresas de capitales nacionales, quienes lideran el proceso de inversiones son empresas transnacionales que han generado una (re)jerarquización territorial de las cadenas de valor, producto de la posibilidad de fragmentar la cadena de producción y exportar las tareas de menor valor agregado.

Nuestro anclaje teórico en el presente trabajo incluirá miradas que permitan inscribir dicho fenómeno de funcionamiento de CCs en nuestro país dentro de un horizonte de transformaciones socioeconómicas nacionales y (re)organización de la producción a escala global y retomar el problema del desarrollo económico y social en la estructuración de los espacios. Sostendremos nuestro análisis especialmente a partir de comprender cómo opera el funcionamiento económico de las empresas desde la perspectiva amplia que nos ofrece el concepto de configuraciones productivas. Luego incorporaremos el concepto de cadenas globales de valor (CGV), que nos permite comprender el posicionamiento actual y las perspectivas (límites y posibilidades) de desarrollo para el país en referencia a su inserción económica externa.

Nuestra hipótesis sostiene que, por un lado, se pueden visualizar nuevas configuraciones productivas ligadas a la producción global en diferentes territorios de nuestro país; sin embargo dichas configuraciones no lograron avanzar en una nueva y más dinámica inserción de la economía en la división internacional del trabajo, en tanto se compite esencialmente reduciendo costos, sin generar innovación: el caso de los CCs que aquí se presenta intentará dar cuenta de ello.

En función del abordaje teórico y la contrastación de nuestra hipótesis hemos estructurado el texto en dos grandes bloques.

El primer bloque detalla aspectos teóricos esenciales para comprender la lógica del funcionamiento económico de las empresas en el marco de estructuras locales, nacionales, regionales y globales.

En el segundo bloque desarrollamos nuestro principal aporte, que se centra en la actividad de los CCs: los factores que posibilitan su llegada, su expansión territorial, la estructura de la actividad, la construcción de sus estrategias de ganancia, su posicionamiento en las CGV y los impactos y potencialidades de la actividad, reseñando debates en torno al concepto de desarrollo. Por último se exponen los comentarios finales.

ABORDAJE TEÓRICO

CONFIGURACIONES PRODUCTIVAS Y CADENAS GLOBALES DE VALOR

Una mirada conceptual sobre las configuraciones productivas

Los diversos modelos productivos -que están presentes en una determinada rama de actividad o sector de la economía- se originan para responder a tres desafíos: la configuración de los modelos económicos o de desarrollo de un país, la elección de una estrategia de ganancia y la adopción o invención de medios para implementarla que sean coherentes entre sí y aceptables por parte de los actores involucrados en torno a las actividades económicas (Boyer y Freyssenet; 2001). Esta mirada busca articular -con sus respectivas mediaciones- lo micro, la unidad económica, con lo macro, ya que las empresas reciben el impacto de variables macroeconómicas como la inflación, la tasa de cambio, la inversión extranjera, la balanza comercial, las finanzas públicas, la tasa de interés, entre otros, y, a su vez, las variables detalladas (y con ello la configuración del modelo económico) pueden

sufrir modificaciones a partir de las formas de organización de las empresas. Podemos conceptualizar esta perspectiva como *configuración productiva* (De la Garza, en Neffa y De la Garza; 2010). Esta relación dialéctica también se encuentra cruzada por el comportamiento de actores o agentes económicos nunca totalmente coordinados, ni exentos de contradicciones y con racionalidades e intereses divergentes, que lejos de ser estáticos varían incluso en un corto plazo en tiempo y espacio. Son las unidades económicas las que llevan adelante en conjunto y en un determinado sector los modelos productivos, que pueden definirse como “*compromisos de manejo o de gestión de las empresas*” (Neffa, en Neffa y De la Garza; 2010) que tratan de implementarse de modo durable para obtener beneficios poniendo en práctica una de las posibles estrategias de ganancia –o una combinación compatible de varias–, siempre que sean viables en el marco del mercado en el que actúan, de los compromisos que puedan acordar con todos los actores de la estrategia (propietarios o accionistas, dirigentes, asalariados, sindicatos, demandantes y proveedores) y el modelo económico de los países en los que las empresas se implantan, organizan sus actividades y funcionan. A partir de las estrategias de ganancia luego las empresas adoptan determinadas acciones para maximizar su rentabilidad, que Boyer y Freyssenet agruparían como de política-producto (mercados y segmentos de mercado a los que se orienta la producción y en base a ello definir niveles de calidad, especialización y sofisticación del producto ofrecido), formas de organización productiva (integración vertical o tercerización de actividades, distribución espacial de los proveedores/clientes) y formas de relación salarial (estabilidad o precariedad en el empleo, calificaciones y competencias de los trabajadores).

El caso específico aquí analizado de los CCs reflejará como centrales dos de las estrategias de ganancia enumeradas por Boyer y Freyssenet, que son la *flexibilidad de la organización productiva y de la fuerza de trabajo* (que se expresa en la creciente tercerización de la actividad) y la *reducción permanente de costos* (expresada en la tendencia a la deslocalización de la actividad), que se alejan de otro tipo de estrategias (economías de escala, diversificación de la oferta, calidad del producto, innovación en productos) basadas en una competitividad no costo o de aumento de la oferta. Además, el caso de los CCs nos permitirá agregar como estrategia decisiva la influencia o lobby que ejercen los agentes económicos (tanto empresas como cámaras empresariales) hacia las instancias estatales para obtener exenciones de impuestos, subsidios, leyes sectoriales, entre otros beneficios. Esto último

nos lleva necesariamente a incorporar al análisis de las configuraciones productivas el concepto de poder, que se establece de forma dinámica, variable, en la interacción y resolución (siempre provisoria) de tensiones y conflictos entre los actores (desiguales en cuanto a capacidades de regulación de la actividad) que operan en los modelos económicos y productivos. Por tanto en lo que sigue intentaremos mostrar condiciones objetivas y subjetivas de la Argentina de la post-convertibilidad que dibujan configuraciones productivas como campos de lucha. Ello remite a que existen alternativas, aún en contextos de fuertes presiones competitivas globales, tema que abordamos en el próximo apartado.

El contexto global

Diversos autores han estudiado las transformaciones del modelo productivo mundial y han llegado a conclusiones similares sobre una nueva competitividad global. Se señala la *integración global de la producción* que hace participar simultáneamente a diversas economías nacionales con capacidades diferenciadas, bajo la estructura de cadenas productivas de alcance global (Dabat, Rivera Ríos, Sztulwark, 2007); o se advierte sobre la posibilidad de deslocalización productiva que introduce un nuevo mapa económico-productivo caracterizadas por unidades productivas geográficamente dispersas que suelen formar parte de redes más amplias que operan bajo modalidades contractuales diversas (Kosacoff, 2007).

Así, los procesos productivos se globalizan, pero sin que por ello las asimetrías entre países se diluyan. En este sentido, Bernardo Kosacoff (2007) señala que las empresas transnacionales han tomado el liderazgo en tanto se insertan en los nichos de mayor rentabilidad de la red e inciden sobre las configuraciones productivas locales no sólo por sus propias operaciones sino especialmente a través del vínculo con los proveedores y clientes locales que forman parte de su red. Por su parte, Gary Gereffi (2001) señala que las corporaciones del centro están cambiando de una producción de alto volumen a una de alto valor y de las viejas empresas transnacionales que operaban en los países verticalmente y a través de sus subsidiarias concentraban verticalmente las decisiones, se pasa a redes de la producción global que se parecen a una telaraña de empresas independientes, pero interconectadas.

En definitiva, en base a las lecturas de estos autores creemos necesario poner la mirada en dos nuevos ejes que en conjunto configuran las posibilidades y límites de la inserción de la economía en la división internacional del trabajo: a) analizar las cadenas productivas o redes globales y observar cómo se insertan en ellas los agentes económicos; b) observar cuál es la estrategia de inserción internacional de los actores estatales (nacionales y subnacionales) de cada país. La división en ejes es meramente analítica, en tanto ambos están íntimamente relacionados, y la suerte se juega conjuntamente para empresas y países.

Configuraciones productivas a escala internacional: las cadenas globales de valor (CGV).

