

Reporte: La (i)representación sindical de los trabajadores de call centres que trabajan para Telefónica -Córdoba, Argentina-

Resumen

La provincia de Córdoba, Argentina, tiene la mayor parte de la actividad de calls centres en el país, y una de las mayores en Sudamérica (a dos mil ocho existían veinte mil trabajadores en los call centers de Córdoba). Allí trabajan mayormente jóvenes de entre 18 y 28 años, por lo general estudiantes universitarios. El ritmo de trabajo es vertiginoso, desgastante, estresante y contiene riesgos de daño a la salud psicofísica considerables.

La situación para los trabajadores de calls centres es casi de desprotección absoluta por la connivencia o “complacencia” que existe entre el gobierno, las empresas y el sindicato. El gobierno promueve la actividad beneficiando a estas empresas con exenciones impositivas y otros beneficios políticos, y no realiza ningún tipo de control sobre las condiciones laborales. El gremio es un aliado más de estas empresas, que maximiza sus ganancias al nuclear a más de 20.000 trabajadores de forma exclusiva sin permitirles participación ni velar por sus intereses o derechos, éste pacto se hace cada vez más evidente con el despido casi inmediato de cada trabajador que intenta ejercer sus derechos sindicales. Las empresas son de tipo off shore, y su mayor arma de presión es el miedo a que se vayan y todas esas personas queden sin trabajo en un país donde el desempleo estructural¹ aumenta vertiginosamente.

El crecimiento de este tipo de subcontratación se debe a: A) Menos costo de mano de obra: mientras que en Estados Unidos la hora hombre cuesta de 10 a 12 dólares, en países como Argentina, Uruguay, Venezuela o Colombia, oscila entre 3 y 5 dólares; un aspecto interesante si se considera que el 80 % de los gastos de un call center corresponden a sueldos. B) Capacidad Tecnológica: Favorecida por la devaluación, en la década del 90, América Latina incorporó Tecnología de punta. C) Calidad de la mano de obra local: la afinidad con culturas españolas, italianas e inclusive francesas y el buen dominio de idiomas como el inglés, constituyen también un fuerte atractivo para las compañías internacionales que desean reducir sus costos operativos y a la vez elevar la calidad del servicio. También el nivel cultural, con una enorme oferta de estudiantes universitarios que buscan ocupaciones de medio tiempo, sumado a la existencia de carreras altamente especializadas en Tecnología, Marketing y Ciencias de la Comunicación, vuelven más atractivo el mercado latino. En países como México y Argentina hay abundante mano de obra joven y muy cualificada que, además, es relativamente barata. Argentina, por su parte, convirtió su crisis económica de 2001 en una ventaja competitiva para las empresas de call centers. Según el informe de Giga Information Group “Argentina ofrece costes laborales 8 veces inferiores a los Estados Unidos para este tipo de trabajo y debido a la crisis la rotación es muy baja”².

Con una representación sindical meramente formal, con derechos humanos vulnerados, y un mecanismo de trabajo que atenta directamente contra la dignidad del ser humano, los teleoperadores de Córdoba, se encuentran silenciados por una justicia indiferente, por una comunidad a la que le cuesta sensibilizarse, salir del aislamiento que el mercado le

¹ Según el informe del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INDEC del tercer trimestre del año 2009, en Gran Córdoba la tasa de desocupación de mujeres de hasta 29 años es del 24,8% y en varones menores de 29 es de 21,2%. Sin embargo, por el descrédito que ha sufrido éste organismo debido a las manipulaciones políticas, consideramos que el número puede ser mucho mayor.

² Nota: “El desarrollo de la industria de los call centers en Latinoamérica”, disponible en: <http://www.mujeresdeempresa.com/actualidad/actualidad050501.shtml>

produjo, y por políticos que lejos de representar a la ciudadanía, son meros delegados de los poderes económicos.

Pero frente a esta situación, los trabajadores de los call centers lejos de estar bajando sus brazos, de darse por vencidos, están uniéndose, lentamente, y existe todo un sector de especialistas y de investigadores que con sus trabajos les proporcionan las herramientas básicas para la lucha. Aún queda un largo camino por recorrer, cuyas rutas aún no están trazadas, solo existe una realidad que golpea y personas dispuestas a reclamar por el goce efectivo de los derechos que la Constitución Nacional y los tratados internacionales de derechos humanos les reconocen.

