

Responsabilidad de las empresas privadas y los derechos humanos: El caso de los "call centers" en Córdoba (Argentina)

11 de diciembre de 2010

Fuente: omal

El reconocimiento de los derechos humanos ha sido la contracara de procesos históricos que desconocían la dignidad del ser humano y su carácter inalienable. Sin embargo, siguen existiendo amplios sectores de la sociedad, que aunque parecen estar insertos en ella y gozar de la protección de las leyes, se ven vapuleados por el sector económico empresarial y violentado en sus derechos. Éste es el caso de los teleoperadores.

La provincia de Córdoba, tiene la mayor parte de la actividad de call centers en el país, y una de las mayores en Sudamérica. Estas empresas, en su mayoría compuestas por capitales extranjeros, prestan un servicio terciarizado a grandes multinacionales europeas y estadounidenses. Entre las empresas españolas radicadas en Argentina se encuentran Jazztel, Jazzplat, Multivoice España, Unisono, Avanza y Atento, y el servicio está destinado a empresas españolas como Telefónica, entre otras.

El ritmo de trabajo es estresante y contiene serios riesgos a la salud psicofísica de los trabajadores, quienes se encuentran en una situación de desprotección por la connivencia que existe entre el gobierno, las empresas y el sindicato que los representa.

Introducción

En las últimas décadas, y debido al triunfo de la economía de mercado, las empresas -nacionales, pero especialmente las multi o transnacionales- se han convertido en actores con tanto poder e influencia que ocupan un lugar central dentro de la economía y política mundial.

Sin embargo, y por la misma lógica del mercado, en la mayoría de los casos las empresas han generado -y siguen provocando- impactos nocivos en las sociedades donde operan, profundizando las desigualdades sociales, y afectando los derechos humanos de las comunidades y de las personas afectadas por sus operaciones mercantiles.

En este sentido "el daño que causan las empresas procede unas veces de los abusos directos contra los derechos humanos que cometen y otras de su connivencia con personas que violan los derechos humanos. Pese a la existencia de este potencial para causar un daño importante, apenas hay mecanismos efectivos nacionales o internacionales para impedir los abusos contra los derechos humanos cometidos por las empresas o para hacer que dichas empresas rindan cuentas de sus actos" (Amnistía Internacional).

En los párrafos siguientes se pretende abordar la problemática de los teleoperadores de los call centers en la Ciudad de Córdoba (Argentina), jóvenes trabajadores que ponen día a día en riesgo su salud psicofísica y se ven afectados en derechos más elementales, como consecuencia de prácticas empresariales interesadas solamente en altos rendimientos económicos, y una actitud del Estado que, bajo la justificación de generar nuevas fuentes de trabajo para así disminuir "las tasas de desempleo", tiende a beneficiar a dichas empresas y se muestra ausente como autoridad del control por los abusos perpetrados por éstas.

Los call centers hoy en Córdoba

Los call centers en Córdoba realizan atención a los clientes de infinidad de empresas de servicios, pero además venden seguros, conexiones de internet, teléfonos, autos, bienes de todo tipo, tanto para consumidores de Argentina como de tierras lejanas.

Los teleoperadores cordobeses hablan con usuarios de servicios y consumidores de Norteamérica o Europa con "tono neutro" y sin modismos, tanto sea en castellano como en inglés.

Asimismo, las empresas eligen a la ciudad de Córdoba como una de las principales plazas donde instalar call centers, y ello se debe a los beneficios impositivos que les concedió la provincia.

Esto es porque durante el gobierno provincial de José Manuel De la Sota, el ministro de producción Juan Schiaretti (actual gobernador de la provincia de Córdoba), en el contexto de crisis económica que atravesaba el país, y con el efecto de la devaluación que bajó a un tercio los costos en sueldos de las patronales, ideó una matriz productiva provincial que tuviera a las empresas de desarrollo tecnológico y a los call centers como fuerza para expandir el desarrollo económico y laboral.

La crisis económica había impactado negativamente en las principales ramas industriales que se desarrollaban en la provincia, como por ejemplo la industria metalmeccánica. Bajo esta matriz productiva el gobernador José Manuel De la Sota dictó el decreto 683 del año 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, estuvieran exentas totalmente del pago de los impuestos sobre los ingresos brutos, sellos e inmobiliarios.