El concepto de CGV nos resulta estimulante para el objetivo de este trabajo en tanto se adapta perfectamente a la perspectiva analítica de las configuraciones productivas ya que articula una mirada micro y macroeconómica, al analizar comportamientos tanto de países como de empresas dentro de estructuras globales. Para su desarrollo, Gary Gereffi (2001) toma como punto de partida la cadena productiva, es decir, su propuesta metodológica abarca el amplio rango de actividades (no sólo las de producción) que involucra el proceso productivo. El autor asocia estas cadenas a: a) una dimensión internacional donde b) las empresas principales en la cadena productiva ejercen el poder, al mismo tiempo que c) contempla la coordinación de la cadena completa como una fuente clave de ventaja competitiva que requiere la utilización de redes como un bien estratégico y entre las redes que conforman cada cadena y considera d) el aprendizaje organizativo como un mecanismo importante para que las empresas consoliden posiciones en la cadena.

Es esencial comprender que en la red se distribuyen en forma desigual los nichos de valor a los que pueden acceder empresas y –a mayor escala- las naciones. En este sentido, como bien señala Andrés López (Kosacoff comps., 2009) las empresas transnacionales concentran las actividades “centrales” (core activities) del negocio en su casa matriz, mientras que delegan tareas rutinarias –como el manejo administrativo de los recursos humanos, la contabilidad, la atención al público o la gestión de cobros y pagos – en filiales ubicadas en terceros países -o las subcontratan a firmas independientes-.

Creemos que este alcance global de procesos y las desiguales posibilidades de acceso a determinados eslabones de la cadena, son las características esenciales del concepto de Gereffi de cadenas globales

de valor (CGV). Si bien los países y territorios locales suman mayores posibilidades de participar en las CGV, eso ya no asegura oportunidades de desarrollo, sino que esto último se liga a ascender en dichas cadenas, por ejemplo cambiar las cadenas productivas de actividades intensivas en mano de obra a actividades económicas intensivas en capital y habilidades, lo que desde el punto de vista del producto implica pasar de realizar mercancías simples a más complejas, de más alto valor y que demanden una mano de obra de mayor calificación. En definitiva se trata de jerarquizar el posicionamiento de la empresa en la cadena¹ y absorber actividades en donde la competitividad no dependa de los bajos salarios ni de bajas barreras de entrada (por ejemplo por commoditización del bien-servicio producido), pero comprendiendo que la posibilidad de jerarquizar las actividades que una empresa realiza en grado importante depende de las estructuras de gobierno de la cadena, ya que en tanto las empresas líderes en la CGV no den lugar a una relación de mayor horizontalidad, concentren las actividades intensivas en conocimiento y se reserven para sí los procesos tecnológicos y organizativos avanzados sin permitir procesos de aprendizaje en el resto de la red, ello obstruye un salto de las empresas subordinadas.

Hasta aquí el desarrollo teórico expuesto nos permite comprender ciertas lógicas de funcionamiento de las empresas y en qué contexto global están inmersos. Veamos ahora una breve caracterización del mercado externo en la Argentina de la post-convertibilidad.

Breve caracterización del Mercado externo en la Argentina de la post-convertibilidad: nuevas actividades globales e inserción económica endeble.

La extranjerización de empresas competitivas a nivel internacional sumado a la escasa competitividad de empresas nacionales han sido los principales factores explicativos que han encontrado algunos autores para comprender la nueva realidad en América Latina donde el “efecto derrame” de las CGV (mayor desarrollo económico y social) ha sido particularmente escaso (López y Kosacoff, 2008). Por tanto, no sólo importa conocer si las empresas participan en las CGV, sino que importa conocer si la inserción en las CGV se da a través de empresas locales independientes (¿hay

1 Gereffi señala diversas formas posibles de jerarquización en la CGV: a) jerarquización en los procesos (producir más eficientemente); b) jerarquización en los productos (orientarse a líneas de producto con mayor valor unitario); c) jerarquización funcional (desplazarse hacia tareas que requieran mayores capacidades); d) jerarquización intersectorial (aplicar la competencia adquirida en una función particular para desplazarse hacia otro sector).

posibilidad de acceso a las CGV para empresas nacionales?) o de filiales de empresas transnacionales (¿éstas últimas generan externalidades positivas en relación al entorno local?). Para evaluar ello se abre necesariamente una dimensión económica nacional, que preexiste y opera paralelamente a la entrada en las CGV, que incluye el tipo de cambio, la productividad laboral y la estabilidad macroeconómica, y especialmente el aparato productivo existente en los países o territorios, las capacidades tecnológicas y de absorción de las empresas domésticas y de innovación de los países, la disponibilidad de capital humano e infraestructura.

La respuesta a estos interrogantes no es satisfactoria para el caso argentino. Nos parece central lo expresado por J. C. Neffa para caracterizar el modelo argentino de inserción económica internacional en la post-convertibilidad en cuanto a que el número de grandes empresas argentinas competitivas a escala internacional es reducido y no ha variado en las últimas décadas y entre las quinientas más grandes empresas radicadas en el país, aproximadamente el 80% de ellas es propiedad o están controladas por capital extranjero y este proceso de extranjerización no se ha interrumpido durante la post-convertibilidad, lo que dificulta procesos de mayor autonomía (Neffa; 2010). Esta fragilidad de los capitales nacionales, explica en gran parte que -aunque la tasa de cambio real competitiva ha permitido la llegada y mayor inserción del país en las CGV- no se haya logrado aún cambiar el modelo de una inserción productiva internacional afirmada y/o sostenida en las viejas ventajas comparativas como la producción de materias primas agrícolas y mineras, de commodities de base agraria y, a nivel regional, del ensamblaje en la industria de automóviles (siendo Brasil uno de los principales demandantes), siendo débil y poco desarrollada su inserción en segmentos o actividades de “alta tecnología” y de servicios de valor agregado (Kosacoff y Mercado, 2009), lo que es coherente con la aún insuficiente inversión del 0,6% del PBI en investigación y desarrollo.

Este esquema ha permitido lograr un superávit de cuenta corriente y aumento de reserva de divisas, pero no se ha avanzado en una nueva estructura anclada en ventajas dinámicas o de competitividad no costo (sobre esto último véase Coriat, 1994) que nos otorgue mayor independencia de los vaivenes internacionales y mejore los términos de intercambio.

Vayamos a observar más detenidamente cómo ha sido la inserción externa en el sector servicios, pues es de vital importancia para los objetivos de este trabajo.

En la Argentina de la década del '90 la IED fue importante en el sector servicios, aunque más que creación de nuevas empresas, se llevaron a cabo fusiones y adquisiciones de firmas locales por parte de empresas transnacionales (Neffa; 2010). En la post-convertibilidad esta situación se complejiza, pues se instalan numerosas empresas nuevas en el país con características mano de obra intensivas y con capacidad de fragmentar el proceso productivo y deslocalizar actividades. En muchas de estas actividades la inversión necesaria por puesto de trabajo es baja (por ejemplo en el caso de los CCs), lo que explica que puedan localizarse muchas empresas y sin embargo los montos de IED no sean altamente significativos. A ello se suma que en su mayoría son de inversiones con escaso impacto local y no desarrollan tecnologías avanzadas a nivel internacional. Por otro lado, se revela esencial la relación con las instancias estatales, que en el actual marco de fuerte competencia global incide en la rentabilidad de las empresas, fomentando la llegada y sostenimiento de ciertas actividades económicas vía múltiples beneficios fiscales y laborales. Para profundizar en un tipo concreto de configuración productiva globalmente integrada, se desarrolla a continuación el caso de los CCs en nuestro país durante la post-convertibilidad.

EL CASO DE LOS CALL CENTERS: ¿INSERCIÓN INTERNACIONAL EXITOSA O REPRODUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES GLOBALES?

DINÁMICA DE CRECIMIENTO DE LOS CCs

Crecimiento del negocio a escala regional, nacional y provincial

En las últimas dos décadas se ha registrado un creciente peso de los flujos de inversión extranjera directa (IED) a escala global en el sector de servicios, especialmente en servicios empresariales (véase Anexo - Cuadro 1). Se observa cada vez una mayor competencia en servicios asociados a los productos (post-venta, asistencia técnica, imagen de marca, etc.) lo que induce a las empresas a invertir en actividades periféricas a su propio negocio principal (que incluyen actividades diversas: servicios contables, legales, administrativos, call centers, servicios técnicos, servicios de back o front office y procesos de negocios con diferentes niveles de complejidad (López y Kosacoff, 2008).

