

Redefinición de la dinámica sindical en el sector de telecomunicaciones. Estrategias frente a la subcontratación y la terciarización de la actividad.

Del Bono Andrea y Bulloni Yaquinta Maria Noel.

Cita:

Del Bono Andrea y Bulloni Yaquinta Maria Noel (2010). *Redefinición de la dinámica sindical en el sector de telecomunicaciones. Estrategias frente a la subcontratación y la terciarización de la actividad.* V Congreso Latinoamericano de Ciencia Política. Asociación Latinoamericana de Ciencia Política, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-036/733>

Redefinición de la dinámica sindical en el sector de telecomunicaciones Estrategias frente a la subcontratación y la terciarización de la actividad

Andrea Del Bono
CEIL-PIETTE, CONICET
adelbono@ceil-piette.gov.ar

María Noel Bulloni
CEIL-PIETTE, CONICET
mbulloni@ceil-piette.gov.ar

Trabajo enmarcado en el proyecto de investigación
“Crisis del consenso neoliberal y acción sindical en la Argentina. Viejas y nuevas
formas de organización de los trabajadores: heterogeneidades sectoriales”
PICT-AGENCIA 2007, N° 1672.
Investigadora principal: Dra. Cecilia Senén González.

**Trabajo preparado para su presentación en el V Congreso Latinoamericano de
Ciencia Política, organizado por la Asociación Latinoamericana de Ciencia Política
(ALACIP)
Buenos Aires, 28 a 30 de julio de 2010**

**Área temática:
Política comparada. Sindicatos, movimientos sociales y protesta social.**

Resumen

En esta ponencia presentamos algunas reflexiones contenidas en un trabajo de investigación que busca aportar al debate acerca de las implicancias de las profundas transformaciones productivas que tuvieron lugar en la industria de las telecomunicaciones sobre la dinámica sindical del sector. En análisis se enmarca en las teorizaciones sobre “revitalización sindical”.

Específicamente, nos concentramos en la acción sindical que se registra en torno de la emergente y dinámica actividad de los *call centers* en la ciudad de Córdoba, actividad en torno a la cual se han generado reclamos de encuadramiento sindical, conflictos laborales e instancias de negociación colectiva con características verdaderamente relevantes.

Introducción

En la década de 1990 se registraron en Argentina cambios institucionales que incidieron directamente en la evolución de sector de telecomunicaciones. La privatización de la operadora estatal (ENTEL) se instrumentó junto con una modificación total de los marcos legales que dejó sentadas las condiciones para la segmentación de la actividad, para el desarrollo de líneas de negocios hasta entonces inexistentes, y para el ingreso de nuevos actores a los mercados respectivos. En ese marco, las telecomunicaciones registraron una notable transformación.

Como es sabido, el proceso privatizador no fue exclusivo de nuestro país, sino que abarcó a la mayoría de los países de la región. A finales de la década de 1990 ya habían pasado a manos privadas las principales empresas estatales de telecomunicaciones de América Latina, para ese entonces, más de dos tercios de los países latinoamericanos habían privatizado total o parcialmente a las proveedoras de servicios de telefonía básica (Rozas, 2005).

Sin embargo, a pesar de lo extendido del proceso privatizador, éste no fue homogéneo ni se desarrolló en función de un patrón único. No solamente la reestructuración industrial del sector admitió formas diversas, sino también el planteamiento de las políticas de recursos humanos y de relaciones laborales.

En ese plano, uno de los elementos distintivos del caso argentino estuvo dado por el carácter unilateral del diseño de las políticas de reestructuración que relegaron de las decisiones al hasta entonces muy influyente sindicato único de los obreros y empleados telefónicos (FOETRA). Asimismo, según han analizado Walter y Senén González (2000), el debilitamiento sindical se acentuó con la pérdida del monopolio de la representación de los trabajadores del sector cuando, con los nuevos negocios y las obras de modernización, entraron en escena numerosas empresas subcontratistas y nuevos sindicatos como la Unión Obrera de la Construcción (UOCRA) y el Sindicato de Empleados de Comercio (FAECYS).

En ese escenario crecientemente complejo desde el punto de vista de las relaciones laborales se produjo durante la década de los '90s la ampliación de segmentos estratégicos para las telecomunicaciones con el ingreso de nuevos operadores; se privatizaron los servicios móviles celulares mediante la concesión de licencias a empresas operadoras privadas y se desarrolló la provisión de servicios de Internet y de valor agregado a la telefonía básica y/o móvil (Rozas, 2005).

En la actualidad, el sector de telecomunicaciones trasciende largamente su consideración original como un vehículo de transmisión de voz, situación que ha terminado de profundizar la heterogeneización de los actores sindicales involucrados.

En dicha complejización convergen varios procesos (Senén González y Garro, 2008; Del Bono y Henry, 2008): el ingreso de nuevos actores a la telefonía argentina – expresado, por ejemplo, en la expansión de *call centers*, entre otros-; la expansión de acuerdos y convenios colectivos diferenciados por empresa, por sindicatos y por región – como por ejemplo, convenios colectivos de *telemarketers*, de *call centers*, de locutorios, de cooperativas, etc.-; el aumento de la fragmentación sindical -desafiliación de varios sindicatos de la Federación FOEESITRA-; el desarrollo de varias iniciativas tendientes a crear un nuevo sindicato de teleoperadores –que contemple la naturaleza *sui generis* del

trabajo de los operadores de *call centers*-; la creación de un nuevo sindicato en Buenos Aires (FOETRA sindicato Buenos Aires) y de una nueva Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL).

Las reflexiones que desarrollamos en la presente ponencia, están enmarcadas por este panorama, ciertamente complejo, y se desprenden de un trabajo de investigación en curso, que se encuentra actualmente en su etapa de indagación exploratoria.

Nuestro trabajo depende de un Proyecto de Investigación de mayor alcance que toma como punto de partida el efecto atomizador que tuvieron sobre la acción de los sindicatos las reformas neoliberales y privatizadoras de la década de 1990 y que se propone analizar, en la etapa actual de recuperación económica argentina y de crisis del consenso neoliberal, la pertinencia de las tesis sobre “revitalización” sindical, con un enfoque comparado que abarca varios sectores y actividades económicas¹.

Puntualmente, nuestras reflexiones atañen a las transformaciones que viene experimentando el sector de las telecomunicaciones y a su impacto sobre la actividad sindical. Específicamente, nos concentramos en la acción sindical que se registra en torno de la actividad de los *call centers* gestionados por empresas tercerizadoras de servicios ya que ésta es una de las nuevas actividades económicas emergentes en torno a la cual se han generado reclamos de encuadramiento sindical, conflictos laborales e instancias de negociación colectiva.

En esta oportunidad, exhibimos algunos resultados preliminares de nuestro estudio, concentrándonos en el análisis de los rasgos más relevantes que han manifestado los procesos antes mencionados la ciudad de Córdoba, una de las ciudades que actualmente lidera y concentra el desarrollo y la localización de *call centers* en nuestro país, y en donde los conflictos de encuadramiento sindical y la movilización de trabajadores se han manifestado con un alcance notable y con un considerable nivel de visibilidad.

En términos metodológicos, nuestro trabajo está basado en el análisis de fuentes documentales -prensa periódica, páginas *web*, boletines electrónicos, bibliografía especializada, etc.- y en un primer examen de un conjunto de entrevistas realizadas recientemente durante la primera fase del trabajo de campo de nuestra investigación². Agradecemos, entonces, a nuestros entrevistados.

¹ Estas reflexiones se inscriben en el Proyecto “Crisis del consenso neoliberal y acción sindical en la Argentina. Viejas y nuevas formas de organización de los trabajadores: heterogeneidades sectoriales” PICT-AGENCIA 2007, N° 1672.

