



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

**Régimen de Jubilación Especial de los trabajadores telefónicos: Decreto 4645/72
sus beneficios previsionales para ambos sexos y en los servicios de
telecomunicaciones.**

Bonamico, Claudio Gustavo

Abogacía

2017

Agradecimientos

En el transcurso de mi vida aprendí a ser agradecido, por eso en este momento que tanto significa para mí, siento que es el tiempo propicio para hacerlo, principalmente le doy gracias a DIOS por darme cada día de vida.

A mis hijos, Giuliano, Jesús y Yago fuentes de inspiración, fortaleza y razón de mis luchas.

A mi amor Adriana, mujer y compañera excepcional con la que elegimos compartir la vida.

A dos mujeres que marcaron mucho mi vida, Ana María y Edith.

A mi viejo, familia y amigos que siempre me respaldaron y alentaron a seguir, a pesar de creer algunos que estaba loco por estudiar a esta altura de mi almanaque.

A grandes personas muy compañeras, que fueron colaboradores inestimables en este trabajo, en la logística, en conocimientos y consejos: Marisa, Mónica, Joaquín, Juan y Nicolás.

Por último, en relación con la carrera en general a lo largo de estos años, a todos los que confiaron en mí y me ayudaron a creer que todos los sueños son posibles de realizar, con perseverancia y mucha fe. Simplemente GRACIAS!

“El trabajo no es necesario solo para la economía, sino para la persona humana, para su dignidad, para su ciudadanía y también para la inclusión social”

Papa Francisco

Resumen

El trabajo, en cualquiera de sus distintas formas de actividad productiva, genera con el paso del tiempo un fuerte impacto en la salud del trabajador. Las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo son cada vez más importantes y tenidas en cuenta al momento de iniciar un emprendimiento comercial, empresarial, tecnológico o de cualquier otra índole.

La toma de conciencia que fueron adquiriendo los actores centrales del mundo del trabajo, muchas veces fue logrado a partir de distintas enfermedades profesionales y/o diferentes patologías, producto en la mayoría de los casos de la incidencia de la propia actividad laboral.

Todo esta problemática que experimenta la persona, se va desarrollando durante la parte de su vida activa que la misma dispone para trabajar, teniendo su punto culmine en el momento en que el trabajador deja de ser la fuerza laboral, para continuar con una nueva etapa, es decir el momento de acogerse al beneficio jubilatorio instaurado por el estado.

Aquí juega un rol clave la característica de cada actividad, porque hay circunstancias en las cuales el Poder Ejecutivo, puede intervenir a fin de establecer un Régimen Especial Jubilatorio, por ser la tarea penosa, riesgosa, desgastante o de vejez prematura, tiene un impacto puntual en la salud del trabajadores, por lo cual los hace merecedores de dicho beneficio.

En el caso de la actividad telefónica, rige para la misma un decreto del año 1972, que plantea esta situación, donde solo determina viable la aplicación específica para el personal femenino que cumple con esta tarea. Los interrogantes planteados que emergen son varios, la vigencia del mismo, su modificación debido a la actualización del sector de trabajo y posterior aplicación extensiva del mismo a los hombres, además de la factibilidad de su implementación para trabajadores de atención personalizada y call center.

Palabras claves: Régimen especial jubilatorio – Salud del trabajador
Actividad telefónica – Facultades Poder Ejecutivo

Abstract

The work, in any of its different ways of productive activity, generates over time a strong impact in the worker's health. Hygiene and safety conditions at work are increasingly important and taken into account at the moment to start a commercial, entrepreneurial, technological or any other type of business.

The awareness, which has been acquired by the fundamental actors of the world's work, has often been achieved through different occupational diseases or different pathologies, that in most cases they are incidents of one's own work activity.

This whole problem that people experience, it develops during the part of their working lives that it extends to work, having its completion point at the time when the worker ceases to be the work force, to continue with a new stage of life, and that is the moment of taking advantage of the retirement benefit established by the state.

The characteristic of each activity is an important key, because there are circumstances in which the Executive Power can intervene in order to establish a Special Retirement Scheme, that because it is a difficult task, risky, exhausting or premature old age, it has a specific impact on the workers' health, which makes them deserving of such benefit.

In the case of the telephone activity, there is a decree that has governed since 1972 that raises this situation, that it only determines viable the specific application for the female staff that comply with this task. The questions raised that emerge are several, the validity of it, its updating and subsequent extensive application of this decree to men, and whether it can also be implemented for personal care and call centre.

Keywords: Special retirement scheme – Worker's health - Telephone activity
– Executive power faculties

INDICE DE CONTENIDOS

Agradecimientos	1
Resumen	2
Abstract	3
Introducción	6
Capítulo 1: Características del trabajo aplicado en telefonía desde los aportes de la doctrina	13
1.1. El trabajo y la protección de la salud en el Derecho Laboral.....	13
1.2. Organización Internacional del Trabajo – Convenios específicos en seguridad y salud laboral.....	17
1.3. Reseña histórica del Servicio Básico Telefónico	20
1.4. Concepto y caracteres de la atención telefónica.....	24
1.5. Formas de atención de clientes del servicio telefónico.....	25
1.5.1. Atención telefónica o telegestión (sector 112).....	25
1.5.2. Atención personalizada (oficinas comerciales).....	29
1.5.3. Atención call center.....	32
Conclusiones parciales	35
Capítulo 2: Sistema de Seguridad Social, sus principios fundamentales. Los alcances propios del Régimen Jubilatorio Argentino y facultades de intervención del Poder Ejecutivo Nacional.....	38
2.1. Sistema de Seguridad Social	38
2.2. Principios Fundamentales de la Seguridad Social	39
2.3. Régimen Jubilatorio Argentino	43
2.4. Facultad de Intervención del Poder Ejecutivo	49
Conclusiones parciales	51
Capítulo 3: El ámbito de aplicación del Régimen Jubilatorio Especial, régimen Operadoras Telefónicas y el Decreto N° 464572 y su recepción en el Convenio Colectivo de Trabajo de la actividad 201/92.....	53
3.1. Ámbito de aplicación del Régimen Jubilatorio Especial	53
3.2. Régimen operadoras telefónicas y su decreto N° 4645/72.....	56

3.3 Noción de tarea penosa, peligrosa, insalubre, o determinante, de vejez o agotamiento prematuro	60
3.4. Recepción del decreto 4645/72 en el Convenio Colectivo de Trabajo de la actividad telefónica 201/92.....	61
Conclusiones parciales	65
Capítulo 4: Jurisprudencia nacional y provincial.....	68
4.1. Fallo “Arocena, Graciela Liliana c/Telefónica de Argentina S.A. s/Acción Declarativa”	69
4.2. Fallo “Villagrán Francisco C. c/Caja Nac de Prev. para el Personal del Estado y Serv. Públicos”	74
4.3. Fallo “Mazza María Mercedes c/Nextel Communications Argentina S.A. s/ accidente – acción civil”	76
4.4. Fallo “Escalera, Orlando y otros c/Aceros Zapla S.A. s/diferencias de salarios”	78
Conclusiones parciales	83
Conclusiones Finales.....	85
Bibliografía	93
Doctrina.....	93
Legislación	95
Jurisprudencia	96

Introducción

El cuidado y prevención de la salud de los seres humanos es un derecho inobjetable que refrenda nuestra Constitución Nacional. El ámbito laboral, la injerencia del mismo en la salud del trabajador y su consecuente aplicación a la seguridad social, serán los ejes centrales de análisis, particularmente en el sector de las telecomunicaciones.

La ley N° 18037, impacta en la previsión social, estableciendo un nuevo régimen de jubilaciones y pensiones para trabajadores en relación de dependencia, la cual en su art. 64, faculta al Poder Ejecutivo Nacional, en adelante P.E.N., para establecer un régimen diferencial de jubilaciones, en relación a años de edad, de servicio, aportes y contribuciones, por desarrollarse la actividad laboral en tareas penosas, riesgosas y causantes de vejez prematura.