Actores

Tras la crisis económica de 2001, el gobernador José Manuel De la Sota y el ministro de producción Juan Schiaretti (hoy gobernador de Córdoba), promovieron fuertemente a los call centers como fuerza para expandir el desarrollo económico y laboral. En éste contexto se dictó la normativa³ para garantizarle a las empresas grandes beneficios y exenciones impositivas, además de otras prestaciones en infraestructura que las empresas negociaban según su posición de poder⁴.

La práctica del capital parlamentarismo alcanza no sólo a la ubicación de nuevas empresas, sino a la ampliación de aquellas existentes y a la ejecución de proyectos articulados con el empresariado. La misma consiste en subsidios para la contratación y capacitación de trabajadores, alquiler de locales y exenciones impositivas.

Juan Schiaretti (actual gobernador de la provincia de Córdoba) ha manifestado que: "Nos pareció importante que el Estado promoviese este tipo de actividades porque los estados deben apuntalar el desarrollo de las actividades productivas que generan **empleos**. Esto les va a dar ventajas para radicarse en Córdoba"⁵.

La Universidad funcionaba en éste discurso como garante de control. A través de un convenio con la Universidad Nacional haría las recomendaciones de higiene y seguridad. Las distintas facultades de la Universidad Nacional firmaban convenios de pasantía, donde los estudiantes trabajaban en los calls centers incluso en condiciones más precarias. Estas pasantías fueron interrumpidas hace unos meses por el carácter público de las evidentes consecuencias negativas de éste trabajo para la población. El secretario de Extensión de la Facultad de Lenguas, Guillermo Badenes declaró: "los chicos nos decían que salían con la cabeza seca después de trabajar...Como pasantías no servían por más que aplicasen el inglés en su trabajo porque bajaban su rendimiento en clase (...) Además se aplica un sistema tipo gran hermano, donde las cámaras registran todo. No es sano". En el mismo sentido la secretaria de Extensión de la Escuela de Ciencias de la Información de la UNC, Judith Gerbaldo, expresó que " los efectos para nuestros estudiantes por trabajar en esas empresas han sido gravemente perniciosos por cómo se desarrollan las condiciones de trabajo". Las facultades no quieren dar más pasantes⁶. En la actualidad, la ciudad, cuenta

³El gobernador José Manuel De la Sota dictó el decreto 683 del 2002 de exención impositiva. Posteriormente en el año 2005 se sanciona la ley 9232, por la que se estableció que las empresas de Call Centers y webHosting, estén exentas totalmente del pago de los impuestos sobre los Ingresos Brutos, Sellos e Inmobiliarios.

⁴ La política de desarrollo económico impulsado mediante leyes impositivas de exención, fue seguida por un sinnúmero de provincias en Argentina, así en Mendoza se adaptó la ley impositiva 7483 (2006); en la provincia de Buenos Aires se regula mediante la ley 13656 (2007); en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires existe la Resolución 2142 de la Dirección General de Rentas del año 2007. A su vez, existen discusiones en la Provincia de Chaco, Catamarca y Santa Fe.

⁵ Nota de la revista Contact Center. <http://www.contactcentersonline.com/novedad.php?IdNovedad=173> 2005. Buenos Aires, Argentina.

⁶ Publicado en *Prensared*, la agencia de noticias del CISPEN (Círculo Sindical de Prensa) el 2008/10/06, on

con 20 empresas del sector⁷, y más de 20.000 trabajadores, siendo el núcleo de producción de la actividad de terciarización y atención telefónica del país.

En el año 2008 el sector tuvo un crecimiento de un 15% y un 18% anual, y facturó 200 millones de pesos al año de los 1000 millones de pesos que factura anualmente el país.

Córdoba representó el 20% por ciento del mercado nacional del contacto⁸. De lo producido en Córdoba, el 30 % se exporta.

En Córdoba, con el interés por sostener altas tasas de ganancias, el empresariado del sector se organiza desde el 2005 en la Cámara Empresaria de Servicios y Contactos para Terceros (CESCT). Este organismo es la entidad más importante de defensa de los intereses del sector y al concentrar ésta el mayor número de trabajadores de call centers del país, sus decisiones tienen un alcance nacional.