² Hemos entrevistado a los actores más relevantes de los diversos ámbitos del sector-académicos, gremiales, laborales, empresariales- , en mayo del corriente año realizamos en Córdoba las primeras entrevistas de nuestro estudio. Las entrevistas que utilizamos en este texto corresponden a entrevistas - individuales y grupales- a referentes de las organizaciones colectivas de trabajadores más significativas del sector: el Sindicato de teleoperadores, la Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines de Córdoba (ATCCAC), a la Coordinadora de Trabajadores de Call Centers y empresas de Telefonía Celular (La Coordinadora) y al colectivo Calls en Lucha.

1.- Los *call centers* cordobeses: claves de su localización

Durante la última década, a partir de la devaluación monetaria de 2002 y de la generalización de la tendencia de deslocalización de servicios (*offshorización*) se desarrolló rápidamente en Argentina la actividad de los *call centers*. Asimismo, el crecimiento sostenido que registraron las economías latinoamericanas durante los últimos años fue un estímulo para la localización de *call centers* en la región³.

Como acabamos de mencionar, Córdoba es una de las ciudades que lidera el desarrollo y la localización de *calls centers* en el país concentrando un tercio del total de los empleos generados por esta actividad, que según estimaciones de la Agrupación de Centros de Atención al Cliente de la Cámara Argentina de Comercio (ACAC), rondaban los 65.000, a finales de 2008. Los cerca de 20.000 empleos con los que contarían los *call centers* cordobeses, se encuentran distribuidos entre alrededor de dieciocho empresas, grandes y medianas, que hoy conforman *a grosso modo* el sector de *call centers* tercerizados en esta localidad, un 30% de estos empleos se vinculan con el negocio *offshore*.

Entre estas empresas, se encuentran las tercerizadoras de *call centers* multinacionales más importantes del país, como Allus Global BPO Center (ex – Actionline Córdoba) Atento, Teleperformance y ApexSykes; como así también otras importantes firmas de capitales extranjeros, como Jazzplat SA, (subsidiaria de la compañía telefónica española JazzTEL) y nacionales, como el Grupo Multivoice, y Telemercado.

El proceso de rápida consolidación experimentado por los *call centers* en Córdoba, responde a un conjunto de variados factores. En primer lugar, cabe destacar que esta provincia fue la primera que, en 2002, -y la única hasta 2006- otorgó beneficios fiscales a la actividad de los *call centers* para captar las inversiones del sector. A través de decreto provincial 683/2002, el ex gobernador José Manuel De la Sota y años más tarde con la sanción legislativa de la ley 9232 en 2005, se estableció que las empresas tercerizadoras de *call centers* contarían con la exención total del pago de impuestos por ingresos brutos, de sellos e inmobiliarios, por diez años. Las tercerizadoras que localizan sus operaciones en Córdoba encuentran, además de estos incentivos, una fuerza de trabajo abundante compuesta por mano de obra con buena formación. Como es bien sabido, los *call centers*, son una industria de mano de obra por excelencia y Córdoba es una de las localidades del país que cuenta como ventaja comparativa la gran disponibilidad de jóvenes universitarios.

En tal sentido, merece una referencia el activo (y discutido) papel desempeñado por la Universidad Nacional de Córdoba como articuladora de pasantías dirigidas a estudiantes dispuestos a realizar una experiencia laboral en los *call centers* provinciales. Como se sabe, este tipo de programas ha sido desactivado a nivel nacional por considerarse que en la práctica, como claramente sucedió en los *call centers* cordobeses, la función formadora de la pasantía termina desvirtuándose para transformarse en una modalidad más de empleo

³ El mercado latinoamericano de tercerización de *call centers* creció durante 2007 un 26%, registrando ingresos cercanos a 4.700 millones de dólares, la actividad de los *call centers offshore* fue responsable del 22% de dicha facturación (Frost & Sullivan, 2008). En Argentina, la facturación de las empresas tercerizadoras de *call centers* rondó en los 2.000 millones de pesos durante 2008, sobre dicha facturación un porcentaje del 33% correspondió a las exportaciones de servicios (\$500 millones) (Convergencia, 2008).

barato⁴. La Universidad ofrece además, un conjunto de cursos que apuntan a la formación continua y estratégica de los mandos medios del sector⁵.

2.- Convenio colectivo y encuadramiento: paravalanchas de la negociación de fondo

Como es sabido, el encuadramiento sindical consiste en ubicar a un trabajador o grupo de trabajadores en el ámbito de la representación de un sindicato, precisando, en un caso concreto, el ámbito de validez, ya sea geográfico, de sector o actividad, que tiene la resolución administrativa que concede la personería gremial a un sindicato de primer grado, es decir, precisa el ámbito al que pertenece un grupo de trabajadores de un sector o de una empresa (Vázquez Vialard 1999).

A nuestro entender, el encuadramiento sindical de los trabajadores del sector de empresas tercerizadoras de *call centers* refleja una de las formas concretas en que se manifiesta el retroceso de la capacidad de negociación del trabajo frente a los procesos de privatización y subcontratación del sector de las telecomunicaciones que tuvieron lugar en nuestro país (Senén González y Garro, 2008; Del Bono y Henry, 2008; Garro, 2010).

Según hemos analizado en alguna otra oportunidad (Del Bono, Henry 2008), la evolución del sector de telecomunicaciones se vincula, en algún punto, con la situación de los empleados de *call centers* ya que ésta es una de las nuevas actividades emergentes que han quedado encuadradas en otros sindicatos que no son el telefónico y definida, como actividad, en términos borrosos. En esos “otros” sindicatos, los trabajadores quedan comprendidos en el marco de una representación sindical fragmentada, y por convenios con peores condiciones generales en comparación al que rige para los telefónicos. Esto es lo que ha ocurrido en el caso de los *call centers* gestionados por empresas tercerizadoras y ello contribuye a reducir la capacidad de negociación de los trabajadores de esta actividad.

En nuestro país, los empleados de los *call centers* tercerizados se encuentran legalmente encuadrados por el Convenio Colectivo de Empleados de Comercio (CCT N°130/75) y no por un sindicato de telecomunicaciones o, en su defecto, por un convenio específico de telemarketing. Asimismo, existen otros dos convenios específicos para la actividad de telemarketing (Garro, 2008): el firmado entre los sindicatos telefónicos (FOESITRA y FOETRA)⁶ y la empresa Telecom, y el convenio colectivo firmado por el Sindicato de Comercio y la Cámara de Empresas de Servicios de Contactos para Terceros de Córdoba (CESCT), con alcance sólo en la provincia, sobre el que volveremos en un momento. Dado el alcance acotado del convenio de los sindicatos telefónicos con Telecom,

⁴ El 31 de diciembre de 2008 entró en vigor la nueva Ley de pasantías, la 26.427, reemplazando a la 25.165, sancionada en 1999, y al decreto 487 del año 2000. La nueva Ley busca recuperar el carácter educativo de las pasantías y evitar el fraude laboral. De acuerdo a la nueva norma, las pasantías tendrán un máximo de un año y medio, con jornadas laborales de 4 horas. Además, ahora los estudiantes recibirán todas las atribuciones de los empleados (salario, obra social, beneficios regulares y licencias, según el convenio).

⁵ Se trata del primer programa Certificado en Gestión de Calidad de Contact Centers de Córdoba, iniciado en septiembre de 2006, dictado por la Facultad de Ciencias Económicas de la UNC y el Centro de Formación Profesional en Contact Centers, véase: “Respuesta académica a una crisis en crecimiento”, Suplemento especial, revista Contact Centers (<http://www.contactcentersonline.com/suplementos.php>).

⁶ Convenio Colectivo de Trabajo 538/03 "E", Telecom Argentina Stet France Telecom S.A. y Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones, y Convenio Colectivo de Trabajo 576/03 "E", entre FOETRA Sindicato Buenos Aires y Telecom Argentina.

la situación de los trabajadores de *call centers* responde mayoritariamente al CCT 130/75. Este último abarca una gran diversidad de actividades de comercio y no contempla las tareas propias del trabajo de los empleados de los *call centers*.