El Decreto 4645/72, el cual será el objeto de estudio de este trabajo de investigación, considera al servicio de atención telefónica como una actividad laboral ajustada a las características antes descriptas y por ende comprendida en la ley mencionada. El mismo determina para las operadoras telefónicas, un régimen jubilatorio especial, cuyos beneficios radican en disminución de años de edad y servicios para cumplimentar los requisitos legales y estar en condiciones de acceder al haber jubilatorio, además del incremento de aportes y contribuciones. Cuya aplicación del decreto en cuestión, comprende sólo al personal femenino del servicio de atención de clientes telefónico 112.

Mientras que durante su período activo, en el sector mencionado, se implementó por resolución del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en adelante MTySS, en expediente N° 1.139.262/05 ¹ una reducción en 30 minutos de la jornada legal de trabajo. No ocurre lo mismo con otros sectores de telecomunicaciones vinculados al contacto con clientes como son la atención personalizada y *call center*.

¹ MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - SECRETARIA DE TRABAJO - Resolución N° 1033/2006 - Registro N° 26/07 - Bs. As., 28/12/2006 - VISTO el Expediente N° 1.139.262/05 del Registro del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, la Ley N° 14.250 (t.o. 2004), la Ley N° 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias. Fuente: pagina web. Recuperado el: 10/05/2017. De: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/125000-129999/125811/norma.htm>

De acuerdo a lo expresado, el objetivo principal de investigación será dar respuesta a los siguientes interrogantes, ¿se encuentra vigente el decreto 4645/72 que aplica a las operadoras telefónicas sobre la seguridad social?, ¿es procedente que el mismo comprenda a la atención personalizada y *call center*?, ¿será pertinente aplicar el decreto en cuestión en forma inclusiva, considerando la presencia de personal masculino en el servicio telefónico?

Luego se habrá de continuar con el desarrollo de objetivos específicos, los cuales revisten sumo interés para el desarrollo de este trabajo, para abordar el planteo objeto de estudio.

- Describir las características del trabajo aplicado en telefonía desde los aportes de la doctrina.

- Analizar los alcances propios del Régimen Jubilatorio Argentino, sus principios fundamentales y facultades de intervención del Poder Ejecutivo Nacional.

- Presentar el ámbito de aplicación y alcances del Régimen Jubilatorio Especial para Operadoras Telefónicas y el Decreto N° 464572. Recepción del mismo en el Convenio Colectivo de Trabajo 201/92, perteneciente a la actividad de atención telefónica 112.

- Aportar fallos significativos de la jurisprudencia nacional y provincial referida al tema.

Por lo antes expuesto, es relevante el tratamiento acerca de las implicancias que tiene el trabajo en la salud, porque a través de ello, se torna esencial la actualización que pueda realizarse de la legislación que aplique en la materia.

Rodríguez Mancini incursiona en lo importante del Derecho del Trabajo en este sentido:

“...determinar si la construcción normativa que se analiza guarda armonía, según criterios de oportunidad y conveniencia, con los ideales de justicia, cuya realización procura (Rodríguez Mancini, p 10, 2010)”

El avance tecnológico, genera importantes cambios, “la tecnología es sin lugar a dudas el instrumento para transformar los procesos o servicios (Ackerman, p. 381, 2009)”, los mismos obligan a transcurrir un camino en la búsqueda de conocimiento que permita gradualmente incorporar y/o modificar por parte de los sujetos involucrados en la relación laboral, derechos y obligaciones que le competen y deben llevar a cabo responsablemente.

Lo cual será menester para el trabajador adoptar como uno de sus principales objetivos, el preservar su salud en el desarrollo diario de su actividad laboral, tema sobre el que se va adquiriendo mayor conciencia pero en otros casos se carece de la misma. “El elemento que debe guiar cualquier paso por las nuevas tecnologías es el trabajador y el cuidado preciso del mismo” (Ackerman, p. 382, 2009).

Y para el empleador la implementación de medidas acordes a la normativa vigente de higiene y seguridad le proveerá no solo de mejores resultados en cuanto a los inconvenientes de salud de sus trabajadores sino mejores rendimientos en la tarea que cumplen a diario los mismos.

Es necesario un seguimiento permanente para planificar y aplicar tecnología, para que los recursos humanos y técnicos, puedan combinarse en un mismo sentido que redunde en una mayor producción (Ackerman, 2009).

Otro aspecto que fundamenta la importancia de este trabajo de investigación, radica en el planteo de igualdad entre mujeres y hombres en los sectores de trabajo. Concepto que contiene en sí mismo una gran significación, es un valor que debe permanecer presente para guiar la forma en que se realizan la tarea y como los sujetos que intervienen en la misma acceden y se desarrollan. Por ello será oportuno abordar, en el decreto en cuestión, la forma en que se sustenta este principio.

La igualdad, es un tema que no solo propugna nuestra Carta Magna, sino también gran parte de la legislación laboral existente. Lo cual propicia favorecer el acceso y participación de ambos sexos en la mayoría de las actividades que se cumplen en el mundo del trabajo.

“El trabajo en sus distintas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor (art 14 bis, C.N.)”²

“Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución (art 23, C.N.)”³

Este valor a su vez encuentra basamento particularmente en lo preceptuado en la ley de contrato de trabajo:

² Constitución de la Nación Argentina , Ley 24.430, Fuente: Página web Infoleg Información Legislativa (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. Recuperado el 05/05/2017 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

³ Constitución de la Nación Argentina , Ley 24.430, Fuente: Página web Infoleg Información Legislativa (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. Recuperado el 05/05/2017 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

“Por esta ley se prohíbe cualquier tipo de discriminación entre los trabajadores por motivo de sexo, raza, nacionalidad, religiosos, políticos, gremiales o de edad.(art 17,L.C.T.)”⁴

En lo concerniente al nivel provincial, también se manifiesta en este sentido la Constitución de Córdoba en su art. 23 inc. 1, de acuerdo a lo que reza el mismo, en función de los derechos de las personas:

“Todas la personas en la Provincia tienen derecho:

1. A la libre elección de su trabajo y a condiciones laborales equitativas, dignas, seguras, salubres y morales.”⁵

Las mujeres han efectuado importantes logros, en la incursión de nuevos y más lugares de trabajo, que ejercen con absoluta solvencia y capacidad laboral, los cuales obtienen con perseverancia y esfuerzo. Conquistando así distintos ámbitos de trabajo que solo parecían privativos para los hombres.

ARTICULO 1° — Modifícase el título II de la Ley de Contrato de Trabajo, agregándose el Capítulo VIII.

TITULO II

CAPITULO VIII

De la formación profesional

Artículo: La promoción profesional y la formación en el trabajo, en condiciones igualitarias de acceso y trato será un derecho fundamental para todos los trabajadores y trabajadoras. ⁶

“Apruébase el "Plan para la Igualdad de Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral". que como Anexo I, forma parte integrante del presente Decreto.”⁷

⁴ Ley 20.744 - 13/05/1976-Texto ordenado por decreto 390/1976 - Recuperado el 10/05/2017 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar>

⁵ Constitución de la provincia de Córdoba, Fuente: Página web Poder Judicial de la provincia de Córdoba. Recuperado el 10/05/2017 de: <http://www.justiciacordoba.gob.ar/justiciacordoba/files/leyes/ConstitucionCordoba.pdf>

⁶ LEY DE CONTRATO DE TRABAJO N° 24.576. Agrégase el capítulo VIII al título II de la ley del rubro. Sancionada: Octubre 18 de 1995. Fuente: Página web InfoLEG. Recuperado 10/05/2017 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/29743/norma.htm>

⁷ PLAN PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE VARONES Y MUJERES EN EL MUNDO LABORAL. Art. 1, Decreto 254/98.Bs. As., 9/3/98, VISTO el artículo 75, inciso 22, de la Constitución Nacional y las Leyes Nros. 23.451 y 24.632. Fuente: Página web InfoLEG. Recuperado 10/05/2017 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/45000-49999/49613/norma.htm>

ARTICULO 1°

1. El presente Convenio se aplica a los trabajadores y a las trabajadoras con responsabilidad hacia los hijos a su cargo, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella.

