



Universidad Empresarial Siglo 21



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

“LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LOS CALL CENTERS.

¿Pueden ser declaradas insalubres?”

HEREDIA EMANUEL JOSÉ

MAT. VABG 8238

ABOGACIA

2013

***A DIOS,
CON AMOR A LA MEMORIA DE MI PADRE
Y A MI FAMILIA TODA***

RESUMEN:

En el presente Trabajo Final de Graduación, se aborda la problemática de la insalubridad laboral en la República Argentina, enfocado específicamente en la actividad desarrollada por los *call centers*. Con este propósito se analizaron las nuevas formas de actividad laboral posibilitadas por los avances tecnológicos, tales como son las llevadas a cabo por los *telemarketers*. El resultante de este enfoque ha sido una descripción en profundidad de los rasgos centrales de un nuevo escenario laboral que contempla la revisión de la legislación vigente para explicar los procedimientos pertinentes y necesarios para dictaminar una actividad como insalubre por la autoridad competente. El abordaje del campo observacional se realizó a través de entrevistas en terreno a operarios de la actividad a los fines de conocer cómo viven el desarrollo de esta actividad, cuales son los principales problemas que enfrentan y los desafíos que esta supone. Las conclusiones emergentes en este proceso de investigación se referencian a la idea central de que la actividad se desarrolla en condiciones y ambientes de insalubridad y que así debería ser certificada por la autoridad competente. Esta problemática y el desarrollo de su análisis han remitido a la necesidad de proponer y potenciar la implementación de cambios en profundidad dentro de los ambientes de trabajo actuales a los fines de minimizar las consecuencias nocivas para el desarrollo integral del trabajador como sujeto de derechos.

Abstract:

In the present graduate degree, addresses the problem of the unsanitary labor in the Argentine Republic, focused specifically on the activity developed by the *call centers with this purpose we analyzed* the new forms of labor activity afforded by the technological advances,

such as those carried out by the *telemarketers*. The resulting from this approach has been an description in depth of the central features of a new employment landscape that includes the revision of the legislation in force to explain the relevant procedures, and necessary for a finding of a activity as unhealthy by the competent authority. The boarding of the observational field was conducted through interviews in field to operators of the activity for the purposes of knowing how they live the development of this activity, which are the main problems they face and the challenges that this supposed. The conclusions in this emerging process of research is referenced to the central idea of what the activity takes place in conditions and environments of unsanitary conditions and that it should be certified by the competent authority. This issue and the development of its analysis have been forwarded to The need to propose and promote the implementation of changes in depth within the current working environments for the purpose of minimizing the harmful consequences for the integral development of the worker as a subject of rights.

INDICE

INTRODUCCION – Distintas Revoluciones a lo largo de la Historia:

Era de la Información.....	7
----------------------------	---

CAPITULO I – Origen de los *Call Centers* en la Historia

Orígenes de los <i>Call Centers</i> en la Historia.....	11
Qué es un <i>Call Center</i>	14
La Industria de los <i>Call Centers</i> en Argentina y Córdoba.....	16
Córdoba, “La Capital” de los <i>Call Centers</i>	18

CAPITULO II – INSALUBRIDAD LABORAL

Concepto.....	20
La Declaración de Insalubridad.....	22
Efectos de la Declaración de Insalubridad.....	24
Relación de Insalubridad laboral con la Ley de Higiene y Seguridad....	25

Relación entre Insalubridad laboral con la Ley de accidentes y riesgos del trabajo.....	28
---	----

CAPITULO III – FACTORES DE RIESGO EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LOS CALL CENTERS

El Riego: Concepto e Importancia.....	32
Patologías provocadas en el desempeño de la actividad de Call Center	34
Mobbing.....	35
Stress.....	37
Burn Out.....	41
Síndrome de Stress en los Call Centers.....	43
Síndrome de Tokomoshho.....	46

CAPITULO IV - Riesgos y Legalidad

Relación de los factores de riesgos con la Ley de higiene y seguridad....	47
Entrevistas.....	49

CAPITULO V - CONCLUSIONES

53

Introducción

Era de la Información

Analizar la historia y su devenir supone situarse en el tiempo y en el espacio en que han sucedido los grandes hitos o momentos históricos para comprender acabadamente su alcance.

La especie humana indudablemente fue evolucionando y de la mano de ésta la sociedad toda. El hombre y sus circunstancias como unidad, tal como lo referenciaba el filósofo madrileño José Ortega y Gasset, indican que el ser humano no es un ente sin interrelación con su entorno, muy por el contrario, el contexto y el hombre actúan como un todo relacional.

La evolución de la especie humana fue transcurriendo a partir de revoluciones de mayor o menor impacto, más o menos traumáticas, pero todas teniendo un denominador común: producir cambios y transformaciones de profundidad en las sociedades y sus instituciones..

En efecto, en el desarrollo de los siglos XVII aconteció la Revolución Agrícola, entendida esta como *“una transformación de las agriculturas y ganaderías pre capitalistas, consuntivas o de subsistencia en unas agriculturas y ganaderías capitalistas, de mercado a lo largo de un proceso que se inició lentamente en el siglo XVII, y que aceleró y que adquirió esa calidad revolucionaria en los siglos XVIII Y XIX”* (Silva, Mata de Grossi, 2005 Pág.120).

Supuso una transición del hombre como “cazador y recolector” para convertirse en “agricultor”, cultivando y criando sus animales. Esto implicó la emergencia de alimentos viables para el consumo; y por tanto el aumento de las poblaciones que fueron creando su propio estado social, generando una necesidad de organización civilizada.

La Revolución Industrial por su parte es vista como un acontecimiento de vital importancia que marca un quiebre en la historia podemos definirla para tener una idea más acabada como una revolución que “... *no implicó un mero cambio en la forma de producción, sino que determinó una profunda transformación de la estructura de la sociedad*”¹. Su influencia se extendió a todo el mundo y afianzó un modelo económico, político, social y cultural; cuyos rasgos más distintivos continúan vigentes hasta la actualidad, luego de haber cambiando la visión sobre la sociedad en su conjunto. Supuso un cambio en sentido Copernicano, respecto de todos los ángulos y aspectos sociales. Surge una nueva forma de vida, de organizarse políticamente y nuevas formas de producción a partir de los grandes inventos emergentes, tales como la invención realizada por James Watt de la máquina de vapor, y su consecuente producción en serie.

De esta manera llegamos al siglo XXI, en donde nos encontramos con la Revolución de la Información o “era de la información”, sustentada ésta, en el desarrollo de nuevas formas y vías de comunicación, identificadas con en el nacimiento del *software* de las telecomunicaciones, los medios de telecomunicación, etc. Se desarrolla la electrónica y uno de los mayores avances fue la creación de la computadora, que de la mano de internet confieren a la sociedad una vía de comunicación viable, masiva y a muy bajo costo. El comienzo del desarrollo de la tecnología durante el siglo XX , ha dado lugar al surgimiento de una sigla que enuncia tres conceptos claves y distintivos aplicables a esta era (T.I.C), Tecnología de la información y de la Comunicación.

Se hace conveniente definirlos para comprender acabadamente su alcance:

¹ De La Vega, Julio Cesar (1991), “*Diccionario Consultor Político*” , Editorial Delma, Buenos Aires, , Pág. 364.

1) **“Tecnología:** aplicación de los conocimientos científicos para facilitar la realización de las actividades humanas. Supone la creación de productos, instrumentos, lenguajes y métodos al servicio de las personas.

2) **Información:** datos que tienen significado para determinados colectivos. La información resulta fundamental para las personas, ya que a partir del proceso cognitivo de la información que obtenemos continuamente con nuestros sentidos vamos tomando las decisiones que dan lugar a todas nuestras acciones.

3) **Comunicación.** Transmisión de mensajes entre personas. Como seres sociales, las personas además de recibir información de los demás, necesitamos comunicarnos para saber más de ellos, expresar nuestros pensamientos, sentimientos y deseos, coordinar los comportamientos de los grupos en convivencia, etcétera.”²

La conjunción de estas siglas básicamente indica que estas nuevas formas de tecnología nos brindan de manera mucho más eficiente y masiva información, con las respectivas herramientas para su proceso y canales necesarios para la difusión de la misma. La Revolución de la Información, tiene como nota característica al igual que la Revolución Industrial, que ambas han modificado la forma de vida en todo su conjunto y en este contexto surgen nuevas formas de trabajo.

Resultan naturales y cotidianos los conceptos de dinamismo y virtualidad brindados por la celeridad e instantaneidad de internet lo cual moldea de cierta manera un modelo de vida y sociedad. Baumann ha indicado con claridad el fenómeno proyectado, "*Con la implosión del tiempo de las comunicaciones y la reducción del instante a magnitud cero, los indicadores de*

² Bottos Adriana (2008), “Teletrabajo: su protección en el Derecho Laboral”, Editorial Cathedra Jurídica, Buenos Aires, Pág. 26.

*tiempo y espacio pierden importancia, al menos para aquellos cuyas acciones se desplazan con la velocidad del espacio electrónico"*³.

³ Zygmunt Bauman (1925) , sociólogo, filósofo y ensayista polaco.

Capítulo I

ORIGEN DE LOS CALL CENTERS EN LA HISTORIA

La era de la informática, el desarrollo de la electrónica, la computadora y de la internet ⁴ enmarcados en el proceso llamado globalización, fueron los elementos necesarios para la expansión masiva de las comunicaciones que ha permitido una interacción creciente que incluye márgenes, sonidos, palabras ofrecidos a los usuarios con celeridad y costes muy bajos promoviendo la creación de negocios electrónicos.

En los últimos 30 años la tecnología en telecomunicaciones creció de manera sideral pasando por todo tipo de situaciones, desregulación laboral, cambio de una tecnología análoga hacia una digital, etc. La veloz evolución de las telecomunicaciones tuvo como nota distintiva aportar valor en cada interacción de empresas con cliente.

En este contexto emergen los *Call Centers* cuyo análisis es objeto del presente estudio, en un artículo periodístico el Director de Desarrollo de Negocios de Skyes, empresa con sede en Tampa, Florida dedicada a brindar servicios por distintos canales de comunicación con filiales en toda América y Asia, Sr. Rafael Pérez explica el surgimiento de estos en el mercado laboral. *“Como es común a toda invención en la historia vino de la mano de una necesidad del hombre de suplir alguna carencia que le obstaculizara realizar sus objetivos y hacerlos de esta manera más viables”*. En la década del 70, surge el nombre de Mike Hugues (ingeniero de la empresa aérea Continental), por aquel entonces se vendían en forma telefónica pasajes aéreos, pero este ingeniero advierte que al no poder establecerse la comunicación entre empresa – cliente, debido a la gran demanda o “saturación” de las líneas, estas se perdían y por ende también la posibilidad

⁴ Definida como una red informática global que conecta redes locales alrededor del mundo.

de venta mientras que esos llamados emigraban a la competencia. A raíz de este problema desarrolla un sistema de distribución de llamadas, como resultado de esa investigación en 1974 surge el A.C.D. (*Automatic Call Distribution*) un sistema de distribución de llamadas controlado por un *software* y adaptable por el usuario, convirtiéndose en un estándar de facto por 20 años y aunque la funcionalidad y desarrollo del mismo fuera para ventas nada impidió que con el tiempo deviniese en una óptima herramienta para la transacción y atención a clientes. Con la llegada de la siguiente década, los 80, se produce un fenómeno de masividad en la instalación del sistema A.C.D. y con esto la gran expansión de los *call centers*. Es por esto que los proveedores de tecnología debieron desarrollar nuevas alternativas para optimizar el gran volumen de llamadas. Es entonces que hacen aparición en el mercado dos innovaciones que complementan la anterior.