Esta situación coloca a los empleados del sector en un terreno nebuloso e inespecífico en casi todos los campos (Del Bono, 2008): desde la definición de la duración de la jornada laboral, pasando por el control y la regulación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, hasta llegar al terreno de las retribuciones -donde no existe una tabla de salarios unificada común para todos los trabajadores del sector-. Tomando como base el convenio colectivo 130/75 los agentes telefónicos quedan asimilados a las categorías de empleado administrativo o a la de vendedor, puestos que no reflejan la especificidad del trabajo de los centros de llamada.

Asimismo, el convenio del Sindicato de Comercio implica condiciones laborales menos favorables en términos relativos. Como explican Senén González y Garro (2008:163), a pesar de que los convenios colectivos de trabajo específicos para *telemarketers* firmados por los sindicatos telefónicos presentan el mayor nivel de descentralización posible (son convenios firmados por un sindicato local, con una empresa y para un grupo de trabajadores) son, sin embargo, notoriamente superiores al convenio colectivo de actividad de FAECyS, la federación nacional (Federación Argentina de Empleados de Comercio y Afines). Pese al auge de la negociación colectiva la FAECyS no ha renovado su CCT de 1975 y los acuerdos salariales alcanzados en de los últimos años pueden ser juzgados como modestos en comparación a las negociaciones de otros sectores de actividad.

Puntualmente, en el caso que nos ocupa -el encuadramiento sindical de los trabajadores de *call centers* de Córdoba-, hay algunos hechos que merecen ser destacados como elementos constitutivos del entramado institucional y político que hace a las relaciones laborales y a la acción sindical en los *call centers* de la provincia.

En primer lugar, el “espíritu pionero” del empresariado cordobés, que conformó en la provincia la primera Cámara de empresas del sector de *call centers* tercerizados. Esto ocurrió en 2005, cuando las empresa que lideraban la actividad -Action Line, Apex, Multivoice, Telemercado, Tecnovoz y Promarket-, se nuclearon para conformar la Cámara de Empresas de Servicios de Contactos para Terceros (CESCT) que tendría -de ahí en más- un rol clave en la dinámica de las relaciones laborales del sector. En ese momento, se estimaba que el sector ya empleaba a unas de 10.000 mil personas y el horizonte de crecimiento era promisorio; las empresas esperaban continuar con la expansión de la actividad y fortalecer el negocio de exportación de servicios.

En función de estas metas sectoriales la CESCT buscó consolidar las referidas “ventajas comparativas” y el “buen clima de negocios” para la localización de *call centers* en Córdoba con la firma del Convenio Colectivo de trabajo N° 451/2006 con la Asociación Gremial de Empleados de Comercio de Córdoba (AGEC) y la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECyS). Se trata de un convenio anexo al de Empleados de Comercio (130/75), exclusivamente pensado “para la actividad de servicio de contacto para terceros”.

Es destacable, por cierto, que el acuerdo en torno al nuevo convenio colectivo se produjo en un momento álgido de movilización de los empleados del sector y de disputa

intersindical por el encuadramiento⁷. Esa movilización recogía los ecos de los episodios vividos un año antes en Buenos Aires, con la primera impugnación colectiva del encuadramiento de la actividad, derivada de la protesta que protagonizaron los empleados de Atento, empresa filial del grupo Telefónica, respaldados por la Federación de Obreros y Empleados de Telefónicos de la república Argentina (FOETRA), Sindicato Buenos Aires. Dicho conflicto se constituye, hasta la actualidad, como el caso más resonante de disputa de encuadramiento de los trabajadores de *call centers*.

Si interpretamos los alcances del convenio sobre ese escenario vemos, en primer lugar, que el verdadero triunfo de los empresarios fue quitar de la agenda de discusión la cuestión del encuadramiento. El convenio 451/2006 representó, en tal sentido, un “punto y aparte” de las patronales (Lisdero, 2009) y el fortalecimiento de las empresas de la Cámara y de sus alianzas con el gobierno provincial y con el sindicato de Comercio.

Un sindicato como el de Comercio, *aggiornado* y permeable a las exigencias planteadas por la terciarización y la flexibilización productiva, ofrecía a los empresarios “*un horizonte de certeza respecto a cómo serían [serán] las relaciones laborales, las condiciones y remuneraciones de ahí [aquí] para el futuro*”⁸. Por su parte, el sindicato consiguió asegurarse, con la firma del convenio, el aporte compulsivo de la cuota sindical de una importante y creciente masa de trabajadores.

Según nuestro análisis, el convenio 451/2006 es una muestra clara de la resultante de un juego de fuerzas, en el que las empresas –aliadas con el poder político local- tomaron la delantera en la negociación laboral. En términos de los contenidos, el referido convenio está hecho “a medida” de las tercerizadoras: no se aleja de las vagas e imprecisas definiciones del convenio marco N° 130/75, tampoco implica mejoras en las condiciones salariales ni del medio ambiente laboral de los empleados de *call centers*.

3.- La cuestión sindical: la representación de los trabajadores en disputa

Según hemos mencionado en la presentación de este texto, la pregunta que orienta nuestro trabajo de investigación nace del análisis de la Argentina más reciente, el país que emerge de la crisis de 2001 con reactivación económica y caída del desempleo y en la que se ha avanzado progresivamente en la recuperación de las instituciones laborales, desmontadas en la década de 1990 (Palomino y Trajtenberg, 2007). En ese marco se registra un renovado protagonismo de las organizaciones sindicales, comparativamente con el rol débil y atomizado que habían jugado en los años ‘90s. Dicho protagonismo se viene

⁷ Cabe agregar que los conflictos de encuadramiento también se han manifestado en el plano judicial, a través de diversos juicios llevados a cabo por trabajadores en forma individual. Recientemente, se ha dado a conocer un fallo –fuero laboral de Córdoba- que reconoció el encuadre convencional en el Convenio n°201/92, que es el Convenio de actividad de los trabajadores telefónicos de todo el país. (fuente: <http://somostelefonicoscba.blogspot.com/2009/04/fallo-completo-quiroya-diaz-aplica.html>). Si bien este fallo es del año 2009, y esto es muy significativo, merece señalar que corresponde a una demanda por tareas realizadas previo a la firma del CCT 451/06.

⁸ Palabras de Juan Schiaretta, vice gobernador de la Provincia de Córdoba, en el acto de apertura del II Congreso de *Call Centers* del interior del país, 30 de agosto de 2006, Gacetilla de Prensa, Gobierno de la Provincia de Córdoba, 30 de agosto de 2006 (<http://www.cba.gov.ar/vernota.jsp?idNota=169822>).

manifestando de distintas formas: aumento del conflicto laboral, de los trabajos afiliados y de las negociaciones colectivas de trabajo.

El Proyecto de investigación al que se integra nuestra indagación sectorial se pregunta por los alcances de esa “efervescencia”, tratando de determinar si esa mayor actividad negocial y visibilidad sindical implica un proceso real de “revitalización” (Frege y Kelly, 2003). Entenderemos como tal, en clave anglosajona, aquella situación en la que los sindicatos concentran sus energías en desplegar nuevas estrategias de acción, repertorios de acción sindical renovados, destinados a promover su fortalecimiento.

Las nuevas estrategias a las que nos referimos son, puntualmente, las siguientes (Frege y Kelly, 2003: pag. 55): afiliación de nuevos miembros y fortalecimiento de la representación en los lugares de trabajo; reestructuración de la organización sindical es pos de su fortalecimiento, de su horizontalidad y de la conquista de mayor peso político; construcción de coaliciones y alianzas con diversas organizaciones de la sociedad civil y la ampliación de la “agenda” de temas –trascendiendo las estrictamente sindicales-; sostenimiento de canales de negociación con los empleadores, estableciendo relaciones de cooperación, para superar las situaciones clásicas de antagonismo; despliegue de acciones políticas orientadas a mejorar la relación de fuerza de los sindicatos de cara a la negociación de leyes laborales y de regulación del mercado de trabajo; fortalecimiento de una red de vínculos internacionales para mejorar el intercambio de información comparada entre países y regiones con el objetivo de mejorar el poder de negociación a escala global.