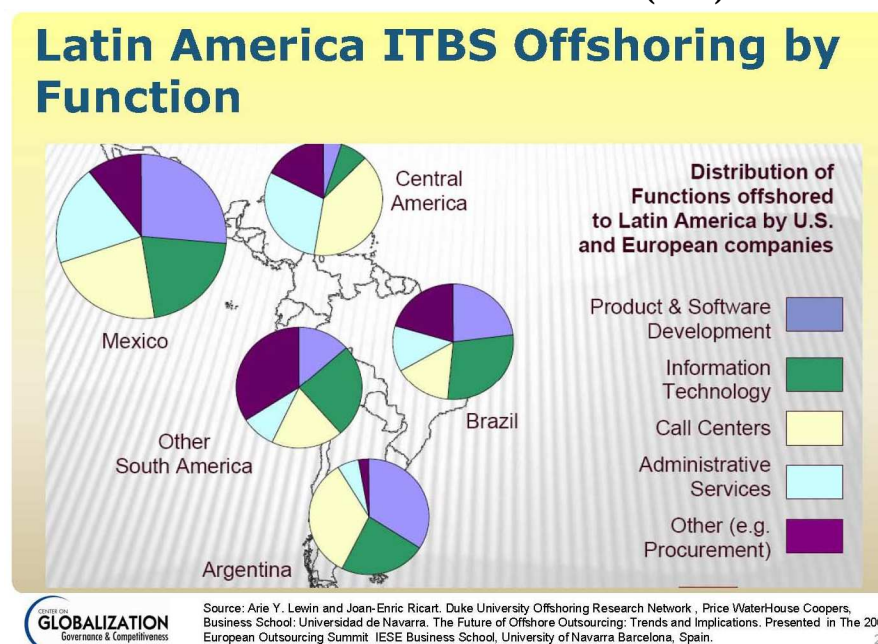
En este marco, la actividad de CCs ha mostrado una notable expansión en América Latina (AL) - véase en el Anexo - Figura 3.

II Jornadas Nacionales sobre Estudios Regionales y Mercados de Trabajo.

Santa Fe, 4 y 5 julio de 2012

A nivel económico-productivo y a escala mundial, se observa que gran cantidad de empresas modifican sus estrategias de ganancia, apuestan a procesos de desintegración vertical tercerizando actividades del proceso productivo (outsourcing) y deslocalizan inversiones (offshoring), en ambos casos como estrategia clave para disminuir costos: los países centrales exportan actividades intensivas en mano de obra amparados en la posibilidad de fragmentar la cadena de producción, lo que permite, por ejemplo, que las empresas desarrollen la relación con el cliente desde otro lugar diferente al de su capital de origen necesitando que dicho lugar elegido para realizar sólo esa fase tenga la tecnología adecuada a ese proceso y no al del total del proceso productivo más complejo (López, Ramos, Starobinsky; 2009)². En el gráfico que se exhibe a continuación se detalla qué tipo de actividades de servicios basadas en tecnologías de la información (ITBS su sigla en inglés) deslocalizan las empresas de EEUU y Europa hacia AL, en base a los estudios hechos por Gereffi y Fernández Stark (2008).

Actividades de servicios basados en tecnología de la información de empresas de EEUU y Europa deslocalizadas hacia América Latina (2008)



² Esta característica es central para comprender la posibilidad de varias provincias de gestionar exitosamente la instalación de CCs.

Como se observa, Argentina es el país que en mayor proporción –dentro de las actividades ITBS– recibe a los CCs. Se multiplican las empresas transnacionales que se instalan en Argentina, tanto para prestar servicios internos a las corporaciones como para proveer a terceras empresas. A continuación se exhiben datos que demuestran un crecimiento innegable del negocio en nuestro país a partir de observar cómo ha evolucionado el crecimiento de empleos directos generados por CCs tercerizados.

Empleo directo generado por CC tercerizadores y participación porcentual por provincia, 2002-’10

Año	Empleos generados y participación porcentual en el país	Principales espacios de localización del CC										TOTAL
		Ciudad de Bs As	Córdoba	Prov. de Bs. As.	Tucumán	Santa Fe	Salta	Mendoza	Chaco	San Luis	La Pampa	
Hasta 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%	-	-	-	-	-	-	-	
2004	Empleos (absolutos)	12.100	5.600	1.100	-	1.130	-	70	-	-	-	20.000
	Participación en país (%)	60%	28%	6%	-	5,6%	-	0,4%	-	-	-	
2005	Empleos (absolutos)	16.200	9.000	3.300	-	1.350	-	150	-	-	-	30.000
	Participación en país (%)	54%	30%	11%	-	4,5%	-	0,5%	-	-	-	
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%	-	-	-	
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%	-	-	-	
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%	-	-	
jun-09	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%	-	
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 en base a datos de la Agrupación Centros de Atención al Cliente de la Cámara Argentina de Comercio y fuentes especializadas (Consultora Convergencia Research – Revista Contact Center y CCSur)

S/d Sin datos

Como se observa el crecimiento se acelera vertiginosamente luego de la devaluación del año 2002, cuando el tipo de cambio y la baja del costo laboral medido en dólares opera en beneficio de la deslocalización de esta actividad: el costo por hora del operador telefónico es el factor clave que determina la radicación de empresas, ya que implica cerca del 70% de los costos totales en una plataforma de CC y esos costos -medidos en dólares- se reducen drásticamente.

En cuanto a su distribución territorial se debe destacar el avance de los CCs en el interior del país, que se observa primero lentamente y sólo en algunas plazas (Córdoba, Rosario, provincia de Bs. As.); luego se acelera y se suman muchas más provincias (Mendoza, Salta, Tucumán, recientemente Chaco, San Luis, La Pampa) determinando -luego del año 2002- un crecimiento porcentual de empleos radicadas mayoritariamente en el interior del país. Cabe destacar que es trata de una

II Jornadas Nacionales sobre Estudios Regionales y Mercados de Trabajo.

Santa Fe, 4 y 5 julio de 2012

actividad totalmente novedosa (nacida en la última década) en la mayoría de las provincias del país. A continuación se detalla una distribución territorial de empresas.

Mapa. Distribución geográfica de empresas de CC tercerizadores y proveedores calificados Año 2010



Referencias:

- Ciudades con + de 20 empresas CCs
- Ciudades con 10 a 20 empresas CCs
- Ciudades con 5 a 9 empresas CCs
- Ciudades con 3 a 4 empresas CCs
- Ciudades con 1 a 2 empresas CCs
- Ciudades con al menos 2 proveedores especializados en tecnología y 2 especializados en capacitación para CCs

Fuente: Elaboración propia en base a Registro Público de Comercios, datos Cámara empresarial y revistas especializadas

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.

Efectos globales: la transnacionalización e internacionalización de la actividad de CCs

Actualmente la demanda de CCs es cubierta en nuestro país por empresas de capitales multinacionales, mixtos y nacionales, con cobertura tanto del mercado local como extranjero. Sin embargo, en base a las condiciones económicas de la post-convertibilidad se observa una rápida transnacionalización de la actividad (con predominio de grandes empresas extranjeras) y una 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).

Es decir, que 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 cubren casi exclusivamente los servicios de exportación³, pudiendo así cobrar en dólares y obtener proyectos de mayor escala; los CCs de capitales nacionales operan para el mercado doméstico, aunque sufren una competencia cada vez mayor. Los datos cuantitativos sobre facturación expresan esta realidad: las multinacionales concentran el 60% del facturado total del sector, las locales un 33% y las mixtas un 7%⁴. 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 (Consultora Convergencia, 2008)⁵.

Este proceso de internacionalización explica que la actividad atraviese fluctuaciones ligadas a los vaivenes económicos externos: la reciente crisis financiera mundial ha afectado al sector en los niveles de empleo generado y se han observado nuevas estrategias de ganancia 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

3 Europa (en especial España) es el principal lugar de exportación con el 56% del negocio, seguido de EEUU con el 33% y AL con el 9% (Fuente: Agrupación Centros de Atención al Cliente Cámara Argentina de Comercio). Para observar su magnitud, datos de Convergencia Research en 2008 muestran que en Argentina la facturación de CC rondó los 2000 millones de pesos; sobre dicha facturación un 33% correspondió a exportación de servicios.