En un principio la conformaron los directivos de los tres call centers más grandes de Córdoba: ActionLine, Apex América y Multivoice. Posteriormente se unieron TecnoVoz, Telemercado, Promomarket. En la actualidad continúa en expansión y reúne a diez call centers de la ciudad de Córdoba. El titular de la cámara es el socio de Allus Global Business Process Outsourcing (BPO)- empresa norteamericana que compró ActionLine.

Algo sorprendente de esta cámara empresarial, es que su ámbito físico de funcionamiento es un lugar "fantasma", ya que en su domicilio legal no funciona oficina alguna, no hay personas trabajando, salas de reunión, y por ende, acceso a información por parte del público en general, y de los interesados en particular.

La cámara empresarial es conocida a través de su principal fuente, su presidente, Romero Victorica, dueño de uno de los principales call centers de Córdoba, quien ocupa importantes espacios públicos, y en especial, en los medios de comunicación, gracias a los aportes dinerarios que realiza en ellos, especialmente, a través de publicidad.

En lo que respecta a las actividades sindicales, la Cámara interviene en las decisiones de las instituciones y de los gobiernos para desarticular políticas que se orienten a la defensa de derechos de trabajadores. El dispositivo estratégico más importante de esta entidad fue constituir, en el año 2006, un Convenio Colectivo de Trabajo específico para los trabajadores de call centers de Córdoba, firmado conjuntamente con la Asociación Gremial de Empleados de Comercio de Córdoba (Agec) y el Gobierno de la Provincia de Córdoba.

En todo el país, con el advenimiento de las privatizaciones, los cambios de las nuevas tecnologías de las comunicaciones, la devaluación, el retroceso del estado y el "boom" de los call centers, el empresariado, los gobiernos y el sindicalismo subordinado llevaron a cabo una fragmentación de la realidad laboral de los telefónicos. Por un lado, en todo el país, quedaron los trabajadores telefónicos pertenecientes a las privatizadas Telecom y Telefónica, de la vieja estatal ENTEL, encuadrados en el Convenio Colectivo de Telefónicos y, del otro lado, los trabajadores de call centers y telefonía celular, precarizados bajo el gremio de comercio, sin reconocimiento de enfermedades profesionales, y con un sueldo muy por debajo de lo que percibe un trabajador/a reconocido como telefónico.

El Convenio Colectivo anexo- y complementario al Convenio Colectivo de Trabajo (CCT) para Empleados de Comercio- para el personal de los call centers de la Provincia de Córdoba, establece y justifica un marco regulatorio especial para la actividad del sector y funciona como una premisa de inversión de capitales.

line en: <http://www.cispren.com.ar/indexmain.php?lnk=0&mnu=0&idnota=4933>

⁷ Se pueden mencionar como las principales call centers de Córdoba a los siguientes: Apex, Multivoice, Atento, Allus Global BPO Center, Global Co, Task Solutions, Telemercado SRL, Contact Plus, etc.

⁸ Diario Comercio y Justicia. *Encrucijada de los call centers para seguir conservando liderazgo regional*. 2008. Córdoba, Argentina.

La Agec, por su parte, se atribuyó la representación de los trabajadores de call centers y en su "negociación" no participó ni un solo teleoperador/a, por el hecho de que no existen ni se permiten cuerpos de delegados gremiales; sin embargo, los teleoperadores aportan mensualmente un 2 % de su salario al gremio de comercio, por la representación que debería ejercer.

A partir del marco regulatorio el empresariado puede desplegar numerosas prácticas de disciplina y control sin encontrar acciones de defensa de derechos de trabajadores por parte de la Agec, ya que el art. 31 estipula que "las partes signatarias de esta convención se comprometen a garantizar la resolución de los conflictos que surjan y que afecten el normal desarrollo de las actividades sin medidas de fuerza (...) y se comprometen a abstenerse de la realización de medidas de acción directa" (art. 31). Las prácticas del empresariado constituyen formas de abusos que alcanzan a los cuerpos de los teleoperadores, llegando así a ser poder sobre la vida. "Los trabajadores reconocen y aceptan su obligación de hacer lo que de ellos dependa para que los clientes reciban un servicio de calidad (...) de manera que satisfagan a los clientes y aseguren la sobrevivencia y rentabilidad de las empresas y el nivel de empleo." (Art. 3).