Teniendo en mente estos elementos, en este apartado nos interrogamos acerca de la naturaleza de las prácticas llevadas adelante por los actores sociales más relevantes involucrados en la disputa por la representación gremial de los trabajadores de *call centers* en la ciudad de Córdoba, intentando reflexionar en qué medida estas prácticas pueden ser interpretadas como un genuino proceso de revitalización sindical en el sector. Nos detenemos primero en el análisis de las estrategias desplegadas por los actores sindicales más tradicionales, luego examinamos las iniciativas llevadas adelante por las organizaciones gremiales emergentes en este período y finalmente, en forma complementaria, indagamos en las experiencias de algunas de las agrupaciones que si bien no han sido conformadas de acuerdo a una estructura sindical como las anteriores, han llevado adelante una serie de acciones que han adquirido una notoria visibilidad e importancia en esta coyuntura.

El liderazgo sindical tradicional: el sindicato telefónico

La primera pregunta que surge del análisis de la conformación actual del escenario de las relaciones laborales en el sector cordobés de *call centers* tercerizados, atañe a las acciones encaradas por las organizaciones sindicales de los telefónicos, en pos de la representación de los trabajadores de la actividad. Según acabamos de analizar, el encuadramiento sindical y el convenio colectivo que definen la situación y las condiciones de trabajo de los empleados de los *call centers* en la ciudad de Córdoba sería reflejo, en un primer nivel de análisis, del éxito conseguido por las empresas tercerizadoras en imponer sus condiciones por sobre las del trabajo.

El convenio 451/2006 es el único convenio del país, firmado por un grupo de empresas tercerizadoras de *call centers*, nucleadas en una Cámara de empresas de “servicios de contactos” y un sindicato de primer grado. En el resto de país, la presencia

activa del gremio telefónico –puntualmente FOETRA-FATEL-que reclama por el reencuadramiento de los agentes de los *call centers*, ha representado un freno para la firma de convenios de empresa o sectoriales. En este sentido, aunque los empleados de los *call centers* han sido encuadrados “de hecho” en el sindicato de comercio y por el convenio 130/75, no ha llegado a sentarse como precedente, un acuerdo como el de la ciudad de Córdoba.

Sin embargo, según representantes del Sindicato de obreros y empleados telefónicos de Córdoba, SOETC -adherido a FOEESITRA-, la afiliación de los trabajadores de *call centers* habría sido siempre una prioridad para la conducción del sindicato. De hecho, las medidas adoptadas en tal sentido fueron numerosas. A partir del análisis de la documentación que nos facilitara el SOETC, estamos en condiciones de reseñar algunas de las acciones de mayor relevancia:

En primer lugar, podemos destacar el envío de una serie de notas a las empresas del sector (en ese entonces a: Action Line CBA.S.A., Centro Interacción Multimedia S.A. (Apex-América), Market Line S.A.(Multivoice), Atento Argentino S.A., PROMAR S.R.L., Telemercado) durante los meses de junio y julio del año 2005 –previo a la conformación de la CESCT y a la firma del CCT 451/2006- para solicitarles una audiencia para “discutir la implementación de las medidas pertinentes para encuadrar al personal dependiente de esa empresa en alguno de los Convenios Colectivos de Trabajo, que contemplan la actividad principal que desempeñan. Estos son, 201/92 o 538/03 “E”.”

Sólo dos empresas respondieron a esta solicitud, ambas negando la pertinencia de la convocatoria y argumentando que “siendo la actividad esencial de estas empresa la prestación de servicios a terceros, las relaciones laborales del personal están alcanzadas por las normas convencionales que regulan la actividad comercial y de servicios en todo el país”, -y agregan- “disposiciones que cumplimos desde el inicio de la actividad”.

En agosto del mismo año, a pedido de SOETEC se realizan inspecciones por inspectores designados por la Secretaría de Trabajo de la Provincia, y, ante la fijación de audiencias para exhibir la documentación laboral, las empresas (Apex y Action Line) pidieron la exclusión de la audiencia de SOETC, quien ante esta situación fijó posición y se elevaron las actuaciones a la superioridad para su conocimiento y resolución.

Hacia fines de 2005, una vez conformada la Cámara, (CESCT) el sindicato vuelve a comunicarse con los representantes empresariales para “promover la negociación colectiva a los fines de la celebración de un Convenio Colectivo de Trabajo de rama de actividad *call center* o *contac center*.”; y en paralelo, pide audiencia al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTESS) a los fines de la constitución de la Comisión negociadora y meses más tarde, en mayo de 2006, reitera este pedido.

En julio de 2006, tal como ya hemos analizado, tiene lugar la homologación del CCT 451/06 AGECE-FAECyS y CESCT, publicado en Boletín oficial el 11/7/2006. Inmediatamente, el 1/8/2006, se presenta impugnación frente al MTESS por FOEESITRA, quien declara que el CCT 451/06, “niega a la actividad de los *call center* como parte de la actividad de las telecomunicaciones y por ende la inhabilita como legítimo e histórico representante sindical de sus trabajadores. (...) Resulta claro que la actividad de los trabajadores de *call center* o *contact center* es una actividad correspondiente a las Telecomunicaciones, que se realiza a través de operadores telefónicos o teleoperadores. Y

que la representación de ese personal, resulta indudable y conforme a la amplitud de la Personería Gremial nº 633 de la FOEESITRA y de la Personería gremial nº 1192 de su sindicato adherido, el Sindicato de Obreros y Empleados Telefónicos de Córdoba (SOETC).” Durante 2006, FOEESITRA Y SOETC interponen una serie de recursos jerárquicos, que son rechazados por el MTEySS durante 2007.

Ante la negativa de la Cámara Nacional de Apelaciones de Trabajo, como última medida, en septiembre de 2008 SOETC lleva adelante una presentación ante la Comisión Arbitral de la CGT, en donde se pide que la Cámara se expida otorgando el encuadramiento sindical a SOETC para todos los trabajadores que se desempeñen en los *call center* de la provincia de Córdoba. La Asociación Gremial de empleados de comercio de Córdoba (AGEC) se presenta, niega que SOETC “se encuentre legitimada para representar a los trabajadores de las actividades denunciadas”, e impugna en su totalidad la presentación de SOETC. La AGEC argumenta que “ninguna duda hay que la actividad de *call center* son actividades comerciales, ya que comercializan sin lugar a dudas servicios.” En marzo de 2009 la comisión arbitral de la CGT resuelve rechazar la petición formulada por SOETEC.

Con esta presentación –más o menos detallada- de las medidas adoptadas por FOEESITRA Y SOETC para conseguir el encuadramiento de los trabajadores de los *call centers* cordobeses, buscábamos reflejar la gran complejidad que conlleva para los gremios telefónicos la vía administrativa y judicial.

En el caso que nos ocupa podríamos además manejar como una hipótesis que la fortaleza del “acuerdo” existente entre las empresas tercerizadoras, el gremio de comercio, y las autoridades provinciales, en torno a la definición del encuadramiento sindical, permitía anunciar que ese tipo de acciones serían una vía muerta. Aún así, durante el tiempo que consumieron las acciones judiciales, el SOETC no parece haber desplegado otro tipo de repertorios de acción, de movilización, ni de negociación.