4 Consultora Claves (2008) El mercado de CC en Argentina hoy. Tendencias y oportunidades. VII Congreso de CC, Bs As. <<http://www.cccrm.com.ar/disertantes/nelsonperezalonso.pdf>> [20 de junio de 2010].

5 Consultora Convergencia Research (2008), Contact Centers 2007, Bs As, pp.4., en Del Bono; Henry (2009)

aumento de los costos laborales a los precios. Veamos la evolución de empleos generados por las empresas dedicadas a la exportación que muestra el cuadro que sigue.

Empleos generados para la exportación de servicios de CCs, 2005-´09

Año	Empleos
2005	10.500
2006	16.200
2007	20.350
2008	25.200
30 de Junio 2009	21.280

Fuente: VIII Congreso Regional de Call Centers & CRM (http://www.elcontact.com/2009_06_01_archive.html)

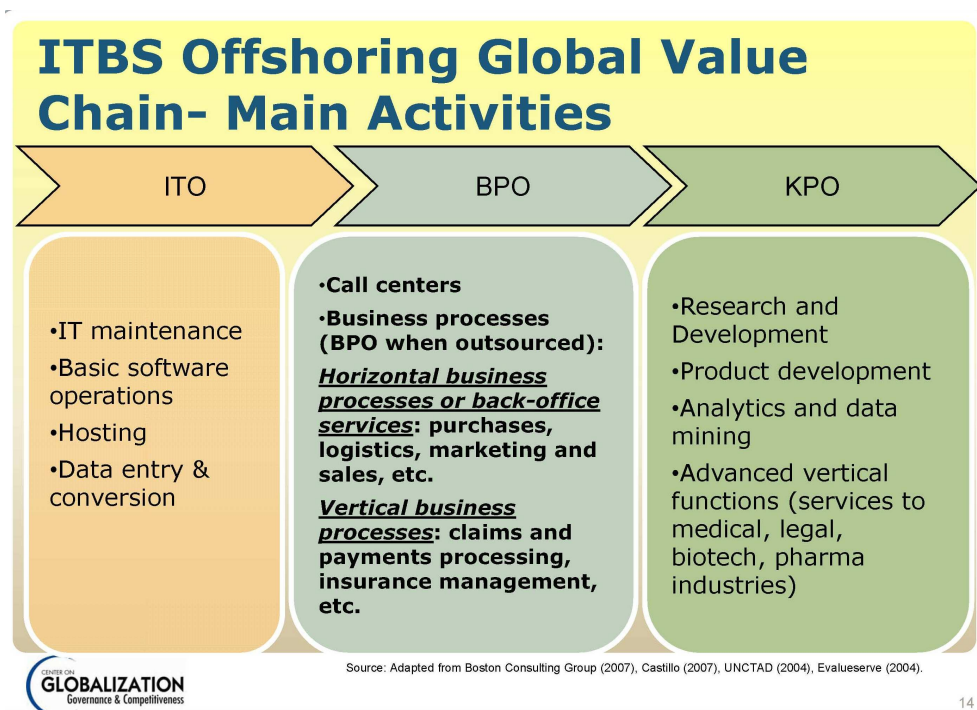
Como se observa, en el año 2005 generaba 10.500 empleos, cifra que crece a más de 25.000 empleos a fines de 2008 (más del 100% en tres años). Esta tendencia se modera en el año 2009 producto de la crisis financiera global, lo que también muestra el grado de internacionalización existente.

ESTRUCTURA DEL SECTOR

Los CCs y las CGV

En la cadena productiva, los CCs cumplen la función de plataforma desarrollada por las empresas para satisfacer determinados aspectos de la relación con sus clientes en base a información a través de un canal comunicacional con soporte informático. Así, los CCs son servicios empresariales que han desarrollado una forma comerciable, almacenable y exportable de venta de información. Elementos tecnológicos y organizacionales se combinan para lograr una producción flexible: los operadores telefónicos deben encarar cada proyecto o campaña atentos a cambios o nuevos requerimientos que cada uno implica y adaptándose a la variabilidad de cada cliente. A la flexibilidad laboral se suma la flexibilidad tecnológica, al utilizar distintos software que posibilitan brindar diferentes servicios en una misma plataforma.

Analicemos en el cuadro que a continuación se presenta, siguiendo la perspectiva de Gereffi y Fernández Stark (2008), las características del posicionamiento de los CCs en las CGV.



Los autores esquematizan la CGV de servicios deslocalizados basados en tecnologías de la información y el grado de jerarquización de cada actividad.

Como se observa, el segmento de tecnologías de la información tercerizadas (ITO en inglés) se ubica al comienzo de la CGV, incorporando servicios de mantenimiento tecnológico, operaciones básicas de software, hosting y tareas de carga de datos.

Luego, como eslabón intermedio aparecen los procesos de negocios tercerizados (BPO en inglés) que engloba a actividades de CCs y determinados procesos de seguimiento interno de los negocios de la empresa en relación a sus clientes (compras, marketing, logística, ventas) y procesos más externalizados (atención de quejas, cobranzas, gestión de seguros). Cabe resaltar también que dentro del segmento intermedio (BPO) otra gran división podría realizarse entre las tareas de contacto directo con el cliente y por otro lado las tareas más ligados a la administración y análisis de bases de datos de clientes, es decir, tareas más sofisticadas de monitoreo, análisis de comportamiento y fidelización de los clientes que no necesariamente incluyen el contacto directo, y que son más calificadas y de menor desgaste mental y psíquico: ello explica que se decida, a partir de la estrategia de ganancia y de la identificación de los negocios más rentables de la empresa tercerizar o no las

actividades. En este sentido, en una de las entrevistas realizadas a una funcionaria del Gobierno de la Ciudad de Bs. As., del Área del Centro de Atención al Inversor (Ministerio Desarrollo Económico) nos señalaban que, a nivel global, para muchas empresas el CC es simplemente una pata del gran BPO, es decir que en realidad tienen negocios en todo el segmento y tienen un CC para mediar sus servicios.

Finalmente, en lo más alto de la CGV se ubican actividades de procesos de conocimiento tercerizados (KPO en inglés) que incluyen tareas de investigación y desarrollo, desarrollo de productos, análisis de datos a gran escala y diferentes servicios técnicos y profesionales (médicos, legales, biotecnológicos y farmacéuticos).

La organización de los CCs en Argentina

Veamos a continuación la organización de la actividad de CCs, qué sectores de la economía interconecta y qué tipo de servicios se 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, ONGs, compañías informáticas, empresas de entretenimiento y turismo, etc.). Entre estas grandes empresas la tendencia es hacia la tercerización del servicio de CC (aproximadamente el 30% tienen CC propios, el resto lo terceriza)⁶.

Estos sectores demandan especialmente servicios de ventas y de atención al cliente (son los de menor valor agregado). Como comentábamos más arriba, en el extremo opuesto (integración vertical hacia actividades de mayor valor agregado) se ubica el segmento total más complejo de BPO: cabe resaltar que en entrevistas relevadas en revistas especializadas varios de los gerentes de CCs hablan acerca del salto de calidad que implicaría ofrecer los servicios de BPO. Sin embargo, este segmento es aún muy poco desarrollado íntegramente desde Argentina. Pero estas modalidades detalladas no agotan la enorme heterogeneidad de demanda de servicios de CC: existen además servicios de soporte técnico, de cobranzas, operaciones bancarias, encuestas telefónicas, entre los principales.

⁶ Consultora Claves (2008).

Para responder a esta demanda y según sea el negocio principal al que se dedique el CC, cada plataforma necesitará desarrollar estrategias de especialización o masividad; tipos de llamados entrantes o salientes, cantidad de posiciones⁷, 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.

En este sentido se destaca la más alta sofisticación y tamaño de los CCs transnacionales, que lleva a una mayor posibilidad de captación de la demanda de los clientes internacionales y grandes clientes locales, por su tecnología más avanzada, mayor cantidad de posiciones y mejor adaptación a requerimientos globales –por ejemplo, medidas de seguridad informática más costosas-.

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 quienes fabrican o reparan auriculares o proveen de mobiliario).