- La *integración de la telefonía con la informática*, la cual ponía a disposición de los agentes u operarios de *call centers* información valiosa y relevante del cliente.

- El autoservicio o *touch – tone* , destinados a que el usuario/cliente mediante la presión de teclas de su teléfono podía ir resolviendo sus inquietudes sin la intervención del agente telefónico.

Dichos conceptos incrementaron la *first call resolution* (resolución en la primera llamada) y reduciendo el número de llamadas atendidas por los agentes telefónicos.

En materia de tecnología nunca es suficiente, máxime si le sumamos a esto las presiones del mercado de “producir más, por menos”. En los años 90 aparecen nuevas innovaciones tecnológicas sumadas a las anteriores permitiendo profundizar más en la automatización y eficiencia. Esta década es la del *CRM* (*Customer Relationship Management*), en su traducción

literal, se entiende como la Gestión sobre la Relación con los Consumidores, pero es tan genérico como toda frase en inglés traducida al español. Para su mejor comprensión básicamente se refiere a una estrategia de negocios centrada en el cliente. Por el año 1998 era un elemento necesario en la estructura de todo *call center* que se jactara de prestar ese servicio. El objetivo del CRM, fue que un cliente podría preguntarle a cualquiera de los agentes cualquier inquietud. Todo agente que interactuara con el cliente tendría a su alcance todo tipo de información de éste.

Ya en el nuevo siglo se produce una conjunción de todos los sistemas que fueron surgiendo en las distintas décadas, que ayudados con la tecnología se fueron optimizando para llegar así a brindar un mejor servicio. Ya el operador de *call center* al tomar contacto con el cliente tiene en su pantalla de monitor todo tipo de dato relevante para evacuarle la consulta. Así cuando estas empresas parecían haber satisfecho las necesidades de los clientes surge la necesidad de comunicarse por nuevas vías (mails, chat , fax) y comienza aquí un nuevo camino, hacia los *Contact Center*. Las diferencias de este con su predecesor no es una diferencia atribuible exclusivamente a la semántica, sino que trae aparejado un cambio en las formas e infraestructuras de la comunicación empresa – cliente.

En el año 2002 surge el protocolo IP (*Internet Protocol*) orientado a la conexión, usado tanto por el origen como por el destino para la comunicación de datos a través de una red de paquetes conmutados de mejor entrega posible sin garantías. De este modo los clientes podían elegir el canal de comunicación y por esto debían optimizarse los productos para estar a la vanguardia. Aquí entran en escena las llamadas “*redes sociales*” y con ellas el marketing “viral”, como los *blogs*, *Facebook*, etc; encontrando las empresas un nuevo nicho de negocios.

En estos 30 años de evolución de las telecomunicaciones vemos como cada década queda signada por la aparición de una nueva forma de comunicarnos, que cada vez ve más acotado su camino de desarrollo. El desarrollo de tecnologías para optimizar las comunicaciones surge como necesidad de una agenda marcada por la urgencia de los negocios y el mercado.

¿QUE ES UN CALL CENTER?

El recorrido histórico que se ha desarrollado hasta este momento nos ha introducido a la aparición de este fenómeno que conocemos como *call center*, pero ¿qué es un *call center*? Para responder este interrogante se ha recurrido a la propia definición que realizan los distintos prestadores de éste servicio en la actualidad.

Para la Compañía Sistecol⁵ *“el Call center actúa como intermediario entre el cliente y la compañía. La primera instancia entre la empresa y el cliente es el Call center. Es una herramienta estratégica para retener y desarrollar relaciones más rentables y leales con los clientes”*.

Mientras que para Soluziona⁶ el *Call Center “se diseña como soporte parcial o integral de la relación con el cliente. El centro de atención telefónica surge con el fin de satisfacer determinados aspectos de la relación con el cliente de forma aislada: promociones, información y consulta, reclamaciones, cobro, recepción de incidencias, entre otros. El objetivo es la propia capacidad de prestar el servicio de atención al cliente a través del teléfono con unos niveles de calidad óptimo”*.

⁵ Texto enunciado en su home page Disponible en www.sta.sistecol.com.

⁶ www.soluziona.com Servicios Profesionales de Unión Fenosa.

Puedo observarse entonces que el concepto de *call center* va en la actualidad mucho más allá de la mera idea de una central telefónica tradicional. Luis Gallardo, director de Programas de Ifaes (International Faculty for Executives) lo define como "*una herramienta de gestión de recursos en la que no sólo se da un servicio de atención al cliente muy profesionalizado a través de una formación específica del trabajador sino en la que se incluyen aspectos propios de nuevas tecnologías, como el servicio a través de Internet, recepción automática de voz, etcétera*"⁷.

Deducidos de estas conceptualizaciones podemos describir a los *call centers*. operados por agentes o *telemarketer*, quienes tienen la función de atender al cliente y concurrentemente vender productos. Así el *telemarketing* constituye una forma de *marketing* directo unido a elementos de la comunicación. Entendiendo por *marketing* "el conjunto de estrategias y métodos cuyo fin es conseguir que un público objetivo adquiera productos, servicios o ideas en un mercado previamente definido"⁸. Años atrás el *telemarketing* se caracterizaba por la venta telefónica, pero en la actualidad es una actividad que cobra más importancia y mayor alcance, tal es el caso del *marketing* por la red o *e – marketing*. Procesan llamadas entrantes o *inbound*, o salientes o *outbond*. Pueden formar parte de un departamento de la misma empresa en otro lugar o incluso contratar a otras empresas encargadas de proveer dicho servicio.

Sobre finales del siglo pasado surgió un actor principal en el rubro: los *Contact Center*, siendo estos una oficina centralizada en la cual se recibe un alto volumen de llamados y se gestionan soluciones a través de otras vías adicionales de comunicación tales como, *fax*, *mail*, *chat*, *mensaje de texto*, *mensaje multimedia*, etc. Tanto los *call centers* como los *contact centers*

⁷ Entrevista realizada por el diario El Mundo, disponible en <http://www.elmundo.es/nuevaeconomia/99/NE002/NE002-41.html>.

⁸ Álvarez Sánchez José Manuel (2007), "*Telemarketing: La Red Como Soporte De Marketing Y Comunicación*", Editorial Ideas Propias, España, Pág. 10.

brindan un variado espectro de servicios a las empresas contratantes. El servicio depende de la terminal de entrada (*inbound*) o de salida (*outbound*) que los mismos tienen. En el primer supuesto para llamadas “entrantes” los mismos brindan servicio de post venta, atención al cliente, servicio de cita, y mesa de ayuda. Los que tienen terminales de salida brindaran el servicio de televentas, telecobranas y teleencuestas entre otros.

La Industria de los Call Centers en Argentina y Córdoba.

Como consecuencia de los cambios y modificaciones producidos en el tablero económico mundial en los últimos tiempos es que llegamos a dos términos que juegan un papel importante en este juego la “deslocalización” y la “globalización”. Este ultimo es un fenómeno multidimensional y complejo que puede caracterizarse esencialmente por el rasgo de movilidad creciente “La globalización se caracteriza por la movilidad creciente de los factores de producción y los productos, con un grado mayor de estandarización de las estructuras y las culturas”(Galtung, Johan). La deslocalización por su parte puede definirse a través del movimiento que realizan empresas multinacionales que eligen países de menores costes para trasladar sus centros de trabajos.

La aparición de estos fenómenos mundiales favoreció el crecimiento en forma destacable del “sector servicios” siendo éste un claro ejemplo de la industria de los *call centers*, en todo el mundo y particularmente en Argentina. Emergen como una consecuencia de los procesos reorganizacionales de las empresas en este nuevo escenario donde la tecnología y la competencia son una constante en forma creciente, a su vez esta disputa se llevara a cabo entre regiones y países a fin de obtener una mayor atracción de nuevas formas de trabajo. Los servicios que antes

eran prestados por las mismas empresas, como consecuencia de nuevas políticas empresariales, se tercerizan a terceras empresas ayudados con reducción de costes que esto implica son cada vez más las empresas “deslocalizadoras” de servicios y la heterogeneidad que provoca en todos sus aspectos la globalización permiten la viabilidad del desarrollo de ésta y tantas otras actividades en el resto del mundo. En este marco contextual vale preguntarse entonces ¿porqué estas empresas se fijan en Argentina para desembarcar? Existe un cúmulo de situaciones tenidas en cuenta por estas empresas a la hora de decidir su radicación, entre ellas las siguientes:

***-Laborales:** Detectan regiones que aseguren continuidad y calidad de sus recursos humanos. La continuidad implica, que la fuerza laboral debe ser lo suficientemente grande como para proveer de un flujo constante de trabajadores, capaz de resistir los picos de trabajo sin sacrificar calidad. Es muy importante, un alta tasa de personas jóvenes en el área de localización.*

***-Educación:** El estudiante universitario, es la fuente más importante de reclutamiento de los call centers. Por ser de bajo costes; historial académico; mayor flexibilidad; etc.*

***-Conectividad:** Este es el factor que puede convertirse en un cuello de botella en un call center. El ancho de banda es la restricción más importante a su actividad. Si no se cuenta con buena conectividad, será necesario pensar en otra localización.*

***-Gubernamentales:** Contar con subsidios para la actividad que se desea desarrollar incrementa el atractivo del lugar seleccionado para instalarse (reducción del impuesto inmobiliario; programas a jóvenes que constituya su primer empleo; exención impositivas, etc.)*

El capital humano resulta la pieza fundamental para el armado de esta actividad, “los recursos humanos representan el mayor costo de nuestras compañías y en este aspecto

Argentina es el país más favorable de la región. De acuerdo a nuestros estudios de mercado, Brasil es 62% más caro, Colombia 59% y México 49%”⁹. En Argentina hay disponibilidad de personal muy calificado que trabaja por sueldos infinitamente menores a los que deberían pagarse en los países de origen, y este aspecto explica acabadamente porqué es un lugar de preferencia para este tipo de empresas.

Córdoba, La “Capital” de los Call Centers

En el año 2002 la Provincia de Córdoba comienza a recibir el impacto del fenómeno mundial deslocalizador por parte de las multinacionales y decide captarlas mediante acciones concretas reflejadas en políticas fiscales y políticas de desarrollo que apuntaban a convertir a Córdoba en un “polo tecnológico” del país. Una de estas acciones se reflejó en el Decreto N° 683/02, esta norma describe que es un *Call Center*, y brinda una definición de *Web Hosting*, regulando todo lo referido a la instalación de estas empresas en Córdoba. Los beneficios plasmados por el mencionado Decreto comprender exención impositiva respecto a los Ingresos Brutos.