En este sentido, si analizamos el caso de Córdoba desde el prisma de la “revitalización” aplicándolo a la interpretación del accionar del SOETC, resaltaremos el carácter “clásico” de la estrategia puesta en juego. En sintonía con el accionar negociador y nulamente reivindicativo de su federación (FOEESITRA), el sindicato de telefónicos de Córdoba no avanzó en la implementación de estrategias que trascendieran las instancias burocrático-administrativas. Las posibles “nuevas estrategias” contenidas en la modelización de Frege y Kelly (2003) habrían estado ausentes en el accionar de este sindicato de viejo cuño, dotado de una estructura organizacional diseñada a la medida de los trabajadores y del empleo típico -estable y de calidad- de la extinta operadora telefónica estatal. Como es sabido, la representación de los trabajadores subcontratados con trabajos no tradicionales, plantean a la acción sindical nuevos desafíos.

Nuevos actores y estrategias: la interpelación de las formas clásicas de organización

Los telefónicos no fueron los únicos actores involucrados en la disputa de la representación gremial de los empleados de *call centers* cordobeses. Desde 2005, se han ido conformando diversos colectivos -preocupados fundamentalmente por las condiciones de trabajo predominantes en los *call centers*- que también interpelan el carácter que ha asumido la representación de estos trabajadores bajo el gremio de comercio. Algunos de estos grupos, defienden la reivindicación del reencuadramiento en telefónicos; otros, en

cambio, proponen la alternativa del sindicato propio -distinto al de comercio y telefónico-; finalmente, hay quienes no descartan la alternativa de cambiar las actuales condiciones de representación actuando “al interior” del sindicato de Comercio.

En este apartado analizaremos las estrategias que despliegan estos nuevos colectivos de trabajadores que también aspiran a representar y a organizar a los trabajadores de los *call centers* tercerizados de la ciudad de Córdoba. Nuevamente, intentaremos caracterizar, la naturaleza de sus prácticas.

Las organizaciones de las que nos ocuparemos ahora adquirieron cierta notoriedad durante el año 2006 que, como señala Lisdero (2009), fue un año muy cargado en lo que respecta a la visibilidad del conflicto protagonizado por trabajadores de *call centers* en la provincia. En este contexto, tuvieron lugar diversas acciones, como cortes de calzadas, acampes, creación de blogs, escraches a empresas, entre otras. Si bien las primeras acciones de estas organizaciones de base no estuvieron siempre coordinadas entre todos los colectivos, contribuyeron a la consolidación y a la difusión del accionar encarado.

Una de las agrupaciones de mayor visibilidad ha sido el (auto) denominado ***Sindicato de Teleoperadores de la República Argentina***. Este colectivo nace en la provincia de Córdoba durante 2005 como una iniciativa de un grupo de jóvenes trabajadores de *call centers*, muy homogéneo desde el punto de vista político e ideológico (eran militantes del partido político Patria Libre), que buscó crear un sindicato propio, una alternativa distinta al sindicalismo “hegemónico” y “corrompido” que representaban los gremios cordobeses de comercio y telefónicos (Lisdero, 2009).

Según surge del análisis de nuestras entrevistas⁹, para quienes integraron el Sindicato de teleoperadores, la definición del encuadramiento de la actividad en la provincia dejaría ver la estrecha relación existente entre los intereses de las empresas, del gobierno local y la cuestión de “cómo acá se arma la repartija sindical de la representación gremial”, en donde los sindicatos de comercio y telefónicos más que rivales, como lo son en Buenos Aires, podrían ser considerado “socios”. Con esa lectura, quienes fundaron esta agrupación decidieron crear un gremio propio. La alternativa que interpretaron más viable dadas las características del modelo sindical argentino¹⁰ fue la conformación como un sindicato de oficio (de ahí la denominación de “sindicato de teleoperadores” y no de trabajadores de *call centers* en general), para evitar la compulsión de afiliados con el sindicato de comercio, siendo ésta una opción que fue considerada como una vía muerta.

Con el objetivo de amplificar su accionar a través de la constitución de alianzas, el *Sindicato de teleoperadores* avanzó en acuerdos con otros colectivos de base de Buenos Aires¹¹ y de Mar del Plata, pensando en la posibilidad de llegar a plantear un sindicato de oficio a nivel nacional, para normatizar en general la actividad en todo el país. Este planteo

⁹ Entrevista realizada a un informante clave, abogado de este sindicato. Córdoba, mayo de 2010.

¹⁰ Nos referimos en particular a la disposición - contenida en la Ley 23.551 y Decreto 467/88 - del monopolio de representación para el sector privado en determinado ámbito a través del instituto de personería gremial que es otorgado por el Estado a la organización más representativa. (Garro, 2009).

¹¹ El grupo de Buenos Aires, según nuestro entrevistado, provenía de un desmembramiento de la FOETRA, y en este sentido, a diferencia del grupo local que eran muy jóvenes, “muy nuevitos en esta movida” y que “realmente estaba interesado por cambiar las cosas, por llegar a negociar un mejor convenio, etc., a estos otros le interesaba más que nada la oportunidad política, una cuestión más burocrática, una labor gremial ya profesional”.

iba acompañado de una propuesta de mejoras en las condiciones salariales y en las condiciones de trabajo en general (jornada de trabajo de treinta horas, salario básico de mil pesos, y condiciones de salud laboral según lo establecido por la Organización Mundial de la Salud).

El *sindicato* planteaba también una lógica de funcionamiento diferente, basada en formas democráticas directas de acción sindical. Según sus Estatutos Sociales, la propuesta contemplaba que: quienes participaran del sindicato no cobrarían sueldo; todos los empleados de la actividad, afiliados y no afiliados, podrían votar a los directivos; los cargos sólo podrían tener una reelección; rechazar el porcentaje que los gremios reciben directamente del sueldo de los trabajadores. Al no tener que pagar salarios, los gastos del sindicato serían mínimos y se buscaría financiamiento a través de aportes voluntarios.

En marzo de 2006, los activistas del *sindicato de teleoperadores* protagonizaron una jornada de afiliación y de difusión que transcurrió en pleno centro de la ciudad –Plaza San Martín– que se cerró con la realización de una asamblea constitutiva del gremio, donde se aprobó el estatuto y se eligieron las autoridades. Con este tipo de acciones, el sindicato de teleoperadores consiguió visibilidad en los medios gráficos y radiales. Asimismo, a finales de marzo, la agrupación inició el trámite de inscripción gremial ante el Ministerio de Trabajo. El trámite nunca recibió una respuesta positiva.

Al momento de la realización de nuestro trabajo de campo, mayo de 2010, la actividad del sindicato era prácticamente nula. Quienes fueron sus impulsores sintetizaron para nosotros algunas de las complicaciones que atentaron contra su funcionamiento, éstas se vinculaban con la dificultad de expandir sus bases de afiliados, con el impacto de la alta rotación que tiene la actividad entre quienes llevaban adelante el sindicato y con la emergencia de diferencias políticas

También durante 2006 se conformó en Córdoba otro grupo de trabajadores de *call centers*, dispuestos a disputar la representación y la organización de los trabajadores del sector. Se trata de la *Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines de Córdoba* (ATCCAC). Según surge de la entrevista que mantuvimos con uno de sus fundadores¹², la organización emerge vinculada con un conflicto puntual, en una de las empresas del sector, Jazzplat S.A.¹³, suscitado a raíz de un despido masivo de cerca de un centenar de trabajadores¹⁴. De hecho, sus principales referentes, el secretario General y el

¹² Entrevista realizada al Secretario Gremial de ATCCAC. Córdoba, mayo de 2010.

¹³ Esta es una empresa de *call center* subsidiaria de la conocida firma española de telecomunicaciones Jazztel S.A. Se instaló a fines de 2005 en la provincia de Córdoba y ya en 2008 concentraba la mayor parte de las áreas de ventas y atención al cliente, empleando alrededor de 2500 trabajadores. (“Jazztel crece 30% de manos de su oficina en Córdoba.”, Diario *La voz del interior*, 10 de agosto de 2008) Esta empresa nunca integró la CESCT.