LOS CALL CENTERS Y EL DEBATE SOBRE EL DESARROLLO

La combinación de tipo de cambio alto y trabajadores de alta calificación en nuestro país y la posibilidad real de integrarse productivamente en CGV, sumado a experiencias de regiones y países que han podido mejorar sus índices de desarrollo (por ejemplo China y el aumento de su productividad laboral –véase en Anexo – Gráfico 2) gracias a su estratégica inserción en el mapa productivo global, pone en primer plano el debate sobre qué tipo de inserción económica externa es necesaria para mejorar nuestra competitividad internacional y alterar así ciertos patrones estructurales de subdesarrollo. Como bien sostienen López y Kosacoff (2008) la forma de inserción de los países en la economía mundial es un elemento determinante de sus posibilidades de desarrollo a largo plazo. En este sentido, consideramos que la creación y/o desarrollo de actividades en CGV basadas en ventajas dinámicas (no por bajos costos laborales y/o subsidios) es estratégico para el posicionamiento en el mercado mundial. Desde esta perspectiva analizamos la llegada de los CCs.

⁷ Se llama posición a cada puesto de trabajo con, al menos, una computadora, software y hardware específicos.

Para estructurar este apartado en forma de debate, resulta interesante en primer lugar mostrar la voz de los agentes económicos⁸, para luego presentar nuestros propios argumentos.

La posición de los agentes económicos

En numerosos artículos en revistas especializadas hemos relevado que los referentes de los agentes económicos destacan que en Argentina la actividad de CC se ha posicionado como uno de los líderes de la industria en la región atrayendo “*inversiones en bienes de capital y compra de empresas locales*”, aunque se reclama insistentemente por mejorar la “*progresiva pérdida de competitividad internacional*” a través de subsidios, exenciones impositivas, reducción de cargas patronales y demás beneficios hacia la actividad. Quizás sintetice correctamente esta presión discursiva hacia las instancias estatales frases como la que sigue, habituales entre los referentes en la actividad:

*“Cuando tenés gobiernos que alientan la industria de Perú y Colombia que compiten con nosotros en offshore fundamentalmente a España, a la industria le quedan pocas herramientas porque no maneja el tipo de cambio, ni las regulaciones, ni los subsidios”*⁹

Asimismo, los agentes económicos sostienen que estos beneficios hacia la actividad serían compensados ampliamente por un lado por a) la rápida capacidad de generación de empleo, absorción de trabajadores con dificultades de entrada o reingreso al mercado laboral (jóvenes, mujeres con hijos mayores de 40 años) y b) rápida posibilidad de obtener inversiones extranjeras, tanto en la Ciudad de Buenos Aires como en el interior del país, lo que posibilita el desarrollo en zonas ajenas a las grandes capitales a partir de su “*necesidad lógica de obtener distintos perfiles de*

⁸ En este caso los agentes económicos a los que nos referimos son especialmente CCs grandes –generalmente transnacionales- y cámaras empresariales, que han mostrado una fuerte y efectiva capacidad de lobby.

⁹ Frase extraída de informe de José Romero Victorica, Presidente del CC Allus Global y Fundador de Cámara Empresaria de Servicios y Contactos para Terceros en Córdoba (CESCT).

Disponible: <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/Presentaci%C3%B3n_PromPeru_-_ALLUS_2009.pdf> [2 de febrero de 2011].

skills en grandes volúmenes”¹⁰. Se afirma que la actividad requiere “*niveles llamativamente bajos de inversión para la creación de cada puesto de trabajo*” ya que el costo promedio en Argentina para la creación de un nuevo empleo es de 94 mil dólares, mientras que para la actividad de CC es de 5 mil dólares, esto es 18 veces menos.

Para concluir este repaso de la posición empresarial, cabe resaltar que otro reclamo habitual es que los CCs sean incorporados como beneficiarios de la denominada Ley de Software (Ley 25.922) que otorga estabilidad fiscal al sector y reducciones del 70% en cargas patronales y del 60% en el impuesto a las ganancias. Es importante este punto a los fines de nuestro análisis en tanto implícitamente se está debatiendo sobre el valor agregado de la actividad y su posición en las CGV, lo que lleva directamente a las potencialidades para el desarrollo de las economías nacionales. Los agentes económicos sostienen que la industria de CCs es parte integrante de la cadena de valor del software. La integran a ella por tres aspectos: a) genera puestos de trabajo indirectos en las empresas de software y servicios informáticos que actúan como proveedoras en materia de soluciones tecnológicas para las operaciones domésticas y off-shore; b) capacita personal para que luego pueda incorporarse a las empresas de software y c) desarrolla nuevas tecnologías como la telefonía IP (comunicaciones vía internet) y la banda ancha¹¹.

Los CCs y el desarrollo de empresas y países: mitos y verdades

Ahora contrastemos el discurso de los agentes económicos, intentando articular una mirada amplia que indague en qué tipo de inversiones predominan en los CCs de Argentina (calificaciones y base tecnológica), cuáles son los factores que explican su llegada, qué impactos han mostrado en las economías locales y observar al mismo tiempo las potencialidades de los CCs dentro de las perspectivas de las CGV, qué ventajas dinámicas ofrece y qué posibilidades de integrar verticalmente otros eslabones de la cadena.

10 Las citas en letras itálicas fueron extraídas de la nota de Nicolas Falcioni (habitual editorialista) en Revista Contact Center del Septiembre de 2008, principal revista especializada y “voz” de call centers y cámaras empresariales (en dicha nota el autor utiliza datos elaborados por la Agrupación de Centros de Atención al Clientes de la Cámara Argentina de Comercio (ACAC). Disponible en <http://www.contactcentersonline.com/>

11 Las afirmaciones de este último párrafo fueron extraídas de un documento elaborado por la Agrupación de Centros de Atención al Clientes de la Cámara Argentina de Comercio (ACAC).

Si bien es cierto que los CCs demandan gran cantidad de empleo¹² en diferentes puntos del país y que se abren rápidamente puestos de trabajo por su baja inversión por puesto de trabajo, queremos señalar que la instalación de las empresas está ineludiblemente atada a una estrategia de ganancia donde son centrales los beneficios y exenciones fiscales y laborales y diversas facilidades que les otorgan los estados subnacionales¹³.

A continuación se grafica cómo ha sido el crecimiento del empleo directo en CCs tercerizados luego que cada territorio ha implementado leyes-convenios-decretos con beneficios fiscales y de otros tipos (véase también el Anexo – Tabla 5, donde se detallan pormenorizadamente las características de estos beneficios en cada provincia).

Evolución de la cantidad absoluta (en miles) de empleados de CCs tercerizados en el período 2003-2010 y Año en que se han sancionado las principales leyes-decretos-convenios hacia la actividad de CCs, según territorio¹⁴

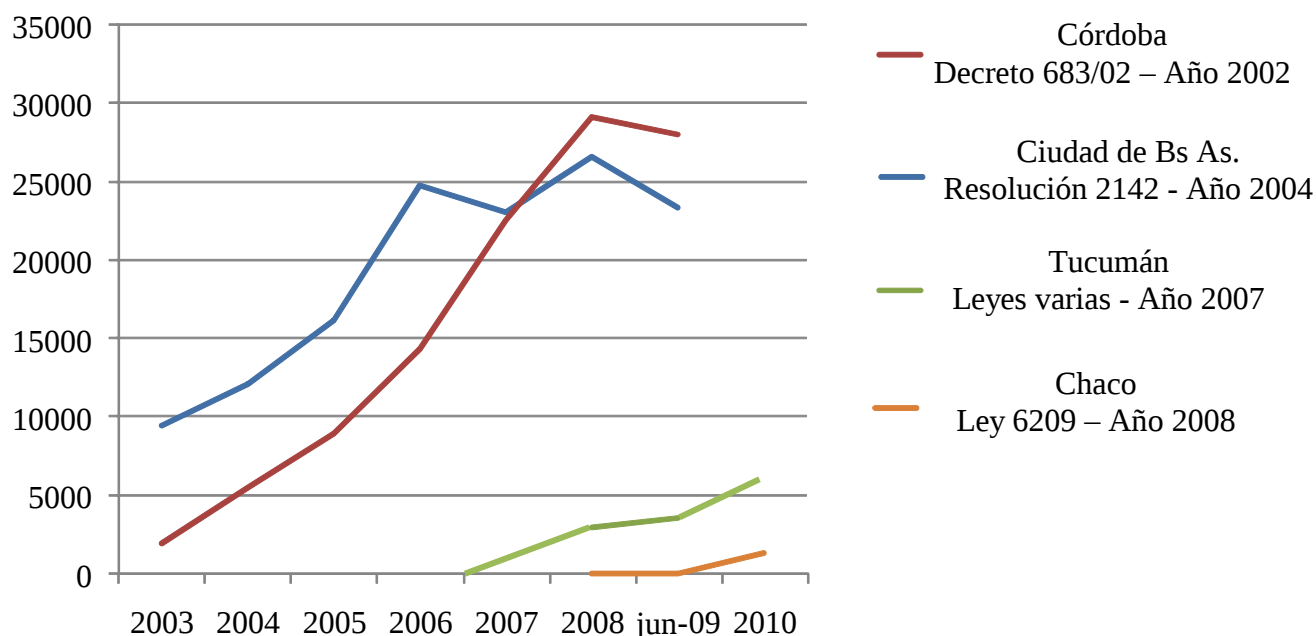
12 Analizar la calidad de dicho empleo excede a los objetivos de este estudio. Sin embargo, nos remitimos a la gran cantidad de estudios sobre condiciones laborales: en todos se subraya la característica general como empleo de baja calidad, no calificante y de alto desgaste para el operador telefónico, la débil representación sindical de éstos, la precarización del empleo en tanto existe una enorme rotación por razones de salud y de escasas posibilidades de crecimiento en la empresa. Para profundizar en ello véanse especialmente varios de los textos de Andrea Del Bono y Silvia Garro, que vuelven altamente inverosímil la afirmación de los agentes económicos acerca de que los CCs capacitan personal para que luego puedan incorporarse a las empresas de software.