Así, si bien primer desembarco de estas empresas se produce en Buenos Aires, la implementación de políticas fiscales favorables al sector terminaron inclinando su radicación en la provincia de Córdoba donde encontraban un panorama a futuro mucho más próspero.

Importantes empresas se radicaron en la provincia tales como: Allus, recientemente comprada por la Brasilera Contax en la sideral suma de 200 millones de dólares transformándose

⁹ Martínez, Nicolás Director de Contact Center Latinoamérica de Hewlett Packard/Compaq en entrevista realizada a Clarín en 2006 Disponible en <http://edant.clarin.com/diario/2004/06/22/um/m-781793.htm>.

en el call center más grande de Sudamérica con 120 mil empleados ¹⁰, ActionLine; Ápex América; Telecom; Motorola; Microsoft; Hewlett Packars; IBM; Jazztel; y Sony entre otras.

Esta modalidad de trabajo, una vez que hubo accedido a la Capital Cordobesa se expandió también hacia el interior de la provincia de Córdoba. Lugares tales como localidad de Villa María con la instalación de la firma *Feed Back S.A.*, contando con una cantidad de 52 puestos de atención telefónica y además de la venta directa, el fuerte de la empresa fue la realización de encuestas electorales para distintas partes del país ¹¹.

Sin embargo de los 25.000 empleados que componían la fuerza laboral de dicha actividad, hoy solo quedan 5.000 empleados aproximadamente, perdiéndose de sumar a esta actividad otros 10.000 tal como se preveía¹². Esto se debe al gran motor movilizador de las empresas, su premisa esencial “hacer más con menos”, a las que las medidas como las impulsada por el Gobierno de la Provincia de Tucumán, Mendoza y Salta, entre otras, en consonancia a su par cordobés tuvieron como consecuencia directa e inmediata la emigración de estas empresas hacia destinos más prósperos a los fines de su conveniencia a la hora de afianzar las ecuaciones por ellos previstas.

Entre los beneficios otorgados por la Provincia se encuentran: exención impositiva, locaciones sin coste, reducción de la tarifa eléctrica entre otros. Pero el mayor beneficio yace en que Córdoba cuenta con una vasta población estudiantil, de más de 110.000 alumnos que cursan carreras universitarias ¹³ en su mayoría bilingües, lo cual convierte a esta ciudad en un centro muy ponderado por los intereses de estas multinacionales.

¹⁰ <http://www.lavoz.com.ar/noticias/negocios/se-vendio-allus-us-200-millones> pag 12.

¹¹ <http://www.lavoz.com.ar/villa-maria/villa-maria-tiene-primer-call-center-interior>.

¹² <http://www.infonegocios.info/nota.asp?nprt=1&nrc=19075>.

¹³ Fuente de datos Banco Universidad Nacional de Córdoba (www.unc.edu.ar).

CAPITULO II

INSALUBRIDAD LABORAL

CONCEPTO

Lo relativo a la insalubridad laboral es uno de los aspectos más antiguos en la constante pugna de intereses entre trabajadores y empleadores debido al gran avance tecnológico que comenzara con la revolución industrial y llegaría hasta estos días.

Es precisamente esa agresión que causaba el medio donde se desarrollaban las actividades laborales sobre la salud del operario, tales como las consecuencias del entorno de las minas de carbón sobre la integridad física de los trabajadores mineros, lo que impulso a focalizar y analizar la problemática de la insalubridad,

Ahora bien, se considera aquí oportuno conceptualizar *¿Qué es la insalubridad laboral?*

El Dr. Fernández Madrid refiere que son insalubres aquellas industrias que pueden producir a quienes en ellas trabajan, trastornos generales de mayor o menor daño orgánico, con una sintomatología tecnopática, mejor o peor y trastornos, todos ellos producidos tanto por elementos de trabajo (plomo, mercurio, benzol), como por el ambiente en donde actúa el/la trabajador/a (frigoríficos, mataderos, subterráneos)¹⁴

De la presente definición debe aclararse un error en el que se incurre a menudo para referirnos a dicha situación y es el siguiente: No hay “trabajos insalubres”, ya que ésta sería una expresión incorrecta correspondiente a una expresión vulgarizada de “trabajo en medio insalubre”. Es decir, el trabajo *per se* no es insalubre *sino el medio*, el lugar o las condiciones

¹⁴ Fernández, M “Tratado Práctico de Derecho del Trabajo”, T. II, Pág.1424, Editorial La Ley.

tornan a una actividad insalubre. En efecto, la insalubridad laboral implica pérdida de la salud del operario por malas condiciones laborales. En el mismo sentido el hecho de estar expuesto a determinados riesgos no significa que una tarea deba calificarse como insalubre, dado que es importante constatar en qué condiciones se trabaja y si se adoptan medidas preventivas a los fines de lograr una reducción de riesgo cero de los mismos. Es por ello que en la actualidad se trata de corregir o transformar los ambientes de trabajo para que dejen de ser “insalubres” y se transformen en medios saludables que propicien en trabajo digno y sano. ¿Como se logra esto?, efectuando cambios en los procesos, incorporando elementos de protección para el trabajador e implementando todo aquello que anule cualquier tipo de riesgo para el operario.

El concepto antes expuesto ha ido ampliando sus alcances al punto de “abarcar una serie de alteraciones psicológicas y emocionales: el estrés persistente e incesante, descontrol, hastío, aislamiento social, modificación en la frecuencia y distribución de los turnos, falta de privacidad, exigencia permanente de rendimiento, clima opresivo y trato con individuos compulsivos”¹⁵

Puede observarse que muchos de los factores indicados en la definición precedente, se presentan regularmente en los operarios de los *call centers*.

Por todo lo referido *supra*, puede deducirse la necesidad de ampliar el espectro de criterios para detectar medios o lugares insalubres. Estándares que tengan en cuenta los avances tecnológicos y los nuevos trabajos que emergen en este nuevo escenario virtual como lo son claramente los *call centers* o el teletrabajo, coadyuvando a detectar las posibles consecuencias dañosas para la salud de los trabajadores del área.

¹⁵ Rosen Robert, H ; Berger Lisa (1999), “Cómo lograr una empresa sana “, Ed Granica S.A., Buenos Aires, Pág. 345.

LA DECLARACION DE INSALUBRIDAD

Las primeras normas dictadas al respecto, sobre la declaración de insalubridad, en nuestro país estaban orientadas a que tal declaración fuere realizada en forma genérica.

Por medio de diferentes decretos el Poder Ejecutivo declaró insalubre a diferentes actividades, a modo de ejemplo, puede citarse el Decreto N° 4414/43 para la actividad en curtiembres y teñido de cueros; el Decreto N° 1382/45 para la industria del vidrio; el Decreto N° 17.585/45 para el tallado y pulimientos de metales; entre otros.¹⁶

Existe un punto de inflexión a partir de la sanción del Decreto N° 29.757/47. El mismo fue modificando su criterio hasta la actualidad en la que se establece que no existen más insalubridades genéricas, sino específicas teniendo en cuenta las condiciones o lugares de trabajo *in situ* declarados por autoridad competente.¹⁷

Respecto de la autoridad competente para efectuar tal declaración sufrió algunas mutaciones, a saber: Primeramente las normas con potestad para la realización de tal declaración facultaban al Poder Ejecutivo Nacional u órgano bajo su jurisdicción. Con la sanción en el año 1995 de la Ley N° 24.557 las funciones que le habían sido atribuidas a la Dirección Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo, fueron absorbidas por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo incurriendo en ésta área las facultades para la declaración de lugares y condiciones como normales o insalubres. Pero con la llegada de la resolución 860/2002 se estableció que para efectuar las declaraciones de lugares, tareas o ambientes insalubres quedaban delegadas en forma exclusiva a las Administraciones Provinciales o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

¹⁶ Vázquez Vialard Antonio (1989), "Tratado de Derecho del Trabajo", T° IV, Astrea, Buenos Aires, Pág. 35.

¹⁷ Vázquez Vialard Antonio (1989), "Tratado de Derecho del Trabajo", T IV, Astrea, Buenos Aires, Pág. 36.

dependiendo del domicilio del lugar laborable. En el caso de la Provincia de Córdoba es la oficina de Condiciones y Medio Ambiente y Trabajo (CyMAT) que por medio de sus profesionales se encargan de constatar *in situ*, las condiciones o lugares insalubres en distintos establecimientos laborales.

Así, hoy en día toda declaración de insalubridad debe constar con la verificación y “calificación específica”, este es el término técnico correcto, de la autoridad competente acerca de la falta de salubridad en los lugares o en las condiciones en que se desarrolla dicha actividad sometida a análisis. En el caso de la Provincia de Córdoba, la autoridad con competencia es el Ministerio de Trabajo provincial, fundada en diversos dictámenes médicos y de rigor científico.

El procedimiento en forma general consiste en avisar a los actores sociales involucrados con una antelación de cinco (5) días, cual será el día fijado para la inspección. Se lleva a cabo la inspección el día previsto, luego se emplaza para modificar las condiciones insalubres de trabajo. Vencido los plazos se realiza una nueva inspección. A partir de aquí pueden ocurrir dos cosas a) que se hayan modificado positivamente las condiciones inadecuadas; b) que no se hayan modificado las condiciones, si esto ocurre se remite al área médica, para luego pasar al área legal, la cual con los dos informes (ingenieril y médico) determina la calificación de insalubridad y se emite una resolución firmada por el Ministro de Trabajo. Luego se publica en el Boletín Oficial y queda concluido el procedimiento.

Respecto a la competencia de la autoridad para declarar insalubridades, se deja claro que el Poder Judicial carece de competencia para expedirse sobre la salubridad o insalubridad de los lugares de trabajo. Tampoco es admisible la declaración *ministerio legis*, es decir, todo lugar es salubre hasta el momento en el cual se dicta la declaración que lo determina como insalubre. En

definitiva no existe lugar o condiciones de trabajo insalubre sin la mentada declaración por parte de la autoridad competente.¹⁸

En caso de ser aplicada la declaración de insalubridad, la cual podrá ser solicitada tanto por el empleador, el empleado, los sindicatos y de oficio por la autoridad competente, sobre determinada actividad, hará que ésta se aplique en forma retroactiva, es decir a aquel momento en el que se lo intimo al empleador para que reacondicione el lugar laborable. Dicha declaración de insalubridad se considerara vigente hasta que la misma autoridad competente que la dictó, la deje sin efecto, una vez comprobado por éste órgano que desaparecieron las causas que motivaron dicha calificación.

EFFECTOS DE LA DECLARACION DE INSALUBRIDAD

Una vez efectuada la declaración de insalubridad por la autoridad competente respecto de los lugares o las condiciones de trabajo en determinada actividad, es lógico pensar que dicha declaración supone efectos concretos que repercutirán en los trabajadores.

Como primera consecuencia podríamos enunciar que esto importará una reducción de jornada laborable que se limita a seis horas diarias o treinta y seis semanales. Dicha reducción de jornada no significará una disminución de sus haberes.