¹⁴ Este conflicto tuvo amplia repercusión en los medios locales. El despido tuvo lugar el 5 de abril de 2006, a raíz de un supuesto fraude en las ventas que habría motivado a la empresa a reducir su plantel en casi un 10% (99 -120 personas). El *Sindicato de teleoperadores* fue una de las agrupaciones que tuvo mayor presencia en los medios para denunciar estos despidos, los cuales, desde su perspectiva, habían sido realizados en forma alevosamente injustificada (“Continua conflicto en el call center”, Diario *La voz del interior*, 12/4/06) Pero lo que es más llamativo, esta empresa tampoco tuvo el respaldo de la CESCT en su determinación de despedir masivamente a sus trabajadores. Desde la Cámara, incluso, al otro día de los despidos, se advirtió que esta empresa no pertenece a esta institución e hizo públicamente un llamado a estos trabajadores para que ingresen a trabajar en las empresas que la conforman. (“Call center despidió a 100 empleados” Diario *La mañana de*

Secretario Gremial de la organización eran trabajadores de Jazzplat en el momento de los despidos.

A partir del conflicto de Jazzplat, los trabajadores involucrados comenzaron a gestar, de manera más o menos espontánea, la idea de conformar una organización gremial para la defensa de los trabajadores de *call centers*. Durante el conflicto, se sumaron trabajadores que fueron convocados para participar en este proyecto de organización; inmediatamente se comenzó con el trabajo de recolectar firmas, en unos días, se había conseguido trescientas cincuenta. Los pasos posteriores, tuvieron un carácter más orgánico dado que quienes se pusieron a la cabeza de la organización proyectaron, como estrategia central y absolutamente prioritaria, el reconocimiento gremial de la Asociación.

En este sentido, lo que representa una diferencia cualitativa, comparando el rol de ATCCAC con el de los otros grupos que aspiraron en algún momento a organizar a los trabajadores de los *call centers* cordobeses, es que la Asociación obtuvo –en febrero de 2007- la inscripción en el Registro de Asociaciones sindicales con carácter de Asociación Gremial de primer grado, para agrupar a los trabajadores que prestan servicios en relación de dependencia con empresas de *call centers* con zona de actuación en la Ciudad de Córdoba (resolución MTE y SS nº 151).

Mientras aguardaban esta resolución, la agrupación funcionó con una comisión provisoria, integrada por trabajadores de diversos *call centers*, que mantenía reuniones periódicas. A partir del momento en que se consiguió la inscripción gremial comienza un trabajo de expansión, mediante afiliaciones y contribuciones voluntarias para su mantenimiento. La Asociación utilizó, con resultados positivos, una modalidad original de afiliación “a domicilio” (se habla de seis mil quinientos afiliados) para sortear la política antisindical de las empresas del sector y el temor de los trabajadores a afiliarse¹⁵.

Al comparar los postulados y objetivos de ATCCAC, por ejemplo, con el hoy inactivo Sindicato de teleoperadores, se observan diferencias en sus objetivos y en sus prácticas. Mientras que para el Sindicato de teleoperadores el camino de la inscripción gremial representaba solamente un elemento más para la representación de los trabajadores

Córdoba, 06/04/2006). El conflicto duró unos meses, intervino el Gremio de Comercio (intervención duramente criticada por los trabajadores involucrados y por algunas de las organizaciones movilizadas), intervino el Ministerio de Trabajo provincial, el cual dictó la conciliación Obligatoria. La empresa no se presentó a la misma y al tiempo habría sido multada. Los despedidos nunca fueron reincorporados. Ver, entre otros: “Siguen las protestas por los despidos del call center”, Diario: *La voz del interior*, 11 abril 2006; “Frentes Abiertos” Diario: *La voz del interior*, 24 de abril de 2006; “Multan a la empresa JazzPlat”, Diario *Hoy Día Córdoba*, 4 de mayo de 2006; “Se agrava Conflicto en un call Center”, *Diario Día a Día*, 12 de mayo de 2006; “Crece la tensión en JazzPlat”, Diario *Hoy Día Córdoba*, 12 de mayo de 2006.

¹⁵ En palabras de nuestro entrevistado: “Nosotros tenemos una forma de... de afiliar que nos ha dado resultados, en el sentido de que los trabajadores de los *calls centers* tienen mucho miedo con la afiliación, ¿sí?, muchos por miedo no porque no tengan ganas, sino que tienen miedo a las represalias de... empresarias, ¿sí?, eh (...) entonces qué hacemos, hacemos un *delivery*, vamos con la ficha y se la hacemos firmar en domicilio, para que él no tenga el miedo de que lo estamos afiliando dentro de la empresa, siempre digo no vamos... no afilien dentro de la empresa sino fuera, cuando tenés una reunión, cuando te juntas con tus amigos el fin de semana, te juntas a comer una pizza con los compañeros de trabajo, y ahí se habla de lo sindical, se habla de la... de lo que es el armado de las fichas, lo que es la afiliación, y bueno así vamos trabajando y hemos tenido muy buenos resultados.” (entrevista realizada al Secretario Gremial de ATCCAC)

-que no se concebía sino estrechamente vinculada a la participación activa y horizontal de los trabajadores-, la ATCCAC hace de esa instancia prácticamente su razón de ser, vinculándola, casi exclusivamente, al futuro rol de la Asociación en la negociación colectiva de un convenio de trabajo a la altura de las necesidades de los trabajadores de los *call centers*. El objetivo de este colectivo es poder llegar a negociar un convenio colectivo de trabajo que abra la puerta a la obtención de mejores condiciones salariales y - fundamentalmente- que permita plantear la necesidad de mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Como ya hemos sugerido, estos propósitos no se reflejan en el accionar del sindicato de comercio que representa a los empleados de los *call centers* cordobeses.

En relación con las modalidades y prácticas de movilización de la ATCCAC, en estos años, se han llevado adelante un abanico de acciones de diversa índole. Entre estas, podemos destacar la presencia en los medios locales denunciando las condiciones laborales de los *call centers*; el asesoramiento y el apoyo legal en los reclamos y juicios laborales llevados adelante por los trabajadores¹⁶; el trabajo en conjunto con personalidades de la salud para el tratamiento y prevención de enfermedades laborales vinculadas con estos espacios de trabajo¹⁷ y la activa participación en la organización de dos importantes movilizaciones de trabajadores de *call centers* en la vía pública en rechazo del actual encuadramiento sindical, por suba de salarios y por mejora de las condiciones laborales¹⁸, que tuvieron lugar recientemente.

Por último, nos centraremos en dos colectivos de trabajadores que han transitado por otras vías de organización, más vinculadas con el trabajo de base. Estos grupos también emergen en este período que venimos analizando, una vez más, “por fuera” de las estructuras sindicales tradicionales y hegemónicas- aunque como veremos no descartan la alternativa de sumarse a estas estructuras y empezar a construir desde allí un camino que permita una revitalización de las mismas-. Nos referimos a los casos de la ***Coordinadora de Trabajadores de Call Centers y empresas de Telefonía Celular (La Coordinadora)*** y de ***Calls en Lucha***.

¹⁶ Según nuestro entrevistado, estos casos son muy numerosos, promediando unas 30 audiencias por mes, y los motivos, en general, tienen que ver con temas vinculados con remuneraciones adeudadas por las empresas (horas extraordinarias, comisiones de ventas, etc.). La mayoría de las veces, las resoluciones serían favorables para las empresas, dando cuenta, una vez más, del amplio poder económico y respaldo político que tienen en esta provincia.