ARTICULO 3°

1. Con miras a crear la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras, cada miembro deberá incluir entre los objetivos de su política nacional el de permitir que las personas con responsabilidades familiares que desempeñen o deseen desempeñar un empleo ejerzan su derecho a ejercerlo sin ser objeto de discriminación y, en la medida de lo posible, sin conflicto entre sus responsabilidades familiares y profesionales.⁸

Paralelamente a esta realidad general, en el sector de atención telefónica se plasma una situación a la inversa, de acuerdo con el origen de la misma que es la base sobre la cual se estableció el decreto 4645/72 al reconocer solo a las operadoras telefónicas, dado la escases de hombres en el sector lo cual se fue modificando a través del ingreso de los mismos durante la evolución de este servicio. Por ende es propicio que todos los trabajadores del sector mujeres y hombres puedan gozar de iguales derechos en igualdad de condiciones, los cuales otorga la ley.

Para desarrollar este trabajo, se aplica el método descriptivo, dado que se busca examinar el Decreto N° 4645/72 perteneciente a los regímenes jubilatorios especiales y así poder especificar las condiciones de su implementación y características salientes, para fundamentar la investigación.

Metodológicamente se empleará la estrategia cualitativa, la cual está orientada a comprender y analizar la distinta información sobre el objeto de estudio, para de esta forma poder entender el porqué del origen de los regímenes especiales jubilatorios, en particular el que comprende a las operadoras telefónicas, su vigencia, posibilidad de aplicación a ambos sexos y de extensión en cuanto a la aplicación a las demás formas de atención de clientes planteadas.

En este trabajo se utilizan fuentes de información primarias que posibilitan la recolección de datos necesarios, de acuerdo con la temática en cuestión como es la normativa vigente, resoluciones, decretos, jurisprudencia. Se procederá a analizar y trabajar con la Ley de Contrato de Trabajo, Sistema Integrado de Jubilaciones y

⁸ CONVENIOS. LEY N° 23.451. Apruébase el Convenio sobre la igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras: Trabajadores con responsabilidades familiares, adoptado por la 67 reunión de la Conferencia General de la O.I.T. Sancionada: Octubre 29 de 1986. Fuente: pagina web InfoLEG. Recuperado el 10/05/2017 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/22030/norma.htm>

Pensiones, Convenios de la Organización Internacional del Trabajo, Convenio Colectivo de Trabajo 201/92. También se ha de emplear fuentes secundarias de información, como son los comentarios a fallos, de distintas posiciones y pensamientos doctrinarios de Sistema Argentino de Información Jurídica, La Ley, Thomson Reuters, que tratan sobre los datos obtenidos de las fuentes primarias.

Respecto a las técnicas a las cuales se recurre para realizar el trabajo, se profundiza en la revisión de distinta documentación y datos recabados provenientes de las fuentes antes mencionadas para poder situar y fundamentar los alcances del Decreto y su potencial aplicación a las demás formas de atención telefónica.

Y en lo concerniente a la ubicación temporal, la misma iniciará desde el año 1972 en que surge el Decreto 4645, aplicado a la actividad de las operadoras telefónicas en momentos de la empresa estatal E.N.Tel. (Empresa Nacional de Telecomunicaciones), transcurriendo en lo laboral por el año 1990 cuando se produce la privatización de las telefónicas, tiempo en que aparecen en escena las empresas multinacionales Telecom y Telefónica, prestatarias del servicio básico telefónico, hasta llegar a nuestros días donde se desarrollan las distintas formas de atención de clientes telefónicos, producto de los avances tecnológicos y la nueva organización empresaria en base al giro del negocio de las telecomunicaciones.

El trabajo de investigación se realiza en cinco partes, de las cuales el primer capítulo se ha de abordar la protección de la Salud desde la acción tuitiva del Derecho Laboral, resaltando los Convenios particulares que hay en la materia, emanados de la Organización Internacional del Trabajo. Para luego incursionar en lo que significa la atención telefónica desde sus comienzos hasta la actualidad, donde será fundamental detallar las formas de contacto con los clientes con sus características principales.

En el segundo capítulo, la continuidad investigativa, genera el análisis y descripción de nuestro Sistema de Seguridad Social, organismo de singular trascendencia para el transcurrir de la vida de los trabajadores. Donde habrá que centrar la atención en el Régimen Jubilatorio de la Argentina y la facultad que reconoce la normativa en la materia al Poder Ejecutivo a fin de intervenir en tareas que por sus caracteres son penosas, riesgosas o causantes de vejez prematura, a las cuales otorga un régimen especial jubilatoria.

Una vez desarrollado lo anterior, en el tercer capítulo, es menester profundizar en los mencionados regímenes a fin de poder estudiar a cerca del Decreto N° 4645/72, propio de las operadoras telefónicas y su recepción en el Convenio de la actividad

telefónica 201/92 suscripto en el ámbito paritario correspondiente. Y lo más importante como se ha de implementar su aplicación en la práctica.

En el cuarto y último capítulo, será oportuno analizar el aporte jurisprudencial al respecto de este trabajo, se habrá de analizar la postura de la Corte Suprema de Justicia en relación a la insalubridad, a su vez, será oportuno hacer lo propio en diferentes lugares de nuestro país donde se ha expresado la Justicia a través de los fallos de jueces en distintas instancias, de variadas formas, oportunidad en que se ha de analizar un fallo plenario, fundamentando su resolución en la materia de salud laboral, agregando a la doctrina nuevos interrogantes para su tratamiento que son trascendentes para el Derecho del Trabajo.

Al llegar a la parte de conclusiones, con todo el desarrollo efectuado durante este trabajo, se ha de considerar cada uno de los conceptos y argumentaciones planteadas a fin de dar respuesta a los interrogantes principales.

Capítulo 1: Características del trabajo aplicado en telefonía desde los aportes de la doctrina

En el presente Capítulo se abordan temas de profundo interés para el objeto de estudio de este trabajo, el cual permitirá incursionar sobre la tarea que se desarrolla en el ámbito telefónico, para así establecer si los preceptos que rigen el trabajo en general y de la telefonía en particular se cumplen. Porque cada tarea tiene su grado de especificidad con características muy propias, que son a través de las cuales se determinan de alguna manera cuales son las distintas formas en que puede llevarse adelante la actividad de que se trata y su impacto en la salud.

Es menester, revisar la historia de este servicio, que se denomina básico telefónico desde su comienzo, el cual produjo con el paso de los años y el lógico avance tecnológico innumerables cambios en varios aspectos que son fundamentales para el servicio. Que no solo implican una incorporación de maquinaria moderna sino una verdadera forma novedosa de mirar este negocio, que genera distintas formas de atención con caracteres muy disímiles en cada una que el Derecho debe proteger.

1.1. El trabajo y la protección de la salud en el Derecho Laboral

En el mundo del trabajo, las innumerables actividades que se llevan adelante, centran sus objetivos fundamentales, para el empleador, en la productividad de sus recursos y en la multiplicación de sus inversiones, lo cual es completamente lógico para quien invierte y pone su capital en riesgo por lo que espera obtener una ganancia del mismo. Aquí es importante señalar que hay un concepto muy claro y contundente que deberá tener muy en cuenta como es la responsabilidad social empresaria. Es por ello que cuando se intenta obtener ganancias a cualquier costo, como puede ser vulnerar la normativa vigente en cuanto a derechos laborales y el cuidado de nuestro medio ambiente, se contraría este concepto que tiene como requisito mínimo el cumplimiento irrestricto de las normas básicas para la concreción de la actividad que elija como objeto de explotación.