El otro efecto refiere a los beneficios previsionales, ingresando en lo que se denominan regímenes diferenciales, los cuales pueden definirse desde una óptica previsional como *“aquellos que tienen un régimen legal de menor edad o menor servicio, con relación a las*

¹⁸ TT2 Morón, 26/8/1977 en autos: “Bulacio, Pedro y Otros c/Monofort S.A.” D.T. 1977-1131.

*edades y servicios mínimos, para la obtención de la jubilación mínima, por tratarse de tareas determinantes de vejez o agotamiento prematuro”.*¹⁹

Las exigencias que demandan este tipo de actividades y los efectos que producen en la salud del operario justifican el acceso a una prestación jubilatoria con menores requisitos de edad, de años de aportes o ambos en forma combinada.

El establecimiento de estos regímenes diferenciales tiende a la protección del trabajador, teniendo en cuenta el impacto provocado en su salud en el desempeño de las tareas previamente declaradas como insalubres o riesgosas, en atención a ese esfuerzo que le implica el desarrollo de dichas actividades “en menor tiempo un desgaste equivalente al realizado en condiciones normales durante el lapso exigido por el régimen general para obtener la cobertura previsional”²⁰

RELACION ENTRE INSALUBRIDAD CON LA LEY DE HIGIENE Y SEGURIDAD

La concreción de un lugar salubre al trabajador, en el caso que nos compete un *call center*, se va a hacer efectiva mediante leyes que nos brinda nuestro ordenamiento jurídico. Dentro de todo este mundo legal consideramos a una muy especialmente apta para cometer tal fin, y es la Ley N° 19.587 de Higiene y Seguridad. Consideramos apropiado realizar un pequeño análisis de la citada ley para luego ver que vinculación tiene con la insalubridad.

Nuestra vida cotidiana se encuentra rodeada de innumerables riesgos, y en diferentes ámbitos, laborales, educativos, de recreación y en nuestros hogares. Los peligros se desenvuelven en virtud al avance tecnológico. Los peligros, los riesgos, constituyen una

¹⁹ Jáuregui, Guillermo J., "Servicios diferenciales en las leyes 18037 y 18038", RJP, t. I, p. 9.

²⁰ Payá, Fernando H. y Martín Yáñez, María T., "Régimen de Jubilaciones y Pensiones", Ed. LexisNexis, p. 924. 2008.

probabilidad de sufrir un accidente o contraer una enfermedad, es por esto la necesidad de reducirlos a la mínima expresión posible. El resultado de esa reducción de siniestralidades es posible mediante la aplicación de una ley de higiene y seguridad.

Claro esto no siempre fue así, a principios de siglo no estaba culturalmente aceptado proteger mediante leyes a los empleados por parte de los empleadores porque naturalmente tampoco existían leyes aplicables al caso. Con el devenir de nuestra sociedad es que se crea una conciencia de que el dirigir ingresos de una empresa en este sentido no implica un “gasto” por parte del empleador, sino muy por el contrario “inversión”.

El Estado es quien también debe propender lo relativo a la higiene y seguridad laboral, es decir un trabajo mancomunado entre lo privado y lo público a los fines de una colaboración recíproca entre ambas esferas involucradas.

La necesidad de reglamentación sobre dicha materia por parte de los diferentes Estados viene de la mano de su desarrollo siendo Argentina uno de los primeros países en legislar sobre seguridad laboral en Latinoamérica.

Es así que el 21 de mayo de 1972 se sanciona la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo N° 19.587 y posteriormente en el año 1979 su decreto reglamentario. Básicamente el espíritu de la mencionada ley era lograr una disminución en los índices de siniestralidades y enfermedades profesionales como así mismo la institución de mecanismos de asignación de responsabilidades, mediciones de control, capacitación y equipos de protección personal, estableciéndose también de manera obligatoria contar con un responsable de higiene y seguridad y en medicina laboral. La misma fija obligaciones para el empleador por medio de medidas específicas respecto de cada riesgo laboral.

Puede advertirse que dicha ley contiene dos conceptos a diferenciar, ellos son: la higiene y la seguridad. Entendemos por el primero como la disciplina que se ocupa de prevenir la aparición de enfermedades profesionales, entendiendo a su vez por ésta, como aquella que se ha adquirido a consecuencia de la exposición a un agente de riesgo que se encuentra presente en el trabajo. Mientras que a la seguridad la podemos conceptualizar como aquella disciplina que se ocupa de prevenir la ocurrencia de los accidentes de trabajo.

Algunas empresas entendieron que la única manera de lograr un beneficio para ellas, es atendiendo lo que dicta la citada ley en pos de preservar la integridad física de los trabajadores mediante sistemas de gestión, hasta el punto de certificarlos por auditorías externas a la empresa y capitalizar dichos estándares de calidad en una herramienta de *marketing*.

El cuerpo de la ley consta de trece artículos los cuales básicamente tienden a la protección del trabajador en el ambiente de trabajo de todo riesgo o peligro que pueda padecer éste.

Pero puntualmente se le exige al empleador en el Art. 5, inc. D), una especial atención y distinción para el caso de tareas desarrolladas en condiciones insalubres.

Mientras que en el inc. H), del mismo Art., le es exigido al empleador estudiar y adoptar las medidas necesarias para proteger la salud del trabajador, especialmente en lugares o ambientes insalubres.

Sin perjuicio, como se ha mencionado *supra*, de que toda la ley tiende a la protección de la salud del trabajador, por medio de los citados incisos le es exigido al empleador un especial cuidado respecto de las tareas en condiciones o ambientes insalubres. Debiendo ser el propio empleador el encargado de identificar esas condiciones y proporcionar todos los medios necesarios para que cesen y establecer un ambiente de salubridad para sus operarios.

*RELACION ENTRE INSALUBRIDAD LABORAL CON LA LEY DE ACCIDENTES Y
RIESGOS DEL TRABAJO*

Iniciado el siglo XX ya estaban dadas las condiciones para cambiar las normas legales aplicables a todo lo referente a siniestros laborales.

En el año 1915 se dicta en nuestro país la Ley N° 9.688, su nota característica era la de una legislación “transaccional”, es decir que tenía en cuenta las necesidades tanto de una parte como de la otra, y si concedía algo a alguna como contrapeso otorgaba algo de igual forma a la contraparte.

Se plasmaba a las claras en la realidad que frente a un accidente laboral, siempre iba a ser responsable el empleador. La ley presumía la responsabilidad del empleador y éste solo debía probar la existencia del accidente.

El mencionado cuerpo legal se caracterizaría además, por encontrarse “tarifada” la indemnización, estableciéndose un valor fijo surgido de una fórmula matemática.

Como su principal característica puede señalarse el hecho de establecer un sistema de responsabilidad objetiva y directa del empleador, quien a su vez podía contratar un seguro que lo resguardara de sus deberes.

Iniciada la década del '90, se deroga la Ley N° 9.688 y es sustituida por la Ley N° 24.028. En líneas generales mantiene el esquema de la anterior Ley, aunque introdujo modificaciones, entre ellas la notoria reducción de la cobertura y protección de víctimas de accidentes de trabajo, manteniéndose constante el sistema de responsabilidad del empleador con seguro voluntario.

El gran cambio, sin lugar a dudas, se produce a fines del año 1995, con la sanción de la Ley de Riesgos del Trabajo N° 24.557, la cual comenzaría a regir a partir del 01/07/1996.

El fracaso del sistema anterior se vió reflejado en la llegada a instancias judiciales de los siniestros laborales. El gran aporte de esta nueva legislación, supuestamente, era terminar con la denominada “industria del juicio”. Emergen a escena nuevos sujetos, nuevos conceptos, nuevos principios. En este nuevo escenario planteado y haciendo referencia a los nuevos sujetos intervinientes en el mismo, podemos citar a las Aseguradoras de Riesgo del Trabajo, comúnmente conocidas como (A.R.T), estas son empresas comerciales con fines de lucro e intereses, podría decirse, contrarios a las victimas de los siniestros laborales. Lo más grave de dicha relación se suscitaba a la hora de dirimir conflictos en un proceso en el cual la asimetría de fuerzas es totalmente desfavorable para la victima que enfrenta indefensa a la A.R.T., con todo su poderío económico y sus equipos de médicos, abogados, contadores etc.

Puede advertirse que dicho cuerpo normativo no garantiza a los trabajadores y derechohabientes, el ejercicio del principio de defensa en el debido proceso, al permitir que las aseguradoras lucren con aquellos, resultando incompatible con el ejercicio del art. 14 bis de la Carta Magna, cuando con énfasis se indica...” *El Estado otorgara los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá el seguro social obligatorio, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica, administradas por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes...*” (Ramírez – 2010)

La presente ley habla de “contingencias cubiertas”, siendo ellas los accidentes y enfermedades profesionales.

Por accidentes profesionales diremos en su obra el Dr. Alfredo Ruprecht,²¹ esgrime la siguiente definición: *“El accidente del trabajo se caracteriza por ser un hecho súbito, externo, anormal, que agrede y lesiona la integridad psicofísica del trabajador, siendo producto de la tarea que realiza en relación de subordinación”*.

Siendo que las enfermedades profesionales, son las que competen al presente trabajo, sin entrar en mayores detalles debido a que el objeto del presente no es el tratamiento de las” enfermedades no listadas”, se tratarán sintéticamente.

Se considera oportuno aquí esgrimir una definición de la indicada contingencia, entendiéndola como *“aquella que, como consecuencia de la tarea realizada en relación de subordinación, produce una incapacidad o muerte del trabajador”*²²

En el mismo sentido la actual ley, no brinda una definición de que es una enfermedad profesional, sino que se refiere a las mismas de la siguiente manera: *“Se consideran enfermedades profesionales aquellas que se encuentran incluidas en el listado de enfermedades profesionales que elaborará y revisará el Poder Ejecutivo anualmente, conforme al procedimiento del art. 40, apartado 3 de esta ley. El listado identificará agente de riesgo, cuadros clínicos y actividades, en capacidad de determinar por sí la enfermedad profesional”*.

Para que no exista ningún tipo de duda sobre la taxatividad del listado el último párrafo de la L.R.T., reza de la siguiente manera: *“Las enfermedades no incluidas en el listado como sus consecuencias en ningún caso serán consideradas como resarcibles”*. Se advierte *prima facie* el carácter restrictivo o “cerrado” de la misma al referirse a la mencionada cuestión.

²¹ Ruprecht, Alfredo J (1995). “Infortunios Laborales. Ley de Riesgos del Trabajo N° 24.557, Editorial Zavallía, Año 1995, Pág.30.

²² Idem Pág.46.

Teniendo en miras que el presente artículo confronta con las garantías consagradas por nuestra Constitución Nacional y los principios del Derecho Laboral es que se intentó “flexibilizar” tal situación con el decreto 1278/00 modificatorio de la L.R.T.

Por lo tanto, es viable, aun en los términos de la cuestionada ley, la incorporación de nuevas patologías en el listado de enfermedades profesionales, puesto que es posible identificar los agentes de riesgo, los cuadros clínicos, la exposición y las actividades capaces de determinar una enfermedad como profesional.