¹⁷ Este colectivo ha solicitado el asesoramiento y colaboración de la Asociación de Medicina del Estrés de Córdoba, institución científica cuyos objetivos son la educación, difusión y promoción de la prevención y tratamiento de la problemática del Estrés en el ser humano, para la investigación de las consecuencias que conllevan las condiciones y exigencias ejercidas por las empresas sobre los trabajadores de *call centers*. Como fruto de este vínculo, el Dr. Cóllica, presidente de esta institución, habría atendido clínicamente a unos trescientos jóvenes empleados de *call centers* con diversas patologías, y ha difundido algunos resultados de su intervención en un libro recientemente publicado, titulado: El síndrome de stress en los call center. (Cóllica, 2010) Asimismo, ATCCAC ha organizado diversas conferencias para presentar los resultados de este estudio.

¹⁸ Se trata de dos marchas que tuvieron lugar en mayo y junio de 2009. La primera habría sido impulsada por ATCCAC y fue más masiva, y la segunda fue Coordinadas en forma conjunta con otras agrupaciones (La Coordinadora y Calls en Lucha). En la prensa local no hubo referencia a estas movilizaciones. Tal como se aprecia en los sitios web, como así también en los relatos de los referentes entrevistados, estas marchas fueron muy significativas para consolidar la identidad de estos grupos (ver imágenes en: <http://www.atccac.org/> y <http://www.callsenlucha.blogspot.com/>).

La Coordinadora es una organización de trabajadores de distintos *call centers* que surge en el año 2005, promoviendo la organización y la movilización de los trabajadores del sector, en búsqueda de mejoras en sus condiciones laborales. El origen de este colectivo, tal como nos cuentan dos de sus referentes¹⁹, se vincula con un conflicto puntual en un *call center* que brindaba servicios a la compañía telefónica CTI²⁰, y en este contexto surge la idea de agruparse para defender sus derechos laborales. El clima de ebullición que surge meses más tarde a raíz de los despidos masivos en Jazzplat y que, como vimos, diera un fuerte impulso a los dos colectivos recién mencionados, también le permitió a este grupo expandir sus bases e integrar a trabajadores de diversos *call centers*.

A diferencia del *sindicato de teleoperadores* como así también de ATCCAC, en ese entonces, este colectivo tenía entre sus objetivos prioritarios el reencuadramiento telefónico²¹ y una orientación política definidamente de izquierda. Cabe aclarar que en este contexto dentro de gremio telefónico existían ciertos grupos cercanos a FATEL que pretendían disputar la filial cordobesa del sindicato telefónico, y que promovían desde sus listas la incorporación de los trabajadores de *call centers*. Aunque ese proyecto no prosperó, este colectivo siguió adelante, propiciando diversas acciones novedosas de cierta relevancia, como las marchas antes mencionadas, algunos escarches en la puerta de diversos *call centers* y volanteadas.

Sin embargo, una característica de la estrategia de este colectivo es su apego al trabajo de base en un plano muy cercano a la clandestinidad. La precaución frente a la política antisindical que se despliega en los *call centers* cordobeses, los lleva a mantener el trabajo de base en ese plano. Si bien tal situación es interpretada como una fuerte limitación para poder expandirse y ampliar su repertorio de acciones, los militantes de este colectivo entienden la clandestinidad como *un paso necesario* hasta que estén dadas las condiciones para que la movilización de los trabajadores surja efectivamente de las bases y permita una estructura de reivindicación más orgánica y revitalizada.

Finalmente, **Calls en lucha** es una de las últimas agrupaciones que surge por estos años, y que también ha tenido una activa participación en su búsqueda por articular acciones para transformar las malas condiciones de trabajo de los *call centers* cordobeses. En esta búsqueda, según interpretamos a partir de nuestras entrevistas²², esta agrupación ha transitado por diversos senderos y aún no logra definir con claridad sus lineamientos organizativos y políticos ni la estrategia más idónea para el logro de sus propósitos.

Este colectivo está integrado por un grupo de jóvenes trabajadores de *call centers*, en su mayoría universitarios, que no responden a un partido político en particular. Según sus relatos, ellos comparten una serie de valores y criterios en torno a la problemática de la representación y la movilización colectiva en sus espacios de trabajo, que les ha permitido

¹⁹ Entrevista realizada a dos integrantes de *La Coordinadora de Trabajadores de Call Centers y empresas de Telefonía Celular*. Córdoba, mayo de 2010

²⁰ Según estos mismos entrevistados, este conflicto sucedió a raíz del despido de un compañero quien, sin tener una *representación formal* en la empresa, era considerado *de hecho* como un referente gremial muy estimado por el resto de los trabajadores. Este despido suscitó inmediatamente una protesta defensiva entre los compañeros de base, quienes llegaron a tomar por un día las instalaciones de la empresa.

²¹ De hecho, inicialmente esta agrupación se denominada Coordinadora de telefónicos Tercerizados de Córdoba.

²² Entrevista grupal realizada con cinco integrantes de *Calls en lucha*, previa a la reunión semanal que este colectivo mantiene desde sus inicios. Córdoba, mayo de 2010.

identificarse entre sí y distinguirse claramente del sindicalismo hegemónico que representan comercio y telefónicos, como así también del resto de las iniciativas que hemos venido comentando²³.

Respecto de ATCCAC, este colectivo propició diversas instancias de acercamiento e intercambio que no hicieron más que aumentar las discrepancias con dicha asociación²⁴. En términos específicos, esta agrupación disiente con el carácter burocrático y pasivo de las nuevas iniciativas gremiales que han ido emergiendo en el sector que, “bien podrán tener miles de afiliados, pero sin implicar la movilización de sus conciencias”.

Sin embargo, esta posición no se traduce en un rechazo total del accionar sindical. De hecho, a lo largo de la entrevista con *Calls en lucha*, se barajaron distintas opciones: desde conformar un sindicato propio, hasta establecer alianzas, por ejemplo, con la Central de Trabajadores Argentinos (CTA). En este sentido, este colectivo, coincidiendo con los integrantes de *La Coordinadora*, no descarta la alternativa de intentar “revitalizar” a los gremios tradiciones, en palabras de uno de los entrevistados: “o bien vamos por telefónicos, a reclamar y golpear puertas en telefónicos, y a pelearla desde ahí, o bien vamos por comercio, y la peleamos desde ahí.” Sin embargo, al igual que los militantes de *La Coordinadora*, los activistas de *Calls en lucha* advierten limitaciones serias en esa estrategia.

En este sentido, los integrantes de *Calls en lucha*, entienden que las características que asume la representación sindical de los trabajadores de *call centers* bajo las circunstancias actuales, expresan una estructura arcaica y anquilosada en la que no es fácil visualizar una grieta. Por esa razón, han optado por generar algunas acciones y prácticas bastante novedosas, desplegadas al margen de las estructuras sindicales tradicionales, con el propósito de contribuir a una futura organización verdaderamente renovada. Aquí vale la pena destacar, además de la activa participación en las dos marchas que ya comentamos; la importante presencia y actividad que tienen en las *redes*²⁵ y la apertura y flexibilidad que demuestran respecto a sus repertorios de acción en general²⁶.

²³ Veremos que buena parte de estos criterios y pautas de organización son muy similares a los que proponen los activistas de la Coordinadora. La diferencia creemos que se encuentra en la mayor afinidad que tienen estos últimos con ciertos partidos de izquierda –en particular a la Izquierda Socialista– y en su más firme convicción respecto a la naturaleza telefónica de la actividad y a la necesidad del encuadramiento telefónico.

²⁴ Les habrían afirmado que ATCCAC se conforma como un “quiosco” de alguien que otrora pertenecía al gremio de comercio local.