Bajo estas condiciones las empresas españolas de call centers, como Jazztel y Multivoice España se instalaron y se instalan en abundancia en la provincia de Córdoba, específicamente, en la ciudad de Córdoba, habiendo generado hasta el momento más de veinte mil empleos.

El modelo de trabajo

Es interesante mencionar cómo opera la dinámica de trabajo en este rubro. La esencia de este proceso es una telenegociación entre el usuario telefónico y el teleoperador que puede ser iniciada por el primero (llamadas in bond) o por el segundo (llamadas out bond). Esta telenegociación puede tener la simplicidad de una cadena de opciones rutinarias (una compra de una pizza, de un boleto, la solicitud de una información, etcétera) o bien la complejidad de una atención a un cliente que requiere asistencia técnica o que va a plantear una queja. Entre los casos extremos de complejidad se encuentran los de call centers públicos de atención a necesidades de ciudadanos (información de procedimientos, localización de personas, situaciones de crisis, etcétera).

La cantidad de trabajo requerido es un aspecto crítico de las definiciones técnicas en un call center, debido a la existencia de "horas pico" y, por tanto, la fluctuación del tráfico telefónico. La administración del trabajo en esta industria desarrolla técnicas predictivas cada vez más precisas para conocer las necesidades de cargas de trabajo humano, sin embargo es difícil evitar la subutilización o bien la escasez de teleoperadores. Ello obliga a la multifuncionalidad de los mismos, de modo de atender campañas simultáneamente, lo cual podría ser equivalente a una capacidad de producción flexible y simultáneamente en serie.

La velocidad y cantidad de la atención es un aspecto técnico asociado al anterior. La forma de medición de la efectividad del proceso y la organización del trabajo es una relación entre el porcentaje de llamadas atendidas y el tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido. Aunque cada campaña tiene sus requerimientos de eficiencia, un estándar internacional es 80 por ciento de llamadas atendidas y 20 segundos de espera. El tema de los costos variables predomina en cualquier definición técnica: el salario y las llamadas representan cada uno no menos del 45 por ciento del costo total de un call Center [1].

Los teleoperadores y su salud

La industria del call center se mueve gracias a la energía de sus trabajadores que tienen, en general, entre 18 y 25 años.

Los call centers también convocan a adultos mayores de cuarenta años, que trabajan en esta industria como una forma de reinsertarse laboralmente, dado que son personas que han sufrido las penumbras de las reformas estructurales llevadas cabo en los países de la región, que incluyeron flexibilización y precarización laboral. El esquema de trabajo se basa en la aplicación de programas informáticos que ingresan las llamadas para que los operadores, sentados frente a las pantallas con auriculares y micrófonos sin manos (head-set, vinchas en la jerga de los teleoperadores), atiendan a los clientes.

Este software controla la duración de las llamadas, permite que los jefes se comuniquen en pantalla con los empleados e ingrese una nueva llamada inmediatamente terminada la anterior. De esta forma los trabajadores no tienen un segundo (literalmente) de descanso, sumado a las llamadas "métricas" que estipulan la duración de cada comunicación conforme a la cantidad de clientes diarios que cada trabajador debe atender en su jornada laboral, tanto sea de cuatro como de seis horas cotidianas, según sean las necesidades de las empresas.

Este frenético ritmo de trabajo genera en los jóvenes un sin número de problemas para su salud física y emocional, de acuerdo a las características propias de cada individuo. Los especialistas coinciden en que la organización del trabajo y las condiciones laborales en los call centers traen aparejadas diversas afecciones físicas y psíquicas, tales como stress crónico, "burn out", ataques de pánico, gastritis, nódulos en la garganta, problemas de oído, entre otros.

Así el doctor en medicina Mario Epelman ha señalado que: "Desde el punto de vista de la medicina laboral, los call centers reúnen todos los males de la globalización. El control permanente afecta a la salud, genera síntomas psicofísicos como irritación, nerviosismo, erupciones en la piel, insomnio, problemas de relaciones interpersonales, gastritis, colitis, colon irritable, ataques de pánico, aumento de la presión arterial... Además, 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" [2].

Ya en el 2007 se denunciaba que un 30 por ciento de los empleados de call centers en Argentina padecían "síndrome crónico de stress".

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).