Por ello es cada vez más importante para los empresarios realizar estudios y análisis tendientes a poder determinar con una mayor exactitud, el rubro en el cual debe incursionar, donde será el mejor lugar para instalar el local, materiales

necesarios y mano de obra que requiera el negocio, en definitiva, determinar el presupuesto que se traducirá en capital con el que deberá contar en principio para iniciar su emprendimiento.

Porque entre los imprevistos socio-económicos y avatares normales a que se enfrenta cualquier posible empresa en la expresión que sea, se tornan más dificultosas aún las decisiones tendientes a emprender.

La economía interviene en toda actividad productiva, que podría configurar un factor preponderante que determinaría la viabilidad de un proyecto, Neffa nos ilustra a cerca del impacto que tienen las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, en adelante CyMAT, en la marcha de la economía en general, por lo que los altos costos que las mismas generan y los inconvenientes que se describen en los capítulos siguientes sobre cada forma de atención telefónica, sustentan su falta de aplicación.

Los distintos incrementos que tienen que soportar las empresas, como son cifras altas de ausentismo, un incremento de los costos del sistema de salud, intereses laborales contrapuestos, baja significativa en la producción al suceder siniestros, importantes egresos monetarios que implica prevenir, reparar e indemnizar, que tienen directa injerencia en los valores de seguros, todo ello acarreado por incorrecta aplicación de las CyMAT. Lo que proyectado al plano internacional competitivo, sin éstas condiciones de trabajo presentes, que incentiven al sector trabajador, a una mayor producción, intervenir en la inventiva que redunde en beneficios sobre la calidad, se predispongan a los cambios tecnológicos y de organización, generar nuevos productos y servicios, involucrarse en la baja concreta de costos (Neffa, 2001)

La actividad laboral reviste para una sociedad que aspira a crecer una importancia suprema, porque brinda la base sobre la cual pueden plantearse objetivos de desarrollo. Al hablar de empleo genuino, exactamente la referencia es a un trabajo digno, que será el elemento a través del cual los individuos podrán lograr su realización personal y a la vez su aporte al crecimiento de la sociedad que lo tiene como núcleo fundamental.

El trabajo, a diferencia de la esclavitud, no implica un mero instrumento al servicio del interés particular de otro, ni una mercancía. Más bien, es una actividad creadora con valor social. A la vez que, constituye un acto de creación que se advierte en las utilidades que el trabajo genera para los individuos y la sociedad en su conjunto. (Grisolia, 2009)

Las leyes laborales tuvieron su origen en el equilibrio de fuerzas que significa la relación de trabajo, en donde el empleador tiene supremacía sobre el trabajador, ya que es quien le imparte las órdenes y tiene a su cargo la organización del trabajo, es quien le abona su salario producto de una contraprestación por la actividad que le encomienda realizar y también le provee de los elementos necesarios para que desarrolle su trabajo en forma correcta y adecuada. Es en este punto donde uno de los ítems principales es el ámbito de trabajo en las condiciones indispensables para poder llevar a cabo la tarea. Donde cuestiones como la Higiene y Seguridad son preponderantes y de estricto cumplimiento al momento de poner en práctica la actividad laboral. Lo que genera una nueva mirada a un concepto ya mencionado como las CyMAT se conforman con componentes de dos tipos a saber socio-técnicos y organizacionales provenientes de sectores relacionados con la producción y agentes de riesgo del medio ambiente de trabajo, desde donde surgen las distintas imposiciones que el trabajador va a enfrentar en su actividad laboral. (Neffa, 1998)

De acuerdo a lo desarrollado, es pertinente citar a Grisolia

En principio, en el trabajo oneroso –remunerado- hay una relación de cambio de carácter patrimonial, ya que el trabajador desarrolla tareas para su subsistencia y la de su familia: trabaja por la remuneración. Pero, por encima de ello, la dignidad humana del trabajador merece una valoración legal preferente, que queda evidenciada no sólo en la legislación argentina, sino también en el derecho comparado, en los convenios y recomendaciones de la OIT y en distintos tratados internacionales.

(Grisolia, p.9, 2009)

La ley prescribe determinados elementos que el trabajador deberá utilizar durante el desarrollo de su tarea, para la protección de su cuerpo expuesto a un peligro laboral, se los denomina elementos de protección personal, en adelante (EPP). En caso que el empleador no provea al sector de trabajo de condiciones laborales adecuadas (ej. la correcta iluminación para el puesto de trabajo en el cual el operador está sentado frente a una computadora por largas horas) o si el trabajador no utiliza los (EPP) asignados por la empresa para la realización de su actividad (ej. la utilización del arnés para el trabajo en altura). Difícilmente se cumplimentará con el primer objetivo que contienen las leyes de Higiene y Seguridad como es la prevención.

También la Ley de Contrato de Trabajo en su art. 75 nos habla en cuanto a los derechos del trabajador de la seguridad psicofísica. Artículo que luego fue reformado por la Ley N° 24.557 de Riesgos del Trabajo (LRT) en su artículo 49.

Disposiciones adicionales y finales. Disposiciones adicionales PRIMERA: Modificación de la ley 20.744. Sustituyese el artículo 75 de la ley 20.744 por el siguiente texto: 1. El empleador está obligado a observar las normas legales sobre higiene y seguridad en el trabajo, y a hacer observar las pausas y limitaciones a la duración del trabajo establecidas en el ordenamiento legal. 2. Los daños que sufra el trabajador como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del apartado anterior, se regirán por las normas que regulan la reparación de los daños provocados por accidentes en el trabajo y enfermedades profesionales, dando lugar únicamente a las prestaciones en ellas establecidas.⁹

A través de estas normativas se incursiona en los temas de salud que tiene directa relación con la actividad laboral. Su acción protectora, se manifiesta en la aplicación del instituto de salubridad, tan importante cuando se trata del desarrollo de un emprendimiento cualquiera que éste sea, asumiendo el asesoramiento y prevención necesaria para llevar a cabo el mismo.

La forma en que reaccionan distintas personas a igualdad de actividad laboral, es muy diferente dentro de lo establecido por los límites de ley, que en el ámbito de la seguridad e higiene se reglamenta por las leyes N° 19.587 y N° 24.557 y los decs. N° 351/1979, N° 295/2003 y concs. Por lo cual la salud de los trabajadores debe resguardarse a través del beneficio jubilatorio que se otorga antes de su tiempo normal de aplicación. (Grisolia, 2009)

Paralelo a estas consideraciones, la LCT en su art. 198 estipula

(Según ley 24.013) Jornada Reducida- La reducción de la jornada máxima legal solamente procederá cuando lo establezcan las disposiciones nacionales reglamentarias de la materia, estipulación particular de los contratos individuales o Convenios Colectivos de Trabajo. Estos últimos podrán establecer métodos de cálculo de la jornada máxima en base a promedio, de acuerdo con las características de la actividad.¹⁰

Justamente en función a éste artículo y luego del tratamiento paritario respectivo queda plasmada la jornada reducida de 45 minutos en el sector de atención comercial telefónica, llamado 112. A la vez se conforma la Comisión de Seguridad e Higiene Gremio-Empresa, la cual va emitiendo diversas recomendaciones sobre la materia, que a posterior son incluidas en el Convenio Colectivo de Trabajo de la actividad de telefonía fija en el ámbito de Telecom y Telefónica (C.C.T. 201/92).