En resumen, sin una protección legal adecuada, los trabajadores de call centers están librados a la violencia laboral de la empresa como la presión, el acoso y la persecución. Estas prácticas generan un aumento de enfermedades, inclusive psiquiátricas, y la permanente frustración de los teleoperadores que, a su vez, por no alcanzar métricas impuestas o por ser víctimas de sanciones arbitrarias, son castigados con bajas abruptas en sus salarios.

Leyes, Políticas y Derechos

En 1972 el Gobierno Nacional dictó el decreto 4645/72, motivado por la "complejidad" de las tareas, y las evidencias de "agotamiento prematuro" y "alteraciones en la salud" que presentaban los teleoperadores (según se explica en sus considerandos).

Debe resaltarse que la tecnología de telecomunicaciones y el ritmo de trabajo de entonces eran menos complejos que los actuales, que requiere una organización del trabajo que impone mucho más presión, con el consiguiente aumento del riesgo, sin embargo, actualmente se desconoce la aplicación de esta norma legal, que se encuentra aún vigente.

El artículo 64 de la ley 18.037 faculta al Poder Ejecutivo a "establecer un régimen que adecue límites de edad y de años de servicios y de aportes y contribuciones diferenciales, en relación con la naturaleza de la actividad de que se trate, para los servicios prestados en **tareas penosas, riesgosas, insalubres o determinantes de vejez o agotamiento prematuros**, declarados tales por la autoridad nacional competente".

El Poder Ejecutivo hizo uso de esa facultad a través del Decreto 4645/72, por el cual reconoció, por un lado, el carácter riesgoso de la actividad, y por el otro, estableció un régimen especial para las telefonistas.

El decreto estipula un régimen de jubilación anticipada, para la cuál requiere menos años de servicio, impone al empleador **un aporte diferenciado al sistema de seguridad social** (incrementado en 3 puntos), y la obligación de realizar un examen médico **preocupacional** que incluye: un **electroencefalograma** (inc. g, del art. 4), y un examen **neuropsiquiátrico** (inc. i, del art. 4).

Ninguna de las estipulaciones citadas se cumple en la actualidad.

Por otra parte, el art. 83 de la ley de contrato de trabajo establecía que el empleador tenía la obligación de "adoptar medidas que según el tipo de trabajo, la experiencia y la técnica sean necesarias para tutelar la integridad psicofísica y la dignidad

de los trabajadores, debiendo evitar los efectos perniciosos de las tareas penosas, riesgosas o determinantes de vejez o agotamiento prematuro, así como también los derivados de ambientes insalubres o ruidosos”.

La derogación de ésta obligación legal por parte de la ley 24557/95 (LRT),⁹ reduciéndola a la limitada obligación formal prevista en el actual artículo 75 de la LCT, constituyó un retroceso inconstitucional en el goce del **derecho social al trabajo en condiciones dignas**, y a la **seguridad en el trabajo** (artículo 14 bis de la CN; artículo 7 b) y d) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y del art. 7, inc. e) del “Protocolo de San Salvador”).

Por lo que la imposición del riesgo sobre la salud de los teleoperadores viola el derecho constitucional a su protección establecido en los arts. 33 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional,¹⁰ y los artículos 19, 59, 66 de la Constitución de la Provincia de Córdoba.

La salud según la ha conceptualizado la Corte Interamericana de Derechos Humanos, se erige como un verdadero “bien público”¹¹. Con esta dimensión del derecho a la salud es con la que se ha comprometido la Argentina en el art. 10.2 del Protocolo de San Salvador, y el Estado Cordobés a través del artículo 59 de la Constitución Provincial, según el cuál: “La salud es un **bien natural y social** que genera en los habitantes de la Provincia el derecho al **más completo bienestar psicofísico, espiritual, ambiental y social**”.

La protección efectiva del derecho a la salud empieza por la prevención, y es precisamente el cumplimiento de este deber el que se omite en el caso de los call centers.