Puede advertirse pues, una gran diferencia, mientras que en el análisis de la Ley N° 19.587, se persigue una certificación de un trabajo realizado en condiciones o ambientes insalubres. La Ley N° 24.557, persigue identificar agentes de riesgos nocivos para los operarios para posteriormente poder “listarlos” como enfermedades profesionales provocadas por el trabajo realizado.

Capítulo III

FACTORES DE RIESGO EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LOS CALL CENTERS

EL Riesgo: CONCEPTO E IMPORTANCIA

En el capítulo precedente se ha desarrollado la cuestión de la insalubridad laboral, ahora se debería observar los factores de riesgo que determinan que un ambiente sea insalubre o no.

Un *call center* es una empresa, y muchas de ellas desarrollan sus actividades en ámbitos completamente salubres. Pero existen otras que no, y solucionar las condiciones de insalubridad no es algo fácil de remediar y mucho menos en forma instantánea y sencilla sino muy por el contrario lleva un proceso a seguir.

La tecnología y los empleos están en un permanente cambio, es decir que aquello que para hoy puede ser una solución para una actividad desarrollada en condiciones insalubres, para mañana podría no serlo. Es por esto que las empresas deben ser muy perceptivas a las mutaciones tecnológicas y humanas para detectar los problemas y aplicar un buen sistema paliativo. Empleadores y trabajadores deben trabajar en forma mancomunada en una interrelación constante basada en la comunicación a los fines de que sean detectados los factores de riesgos, intervenir sobre ellos y lograr un ambiente salubre.²³

²³ . Rosen Robert H, Berger Lisa, “*Cómo lograr una empresa sana* “, Ed Granica S.A., Buenos Aires, Pág. 380
1991.

Claro está que para el desempeño de tareas laborales en diferentes establecimientos debe se requiere contar con un buen estado de salud, definida esta por la OMS como “*un estado completo de bienestar físico, psíquico y social, y no solo la ausencia de enfermedad*”.

Hay una relación entre trabajo y salud debido a que para desempeñar todo tipo de tareas es necesaria la salud, pero a su vez las condiciones en las que se desarrollan dichas actividades pueden dañar la salud. Entonces puede considerarse al trabajo como origen de riesgo para la salud del trabajador.

Aquí se arriba pues, a lo que se denomina como factor de riesgo laboral, ahora bien *¿Qué es un factor de riesgo laboral?*

Son condiciones latentes capaces de hacer que el trabajador sufra un daño, peligro o riesgo derivado de la actividad laboral, y que al no ser removidas generaran consecuencias tales como, enfermedades y accidentes laborales. El riesgo constituye la posibilidad de que algo no querido suceda, mientras que el factor de riesgo actúa como la circunstancia desencadenante, por lo cual es necesario que ambos acontezcan en un momento y lugar determinados, para que dejen de ser una opción y se materialicen en un daño a la salud del trabajador.

Podemos efectuar una clasificación acerca de los factores de riesgo laboral en cuatro grupos:

Factores Físicos: exposición al ruido, iluminación inadecuada, vibraciones, temperaturas extremas.

Factores Químicos: son originados por la manipulación de químicos y sus componentes venenosos o corrosivos.

Factores Biológicos: referencia a los microorganismos causales de enfermedades, por ejemplo bacterias, virus, hongos, parásitos, etc.

Factores Psicosociales: son referidos tanto a la carga de trabajo, en sus variantes mental o físico, como de la propia organización del trabajo (jornada, tareas realizadas), tiene como consecuencia directa la fatiga del trabajador, estrés, cansancio mental, dolores y contracturas musculares, lesiones de espalda, trastornos gastrointestinales.

Descritos de esta manera los factores de riesgos, resta identificar cuales son los propios en la actividad desplegada por los *call centers*.

PATOLOGIAS PROVOCADAS EN EL DESEMPEÑO DE LA ACTIVIDAD DE CALL CENTER

En el transcurso de la Conferencia de la O.I.T. N° 95, desarrollada en Ginebra, dió fruto a un informe denominado “Cambios en el Mundo del Trabajo”.²⁴ En él se sitúan de manera expresa los siguientes considerandos:

Los riesgos relacionados con el trabajo están cambiando en los países desarrollados. Los cambios en la estructura ocupacional y sectorial del empleo están alterando la situación en cuanto a los riesgos en el trabajo. Algunos de los empleos más sucios y peligrosos están desapareciendo poco a poco en los países industrializados. Esta tendencia es el resultado del desplazamiento de la actividad minera, manufacturera y agrícola hacia los servicios, y de la reconfiguración de los procesos de producción como corolario de los cambios tecnológicos, en

²⁴ Bottos Adriana (2008), “Teletrabajo: su protección en el Derecho Laboral”, Editorial Cathedra Jurídica, Buenos Aires, Pág 143.

favor de entornos de trabajos más seguros. Lamentablemente están surgiendo otros peligrosos. Así, se empieza a reconocer el estrés y la violencia en el trabajo como riesgos graves para la seguridad y la salud en el mundo del trabajo.

Claramente lo expuesto es aplicable a la actividad desarrollada por *los call centers*, pues esta actividad contribuye a la creación de esos “nuevos riesgos” que son aludidos por el presente informe de la O.I.T.

A los fines de lograr una mejor explicación de las mismas se articulará el desarrollo de las mismas de la siguiente manera. Primeramente consideramos conceptualizar al *mobbing* y posteriormente al *stress*, patología común a toda actividad laboral con sus variantes de *burnout* y el síndrome de estrés en los *call centers*. Seguidamente las restantes referidas específicamente a la actividad de *call centers*.

MOBBING

“Pues la madrastra había dilapidado su fortuna familiar en sus vanidosas egoístas hijas que abusaban y humillaban a Cenicienta, quien, finalmente se vio convertida en sirvienta de sus hermanastras.”

Charles Perrault, autor del clásico popular Cenicienta, describe claramente un caso de maltrato y abuso psicológico.

La transformación en su vida que experimentó Cenicienta de ser valorada a humillada; de ser aceptada a repudiada; de ser trabajadores competentes a incompetentes, es lo que viven las personas que padecen el *mobbing* en la actualidad.

Casi la mayoría de nosotros hemos sufrido algún tipo de acoso en diferentes ámbitos: conyugal, escolar, familiar y en especial hoy en día el laboral.

Por medio de este tipo de acoso se produce un ataque psíquico en los trabajadores provocando lo que denominamos como *moobbing*.

Ahora bien, ¿Qué es el *mobbing*? Es un término de origen anglosajón, proviene del inglés *to mob* , entendido como; atacar, dañar, asediar. Mientras que respecto al sustantivo *mob*, significa muchedumbre o jauría. A simple vista puede entenderse que el mismo se trata de un fenómeno relativo a un grupo.²⁵

Quien definió técnicamente por primera vez esta patología fue el psicólogo Heinz Leymann, y lo hizo de la siguiente manera: *“Situación en la que una persona ejerce violencia psicológica, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores, y lograr que finalmente abandone el lugar de trabajo.”*²⁶

Este profesor de la Universidad de Umea, Suecia, estudió el comportamiento en aproximadamente 1.300 pacientes que debían ser hospitalizados debido al hostigamiento a largo plazo en sus lugares de trabajo. Convirtiéndose Leymann en un erudito en la materia a nivel internacional.

²⁵ Hirigoyen, Marie France (2010), “El Acoso Moral en el Trabajo: Distinguir lo Verdadero de lo Falso”, 3º Ed, Editorial Paidós Ibérica, Pág. 70.

²⁶ Rojo Vicente, José, Cervera, Ana María (2005) “El mobbing o acoso laboral”, Editorial Tébar, 2005, Pág. 18

El *moobing* tiene como objetivo: intimidar, apocar, reducir, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima; con el fin de desplazar a la persona del lugar donde desarrolla sus actividades laborales.

La motivación que lleva a los hostigadores a desplegar estas conductas pueden fundarse en diversas razones: celos, envidia, temores a ser superados por la víctima, entre otras, o simplemente para efectuar una clara manifestación de poder dentro del seno laboral. Generalmente el foco de ataque de estas descalificaciones radica en las cualidades personales de la víctima (ej. mujeres, homosexuales, etc).

Este trato propendido hacia las personas que padecen este acoso tiene como objeto “quebrar” el equilibrio y la resistencia psicológica del otro. Provocando así generar un círculo vicioso desfavorable para la víctima, es decir se la hace incurrir en errores, equivocaciones, pérdidas de eficacia en sus tareas cotidianas de modo tal que la misma llegue a la pérdida total de su autoestima. El rasgo característico del hostigamiento psicológico es que se producen en forma creciente, cada vez más y más, hasta lograr situaciones insoportables por el acosado.

El Profesor Leymann, sintetiza el fenómeno con dureza y veracidad *“una persona puede matar a otra sin riesgo de proceso penal”*.

STRESS

El devenir de la historia nos sitúa hoy en día en una sociedad cuyo ritmo de trabajo es determinada por máquinas, esquemas productivos, estrategias de marketing y la incesante y obsesiva necesidad de crecimiento económico, consecuentemente a esta problemática surgen

nuevas patologías como las psicosomáticas (o de la civilización) y las de agotamiento, además claro, de las enfermedades y accidentes laborales.

Como secuela de esta nueva forma de vida es que aparecen diferentes patologías como: úlceras, neurosis, alienaciones, toxicomanías. Encontrando un alto número de enfermos por agotamiento gastrointestinal, cardiovascular, nervios y enfermedades psíquicas que hoy se engloban en el concepto de *stress*.²⁷

Stress es un vocablo que proviene del latín *stringere*, significa apretar, constreñir y tiene estrecha relación con el vocablo inglés *strain*, entendido como tensión excesiva con miras a comprimir y constreñir.

Ahora bien, quien describió en el año 1936 el término stress, fue el médico húngaro naturalizado canadiense, Hans Selye, definiéndolo como: “*Desequilibrio interno del organismo – causado por la intervención de demandas ambientales (tales exigencias se denominan stressores) - que resulta de una interrupción en el estado habitual de descanso*”.²⁸

Un gran aporte para la descripción de este síndrome fue la que realizó el científico Walter Cannon, quien fue el primero en hablar de “sistemas de alarma” del organismo y relacionándolo directamente con el estado simpático, describiendo el sistema nervioso y endocrino en el mantenimiento de los mecanismos de regulación del organismo.²⁹

Como indica el principio universal que a toda acción le corresponde una reacción. Estas acciones o agresiones (*stressores*) van a determinar una reacción del organismo. Es decir ante un

²⁷ Alvarez Chavez, Maza, Slapak (1991), “Enfermedades del Trabajo”, Editorial La Rocca, _ Pág. 188.

²⁸ Dana Muse, Mark, (1983) “Stress y relax: Un manual de autoayuda”, Editorial Ippem, ~~1983~~, Pag. 17.

²⁹ De Filippis, Gustavo Francisco (2008), “Desafío de Bienestar: Viviendo más allá del Stress”. Pág. 25.

estímulo o agresión (acción) exterior el organismo responde (reacción) de una determinada y típica manera.

De acuerdo a la definición vertida y el párrafo precedente, puede decirse que el *stress* es un mecanismo del que está provisto el ser humano. Este es, natural, automático, inmediato y transitorio, para adecuarse a las exigencias que a diario la vida cotidiana, a nivel de estímulo le brinda a aquél.