9 Art. 49 – Ley Riesgo del Trabajo -Fuente: Página web Infoleg Información Legislativa (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. Recuperado el 01/10/2016 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar>

10 (Art. 198 Ley 20.744 - 13/05/1076-Texto ordenado por decreto 390/1976 - Recuperado el 01/10/2016 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar>

1.2. Organización Internacional del Trabajo – Convenios específicos en seguridad y salud laboral

La Organización Internacional del Trabajo en adelante O.I.T. Es un organismo internacional prestigioso en lo que a trabajo se refiere, una agencia dependiente de la Organización de Naciones Unidas (O.N.U.). En este organismo internacional participan los actores principales de la relación laboral, junto a quien es el encargado de regular la misma en cada país como lo es el Estado. Cuyo objetivo básico es la creación de proyectos de trabajo en pos del establecimiento de normas y lineamientos que impacten y beneficien el mundo del trabajo, a fin de combatir flagelos como el trabajo no registrado, infantil, esclavo, insalubre y todo otro tipo de perjuicio y abuso laboral.

Distintos Estados las emplean a fin de mejorar no solo la legislación en el ámbito laboral sino también para propiciar el fortalecimiento y seguimiento de estudios y controles, dado los derechos laborales que a diario se ven vapuleados por distintos tipos de situaciones que desvirtúan el contrato de trabajo suscripto entre las partes y donde en un alto número de oportunidades tiene que intervenir el Estado como Autoridad de Aplicación ejerciendo el poder de policía o en la justicia cuando la instancia administrativa está agotada.

Los documentos que la O.I.T. realiza se encuentran a disposición del mundo del trabajo, han logrado convertirse en trascendentes instrumentos legales, que cuentan con la legitimidad de surgir de la participación y aporte de empleadores, trabajadores y Estado. A fin de que los países interesados en la salud, prevención y seguridad en el trabajo, adhieran e implementen los mismos en las distintas relaciones laborales.

Como uno de sus más destacados objetivos se encuentra: Poder ejercer su derecho a conseguir estabilidad económica y realización particular en un ámbito de igualdad, digno y de protección, a las personas en general sin diferencias, ni privilegios basados en sus creencias religiosas, origen étnico o elección sexual. (Tudda, 2010).

Al ratificar el Pacto de la Sociedad de las Naciones junto al Tratado de Versalles, aprobado por la Ley 11722 art 1/26 que agrega la creación de la O.I.T., Argentina comienza a formar parte de la O.I.T. (Lopez, 1996)

Continúa Lopez el abordaje de los convenios internacionales, señalando que:

Los Estados que conforman la OIT, quedan obligados con firmeza en cuanto a lo que indique un convenio internacional del trabajo, al ser aprobado por su Conferencia. Por lo que para nuestro país, ha de tener superioridad por encima de nuestra legislación, todo convenio que se ha revalidado (Lopez, 1996)

Éstos tratados internacionales poseen la supremacía constitucional necesaria para ser obligatoria su aplicación. “El art 75 inc. 22 sienta, como principio general, el de la supra legalidad de los tratados internacionales de toda clase: los tratados prevalecen sobre las leyes” (Bidart Campos, J., 2006, p. 76)

Es oportuno destacar los Convenios N° 187 que trata sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 y N° 155 que aborda sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 y su protocolo 2002. Fueron aprobados por las Leyes 26.694¹¹ y 26.693¹² respectivamente, ambas promulgadas el 24 de agosto de 2011.

En su articulado el Convenio N° 187, establece:

Artículo 4

1. Todo Miembro deberá, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores interesadas y habida cuenta de las condiciones y práctica nacionales, formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una política nacional coherente en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo.
2. Esta política tendrá por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.

Artículo 8

Todo Miembro deberá adoptar, por vía legislativa o reglamentaria o por cualquier otro método conforme a las condiciones y a las prácticas nacionales, y en consulta con las organizaciones

¹¹ CONVENIOS. Ley 26.694. Apruébase el Convenio 187 de la Organización Internacional del Trabajo, relativo al marco promocional para la seguridad y la salud en el trabajo, adoptado en Ginebra, Confederación Suiza.. Sancionada: Julio 27 de 2011. Fuente: página web InfoLEG. Recuperada el: 12/05/2017. De: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/185000-189999/185951/norma.htm>

¹² CONVENIOS. Ley 26.693. Apruébase el Convenio 155 y el Protocolo de 2002 de la Organización Internacional del Trabajo, relativo a la seguridad y salud de los trabajadores adoptado en Ginebra, Confederación Suiza.. Sancionada: Julio 27 de 2011. Fuente: página web InfoLEG. Recuperada el: 12/05/2017. De: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/185000-189999/185950/norma.htm>

representativas de empleadores y de trabajadores interesadas, las medidas necesarias para dar efecto al artículo 4 del presente Convenio.

Artículo 9

1. El control de la aplicación de las leyes y de los reglamentos relativos a la seguridad, la higiene y el medio ambiente de trabajo deberá estar asegurado por un sistema de inspección apropiado y suficiente.
2. El sistema de control deberá prever sanciones adecuadas en caso de infracción de las leyes o de los reglamentos.¹³

Reconociendo la magnitud a escala mundial de las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo, y la necesidad de proseguir la acción para reducirla;

Recordando que la protección de los trabajadores contra las enfermedades, sean o no profesionales, y contra los accidentes del trabajo es uno de los objetivos fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo establecidos en su Constitución;

Reconociendo el impacto negativo de las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo sobre la productividad y sobre el desarrollo económico y social;

Artículo 2

1. Todo Miembro que ratifique el presente Convenio deberá promover la mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo con el fin de prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo mediante el desarrollo de una política, un sistema y un programa nacionales, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores.
2. Todo Miembro deberá adoptar medidas activas con miras a conseguir de forma progresiva un medio ambiente de trabajo seguro y saludable mediante un sistema nacional y programas nacionales de seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta los principios recogidos en los instrumentos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) pertinentes para el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo.¹⁴

Estos Convenios son esclarecedores para cada uno de los países que suscriben los mismos, indicándoles quienes serán las fuentes de consulta básicas en lo que a la relación laboral se refiere. Señala también que deben establecer políticas internas tendientes a la prevención y reducción de riesgos.

¹³ CONVENIO 155 – OIT- Recuperado el día 01/02/2017

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155

¹⁴ Convenio 187 – OIT – Recuperado el 01/02/2017

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187

Hace una declaración muy importante en cuanto a manifestar el problema que afecta a todo el planeta respecto de las lesiones, enfermedades y accidentes laborales. Lo cual tratándose de la OIT tiene una connotación evidente en sentido de visibilizar un flagelo que perjudica a millones en todo el mundo y sobre los que propone firmemente se comience a trabajar con seriedad, enfocados todos los partícipes de la relación laboral en el bien común y no en mejorar condiciones propias, apuntando solo a mezquinos intereses sectoriales que en nada lograrán construir mejores alternativas de solución.

Inserta el concepto de prevención tan importante en este tipo de problemáticas, señalando a la vez la necesidad de adecuación legislativa, es decir que los países que realmente se preocupen por los riesgos laborales y la salud en el trabajo deberán fomentar la formulación de normativa en este sentido y a la vez la difusión, capacitación y aunque parezca de perogrullo la aplicación de la misma porque caso contrario se transformará en letra muerta.

Para ello se recomienda la aguda observación y regulación de los organismos encargados de la materia laboral, porque de nada sirve la legislación si no se controla su efectiva implementación. Con los instrumentos legales necesarios, para que en caso que no se cumplimente la misma, operen sistemas sancionatorios ágiles e inmediatos a fin de detener la sistematicidad de la infracción donde a veces por la burocracia manifiesta en su ejecución o no muy costosa multa, quien infringe la ley ve con mejores ojos seguir con esta actitud negativa que cumplir. Hecho que de propagarse, fomentará el no cumplimiento de la mayoría y por ende el fracaso del sistema de control, sin incursionar en lo deficiente estructuralmente y corrompido del mismo que afectará tanto al ámbito público y privado.