Así, el Protocolo de San Salvador ordena que se adopten las medidas atinentes a “la **prevención** y el tratamiento de las enfermedades endémicas, profesionales y de otra índole” (art. 10.2.d). En tanto la Declaración Sociolaboral del Mercosur, (Brasilia, 1998), señala que: “Todo trabajador tiene el derecho de ejercer sus actividades en un **ambiente de trabajo sano y seguro, que preserve su salud física y mental** y estimule su desarrollo y desempeño profesional...” (art. 17).

La Constitución de Córdoba también ha sabido precisar la cuestión señalando que “El sistema de salud... incluye el control de los riesgos biológicos, sociales y ambientales de todas las personas, desde su concepción...”.

La ley 19.587 sobre Higiene y Seguridad en el trabajo, estipula en su art. 4 que “La higiene y seguridad en el trabajo comprenderá las normas técnicas y medidas sanitarias, precautorias, de tutela o de cualquier otra índole que tengan por objeto: a) **proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores.**”

Por lo que queda claro que existe una regulación precisa, que es desconocida, en la organización del trabajo en los call centers.

⁹ Respecto a la ley 24555 “puede afirmarse que desde su promulgación dicha norma está desactualizada en lo que hace a la prevención de riesgos del trabajo y enfermedades profesionales especialmente de tipo psíquico y mental y no toma en cuenta la situación específica de la rama telecomunicaciones” afirma Neffa, 2001:202, adjunto.

¹⁰ Entre las normas internacionales que reconocen el derecho a la salud están, el inc c. del art. 12, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el inc. 1º del art. 4º y 5º de la Convención sobre Derechos Humanos -Pacto de San José de Costa Rica-, el inc. 1º del art. 7º del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, extensivo no sólo a la salud individual sino también a la salud colectiva. La jurisprudencia también ya lo ha reconocido ampliamente. Organización Mundial de la Salud, aprobada en Nueva York el 22/07/46, ratificada por la Rep. Arg. Mediante ley 13211 sancionada el 30/06/48, promulgada el 12/07/48 y publicada en BO del 16/07/48.

¹¹ Ximenes Lopes c. Brasil, sentencia del 4 de julio de 2006, Serie C N° 149, párr. 89, y voto separado del juez Antonio A. Cançado Trindade. párr. 40

Prácticas

La Cámara de los Calls Center firmó un convenio en el año 2006, con el Gremio de Empleados Comercio para tener la representación colectiva de los teleoperadores, la razón alegada para que no fuese el Sindicato de telefónicos quien los representara fue que en los calls centres además se venden celulares (que es la actividad minoritaria de estas empresas).

Son escasos los trabajadores de call centers que se encuentran afiliados, no existiendo delegados gremiales de la industria de call centers. Asimismo, tampoco han existido asambleas convocadas por el gremio y no existe contacto directo de los trabajadores con el gremio por el temor a las sistemáticas represalias que la empresa toma con aquellos que lo han intentado, ya que para la afiliación se requiere presentar un formulario que debe ser llenado por la empleadora, por lo que, la misma conoce la decisión del empleado de afiliarse antes de que esta afiliación pueda concretarse.

Todos estos hechos se hicieron públicos en conflictos que trascendieron por los medios de comunicación, estas empresas niegan a sus trabajadores el derecho a afiliación y representación gremial. En cuanto se suscita algún tipo de reclamo por el encuadramiento laboral o su derecho a agremiarse, las empresas despiden de inmediato a quienes participan en él. Según manifiestan los trabajadores, ni el sindicato de telefónicos¹² ni el de comercio al cual supuestamente pertenecen por decisión de las propias empresas, aceptan su afiliación.

Tal es la situación que en una nota publicada en Internet por Sos periodista¹³ el día 14/12/2008, un ex miembro de la comisión directiva de AGECE, el Sr. Dragoset, manifestó que **“en los call center existe una falta de representatividad y defensa de los derechos de los trabajadores”** y desde el mismo sindicato de comercio, se reconoció que las observaciones en los lugares de trabajo “no son todas las que deberíamos hacer”, siendo la única excusa invocada el hecho de que “la mayoría de [los] inspectores se abocan a la visita de supermercados”.