13 Bajo la denominación de estados subnacionales agrupamos aquí a las instancias estatales provinciales y municipales.

14 Se han graficado algunos territorios donde existe importante legislación que ha beneficiado en el período a los CCs. En las provincias de Salta, San Luis, La Pampa y –en menor medida- Mendoza también surge el empleo en CCs luego de otorgados beneficios: no se han graficado para no cargar demasiado el grafico, lo que dificultaría su visualización. Esta correlación positiva entre beneficios y localización del CC también se confirma con los casos de la provincia de Bs. As. y Santa Fé: en ellas –en relación al resto de los territorios- se han otorgado menores beneficios y el empleo ha permanecido relativamente estable, o bien ha crecido pero más producto de su expansión inicial donde pesaba más el costo laboral bajo e instalarse en grandes metrópolis, que una ley en particular.

II Jornadas Nacionales sobre Estudios Regionales y Mercados de Trabajo.

Santa Fe, 4 y 5 julio de 2012



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Agrupación Centros de Atención al Cliente de Cámara Argentina de Comercio y datos propios.

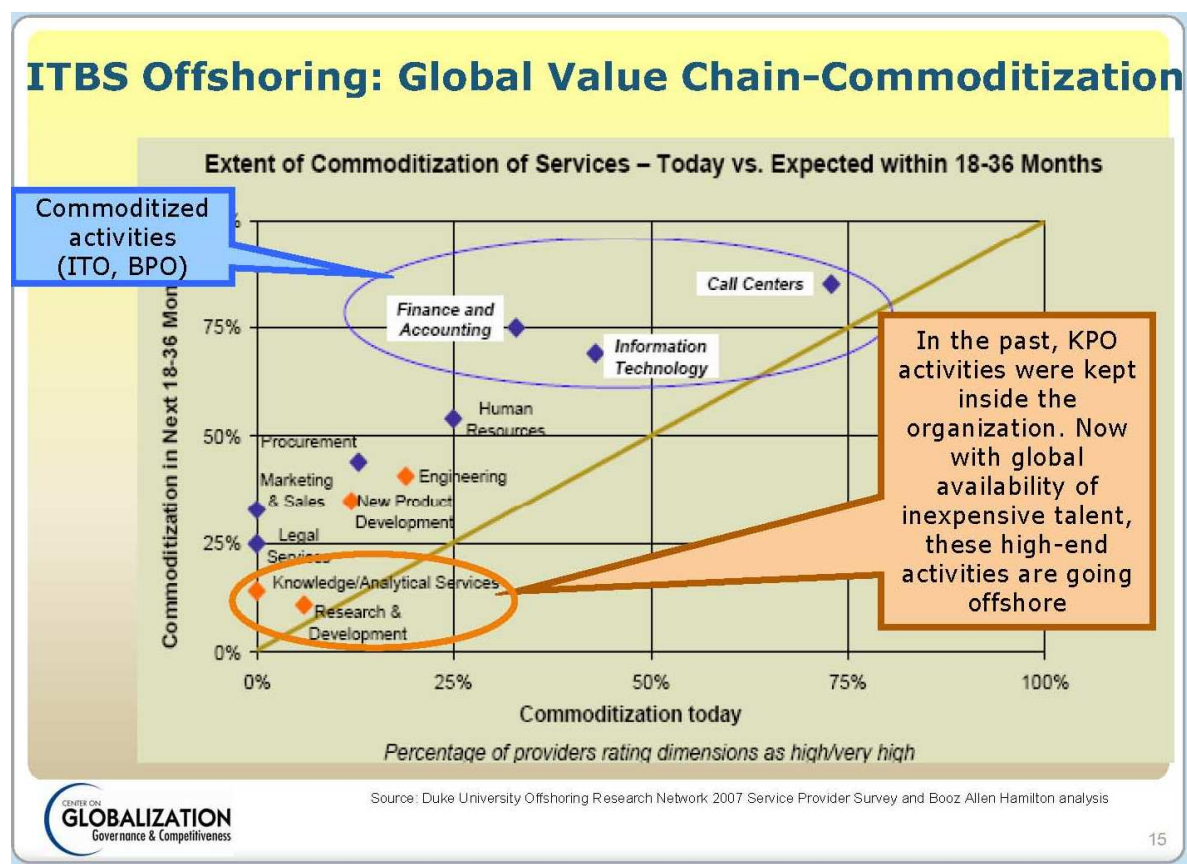
Se observa que el aumento de empleo pega un salto en cada territorio luego de sancionadas leyes-decretos o convenios por cada instancia estatal subnacional. Así se deduce que la localización de CCs es explicada fuertemente por este factor, lo que se suma a un tipo de cambio aún favorable hacia la actividad en tanto los salarios de los operadores telefónicos (principal costo operativo de los CCs) medidos en dólares son más bajos que los del país de origen de las empresas. Si uno tiene en cuenta que además de ello existe un constante pedido de nuevos y mayores subsidios de los agentes económicos, se deduce que la rentabilidad de los CCs no es genuina, está atada a ventajas estáticas (bajo costo laboral) y externas (exenciones impositivas¹⁵).

¹⁵ Respecto específicamente a los beneficios impositivos, se destaca el impacto de la exención de ingresos brutos en la mayor rentabilidad de las empresas. Una funcionaria del Gobierno de la Ciudad de Bs. As., del Área del Centro de Atención al Inversor (Ministerio de Desarrollo Económico) nos comenta: "...15 años de exención impositiva, no contamos ni ABL ni sellos, digamos que no es tan relevante numéricamente como ingresos brutos. Pero solamente ingresos brutos ya le genera a la empresa un ahorro increíble y la posibilidad de capitalizar".

II Jornadas Nacionales sobre Estudios Regionales y Mercados de Trabajo.

Santa Fe, 4 y 5 julio de 2012

Para contrastar la mirada empresarial acerca de las perspectivas futuras de mayor desarrollo que se abre ante la llegada de los CCs es útil recurrir nuevamente a los datos que nos ofrecen Gereffi y Fernández Stark (2008), en este caso sobre los niveles de commoditización actuales que muestra el sector servicios deslocalizados basados en tecnologías de la información y su evolución en el corto plazo.



Como se observa, el segmento KPO deslocalizado (en naranja en el cuadro) muestra escasa proporción de actividades commoditizadas actualmente, sin embargo éstas tienden a crecer en el corto plazo (en ello se destacan las actividades de servicios de ingeniería, desarrollo de nuevos productos y servicios analíticos y de conocimiento). Como bien expresan los autores, la mayor transformación empresarial operará en este segmento, en tanto las actividades de las CGV de mayor valor agregado que hasta ahora eran mantenidas dentro de la organización (in-house) pasarán a ser deslocalizadas gracias a las calificaciones y competencias de recursos humanos globales de bajo

costo laboral. Por tanto las mejores posibilidades para el mayor desarrollo de nuestro país se abren en este segmento: teniendo en cuenta que es el segmento de mayor valor agregado y de menor commoditización en la CGV parece lo más sensato -si se trata de orientar recursos fiscales- ofrecer beneficios a este último segmento.