1.3. Reseña histórica del Servicio Básico Telefónico

Inicialmente el concepto de telefonía ya fue superado por el de telecomunicaciones, es decir se trató en sus comienzos de un servicio público administrado por el Estado, en su afán de que las comunicaciones pudieran llegar a todos los rincones de nuestro país. Paulatinamente los datos de la realidad en este sentido, indican que aquel plan pensado por diferentes gobiernos para uno de los servicios de mayor trascendencia como es la comunicación, se implementó con el fin

de ir deteriorando el servicio producto de una profunda falta de inversión y por deficientes administraciones.

Ello implicó un accionar sistemático tendiente a demostrar que distintos servicios en manos del estado son inviables, dada la situación calamitosa en que se encontraban al momento de su traspaso, cuando allá por los años `90 culmina todo este proceso al efectuarse la venta de la empresa nacional a capitales extranjeros privados.

El servicio de telecomunicaciones, término poco usual para esa época, fue adquirido por empresas multinacionales; grupos inversores, ambos de capitales foráneos, que visualizaron oportunidades en los denominados países emergentes. Todo ello implicó un nuevo lenguaje para lo que era la telefonía fija hasta ese momento y lo más importante fue que generó un nuevo paradigma para las telecomunicaciones de nuestro país.

Algunos de los cambios fueron por ejemplo: en términos de lenguaje, hablar de una empresa estatal por una compañía multinacional, comunicaciones por telecomunicaciones, de usuarios por clientes, de trabajadores por colaboradores, etc. Paralelo a este nuevo vocabulario, que es solo un detalle, la compañía fue incorporando elementos importantes para su desarrollo: materiales, herramientas y estrategias de negocio en donde se comenzaba a vislumbrar dos conceptos claves “productividad” y “calidad”. En donde el primero refiere a la implementación de nuevos procesos y reorganización de tareas con el fin de que los índices de producción se incrementen. Por otro lado, el segundo se basa en la forma en que los trabajadores deben llevar a cabo su tarea con los sistemas, puesto de atención y cantidad de llamadas atendidas en forma óptima. Estos desafíos iniciales consistieron en lograr atender la misma cantidad de llamadas y de servicios, con menor cantidad de empleados y con calidad de excelencia.

Los cambios sustanciales en el servicio administrativo – técnico comenzaron a dar sus frutos en cuanto al objetivo de mejorar el servicio, que provoco que la instalación de una línea telefónica se concretara mucho más veloz, y de esta forma disminuyera de años a solamente meses y a posterior días, ocurriendo lo mismo con las reparaciones y los trámites administrativos. Las mejoras en sendos servicios, lograron una revolución, en cuanto a nuevos tiempos de respuestas pretendidos. Lo cual trajo aparejado algunos inconvenientes que provocaron un impacto directo en las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

La situación descrita genera en el trabajador, incertidumbre y temores, propios de un ámbito de desocupación elevado, en el cual no manifestaran eventuales problemas de salud, ya sean leves o graves. Para evitar ser excluidos del sistema laboral en función de lo oneroso que puedan significar para el empleador producto de una dolencia o una posible merma de su fuerza de trabajo. Por ello los trabajadores crean “pensamientos protectorios” generalizados, a fin de evadir la realidad que representa enfrentarse a los inconvenientes propios del trabajo, de lo poco estimulante de la actividad que desarrolle o algún bajo concepto social que tenga la misma. Tal esfuerzo mental le ayudará por un tiempo, a ocultar la problemática que vive a diario (Neffa, 2001)

Estos movimientos se sucedieron en forma paulatina pero constante, a la vez que los trabajadores de planta permanente de las telefónicas fueron afectados por considerables bajas que en muchos casos configuraron despidos encubiertos.

Continúa Neffa explicitando tal situación:

Aquellos trabajadores que no pudieron resistir, que no lograron adaptarse y que no aceptaron internalizar las reglas emanadas de la ideología defensiva, ya no ocupan esos puestos de trabajo, pues ya se retiraron “voluntariamente”, han sido despedidos o renunciaron porque no resistieron. Es el llamado efecto “selección” (Neffa, 2001, p. 27).

Para dar cumplimiento a las condiciones estipuladas, las empresas emprendieron un plan de acción con el objeto de mejorar los cableados correspondientes a planteles exteriores (evolucionando a un medio de transmisión de varios servicios en simultáneo y a gran velocidad como la fibra óptica), adquirir nueva y moderna tecnología para sus centrales internas, en definitiva, creció en calidad el servicio. Pero para los empleados existió otro tipo de modificaciones, como produjo en las CyMAT con su perjudicial influencia en la salud y retiros anticipados (Neffa, 2001).

“En 1990 el personal ocupado en Telefónica era 21.770 y en 1995, 15.928. Para el caso de Telecom, se da algo similar, en 1990 había 19.002 y en 1995, 13.762 (CNC, 1996)” (Neffa, p. 60, 2001).

Lo detallado en relación al personal de la empresa, tuvo su correlación directa con la carencia de elementos de seguridad y aquellos necesarios para realizar la actividad diaria, en la faz técnica y comercial respectivamente. Es atinente decir que el sector técnico, no contaba con Elementos de Protección Personal (E.P.P.) que protegieran a los trabajadores en la gran variedad de tareas que se realizaban; a su vez

en el área comercial los puestos de trabajo no contaban con el espacio adecuado, ni las sillas contaban con la ergonomía¹⁵ necesaria, luces inadecuadas y mucha reverberación sonora por la falta de acústica del lugar donde estaba dispuesta la sala de asesores.

La ergonomía busca equilibrar, dentro del ámbito laboral, la tecnología en todo su espectro a los trabajadores o usuarios. Propiciando simultáneamente el cumplimiento de la tarea que se desarrolle dentro de las condiciones de higiene y seguridad, sin descuidar el mejoramiento de los niveles productivos. Para ello, utiliza diversas herramientas que aportan el conocimiento desde la gran mayoría de aspectos que influyen en su puesto de trabajo. (Neffa, 1988)

A medida que transcurrían los años, la falta de conciencia al respecto de las condiciones necesarias de salubridad supra mencionadas, se hacían cada vez más notorias, sumado al escaso avance de las normas de higiene y seguridad en la materia. Provocó la intervención por parte de la Organización Sindical consistente en un arduo trabajo para poner de manifiesto un conflicto subyacente en ciernes, basado en los reclamos de los trabajadores por los impactos que iban experimentando en su salud.

Este hecho fue propiciando la formación de la comisión gremio-empresa, generando el espacio necesario para el tratamiento de esta problemática, para ir estipulando recomendaciones en esta dirección, que monitoreadas por especialistas y técnicos en cada área específica se fueron acordando, para luego incorporar al Convenio Colectivo de Trabajo (C.C.T.) suscripto entre ambas partes. Al darle continuidad a esta práctica en forma habitual se genera un círculo virtuoso, que redundaba en beneficios tanto para el trabajador como para el empleador, el cual propugna el mantener e incrementar acciones tendientes a mejorar la calidad del espacio donde se desarrolla el trabajo.

¹⁵ El Diccionario de la Real Academia Española define la palabra “ergonomía” como: “1. f. Estudio de la adaptación de las máquinas, muebles y utensilios a la persona que los emplea habitualmente, para lograr una mayor comodidad y eficacia” Fuente: <http://dle.rae.es/?id=G1kAF4l> recuperado el día 13/05/16 a las 18:00 de Bs. As., Rep. Argentinas

1.4. Concepto y caracteres de la atención telefónica

La atención telefónica, como tantas otras actividades laborales, ha tenido una notoria evolución no solo en lo referente a lo vertiginoso de la tecnología sino también en cuanto al negocio que implica la telefonía.