Las entrevistas llevadas a cabo por CLIP (Clínica de Interés Público) confirman esta situación, siendo un ejemplo de estas voces los dichos por dos trabajadores:

“Hubo 2 grandes conflictos dentro de la empresa, se acercaron al sindicato [dijeron que] le iban a permitir tener delegados y cuando volvieron a la semana los echaron a todos, había un delegado por célula, tuvo repercusión mediática. Durante el conflicto se pararon todas las llamas por un día. (...) el sindicato no va a abrir la boca por ningún trabajador, no les va a permitir organizarse en cuanto la empresa le va a hacer los aportes a ese sindicato. Los compañeros te advierten que no vayas al sindicato, el año pasado hicimos un escarache al sindicato yo no fui con máscara creo que ahí empezó mi final. (...) Hicimos dos escarches y tiramos huevos, estaba la policía...no hubo cobertura mediática aunque llamamos a todos los medios.(...) Hubo despidos masivos”. Amalia y Carlos E.nº 6 (17-07-08)

Consecuencias Principales

Los especialistas coinciden en que las tareas que desarrollan los teleoperadores en los call centers imponen serios riesgos a la salud psicofísica.

Entre las consecuencias más resaltadas por los especialistas que estudian la situación en los calls centres se encuentra: “síntomas psicósomáticos como irritación, nerviosismo, erupciones en la piel, insomnio, problemas de relaciones interpersonales, gastritis, colitis,

¹²A excepción de FOETRA de Buenos Aires que se ha comprometido y movilizó a favor de esta demanda de los teleoperadores.

¹³ Disponible en <http://www.sosperiodista.com.ar/El-Pais/Teleoperador,-de-que-lado-estas>

colon irritable, ataques de pánico, aumento de la presión arterial. Además según sostienen, esta clase de trabajo, si no se realiza una prevención adecuada, generan disminución auditiva, con riesgos de hipoacusia, lumbalgias por la postura en las sillas y tendinitis en las articulaciones de las manos”¹⁴

El Dr. Héctor Seia, en una investigación en desarrollo en la ciudad de Córdoba, refiere a una “reacción ansiosa sub-aguda progresiva (RASA)” en los operarios telefónicos, provocada por la tendencia a la cosificación del trabajador, el régimen riguroso más allá de las posibilidades de respuesta, varias tareas simultáneas (en la misma unidad de tiempo), e imposibilidad de reclamo o rebelión. En definitiva una situación de sobre-explotación. En el portal de salud Medicina comunitaria se afirma que “las condiciones de trabajo juegan un papel muy importante a la hora de desarrollar este tipo de enfermedades laborales (Burn-out): el exceso de trabajo, sobre-exigencias para cumplir altos niveles de productividad, alto control y vigilancia constantes (basados en la mayoría de los casos en un régimen de premio-castigo); aportan gravemente a la aparición del síndrome del burn out. En el caso de los teleoperadores es normal que condiciones como el tiempo de conexión, la duración de la llamada, el tiempo de que se dispone para ir al baño, la constante sensación de estar siendo grabado y escuchado, etc. generen altas presiones en los trabajadores, quienes muchas veces terminan sufriendo problemas como el estrés crónico, la ansiedad generalizada, el agotamiento emocional, el cansancio extremo, y hasta cuadros depresivos graves que requieren tratamientos psicológicos y medicación.”¹⁵

Por su parte, Gabriela Martínez Castro, Licenciada en Psicología, especialista en trastornos de ansiedad y directora del Centro de Estudios Especializados en Trastornos de Ansiedad (CEETA), afirma a Clarín en una entrevista que “Los telemarketers están altamente expuestos a sufrir el síndrome de “burn-out” o ataques de pánico. Están en contacto con todos los aspectos negativos que reclama el cliente que llama....., la mayoría no puede ni hablarse entre ellos ni tener contacto con el exterior y tienen diariamente pocos minutos de descanso (...)”¹⁶.