Por otro lado, el cuadro demuestra que existe un alto nivel de commoditización en las industrias ligadas al ITO y al BPO (en azul en el cuadro), lo que da cuenta de un segmento cada vez más globalizado, y con márgenes de ganancia cada vez más estrechos. Dentro de ellos, la actividad de CCs se destaca por ser la de mayor porcentaje actualmente commoditizado, casi en niveles del 75% y llegando aproximadamente al 85-90% en el corto plazo (en los próximos 18 a 36 meses).

Este dato es central para nuestro análisis, en tanto corrobora que la diferenciación, especialización y/o innovación es escasa en los CCs actualmente y en el futuro. En este sentido, también podemos afirmar que no se utiliza tecnología de punta en la mayoría de los CCs que llegan a Argentina.

Por otra parte, para observar características ligadas al desarrollado de los territorios donde se localizan los CCs, y en base a nuestro mapeado sobre los CCs en nuestro país y el tipo de proveedores que les brindan servicio observamos que es real la dispersión geográfica de empresas de CCs, sin embargo es densamente concentrada la gama de proveedores de mayor tecnología, ya que sólo en la Ciudad de Bs. As., Córdoba y -en menor medida- Rosario encontramos proveedores de mayor sofisticación. Igualmente esta mayor dinamización de otras empresas y -en algunos casos- especialización de proveedores en la implementación o desarrollo de productos y/o servicios demandados por los CCs, no implica en ningún caso desarrollar tecnología de punta (y junto a ello cabe agregar que el origen de empresas proveedoras es extranjero en casi todos los casos) sino más bien implementar tecnología estandarizada en telecomunicaciones (especialmente telefonía IP y banda ancha). En el resto de las ciudades donde se localizan los CCs, su externalidad exclusiva es la de generar empleo. Por tanto resulta difícil asociar los CCs al desarrollo socioeconómico de las economías locales.

Finalmente nos interesa contrastar las posiciones empresariales que intentan confundir los servicios de CCs con las empresas de software y servicios informáticos. Una de las formas de hacerlo es el pedido habitual para que los CCs sean incorporados a los beneficios de la Ley del Software. Sin

embargo, las diferencias son evidentes. Como ejemplo de reciente vigencia vale referirse a los debates en torno a la conformación del Distrito Tecnológico (DT) en la Ciudad de Bs. As.

El DT lo que ofrece es una zona libre de impuestos locales, a nivel ciudad, a través de la ley 2972¹⁶ aprobada en la Legislatura desde el año 2008, que exime impositivamente a las empresas privadas cuya actividad principal refiera a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), del pago de ingresos brutos y ABL (ambos durante un plazo de diez años), Sellos y Delineación y Construcción (ambos eximición total). Además se ofrecen líneas de crédito blandas otorgadas por el Banco Ciudad¹⁷.

El fuerte lobby de los agentes económicos permitió que en la primera versión de la ley se incluya a los CCs como tipo de empresas beneficiarias si se localizaban en el DT. Sin embargo, solamente un mes después fue derogado el Artículo 2º Inciso K, excluyendo así a los CCs. En una de las entrevistas que hemos realizado, un funcionario del Gobierno de la Ciudad de Bs. As., del Área del Centro de Atención al Inversor (Ministerio Desarrollo Económico) nos comenta sobre este tema:

“¿Por qué se excluyó a los call centers del DT? Porque los call center no generan un valor agregado en cuanto a la actividad, por eso se derogó (...) se hizo todo un estudio, no fue al azar...si bien los call centers funcionan acá en Buenos Aires, son empresas generalmente de Estados Unidos, las que van a recibir este cambio. No generarían una promoción para la zona sur, que es el objetivo principal...”.

Respecto a la ley del software este mismo funcionario sostenía:

“La Ley nacional del software también excluye a los call centers. Hasta Nación lo hizo, hasta Nación no los pudo incluir. Esto va mucho a que el “premio” se lo lleva la empresa que está en Estados Unidos, en Londres, y no en Argentina como nación, o en Buenos Aires como ciudad”

16 La ley 2972 se encuentra disponible en <http://www.cedom.gov.ar/es/legislación/normas/leyes/ley2972.html>

17 Esta información se encuentra disponible en: <http://distritotecnologico.buenosaires.gob.ar>

Por todo lo expuesto creemos inverosímil la mirada de los agentes económicos que ligan a los CCs a las empresas del software. Ni siquiera las mismas instancias estatales que han fomentado tan fuertemente la llegada de los CCs, han podido homogeneizarlos a aquel tipo de empresas.

COMENTARIOS FINALES

Respecto a la llegada de CCs, los servicios que se logran captar son los de baja jerarquización donde se obtiene competitividad vía costos laborales bajos y exenciones impositivas, lo que reproduce lo que sostenían López y Kosacoff (2008) en cuanto a que los países de AL se especializan en etapas trabajo-intensivas de la cadena de valor. Señalamos la fragilidad de las externalidades productivas en la actividad de CCs, que funciona tipo enclave, en tanto no genera derrames de conocimiento o acumulación de capacidades tecnológicas ni polos tecnológicos, no atrae la instalación de otras actividades, no inyecta grandes inversiones en inmuebles e infraestructura, no producen una mayor cualificación de sus trabajadores, ni generan importantes divisas para el territorio de localización. Todo lo mencionado permitiría establecer un vínculo mayor con la comunidad donde se instalan.

En este sentido, el caso de los CCs visibiliza un tipo posible de inserción de las actividades globales en nuestras fronteras, donde los territorios se conviertan en simple plataforma para las operaciones de CCs, sin lograr efectos multiplicadores de desarrollo.

A partir de analizar la realidad de nuestro país en la post-convertibilidad y en base principalmente al concepto de CGV, se insiste en la necesidad de (re)orientar recursos fiscales para atraer otro tipo de inversiones, que puedan agregar mayor valor localmente, como podría ser el segmento de KPO; y no seguir brindando exenciones impositivas a actividades –como el de CCs– con una altísima commoditización, de escaso valor agregado e ínfimas externalidades sobre territorios locales.

Por otro lado, conocer las características de la estructura de la actividad también nos permite comprender -en una mirada más coyuntural- cómo se podrían lograr mejores ventajas en la captación de empresas de CCs, como ser: a) obtener mayores márgenes de poder de negociación en la instalación de los CCs para lograr generar mayores vínculos de las empresas con la comunidad local; b) orientar recursos fiscales para recibir los CCs con mayor valor agregado en servicios y de mayor calificación de sus trabajadores y c) intentar atraer la llegada del total o una parte parcialmente mayor

del proceso productivo, es decir, integrar lo mas verticalmente posible la actividad, captando empresas más complejas en cuanto a calificaciones y tecnologías requeridas.

BIBLIOGRAFÍA

Boyer, R. y Freyssenet, M. (2001) *Los modelos productivos*, Buenos Aires, Trabajo y Sociedad/CEIL - PIETTE /IADE /Lumen-Humanitas.

Coriat, B. (1994) *Los desafíos de la competitividad*. Eudeba, Bs. As.

Dabat, Rivera Ríos y Sztulwark (2007) Rentas económicas en el marco de la globalización: desarrollo y aprendizaje, *Revista Problemas del Desarrollo*, vol. 38, Nro 151, octubre-diciembre 2007, México

Del Bono, A. y Henry, L. (2008) La acción sindical en el marco de las formas globalizadas de producción. Reflexiones a partir de la expansión de los call centers de servicios para exportación en Argentina, *Revista Latinoamericana Estudios del Trabajo*, II Época Año 13 N°20, Venezuela, Argentina

----- (2009) *Tercerización de servicios en la Argentina: empleo y gestión de RRHH en los CC.* Sistema de Información para la evaluación y el monitoreo del empleo, el trabajo y la inclusión social, Bs. As.: PNUD ARG/04/03, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2009.