En los orígenes de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (E.N.Tel.) la atención a los usuarios de ese entonces, denominando así a todo aquel que contrataba el servicio de telefonía fija, se realizaba en oficinas y en forma personalizada. Allí se intentaba dar respuesta a los distintos requerimientos que éstos efectuaban en relación con el servicio, trámites, ventas, reparaciones. Las oficinas denominadas comerciales, se instalaban no solo en los grandes centros urbanos o capitales, sino también se situaban en localidades más pequeñas.

El Estado se propuso a través de la ley 23.696¹⁶ de Emergencia Administrativa, un plan sistemático de privatizaciones que tuvieron por objeto a varios servicios público propiedad del Estado, entre ellos el de telefonía.

Al mismo tiempo, en el caso del servicio telefónico estipuló específicamente a través del Decreto 62/90¹⁷ en sus art 9, art.12 y art. 13, una serie de incentivos para que el invertir en una empresa estatal sea atrayente a los capitales interesados en adquirirlas, como lo fueron el resarcimiento de sumas que no percibieran por cobro de tarifas si se le aplicaba un tope, permitirle mantener divisas en el exterior para sus accionistas, eximirlas de impuestos a los sellos en diversos tipos de contratos e instar a las provincias donde intervengan las licenciatarias a hacer lo propio.

La forma de atención era consecuente con lo arcaico de los sistemas informáticos, los recursos técnicos y materiales que utilizaban a diario para cumplimentar las tareas. La privatización de la empresa se produjo en el año 1990, significó para el servicio de comunicación una revolución en todo sentido, la cual en esa época era necesaria.

¹⁶ REFORMA DEL ESTADO. Ley 23.696. Emergencia Administrativa. Privatizaciones y Participación del Capital Privado. Programa de Propiedad Participada. Protección del Trabajador. Contrataciones de Emergencia. Contrataciones Vigentes. Situación de Emergencia en las Obligaciones Exigibles. Concesiones. Plan de Emergencia del Empleo. Disposiciones Generales. Sancionada: agosto 17 de 1989. Fuente: página web InfoLEG. Recuperada él: 12/05/2017. De: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/98/norma.htm>

¹⁷ Decreto 62/90. TELECOMUNICACIONES. Llámase a Concurso Público Internacional con base, para la privatización de la prestación del servicio público de telecomunicaciones. Apruébase el Pliego de Bases y Condiciones.. Bs. As., 5/1/90. Fuente: página web InfoLEG. Recuperada él: 12/05/2017. De: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/2520/norma.htm>

Este suceso marca el nacimiento del servicio de atención telefónica, es decir se mantuvo una mínima expresión de la oficina comercial, en donde se direccionaba a los clientes a llamar a un número telefónico, porque prácticamente todos los trámites y reclamos se comienzan a canalizar de esa manera.

Los cambios fueron profundos, porque los trabajadores ya no debían interactuar cara a cara con el cliente, ahora debían hacerlo a través de un medio técnico como es una “vincha” provista de auricular y micrófono, permitiendo el manejo del teclado de la computadora donde gestiona los tramites, en base a lo solicitado por el cliente.

Agregado a ello también tenemos el cambio de espacios de trabajo, horarios y hasta el vocabulario que se debe emplear en el momento de realizar el contacto con el cliente. Cuestiones que más avanzado el capítulo profundizaremos su tratamiento, al referenciar puntualmente sobre este sector.

1.5. Formas de atención de clientes del servicio telefónico

El cambio mencionado inició a pasos agigantados generando lo que serían las distintas maneras de atender al cliente del servicio básico telefónico. Para ello el efecto primario fue dar utilización al canal telefónico, reduciendo a la mínima expresión al personalizado, sin hacerlo desaparecer totalmente. Y luego de ello en una nueva forma y lugar que se denominaría *call center* (centro de llamadas), lo cual generó una variante de la atención telefónica con otras características, que en nada mejoraron en calidad de condiciones y medio ambiente de trabajo.

1.5.1. Atención telefónica o telegestión (sector 112)

El sector de atención telefónica 112, lugar que lleva su nombre por el número de tres dígitos que debe marcar una persona para ser atendida, en su reclamo o gestión comercial.

En principio uno de los principales inconvenientes que plantearon los clientes era la despersonalización de esa atención, algo que es muy reclamado en forma sistemática por los clientes en general en especial por los adultos mayores. Es decir la forma en que era receptado su gestión o reclamo, la cual ya no era realizado directamente por una persona, sino primero debía comunicarse a través de un IVR

(interactive voice response), que significa, respuesta de voz interactiva. El cual le permite a la persona que inicio la llamada interactuar con una grabación a través de sencillas respuestas, para llegar a completar o comunicarse con el operador que atenderá el trámite necesario.

Esta forma de filtrar la atención de la llamada que ingresa al sector, es muy utilizada en la actualidad, con rasgos positivos como la agilidad que le imprime a la gestión que es ingresada al sistema, ya que algunas serán cargadas en forma automática y directa por el cliente. Por otro lado tenemos la cara inversa como es el mal uso de esta herramienta, que en varias ocasiones se abusa de la cantidad de opciones que se le brinda al cliente o la cantidad de números que tiene que marcar por opción elegida, genera el corte de la misma y la posterior vuelta a llamar por el mismo cliente. Generando en el mismo, un problema adicional, enojo y hasta innumerables “visitas” a la oficina comercial, con la diferencia que desde ese lugar podrá hacerlo en forma directa con solo seguir fácilmente el IVR nada más que optando por una opción numérica solamente, lo cual provoca que el cliente se sienta encerrado en un laberinto muy difícil de resolver y por ende de encontrar una solución a su problema.

En lo que respecta al ámbito de trabajo, se encuentra un lugar distinto al que tenían hasta ese momento, por dos razones fundamentales, la primera es la cantidad de trabajadores que desarrollan sus tareas, la cual es mayor y la segunda es el espacio asignado a cada uno para llevarla a cabo. Además de tener en cuenta que toda la ambientación es diferente porque ya no es un sector de atención personalizado, sino que se divide con paneles, logrando así su porción de lugar de trabajo para cada operador dentro del ámbito general del sector.

Las nuevas exigencias establecidas para la atención, en un contexto de mayor rapidez, son eficacia y amabilidad, para los nuevos asesores comerciales o telegestores los antes denominados “operadores telefónicos”. Este servicio se posiciona como la “cara de la empresa”, a través del mismo el cliente podrá interactuar con la compañía y ésta a su vez realizara la oferta de sus productos y servicios o dará respuesta a su reclamo. Estos cambios generados en la forma de atención con el consecuente movimiento organizativo, sumado a las diversas cuestiones laborales que aparecen, van en línea directa con las circunstancias de trabajo en las que se cumplen. En este punto particularmente, se detectan innumerables formas diferentes de realizar las tareas, que no solo ocurre por tratarse de distintas empresas sino también en las distintas ciudades con oficinas comerciales

(112) pertenecientes a la misma, cuyos motivos se relacionan con los sitios muy diferentes en donde se desarrollan las actividades en cuanto a oficinas y edificios se refiere, el ambiente de trabajo propiciado por la supervisión y los telegestores, donde fundamentalmente impacta la impronta con la que la gerencia diagramará la actividad. (Korinfeld, 1998)

El vuelco enorme que tuvo la realización de la tarea se centra en la utilización permanente y completa de los sistemas, los cuales permitirán que el operador pueda efectuar su trabajo habitual, brindando informaciones, realizando venta de productos o derivando a otros sectores por tareas complementarias que no se realizan en el (112). Por ello es importante que los mismos estén pensados y diseñados a medida de los requerimientos, tanto del operador que realiza las tareas en contacto directo con el cliente como de la supervisión y la gerencia, para el cumplimiento de su trabajo y logro de objetivos del sector. Sería pertinente al momento de diagramar la arquitectura del sistema informático, que luego se utilizará para el desarrollo del sistema de gestión, escuchar opiniones y sugerencias de los operadores y supervisores que son quienes a diario deben interactuar con el mismo.