Cuando el ser humano duerme, sus requerimientos nerviosos, musculares etc, son menores y esto conlleva a que éste necesite un mínimo intercambio metabólico traducido en el consumo de oxígeno, pero al despertar se volverá a adaptar a los requerimientos de la vida cotidiana. En sentido inverso, cuando el individuo enfrenta algún hecho súbito, inesperado, posiblemente dañoso (asalto, accidente) y externo, su organismo activa los mecanismos de alarma neurovegetativos a los fines de responder a las exigencias planteadas, experimentando aumento del pulso cardiaco, su respiración y aumentando el caudal de oxígeno.

Resulta necesario aquí, efectuar una división respecto de dos expresiones con características y consecuencias diferentes, ellos son: el “*eutress*” y el “*distress*”.

Al *eutress*, se lo definirá como aquel que es reaccionario a acciones agradables. Es la necesaria adaptación para lograr con éxito una situación o prueba complicada. Siendo estimulante y generando una sensación de control y bienestar. Lo que vulgarmente conocemos como “*stress* bueno”.

Mientras que por *distress* es conceptualizada la inadecuada activación psicofisiológica que conduce al fracaso. Es el generado por situaciones desagradables y dañinas provocando sufrimiento y desgaste a nivel personal.

Ambas situaciones pueden explicarse a través de un ejemplo de la vida cotidiana. Cuando vamos de vacaciones, nuestro organismo experimenta diversas sensaciones, a saber: se acelera el pulso, se alertan los sentidos, pero al ser una experiencia placentera viviremos *eutress*. Por el contrario si en esas mismas vacaciones nos sucede algo inesperado y traumático, toda esa situación nos provocaría *distress*.

Este Síndrome de Adaptación General, stress, descrito por Selye, consta de 3 fases, a saber: 1) de Alarma, 2) de Resistencia y 3) de Agotamiento. En líneas generales todas las personas afrontan las dos primeras etapas, solo cuando en las dos primeras etapas el individuo no logra solucionar su *stress* es que arriba a la tercera etapa y es aquí donde se torna peligroso que la persona no logra superar esa reacción exterior impidiéndole volver a su estado de normal equilibrio. Es precisamente esta falta de recuperación del organismo a causa de una repetición exagerada de las situaciones agresivas que causan daños en el organismo.

Las consecuencias pueden describirse como: A) **Fisiológicas**, metabólicas, cardiovasculares y gastrointestinales. Cefaleas, trastorno del ritmo respiratorio y cardiaco. Ulceras, hipertensión arterial y pudiendo llegar al infarto de miocardio. Astenia al levantarse, pesadez estomacal y alteraciones del sueño; B) **Psicológicas** trastornos de comportamiento (irritabilidad). Alteraciones de humor, retraimiento, apatía, resignación, fastidio, negativismo etc. y C) **Conductuales**, a nivel personal enunciamos la anorexia, aumento de peso, dejadez en el aseo y aspecto personal (cabellos, barba, etc). Agresividad y consumo de tabaco y drogas. Mientras que en el ámbito laboral, perdida cuantitativa y cualitativa de la performance esperada

por los superiores. Pérdida de interés en el empleo. Ausentismo. Ausentismo laboral. Aumento de la accidentabilidad.³⁰

BURN OUT

Nos referimos a este cuadro de estrés descripto por primera vez por en 1974 por el Psiquiatra Herbert Freudenberger en los Estados Unidos. Él desempeñaba tareas como voluntario en una clínica para recuperación de toxicómanos y advirtió que sus colaboradores al cabo de un cierto tiempo, experimentaban un cambio en sus actitudes y comportamientos hacia el trabajo. Los mismos pueden resumirse en: progresiva pérdida de energía, desmotivación por el trabajo, cambios de comportamientos hacia los pacientes y síntomas característicos de la ansiedad y depresión.

Este concepto fue oficializado en 1976 en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología y enunciado por la psicóloga social Christina Maslach, en el año 1981, de la siguiente manera: *“Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”*.³¹

Se recuerda que en el punto anterior se desarrollaron las tres fases del *stress* (Alarma, Resistencia y Agotamiento). Éste síndrome es incluido dentro de los trastornos por *stress* en las dos últimas fases del mismo.

³⁰ Pavese, Gianabelli (1989), “Enfermedades Profesionales”, Editorial Universidad, Pág. 260.

³¹ Bosqued , Marisa (2008), “Quemados, el síndrome del burnout”, Editorial Paidós Iberica, Pág. 19.

De acuerdo a lo expuesto puede inferirse que esta patología afecta a personas que trabajan vocacionalmente en relación con otras que requieren una dedicación especial y se involucran emocionalmente con estos debido a diferentes motivos, muy responsables, dependientes afectivos etc; provocándoles un agotamiento tanto emocional como físico. A modo de ejemplo podría citarse la situación en la que un exaltado cliente de una empresa de telefonía celular se contacta con un agente de atención telefónica para exigir soluciones inmediatas.

Esta afección originariamente era atribuida a los profesionales de la salud pero se fue extendiendo a diferentes actividades laborales, entre ellos los docentes.

La investigadora, Christina Maslach, crea en el año 1977 lo que denomino *Maslach Burnout Inventory*, es un test que indica el grado de *burnout* en los diferentes profesionales estudiados. Desde un modelo conceptual multidimensional divide el protocolo del test en tres niveles:

1) **Desgaste Emocional:** surge como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional, frente a los retos que la vida laboral le plantea. Generando un estrés básico, el cual debemos diferenciar del agudo debido que éste necesita de un tiempo más prolongado para su activación.

2) **Despersonalización:** es un distanciamiento del causal del problema, indiferencia al mismo, es como una barrera que inconscientemente el profesional crea con el cliente o paciente. En cierto punto es una forma de evitación fallida de dicho problema.

3) **Baja Realización Personal**: sentimiento provocado por la consecuencia de los otros dos mencionados. Las personas afectadas piensan que no sirven para su trabajo, creen que son ellas el problema en lugar de su trabajo lo que provoca este sentimiento negativo.³²

Los niveles anteriormente descritos no se presentan en una forma lineal sino que se entrelazan, así es que estas manifestaciones se asocian a actitudes negativas, sensaciones de frustración, etc., constituyendo verdaderos cuadros depresivos.

Como factores que contribuyen a la aparición de dicha patología pueden mencionarse, entre otros, a los factores socioeconómicos y laborales pero así también la vulnerabilidad de la personalidad y al estrés. La personalidad es una forma organizada de rasgos o cualidades integradas que caracterizan a una persona en particular. La manera en que una persona reacciona frente a un estresor (agente que provoca estrés) es única para cada individuo, es por esto que un mismo agente estresor causa diferentes consecuencias en distintas personas.

Las enfermedades por estrés o la influencia de éste en las enfermedades dependerán de cada persona, de acuerdo a su percepción, motivaciones personales, y de acuerdo a estas aparecerá una magnitud atribuida al estresor generador del estrés.

SINDROME DE ESTRESS EN LOS CALL CENTERS

A través del desarrollo realizado se arriba al tema del estrés específico sufrido por los trabajadores del sector.

³² Ob Cit, Pág. 26

Acaban de ser desarrolladas patologías describiéndose también las consecuencias provocadas en las personas por el estrés, siempre teniendo presente la percepción de cada individuo, en el caso concreto operario de *call center*.

El procedimiento básico que desempeña un operario de dicha actividad es receptada por vía auditiva pero inmediatamente debe procesar esa información requerida por el cliente y por vía visual la complementa con el computador que éste tiene delante para elaborar una respuesta, ya que en la mayoría de los casos son reclamos exigidos en breves lapsos de tiempo (generalmente tres minutos para lograr una eficiencia en el servicio) y generalmente ante la falta de solución a sus reclamos se “descargan” con ellos mediante todo tipo de maltratos e insultos.

Este dato de “cerrar” un cliente tal como se lo conoce en la jerga del sector no es un dato menor, debido a que esas comunicaciones son grabadas y monitoreadas por sus *team leaders* o líderes, los cuales exigen de manera imperativa que produzcan más, logrando un grado de intimidación en los operarios.

Como fue indicado anteriormente, en el presente trabajo un eje fundamental del negocio es la juventud de la población empleada. La mayoría son estudiantes universitarios que mediante el desempeño en esta actividad laboral pueden permitirse solventarse sus gastos, pero en los que las condiciones laborales descritas acaban por provocándoles un alto grado de estrés, muy similar al que se conoce como *burnout*.

Aquí yace la primera diferencia con el síndrome desarrollado en el punto anterior, ya que en estos casos se presenta una aceleración del mismo que va de los 15 años en el burnout a 2 años.

La sintomatología común a este tipo de patologías fue estudiada y desarrollada por el Dr. Pablo Cólica en su obra EL Síndrome de Estrés en los Call Centers.³³

El mencionado profesional expone que los jóvenes llegan a sus consultas con un alto grado de desborde emocional. Cambian su humor; tienen pensamientos negativos, problemas para conciliar el sueño; quienes son madres o padres pierden la tolerancia con la crianza habitual de sus hijos, concurrencia de problemas con sus parejas, amigos y familias; fuertes dolores de cabezas y jaquecas; la gran mayoría sufren de gastritis; profundas sensaciones de cansancio y “desgano”; resistencia a concurrir a los lugares de trabajo; ausentismos de sus lugares y reuniones comunes que solían compartir con sus íntimos.

De esta manera se va desarrollando en ellos el síndrome de los *call centers*, un proceso progresivo caracterizado por dos fases en lo relativo a las tres dimensiones descritas por Maslach (desgaste de tipo emocional, despersonalización y abandono de la realización personal) desarrollado en el punto anterior y con las consecuencias nombradas.

*“Con los conocimientos actuales, las incumbencias profesionales se borran cada vez más. La superespecialización en ciencias de la salud es necesaria para especialidades quirúrgicas y el manejo de las tecnologías modernas; pero las especialidades, tal como se conocieron hasta ahora, van a ver borradas sus fronteras a partir del formidable conocimiento que brindan y seguirán brindando los avances de la neurociencias”.*³⁴ No debe aquí perderse de vista el estudio del ser humano como un todo indisoluble.

³³ Cólica, Pablo R (2010)., “El Síndrome de Estrés en los Call Centers”, Editorial Brujas.

³⁴ Ob. Cit. Pág. 68.

SINDROME DE TOKOMOSHO

El mencionado síndrome a desarrollar debe su nombre a su descubridor Hideo Tokomoshō, y esta referido a cotidianeidad laboral de un operario de call, la cual se desarrolla partir del uso de la informática, el procesamiento de los datos para su posterior carga en un computador y el logro de resultado en lo posible más inmediatos y satisfactorios posibles.

Como es lógico, los operarios que desempeñan tareas frente a un computador experimentan un mayor “cansancio en la vista”³⁵. Esta fatiga visual incluye fotofobia, dolores oculares, cefaleas, picazón y ardor en los ojos, desdoblamiento de imágenes, lagrimeo etc. Además padecen, alteraciones en la carga postural, con mialgias en la nuca, cuello, espalda y zona lumbar.