Gereffi, G. (2001) Las cadenas productivas como marco analítico para la globalización, *Revista Problemas del Desarrollo*, vol. 32, Nro 125, abril-junio 2001, UNAM, México

Gereffi, G. y Fernández Stark, K. (2008) *Servicios globales deslocalizados: tendencias e impactos en América Latina y el Caribe*. Ponencia presentada en el Seminario “Servicios empresariales a distancia en AL y el Caribe”, noviembre de 2008, Santiago de Chile, Chile de 2008

López, A., Ramos, D. y Starobinsky, G. (2009) *Clusters de software y servicios informáticos: los casos de Córdoba y Rosario a la luz de la experiencia internacional*, Documento Nro.32 - CENIT, Bs As, Argentina

López, A., Kosacoff, B. (2008) América Latina y las Cadenas Globales de Valor: debilidades y potencialidades en *Revista Journal Vol. 2 Num.1 “Globalizacion, competitividad y gobernabilidad”*, GCG Georgetown University, Universia

II Jornadas Nacionales sobre Estudios Regionales y Mercados de Trabajo.

Santa Fe, 4 y 5 julio de 2012

Kosacoff, B. (comp.) (2009) *Crisis, recuperación y nuevos dilemas. La economía argentina 2002-2007*. Documento de Oficina de CEPAL en Buenos Aires, Bs. As, Argentina

Kosacoff, B. y Mercado, R. (Eds.) (2009) *La Argentina ante la nueva internacionalización de la producción: crisis y oportunidades*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL / PNUD, Bs. As.

Neffa, J. C. y De la Garza, E. (2010) *Trabajo y modelos productivos en América Latina. Argentina, Brasil, Colombia, México y Venezuela luego de las crisis del modo de desarrollo neoliberal*. CLACSO Buenos Aires.

ANEXOS

Cuadro 1. Stock estimado de IED mundial por sector, 1990 y 2004 (en porcentaje)

	1990		2004	
	US\$ millones	%	US\$ millones	%
IED total	1 775 921	100	9 477 090	100
Servicios	868 134	49	5 883 341	62
Electricidad, gas y agua	9 205	1	216 012	2
Construcción	20 436	1	82 733	1
Comercio	211 445	12	1 049 533	11
Hoteles y restaurantes	23 300	1	82 401	1
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	26 424	1	497 003	5
Servicios financieros	357 995	20	1 824 614	19
Servicios empresariales	117 747	7	1 531 728	16
Administración pública y defensa	55	0	11 495	0
Educación	87	0	592	0
Salud	914	0	11 090	0
Servicios sociales, personales y comunitarios	12 301	1	74 194	1
Otros servicios	70 378	4	138 776	1
Sin clasificar	17 847	1	363 170	4

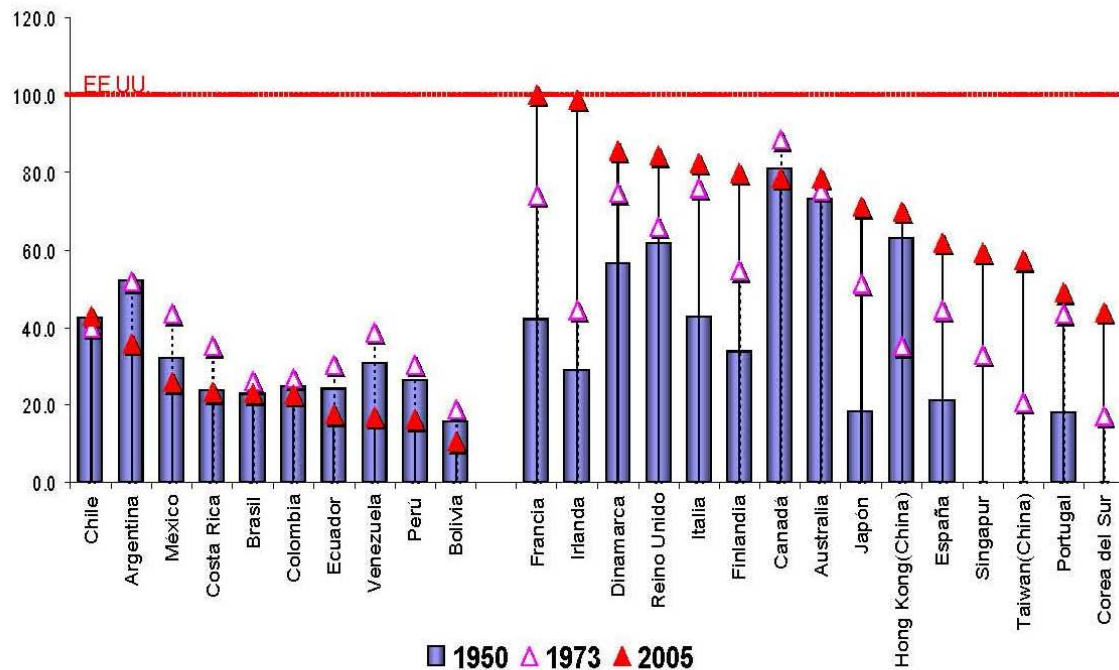
Fuente: UNCTAD (2006a).

Extraído de Kosacoff comps. (2009)

II Jornadas Nacionales sobre Estudios Regionales y Mercados de Trabajo.

Santa Fe, 4 y 5 julio de 2012

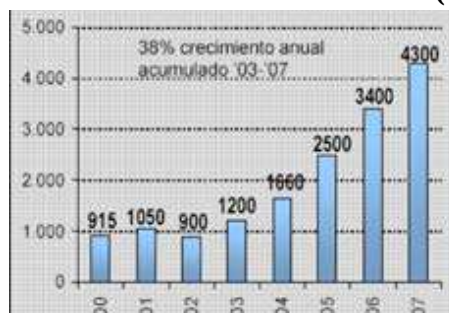
Gráfico 2. Comparación de la Brecha de Productividad Laboral en relación con EEUU (PIB por hora trabajada en cada país como porcentaje del estadounidense)



Fuente: Machinea (2007).

Extraído de López y Kosacoff (2008)

Figura 3. Crecimiento del sector CCs en AL 2000-2007 (en millones de dólares)



Fuente: Clienting Group S.A.

Tabla 4. Principales regulaciones beneficiosas para la instalación y funcionamiento de la actividad de CCs, según territorio.

Provincia-Ciudad	Ley-Decreto- Convenio	Beneficio principal obtenido por los CCs
Córdoba	Decreto 683/02	Exención totales de impuestos a ingresos brutos, sellos e inmobiliario por 10 años. // Subsidios para contratación y capacitación de trabajadores y alquiler de locales.
Ciudad de Bs As	Resolución 2142	Se tributa 0% de alícuota de Ingresos Brutos (desde 2009 se ha pasado a tributar 1%)
Mendoza	Ley impositiva 7.483	Exención de ingresos brutos, sellos e inmobiliarios por 10 años
Tucumán	Leyes varias 7992/8001/8063/806 5/8118	Leyes específicas por empresa. Entre las principales: Subsidios del 30% del sueldo el primer año, luego decreciente hasta el cuarto año // Pago total de alquiler de inmuebles // Subsidio por un monto similar a la inversión total de la compañía
Chaco	Ley 6.209	Eximición de impuestos a los ingresos brutos y sellos en un 100% durante 4 años (luego decreciente) // Compensación por la contratación de mano de obra, que se contrate en la provincia, durante 4 años, en una escala que oscilará entre el 5% y el 30% del sueldo total (condicionada a jerarquía del puesto y edad) // Cesión de inmueble (site instalado en dependencia de Min. de Desarrollo Social). // Cesión de Base de datos de Recursos humanos de organismos de empleo provincial
San Luis	Ley 0637	Exención en el impuesto sobre Exención de ingresos brutos y sellos // Subsidios al sueldo si ocupan trabajadores del Plan de Inclusión y desocupados, en el contexto de Zona Franca
Salta	Convenio marco con Min. de Trabajo de la Nación	Las empresas radicadas en Salta percibirán durante los primeros seis meses \$400 por cada trabajador incorporado, mientras que en el caso de un empleado de más de 45 años el pago se extenderá por nueve meses.
La Pampa	Decreto 3441/2010	No pago de ingresos brutos y cargas sociales por un año si utilizan programa Primer Empleo // Créditos blandos del Banco de La Pampa, contexto de Zona Franca

Fuente: Elaboración propia. ● ▲ ■ ◇ ☐ +