²⁵ En particular, destacamos el gran dinamismo y la participación que se visualiza en el *blog* de este colectivo (disponible en: <http://callsenlucha.blogspot.com/>) y en el perfil de *Facebook* creado más recientemente (disponible en: <http://www.facebook.com/pages/calls-en-lucha/195378782447>)

²⁶ Aquí vale la pena destacar, a modo de ejemplo, las diversas intervenciones llevadas a cabo en la vía pública, las constantes *volanteadas* en los lugares de trabajo, y en especial, la iniciativa que ha tenido este colectivo de coordinar actividades en forma conjunta con la Clínica de estudios jurídicos de interés público de esa provincia, en donde comenzaron a visualizar la posibilidad de generar alianzas con los consumidores de estos servicios. Estas y otras acciones pueden visualizarse con más detalle en el referido *blog* del colectivo. (<http://callsenlucha.blogspot.com/>)

Conclusiones

En este texto hemos realizado una primera presentación, descriptiva y exploratoria, de las estrategias que vienen desplegando los actores –sindicatos tradicionales y nuevos sindicatos- que representan o aspiran a representar a los trabajadores de los *call centers* de ciudad de Córdoba. Asimismo, también hemos prestado cierta atención a las agrupaciones y colectivos de base que, aunque alejadas de la lógica clásica de organización sindical, militan para ser portavoces de las experiencias laborales de esos mismos trabajadores. En todos estos casos, hemos analizado la naturaleza de los repertorios de acción desplegados durante los últimos años -2003 hasta la actualidad- tratando de registrar la presencia, o en su defecto la ausencia, de estrategias innovadoras de acción sindical y de organización de los trabajadores, entendiendo que de la originalidad de esas prácticas dependen los posibles horizontes de revitalización sindical. Enfatizando el carácter todavía inicial de nuestras reflexiones, podemos esbozar algunas conclusiones.

En primer lugar, la funcionalidad del sindicato de Comercio, representante por excelencia del modelo de “sindicalismo de negocios”, para la estrategia de localización de los *call centers* tercerizados en Córdoba. En nuestro análisis, hemos considerado al convenio colectivo de trabajo que rige actualmente la actividad, como un reflejo de tal situación. En ese marco, la actividad de trabajo de los agentes de *call centers* no se contempla en función de su naturaleza y particularidad puesto que las características específicas del trabajo de los *call centers* no se encuentran consideradas.

Nos hemos preguntado luego, por acciones encaradas por el sindicato telefónico de Córdoba en su litigio por el reencuadramiento de los trabajadores del sector. Según hemos argumentado, las estrategias implementadas transcurrieron exclusivamente por el canal administrativo y judicial. Agotada esa vía, los repertorios de acción sindical no lograron superar la encerrona de las instancias burocrático-administrativas. La ausencia de algún tipo de estrategia alternativa estaría hablando del repliegue del sindicato de estructura organizativa clásica frente a los desafíos que plantea la representación de los trabajadores tercerizados. La expansión de los *call centers* cuyos convenios colectivos presentan condiciones de trabajo inferiores y salarios más bajos que los telefónicos, constituye un ejemplo claro de esa situación.

Finalmente, hemos comenzado a analizar la forma en que se complejizó el campo de la acción sindical en el caso de los *call centers* cordobeses desde el momento en que nuevas agrupaciones sindicales y colectivos de base surgieron como voceros de los intereses de los trabajadores. Ciertamente, cada uno de estos grupos ha ido desplegando un abanico de acciones novedosas. Se han conformado sindicatos y asociaciones con aspiraciones de un funcionamiento horizontal y democrático, pero también, agrupaciones de base que discuten las políticas empresariales desde el anonimato y en el marco de cierta clandestinidad, para protegerse de política persecutoria y antisindical de las gerencias. En todos los casos, se discute la pertinencia del encuadramiento sindical vigente y, sobre todo, se interpela el carácter que ha asumido la representación de los trabajadores por el sindicato de comercio en su faceta desmovilizante y pro patronal. Con distintas prácticas -que van desde las movilizaciones de protesta, pasando por las campañas de concientización sobre temas de condiciones de trabajo y problemáticas de salud, hasta las volanteadas y reuniones de discusión en pequeños grupos-, cada uno de estos grupos discute el liderazgo sindical tradicional.

Referencias Bibliográficas

- Abraham, S. y Gómez, L. (2009) *¡Atendé! La experiencia de trabajo en un call center contada por sus protagonistas*. Informe de investigación en texto y en formato de documental cinematográfico. Trabajo Final de la Escuela de Ciencias de la Información. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Córdoba. Mimeo
- Cólica, Pablo R. (2010) *El síndrome de estrés en los call centres*. Editorial Brujas, Córdoba.
- 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 de Estudios del Trabajo*, Segunda Época, Año 13 Número 20.
- Del Bono, A (2008), “Producción de servicios orientados hacia la exportación. Empleos y trabajos del siglo XXI: los *call centers offshore* en Argentina”, *Nova Tesis-ARTRA de Derecho Laboral y Relaciones del Trabajo* Número 7 (mayo-junio), pags. 166-186.
- Frege C. y Kelly, J. (2003), “Union Revitalization Strategies in Comparative Perspective”, *European Journal of Industrial Relations*, V. 9, N°1, 7-24.
- Frost & Sullivan (2008) “Latin America Contact Center Outsourcing Services Markets”. Frost & Sullivan research service. Disponible en: <http://www.frost.com/prod/servlet/report-brochure.pag?id=N0F2-01-00-00-00>
- Garro, Silvia (2008) “Call centers y trabajo decente en Argentina: más allá de la protección social”, Ponencia presentada en el VI Congreso Regional de las Américas 2008, Buenos Aires, Argentina.
- Garro, S. (2010) “Desarrollo de las telecomunicaciones, sindicatos telefónicos y modelos sindicales en el Río de la Plata” En Fernández, A. y Senén González, C. (2010): *Estado, instituciones laborales y acción sindical en países del MERCOSUR frente al contexto de la crisis mundial*. Editorial Prometeo, Buenos Aires. En prensa
- Lisdero, P.(2009) “Visibilidad y Conflicto. Algunas imágenes de las organizaciones de trabajadores de Call centers en Córdoba.” En: *Boletín Onteaiken* N°7, mayo 2009. (Disponible en <http://www.accioncolectiva.com.ar/revista/www/sitio/boletines/boletin7/2-5.pdf>, consultado el 20 de septiembre de 2009)
- Palomino, H. y Trajtenberg, D. (2007): “Una nueva dinámica de las relaciones laborales y la negociación colectiva en Argentina”. En: *Revista de Trabajo* N° 3, Año 2, Nueva Época, Buenos Aires.
- Rozas Balbontín, P. (2005) *Privatización, reestructuración industrial y prácticas regulatorias en el sector telecomunicaciones*. CEPAL, Serie Recursos Naturales e Infraestructura, n° 93, Santiago de Chile. Disponible en: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/8/22198/P22198.xml&xsl=/drni/tp1/p9f.xsl&base=/drni/tp1/top-bottom.xslt>
- Senén González, C. (2004) *Relaciones laborales, desregulación y modernización en los sectores de Telecomunicaciones, Agua y Saneamiento y Gas. El caso de Argentina*

- (1990-2002). Tesis de doctorado no publicada, Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa, México
- Senén González C. y Garro S. (2008) “Fortaleza colectiva y fragmentación sindical en el sector de telecomunicaciones en la Argentina post devaluación”. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, II Época, Nro. 19.
- Walter, J. (2003) “Privatización de las telecomunicaciones y relaciones laborales en América Latina”. Ponencia presentada en el VI Congreso de la Asociación de Especialistas en Estudios del Trabajo, Buenos Aires, Argentina.
- Vazquez Vialard, A. (1999) *Derecho del trabajo y de la seguridad social*. — 8. ed. actualizada y ampliada — Buenos Aires : Astrea, 1999 . — 2 v. Solicitar por: T 344 V 45714
- Walter J. y Senén González C. (2000), *La privatización de las telecomunicaciones en América Latina. Estudio comparativo*. CEPAL-(ECLAC, CLA-98-1215).
- Walter, J., Senén González, C. (Eds.) (1998) *La privatización de las telecomunicaciones en América Latina. Empresas y sindicatos ante los desafíos de la reestructuración*. Colección Temas Economía, Eudeba, Buenos Aires