En el ámbito de las patologías psíquicas, se manifiestan aquellas derivadas en fatigas psicofísicas por trabajos rutinarios, monótonos y repetitivos, ritmos de trabajo elevados, poca comunicación etc.

Este conjunto de anomalías patológicas se las ha dado a conocer con el nombre de *Síndrome de Tokomoshō*.

³⁵ La Organización Internacional de Trabajo (OIT) recomienda que el tiempo de exposición frente a las pantallas de visualización no debería exceder el de las cuatro horas diarias ya que el trabajo frente a las computadoras implica una alta exigencia para el campo visual. (Bottos, A., Pág 145).

Capítulo IV: Riesgo y Legalidad

RELACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS CON LA LEY DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Ahora compete relacionar la mencionada ley con los factores de riesgo que pueden presentarse en los *call centers*. La legislación vigente tiende en su conjunto a la preservación de la vida e integridad física del trabajador.

Puede advertirse en forma específica que en el Art. 4, establece: *“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;*
- b) prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo;*
- c) Estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.”*

Así, el inc. B) estipula la desaparición de todo tipo de riesgos, en diferentes puestos de trabajos de manera general, pero no debe perderse de vista lo indicado por el inc. A) el cual nos refiere a “integridad psicofísica” del trabajador esto es ya no a factores físicos y biológicos que deterioren la salud del trabajador, sino también sin perder de vista aquellos factores que afecten su faz psíquica, en su ser interno.

Generalmente ninguna medida es aplicada para la preservación de la integridad psicofísica del operario, siempre se atiende en forma casi exclusiva a otros factores de riesgo relegando éste a un segundo plano.

Pueden mencionarse factores de riesgo comunes a la actividad desarrollada en los *call centers*, según lo informado para el presente trabajo por el Jefe de la oficina del CyMAT Córdoba, Ingeniero José Garzón.

De acuerdo a su experiencia el refería que generalmente se advierten deficiencias en las instalaciones eléctricas, falta de sillas ergonómicas, problemas con la iluminación, nivel sonoro continuo equivalente provocado tanto por el ruido que efectúa la “luz blanca” y por las vinchas o *headphones* utilizados por los operarios, contagios de bacterias debido a la falta de limpieza en las “vinchas” en el intervalo que se sucede entre la culminación y el inicio de un nuevo turno de trabajo. Puede observarse entonces según lo descrito en el punto anterior, que son factores de riesgo de tipo físico, biológico, quizás los mas fáciles de advertir.

Pero los factores psicosociales son una constante y suponen la aparición en forma creciente de afecciones en los operarios de esta actividad, tal vez son más difíciles de identificar que una instalación de luz mal hecha, o una silla rota, ya que requieren de más tiempo y dedicación para su análisis y abordaje por parte de los empleadores y los gabinetes psicofísicos, los cuales deberían utilizarse de manera habitual según lo establecido por la Ley de Higiene y Seguridad.

Existen diversos y variados factores de riesgo que afectan y muy gravemente la salud de los operarios de *call centres*, se abordarán algunos de ellos desde sus propios protagonistas.

ENTREVISTAS

El presente trabajo se ha nutrido de un campo de observación referencial en el que se realizaron entrevistas a empleados del sector³⁶, buscando encontrar algún punto de comparabilidad entre los operarios de un *call center in bound* o de entrada y otro que desempeña su actividad en un *out bound* o de salida.

El objetivo implícito en estas entrevistas recaló en la posibilidad de refutar empíricamente toda la teoría que hasta aquí ha sido desarrollada.

El cuestionario disponía los siguiente interrogantes:

- a) ¿Nombre y qué edad tiene?
- b) ¿Estudia alguna carrera?
- c) ¿Tiene familia, en su defecto con quién convive?
- d) ¿En qué consisten sus tareas habituales?
- e) ¿Sufre o sufrió algún tipo de acoso por parte de sus superiores; que padecimientos experimento en su organismo a partir de que empezó a desempeñar tareas en dichos centros de atención de llamadas, en su defecto recibió algún tipo de ayuda o visita psicológica?

De las entrevistas realizadas, en este apartado resulta significativo para los objetivos planteado, dos de ellas por resultar representativas de las respuestas obtenidas³⁷.

³⁶ Empleados que desarrollaron sus tareas en las empresas: ex Action Line (hoy Allus) y Atento.

³⁷ El análisis de las mismas como ejemplificación para las argumentaciones se completará en el capítulo siguiente conjuntamente con las conclusiones.

CASO 1: Julieta

1-a) *Mi nombre es Julieta, y tengo 30 años.*

1-b) *Me quedan tres materias para tener el título de tecnicatura en medios audiovisuales, metía dos o tres materias por año y a paso de tortuga tal vez algún día llegue a terminar. Te cuento también que estoy haciendo una tesis pero mi postura como veras pese a ser desfavorable trato de ser lo más objetiva posible, tengo para acreditar muchas entrevistas a empleados de diferentes call, abogados laboristas y artículos y entrevistas a diferentes personas.*

1-c) *Vivo sola, ocasionalmente me acompaña mi sobrino de 8 años de edad.*

1-d) *Te cuento que ya llevo 7 años en Action Line, hoy se llama Allus. Tengo muy pocas cosas buenas para decirte, por no decirte pésimas todas. Trabaje 3 años en línea, 2 en un área administrativa y los restantes hasta hoy en línea, básicamente atiendo reclamos de clientes y nos obligan hacer venta indirecta, esto es que cuando el cliente llama para quejarse de alguna deficiencia del servicio tenes que ponerte el cassette y con tu mejor voz tragándote la bronca decirle: ¿a pesar de su enojo desea activar un sistema de contestador o adquirir un servicio de internet? Imagínate adonde nos mandan...si ahí.*

1-e) *Si y en forma constante, mi relación con ellos es pésima. Mira te cuento un ejemplo, cada vez que despiden a alguien lo exhiben como cadáver por todo el call para que todo el mundo los vea, como si creyeran con que con esa actitud van a generar miedo o respeto...son unos ridículos. Como también mandan mails constantes para que todos vean el rendimiento de todos y hacerte quedar mal, ni hablar el hecho de ir al baño tenes que aguantarte y cuando vayas que no se te ocurra que alguien lo esté ocupando porque hay re pocos baños. ¿Padecimientos...? si tengo gastroenteritis, problemas para conciliar el sueño y lo noto con mi*

sobrino, tengo muy poca paciencia y también me lo hacen notar mis compañeros de facultad, vivo súper irritable. Además de que me atrase muchísimo con la carrera no puedo tener concentración necesaria para terminar mi carrera. Y con lo que me preguntas de ayuda psicológica...me haces reír ¡cero!

CASO 2: José

2-a) Hola ¿como estas?, mi nombre es José.

2-b) Curso el último año de la carrera de Ciencias Económicas.

2-c) Vivo con mis viejos.

2-d) mira, soy telemarketer de Atento, vendo servicios de Internet banda ancha para Telefónica, la metodología básicamente es así. La empresa te provee de un listado de números por medio de un software y vos tenes que llamarlos y venderles, ósea ofrecerles. Pero te comes muchos insultos porque muchos te tratan mal. Te va a parecer raro pero por ejemplo cuando llamas al interior la mayoría duerme la siesta después del almuerzo, y eso es motivo para que te manden a la “relomada” a cada rato. Después vos tenes los que te cortan de una, los que te hacen que los llames muchas veces te vueltean y no cierran el negocio con vos, y todo eso te implica perder tiempo porque vos tenes un objetivo X, y a ese objetivo tenes que llegar para poder comisionar, es decir todos los días tenes que hacer cerrar los números de tu objetivo para llegar a ese numero X a fin de mes y poder cobrar mas.

2-e) si en realidad como nosotros “comisionamos” es mas flexible que la realidad que viven otros chicos, como por ejemplo Allus ahí es terrible, pero en varios call tienen deficiencias de todo tipo, desde edilicias en galponazos que se les llueven las computadoras, eso me

comentaron amigos que trabajan en Multivoice, aver, te la resumo, en todos pasa exactamente lo mismo, poco mas poco menos de algo en particular pero en líneas generales pasa de todo en todos lados.

Pero con mis superiores me llevo digamos que bien, a ellos los llamamos lideres, se ponen pesados con el tema de los objetivos, te dicen que produzcas mas y mas y llega un momento que te desgasta tanto seguimiento.

Ayuda psicológica así nomás te lo digo jamás, y experimente mucho ardor en los ojos y dolores de columna, debe ser por la postura, y cuando estoy jugado con los objetivos me bajoneo mucho y mas aun con los insultos que recibís y las presiones de vender mas y mas, es mas me dicen mis viejos que llego a casa y tengo otra cara, a veces ni como y me cuesta mucho dormirme.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

La idea de insalubridad laboral ha ido mutando a lo largo de la historia. El accidente del herrero en la edad media, o las condiciones en las que operaba el maquinista el tren eran claramente diferenciadas y de ellas subyacían necesidades también diversas.

En la actualizada la realidad se complejiza aún más, con fenómenos como el *moobing* o *burnout* que merecen un análisis específico. Las nuevas tecnologías marcan la agenda laboral, de modo que generan una especie de simbiosis con los adelantos tecnológicos a los fines de optimizar al máximo los resultados laborales esperados.

Es precisamente la vorágine generada por la aceleración en el mundo con la implementación de nuevas tecnologías para llevarlo a cabo lo que provoca la emergencia de estas nuevas patologías con sus respectivas consecuencias para el organismo.

Se arriba pues al interrogante primero del presente trabajo, ¿Puede ser declarada insalubre las condiciones en que se realiza el trabajo en un *call center*?

De acuerdo con lo expuesto en el desarrollo de las patologías generadas en los centros de atención de llamadas y a lo vertido por los entrevistados en las respectivas entrevistas, puede inferirse que se causa un daño o estado de agresión hacia la salud con la realización de dicha actividad, por sobre todo en el ambiente en que se la misma se desarrolla.

La forma en la que es llevada a cabo esta tarea es en condiciones muy apremiantes para los operarios debido a la recepción de datos y su posterior procesamiento para efectuar una respuesta al cliente que la demanda, en breves intervalos de tiempo, lo que supone una mayor exigencia.

Podemos mencionar como antecedente al Dec. 46455/72 en el cual se reconoce el riesgo que padecen las teleoperadoras debido a la “complejidad” de las tareas realizadas.

Teniendo en cuenta los recursos tecnológicos de la época y comparándolos con los actuales podemos decir que aquellos eran mucho menores. Hoy son asistidas para dichas tareas de vinchas de audición, micrófonos, sistemas de medición de llamadas etc. Es decir ya no se limitan simplemente a conectar una llamada con otra.

Esta nueva forma de organización de trabajo impone a los operarios un mayor índice de presión que la de aquel entonces. Es así que estas “presiones” funcionan como verdaderos estresores, provocándoles reiterados sentimientos de angustia, ausencias, retraimientos, alteraciones en la capacidad cognitiva (incluso se ven avejentados en este aspecto), problemas gastrointestinales, cambios de humor y conflictos con sus mismos compañeros. La falta de prevención y detención es que inducen a los trabajadores a caer en un estado de *stress* crónico y del síndrome del estrés de los *call centers*. De acuerdo a la experiencia aportada en el cuestionario entrevistas, remiten estar “quemados”, experimentando los síntomas y padecimientos típicos de la patología descripta como *burnout*.