El Programa de Investigaciones Económicas en Tecnología, Trabajo y Empleo (PIETTE) del CEIL-PIETTE del CONICET, realizó una investigación¹⁷ en la que rebelaron como principales factores que influyen en la salud física, cognitiva y psicosocial de los teleoperadores:

1. el apremio del tiempo. De hecho un estudio experimental efectuado por el *Institut National de Recherche et de Sécurité* INRS (1993)¹⁸, que citan en esa investigación, precisó que para este tipo de tareas es necesario un descanso de al menos 5 minutos por cada 45 minutos de trabajo, y una pausa de 15 minutos

¹⁴ El Dr. Epelman es consultor externo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y especialista en salud laboral. Además es doctor investigador de la Cátedra de Fisiología humana de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Córdoba con dedicación exclusiva y jubilado como funcionario del Ministerio de Trabajo de la Nación como Director de Capacitación e Investigación de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo. En dicha cartera ministerial, Epelman fue también asesor en Higiene y Seguridad, y autor del libro *Efectos sobre la salud en los trabajadores de las nuevas tecnologías informatizadas*, publicado en 1991.

¹⁵ La enfermedad de los telefónicos: El Síndrome del Burn Out; 23-06-2009. Edición N° 2. link: http://www.newsmatic.epol.com.ar/index.php?pub_id=581&sid=5162&aid=45005&eid=2&NombreSeccion=INICIO&Accion=VerArticulo

¹⁶ *Los telemarketers, a la cabeza del ranking de los “quemados”* Clarín, sección sociedad, nota de Gisele Sousa Díaz, del 17/07/2008. Ver en línea: <http://www.clarin.com/diario/2008/07/17/sociedad/s-01716785.htm>

¹⁷ La investigación estuvo dirigida por el Dr. Julio Cesar Neffa, investigador superior del CONICET y director del Postgrado en Ciencias Sociales del Trabajo. La investigación se tituló *Telegestión: Su impacto en la salud de los trabajadores*, 2001 (Se adjunta copia autenticada de la publicación)

¹⁸ *Ergonomie et prévention*. Dossier, Diciembre 1993.

como mínimo cada 2 horas de trabajo (muy lejos de los 30 minutos cada 6 horas que actualmente tienen los teleoperadores de los call centers en Córdoba);

2. la complejidad y rapidez en la tarea.
3. Atención y concentración permanente. Ellos determinarían situaciones de fatiga, irritabilidad, y conflicto con los clientes. La tensión y la sobrecarga lleva a desarrollar diversas enfermedades, todas relacionadas al estrés crónico al que somete este tipo de tareas, pudiendo observarse síntomas y signos tales como dolor de cabezas, dolores musculares, agotamiento, insomnio y gastritis.

En un sentido similar apunta los resultados del estudio realizado por el Taller de Estudios Laborales (TEL) en el 2006 sobre 220 teleoperadores de un call center de la empresa VISA¹⁹. En el estudio se registró que varias veces a la semana un 55% de los teleoperadores sufrían de dolores de cabeza, y que algunos días al mes un 51% de ellos sufría dolores de estómago, un 43% dolores en sus brazos y manos, y un 32% calambres. Casi la mitad de los encuestados respondió afirmativamente respecto al consumo regular de medicamentos para aliviar estas dolencias.

El estudio más reciente, es el realizado por el doctor Pablo Cólica, especialista en medicina interna y del estrés, y director médico de la Asociación de Medicina del Estrés de Córdoba (AMEC). El refiere al "síndrome de los call centers"²⁰, cuyos síntomas observados son: Desgaste a nivel emocional, que consiste en: cambios de humor, irritabilidad, ansiedad, angustia, crisis de llanto, sensación de agotamiento, cansancio al levantarse, y rechazo al lugar de trabajo. También cambios en los pensamientos, los cuales consisten en olvidos frecuentes, incapacidad para concentrarse, ideas de dejar el trabajo, pensamientos negativos recurrentes. En lo que concierne a los comportamientos, se observan ausentismos, resistencia a ir al trabajo y/o llegadas tarde, pérdida de la creatividad para la resolución de problemas, incrementos en el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas psicotrópicas, aumento de conflictos interpersonales con la pareja, hijos, familia y/o amigos, también toma de riesgos innecesarios, distracciones y tendencia a accidentes.

