



Carlos Marina sostiene que el de A Coruña sea quizás el mejor centro de España en su especialidad | PACO RODRIGUEZ

## «Hay concentración en el sector de call center y seguimos creciendo»

● Teleperformance, líder mundial de «contac center», da servicio a **cuarenta compañías** desde A Coruña ● Carlos Marina, consejero delegado, señala el centro gallego como modelo para su renovación en España ●

### ● Erik Dobaño

De un lado, hay una demanda creciente de externalización de servicios, porque en tiempos de crisis las economías de escalas pueden ser más eficientes. Por otro, se está dando una concentración de empresas. Habrá unas ochenta compañías implantadas en España, muchas no están siendo capaces de competir. Los clientes están concentrando sus contratos en unas cuantas. Y nosotros estamos creciendo, tenemos cada vez más negocio; quizá porque al ser la líder mundial en el sector disponemos de mayor capacidad para resistir», dice Carlos Marina (Madrid, 1958), consejero delegado de Teleperformance, de visita la semana pasada en A Coruña.

La firma, de origen francés, es un proveedor de servicios de *contact center* (recepción de llamadas de clientes, cobros, campañas comerciales, investigaciones de mercado...) que cuenta con 120.000 empleados en sus 268 centros en 50 países, gestiona programas en 66 idiomas (también en gallego) y mantiene contactos con más de mil millones de usuarios cada año.

La compañía está empeñada en desterrar la imagen de los *call cen-*

*ter* precario, oscuro y con trabajadores a destajo. Lo subraya Carlos Marina mientras muestra con orgullo la nueva planta de A Coruña, en funcionamiento desde hace un año, «un ejemplo de lo que queremos para todos nuestros *sites* en España».

Teleperformance, advierte, basa su estrategia en tres pilares: «trabajadores comprometidos y satisfechos; buenos centros de trabajo, y este quizá sea el mejor de España; y procesos rigurosos». Son 3.000 metros cuadrados, salas oficinas diáfanas en las que ya no se usa el papel, zona de descanso, comedor, atención continua como exige el negocio, donde trabajan más de seiscientas personas, «un 40 % con contratos fijos, con una media de edad de 29 años y mujeres en su mayoría».

### GRANDES COMPAÑÍAS

Desde A Coruña prestan servicio a 40 empresas nacionales, entre ellas R y Gas Natural Fenosa. Sus clientes son fundamentalmente grandes compañías de telefonía móvil, energía, banca y seguros. También han iniciado colaboración con entidades públicas, como el Metro de Madrid, donde desarrollan un programa de comunicación al usuario que

tiene como base las redes sociales.

En el 2011 se hicieron con el negocio de Sykes en Ponferrada, aunque Marina recuerda que nunca llegó a plantearse una operación similar para los centros de la firma estadounidense en Galicia. «El acuerdo en Ponferrada vino a través de Vodafone, que era cliente de ambas empresas. Cuando Sykes decide irse de España, Vodafone nos planteó la posibilidad de quedarnos con el centro de Ponferrada y traspasar a todo el personal a nuestra empresa, unos 800 trabajadores. Estuvimos dos meses negociando y llegamos a un acuerdo. Ahora mismo Teleperformance es el empleador número uno de Ponferrada».

### MÁS PLANTILLA

«Estamos creando empleo», insiste Marina. La perspectiva para este año es que va a ampliar la plantilla (3.300 trabajadores en sus nueve ubicaciones en España). «Pero este es un mercado de servicios, vivimos del cliente—advierte—. El interés de la empresa es firmar contratos con clientes cada vez a más largo plazo. Todavía la mayoría son a un año. Intentamos ganar estabilidad por ese lado, para fidelizar al cliente y dar estabilidad a nuestra plantilla».

## CONSULTORIO EMPRESARIAL

### SALARIOS TRAMITACIÓN

¿Nuestra empresa tiene señalada una fecha para la celebración de un juicio de despido la próxima semana ¿En caso de declararse como improcedente tendremos que abonar los salarios de tramitación?

Tras la entrada en vigor de la Reforma Laboral del pasado mes de febrero, se ha producido una modificación en los salarios de tramitación, dado que solo se devengarán salarios de tramitación en el supuesto de que la empresa opte por la readmisión del trabajador tras la declaración de improcedencia, y en despidos que afecten a los representantes de los trabajadores. Por otro lado, el R.D. Ley 3/2012 establece un derecho transitorio expreso en relación al cálculo de la indemnización que le correspondería percibir a un trabajador despedido con posterioridad a la entrada en vigor de la norma; sin embargo, no establece normativa transitoria relativa a la modificación de

los salarios de tramitación. Resultando cierto que se están produciendo sentencias dispares en nuestros Tribunales, la interpretación dominante se inclina por imponer salarios de tramitación cuando la demanda de despido se hubiere presentado con anterioridad a la entrada en vigor de la nueva normativa. El fundamento de dicha postura se apoya en la norma del artículo 2.3 del Código Civil, en cuanto consagra el principio general de irretroactividad de las normas jurídicas, y en el artículo 9.3 de la Constitución garante del principio de irretroactividad de las normas sancionadoras no favorables restrictivas de derechos individuales.

## CONSULTORIO FISCAL

### LIBROS · IRPF

¿Durante qué plazo debo conservar los libros de contabilidad y sus soportes documentales?

El Código de Comercio establece el deber de conservar los libros, la correspondencia, documentación y justificantes concernientes a la empresa, debidamente ordenados durante un plazo de seis años, a partir del último asiento realizado en los mismos. Esta obligación se extiende tanto a los libros obligatorios como a los no obligatorios—libro mayor, libro-registro de IVA, etc.—. El plazo de conservación rige incluso en el caso de cese de la actividad empresarial, recayendo incluso dicha obligación sobre los herederos

del empresario persona física fallecido y sobre los liquidadores, si concurre disolución de la sociedad. No obstante, conviene precisar que, a efectos fiscales, tal deber de conservación se prolonga durante el período en que la Administración tenga derecho a comprobar, investigar y liquidar la respectiva deuda tributaria. De lo cual resulta que, en algunos casos, el plazo podría llegar a superar los 6 años—por ejemplo, cuando nos encontremos ante bases imponibles negativas en el Impuesto sobre Sociedades—.

¿Soy empresario, desarrollo mi actividad como persona física y estoy dado de alta en el IRPF en el régimen de estimación directa simplificada. El año pasado he vendido una nave obteniendo una plusvalía y he reinvertido todo el dinero de la venta en maquinaria ¿Puedo aplicar en mi declaración de la renta la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios regulada en el artículo 42 del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades?

No. El artículo 68.2 del IRPF establece claramente que a los contribuyentes que tengan que hacer frente a este Impuesto que ejerzan actividades económicas les serán de aplicación los incentivos y estímulos a la inversión

empresarial establecidos, o que se establezcan, en la normativa del Impuesto sobre Sociedades, con excepción de la deducción prevista en el artículo 42 de texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

! CARUNCHO, TOMÉ & JUDEL Abogados y asesores fiscales. Miembro de HISPAPAJURIS. [www.caruncho-tome-judel.es](http://www.caruncho-tome-judel.es)