No debemos olvidarnos que la mayoría de estos operarios son jóvenes que acceden a su primer trabajo munidos de todo tipo de expectativas lo cual los lleva a superar estas situaciones negativas con vistas a un bien superior que es el de autoralizarse y promover su vida económica. Pero a la vez permanecer extendidamente en esta actividad los acerca a la posibilidad de sufrir consecuencias gravísimas en su organismo.

Un ejemplo ilustrativo de cómo y cuanto afecta esta actividad y de la extendida preocupación social que comienza advertirse sobre esta actividad para nuestros jóvenes en edad

de formación, ha sido la decisión tomada por la Facultad de Lenguas y la Escuela de Ciencias de la Información de la Universidad Nacional de Córdoba, de interrumpir todo tipo de pasantías con *call centers*, las autoridades justificaron su accionar aduciendo que el desarrollo en esta actividad en las actuales condiciones no es “sano” para la población estudiantil, y que se observaba negativamente una deserción áulica y una merma en el rendimiento académico, producidos por alteraciones en el ámbito cognitivo e intelectual, síntoma típico del *stress* y sus variantes.

Una situación descripta y en modo de denominador común es la del maltrato psicológico o *moobing* por parte de sus supervisores o líderes. Éstos impulsados por el mundo capitalista en que vivimos “presionan” de manera desmedida a los empleados para lograr los objetivos planteados mediante presiones y sobreexigencias para el logro de un mayor rendimiento, causándoles un efecto inverso al esperado, logrando quebrar así el equilibrio emocional de los empleados en cuestión.

Para el desarrollo de actividades es recomendable a los fines de preservar la salud visual, implementar un descanso ocular de diez a quince minutos para todos los operarios cada dos horas, sin que puedan ser acumulados con otras pausas, esto en la práctica no sucede, debido a que la utilización del software por parte de las empresas impide por completo tal recomendación, llegando en muchos casos a “entrar” dos llamadas al mismo tiempo.

Un actor importante en esta temática y que tiene responsabilidad en el desarrollo de las condiciones explicadas, sin lugar a dudas es el Estado en sus diferentes estamentos. Debido a la consagración de derechos que garantizan al trabajador condiciones dignas de trabajo tanto en nuestra Carta Magna como en los Tratados Internacionales que celebra y ratifica.

Es Estado no puede desoír el reclamo ante estas condiciones planteadas, debe propender y efectivizar los medios, que por cierto están, en miras de salvaguardar la salud de los trabajadores y alejar todo tipo de daños para éstos.

Respecto de la normativa vigente en la Ley de Seguridad e Higiene N° 19.587, puede advertirse violaciones a dicho cuerpo normativo en forma sistemática. Debido a que no se efectivizan ninguna medida a los fines de preservar la salud psicofísica de los trabajadores del sector, esto sumado a que no brindan ningún tipo de capacitación y mucho menos algún tipo de apoyo o visita por parte de gabinetes psicológicos para lograr restablecer las alteraciones psíquicas sufridas por sus operarios. En consonancia con los dichos de los entrevistados tampoco las empresas prestadoras de servicios cumplen con lo exigido a nivel infraestructura, a saber: se advierten clavos salidos de las sillas, asientos en males estado y rotos, utilización de la misma vincha por varios operarios etc.

En lo relativo a la Ley de Accidentes y Riesgos del trabajo se contempla las enfermedades y accidentes provocados en el ámbito laboral.

El procedimiento para declarar una actividad como insalubre consta de numerosos obstáculos tendientes a la exclusión de responsabilidad del empleador, dejando en un grado de desamparo al empleado y obligándolo a peregrinar por instancias que se tornan engorrosas para éste desanimándolo en sus reclamos³⁸.

Por lo expuesto, surge a las claras, que aún en la cuestionada ley, es factible la incorporación de tales patologías en el listado previsto en el art. 6° apartado 2 a), según Dec.

³⁸ No siendo objeto del presente análisis, resulta así mismo importante de desatacar la ausencia total de un gremio que nuclea la actividad y por ende insufle la fuerza necesaria para que la actividad se analice y se incluya en las discusiones sobre la salubridad de las actividades laborales. Y pueda también efectivizarse el ingreso de dicha actividad en el listado de enfermedades profesionales que se confecciona cada año.

1278/00, puesto que es posible identificar los agentes de riesgo, los cuadros clínicos, la exposición y las actividades capaces de determinar una enfermedad como profesional.

Por todo lo expuesto se considera que, bajo las condiciones en que es llevada a cabo la actividad, debería ser certificada como insalubre por la autoridad competente de aplicación.

Más allá de la anterior afirmación, cabe señalarse que no es propósito de este trabajo plantear un panorama totalmente desfavorable de la actividad. La situación descrita es totalmente reversible y mejorable si existe una decisión firme por parte de las empresas prestatarias del servicio. ¿Cómo? , adaptando los *software* para que los mismos tengan pausas entre llamadas más extensas, proporcionando de esta manera un descanso ocular y de voz, implementando gabinetes psicológicos y visitas periódicas a los operarios a los fines de consultar y atender a los padecimientos descritos, y principalmente que el principio rector no sea exclusivamente la rentabilidad entendida como la posibilidad de mayor ganancia a cualquier costo.

Quizá plantearlo de esta manera por estos días parece una utopía, pero una persona que alentó mucho la realización del presente trabajo, supo acercar estas palabras del célebre escritor uruguayo Eduardo Galeano que pretenden coronar todos los análisis hasta aquí realizados ***“La utopía está en el horizonte. Camino dos pasos, ella se aleja dos pasos y el horizonte se corre diez pasos más allá. ¿Entonces para qué sirve la utopía? Para eso, sirve para caminar”***.

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez Chávez, Maza, Slapak, “Enfermedades del Trabajo”, Editorial La Rocca, 1991.
- Álvarez Sánchez José Manuel, “*Telemarketing: La Red Como Soporte De Marketing Y Comunicación*”, Editorial Ideas Propias, España, 2007.
- Bosqued , Marisa, “Quemados, el síndrome del burnout”, Editorial Paidós Ibérica, 2008.
- Bottos Adriana, “Teletrabajo: su protección en el Derecho Laboral”, Editorial Cathedra Jurídica, Buenos Aires, 2008.
- Cólica, Pablo R., “El Síndrome de Estrés en los Call Centers”, Editorial Brujas, 2010.
- Dana Muse, Mark, “Stress y relax: Un manual de autoayuda”, Editorial Ippem, 1983.
- De Filippis, Gustavo Francisco, “Desafío de Bienestar: Viviendo más allá del Stress”, 2008.
- De La Vega, Julio Cesar, “*Diccionario Consultor Político*”, Editorial Delma, Buenos Aires, 1991.
- Hirigoyen, Marie France, “El Acoso Moral en el Trabajo: Distinguir lo Verdadero de lo Falso”, 3° Ed, Editorial Paidós Ibérica, 2010.
- Jáuregui, Guillermo J., "Servicios diferenciales en las leyes 18037 y 18038", t. I
- Otero Arístides Silva, Mata de Grossi Mariela, “*La llamada Revolución Industrial: siglos XVIII y XIX*”, Editorial Texto, Caracas, 2005.
- Pavese, Gianabelli, “Enfermedades Profesionales”, Editorial Universidad, 1989
- Payá, Fernando H. y Martín Yáñez, María T., "Régimen de Jubilaciones y Pensiones", Ed. LexisNexis
- Rosen Robert H , Berger Lisa, “*Cómo lograr una empresa sana* “, Ed Granica S.A., Buenos Aires. Año 1999.
- Ruprecht, Alfredo J. “Infortunios Laborales. Ley de Riesgos del Trabajo N° 24.557, Editorial Zavalía, Año 1995.
- Vazquez Vialard, Antonio “*Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*”, T 1 (4edición), año 1989, editorial Astrea.
- Vázquez Vialard Antonio, “*Tratado de Derecho del Trabajo*”, Astrea , Buenos Aires.

- Vicente Rojo, José, Cervera, Ana María “El mobbing o acoso laboral”, Editorial Tébar, 2005

LEYES

- Ley 24.557. Ley de Riesgo del Trabajo. Año 2009. Editorial la Ley. Bs. As.

-Ley 19.587. Ley de Seguridad e Higiene. Año 2010. Editorial La Ley. Bs. As.

SITIOS WEB

<http://edant.clarin.com/diario/2004/06/22/um/m-781793.htm>

<http://www.elmundo.es/nuevaeconomia/99/NE002/NE002-41.html>

<http://www.infonegocios.info/nota.asp?npert=1&nrc=19075>

<http://www.lavoz.com.ar/villa-maria/villa-maria-tiene-primer-call-center-interior>

<http://www.lavoz.com.ar/noticias/negocios/se-vendio-allus-us-200-millones pag 12>

http://www.smiba.org.ar/med_interna/vol_05/05_04_02.htm

www.soluzionaria.com

www.sta.sistecol.com

www.unc.edu.ar

http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas

<http://es.wikipedia.org/wiki/Deslocalizaci%C3%B3n>

Formulario descriptivo del Trabajo Final de Graduación

Este formulario estará completo sólo si se acompaña de la presentación de un resumen en castellano y un abstract en inglés del TFG

El mismo deberá incorporarse a las versiones impresas del TFG, previa aprobación del resumen en castellano por parte de la CAE evaluadora.

Recomendaciones para la generación del "resumen" o "abstract" (inglés)

“Constituye una anticipación condensada del problema que se desarrollará en forma más extensa en el trabajo escrito. Su objetivo es orientar al lector a identificar el contenido básico del texto en forma rápida y a determinar su relevancia. Su extensión varía entre 150/350 palabras. Incluye en forma clara y breve: los objetivos y alcances del estudio, los procedimientos básicos, los contenidos y los resultados. Escrito en un solo párrafo, en tercera persona, contiene únicamente ideas centrales; no tiene citas, abreviaturas, ni referencias bibliográficas. En general el autor debe asegurar que el resumen refleje correctamente el propósito y el contenido, sin incluir información que no esté presente en el cuerpo del escrito.

Debe ser conciso y específico”. Deberá contener seis palabras clave.

Identificación del Autor

Apellido y nombre del autor:	
E-mail:	
Título de grado que obtiene:	

Identificación del Trabajo Final de Graduación

Título del TFG en español	
Título del TFG en inglés	
Tipo de TFG (PAP, PIA, IDC)	
Integrantes de la CAE	
Fecha de último coloquio con la CAE	
Versión digital del TFG: contenido y tipo de archivo en el que fue guardado	

Autorización de publicación en formato electrónico

Autorizo por la presente, a la Biblioteca de la Universidad Empresarial Siglo 21 a publicar la versión electrónica de mi tesis. (marcar con una cruz lo que corresponda)

Autorización de Publicación electrónica:

- Si, inmediatamente**
- Si, después de mes(es)**
- No autorizo**

Firma del alumno