Se destaca además que se observan alteraciones de tipo cognitivo como pérdida de concentración, falta de atención, pérdida de memoria, fracaso y/o abandono de los estudios, también pueden optar por cambios a carreras más cortas y de menor exigencia intelectual. El informe aclara que las alteraciones cognitivas se deben a la neurotoxicidad por exceso o prolongación de la ocupación de los receptores a glucocorticoides de Tipo II y otros mecanismos neurobiológicos como el exceso de aminoácidos excitatorios, en zonas específicas del cerebro tales como hipocampo y lóbulos prefrontales que afectan inicialmente funciones relacionadas con la memoria de trabajo, la concentración y la focalización de la atención y a mediano y largo plazo pueden llevar a la destrucción de neuronas²¹.

El síndrome de burn-out en calls centers llega a sus fases más desarrolladas en sólo 2 o 3 años, a diferencia de otras actividades en las que tarde 10 a 15 años en desarrollarse.

Ya en el 2007 se denunciaba que un 30% de los empleados de *call centers* en Argentina padecían "síndrome crónico de stress," y que un 52.4% de los motivos de desvinculación era por decisión del trabajador, mientras que el 70% de los empleados

¹⁹ El TEL está formado por grupo de profesionales abocados a los problemas y desafíos que le presentan a los trabajadores la reconversión productiva: las nuevas formas de gestión de la producción y el trabajo, la flexibilización laboral y las nuevas tecnologías informatizadas. Ver detalles en www.tel.org.ar. "*Condiciones de Trabajo y Salud, los teleoperadores de VISA Argentina*" en www.tel.org.ar/pubs.html

²⁰ El estudio se realizó entre los años 2008 y 2009, entre 100 pacientes cordobeses de ambos sexos, con un promedio de 24,5 años de edad, y una antigüedad media de 2,2 años de trabajo en *call centers* de Córdoba.

²¹ Ver Cap. 10 " La importancia del cortisol" especialmente pág 58,59,60.

tenía entre 18 y 24 años²².

A la situación descrita debe sumarse otros perjuicios que traen aparejado los call centers en Córdoba, como son la alta rotación de la empresa (inestabilidad en el empleo), el temor al reclamo por la falta de una representación colectiva efectiva (debilitamiento del derecho de defensa), y la escasez del empleo joven en el contexto cordobés (estado de necesidad).

Estrategias

Esta situación de indefensión, motivó a algunos trabajadores a reunirse secretamente, conformándose grupos como el denominado "calls en lucha" (blog: <http://callsenlucha.blogspot.com/>). Estos grupos en los últimos tiempos han comenzado a manifestarse públicamente en las calles cordobesas, pero lo hacen con las caras cubiertas con máscaras, para no ser identificados por las empresas, y así no sufrir represalias.

También se han formado organizaciones sindicales paralelas con ex trabajadores, como es el caso de ATCCAC (<http://www.atccac.org/>).

En el mes de diciembre de 2009, CLIP, luego de un extenso trabajo de investigación y de trabajo conjunto entre trabajadores de call centers, médicos, psiquiatras, investigadores y abogados, presentó un amparo colectivo preventivo por riesgo a la salud, ante los tribunales ordinarios de la ciudad de Córdoba, siendo el mismo rechazado in límite.

El denegamiento del amparo colectivo, en parte, se debió a que el Tribunal no comprendió que se trataba de un amparo colectivo – preventivo, donde se denunciaban los riesgos de daño a la salud.

En el caso, pese al reconocimiento extraoficial, de que la situación de los call centers es angustiante y apremiante, el formalismo y el conservadurismo de los tribunales cordobeses, decidió no hacerse cargo de esta situación, entendiéndolo que ello le corresponde a los poderes políticos, como el ejecutivo y especialmente, el legislativo.

En febrero de 2010, se presentó otro amparo, esta vez, en la justicia federal, en contra del Estado Nacional, por la omisión de control sobre estas empresas, el cual aún no ha sido resuelto.

Conjuntamente, con estas acciones judiciales, se iniciaron denuncias de la situación de los teleoperadores ante AGECE, y otros sindicatos afines. Estas denuncias que aún se están realizando, van a culminar con una conferencia de prensa, a fines de que toda esta situación tome estado público.

Finalmente, se está preparando una denuncia ante la OIT, por las riesgosas condiciones de trabajo que existen en los call centers.

²² Ver en *El estrés laboral, una amenaza de los call centers* en <http://management.iprofesional.com/notas/54900-Rechazan-peculiar-demanda-laboral-contra-una-compania.html> (Se adjunta Copia).