En este sentido los sistemas empleados por las empresas, han cambiado y optimizado para que acciones como ubicar las información, el recordatorio de datos y el manejo de varias pantallas sea práctico y sencillo para el operador que debe realizar la tarea. Paralelo a ello se fue flexibilizando el tiempo de atención que era utilizado por llamada que estaba en tres minutos, que en caso de ser superado, ese asesor era pasible de un apercibimiento o en el peor de los casos una sanción. (Korinfeld, 1998).

Otro punto de interés superlativo se direcciona a la llamada que va a revestir principal influencia en la tarea a desarrollar por el operador al atenderla, porque en base a lo que requiera el cliente, será el disparador de las diferentes acciones que llevará a cabo el telegestor y su consiguiente impacto en lo intelectual y físico que le implicará atenderla. En concordancia con lo que reseña Korinfeld, “Se parte del supuesto de que es mayor la carga mental cuanto más rápido sea el tratamiento de las informaciones, las decisiones y las acciones que realiza el operador” (Korinfeld, 1998, p., 81).

Las llamadas marcarán el rumbo que el operador va a darle a su atención, dado que pueden ser consultas habituales y/o direccionadas en función de lo que solicitó el cliente la cual englobará otras acciones complementarias. Cuando el telegestor, operador o asesor, señala lo intrincado de atender una llamada, no se refiere a su tarea

en general, sino al tipo de llamada que está atendiendo. Si son de índole informativa serán más fáciles que aquellas en donde hay que completar un trámite, que requieren un esfuerzo de mayor búsqueda e información del cliente para completar el formulario correspondiente en sistema para cerrar el mismo. Y también si la llamada se complica sobremanera, seguramente hace mención a lo violento del cliente o la complejidad que el mismo comprende per se. (Korinfeld, 1998)

Independientemente de la percepción que se tenga de una empresa de telecomunicaciones, como las tratadas en cuestión, en el sentido que en las mismas no existen problemas de comunicación interna. La realidad indica lo opuesto a esta apreciación.

“Las innovaciones introducidas tanto en tecnología informatizada, y más particularmente las relacionadas con aspectos organizacionales, afectan las condiciones y medio ambiente de trabajo y tienen repercusiones sobre la salud” (Korinfeld, 1998, p., 93).

En un sentido la información es abundante y permanentemente la reciben sobre todos los productos y servicios que se comercializan, pero no siempre es suficiente y su prontitud también es otro elemento preocupante. Con lo cual en muchas oportunidades los asesores, experimentan la sensación de un desborde de datos que pocas veces terminan de leer y por otro lado encuentran carencia de calidad en la misma. Por ello muchas veces llega la información al cliente antes que la tenga el telegestor en su puesto de trabajo. Y por otro lado los constantes y variados cambios de dirección al respecto de la tarea cuya injerencia es preponderante por parte de la supervisión, la que señala que escasea el razonamiento y sentido común aplicado a la gestión. (Korinfeld, 1998).

Es recomendable superar diferencias desde cada sector involucrado para lograr enfocarse en objetivos superadores, que tanto la productividad como la salud en el ámbito laboral sean los puntos a analizar, así trabajadores como empleadores, puedan conformar un lugar de trabajo donde se privilegie la salud y se concreten las distintas metas lógicas y factibles que la empresa pretende implementar en función de obtener las ganancias para poder satisfacer los intereses de sus accionista y a la vez reinvertir en el negocio de telecomunicaciones para ser elegidos en el mercado y crecer como empresa inmersos en una sociedad que requiere de responsabilidad social empresarial.

Es menester para ello, analizar en profundidad todo lo nuevo que conlleva esta situación actual en el ámbito laboral, aceptando lo positivo que otorgan los avances de

la tecnología, sin dejar de considerar los problemas que generan en el aumento global de trabajo. Fundamentalmente en aspectos relacionados con la mente cuyo origen es como se instaura la actividad laboral (Korinfeld, 1998).

1.5.2. Atención personalizada (oficinas comerciales)

Tal como se señala en el punto anterior, la atención personalizada quedó completamente reducida en las grandes urbes y desapareció completamente en las pequeñas ciudades, donde el volumen de venta de servicios, productos y la realización de trámites por parte de los clientes es absolutamente menor y por ende poco rentable a los fines empresarios.

La particularidad principal, yace en que el cliente que asiste a este sector de atención en busca de soluciones, en varios casos ya hicieron el intento de solicitar una respuesta a su reclamo a través del canal telefónico. Lamentablemente, la mayoría no verán satisfechos sus requerimientos dado que la oficina de atención personalizada es un canal de venta de líneas, internet y aparatos telefónicos, con una mínima atención de reclamos y algún tipo de gestión extraordinaria por diversas razones como pueden ser clientes ancianos, reparaciones técnicas demoradas en exceso, deficientes intervenciones técnicas y/o comerciales que son harto elocuentes, por mencionar solo alguna de ellas. Que definen realizar los propios trabajadores, incluso soslayando alguna normativa interna específica de gestión, al empatizar con el cliente e intentar concretar a través de su intervención una respuesta definitiva, que en algunos casos finalice su derrotero. En lo concerniente a los reclamos habituales de falta de servicio, venta engañosa, cambio de titularidad, de domicilio, etc., serán amablemente invitados a realizarlos a través del canal telefónico, en *box* cuyo significado es caja, especiales instalados en la misma oficina comercial, con el beneficio que se conectan en forma directa con el operador.

Luego de la aparición de la Ley de defensa del consumidor N° 24240 y su modificatoria Ley N° 26.361, se amplió un poco el concepto de lo que debe ser la atención comercial personalizada en su art. 11

Sustituyese el texto del artículo 27 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, por el siguiente: Artículo 27: Registro de reclamos. Atención personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o

correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios.¹⁸

A través de este canal de atención, tal lo mencionado con anterioridad, se conjugan dos formas, la personal y la telefónica en una mínima expresión. Es un sector de ventas en su génesis, por ende la prevalencia de la atención está enfocada en aquellos clientes o potenciales clientes que necesitan adquirir alguno de los productos que se comercializan en el área. Para luego destinar una parte minúscula del personal a evacuar dudas y direccionar a la gente por donde debe canalizar tal o cual problemática.

Cuando la proporción es mayor de personas que van a reclamar genera un descontento inicial que tiene que ver con algún problema con el servicio, para luego enfrentarse con este ordenamiento del sector, como una cuestión de prioridad y organización propia, logrando así en gran cantidad de situaciones conflictivas.

“En el entorno actual, la empresa está obligada a desarrollar recursos humanos, sistemas de información y capacidades tecnológicas acordes con los nuevos desafíos” (Ackerman, p. 380, 2009)

Que en el mejor de los casos se manifiestan en forma verbal, lo cual no solo persigue el ser escuchado y que resuelvan su problema sino también busca al menos la descarga necesaria a tal inconveniente y por ende falta de cumplimiento del servicio contratado. Esta expresión puede manifestarse en un subido tono de voz que luego al ir in crescendo se transforma en gritos, hasta llegar a la amenaza concreta por medio del golpe en el escritorio de trabajo o como ha ocurrido esporádicamente a golpear o tirar un teclado o computadora, ya en un punto de exacerbación muy alto.

La violencia psico-física o moral en el ámbito de trabajo, de acuerdo con la OIT, señala que viene incrementándose según los casos denunciados, tanto en la cantidad de hechos como en su efecto perjudicial. Problemática que no solo aplica al trabajador directamente, sino también a la comunidad en general, con caída de

¹⁸ Art 11 - Defensa del Consumidor Ley 26.361 Modificación de la Ley N° 24.240. Disposiciones complementarias, Sancionada: Marzo 12 de 2008 Promulgada Parcialmente: Abril 3 de 2008. InfoLEG Información Legislativa. Recuperado el 12/12/2016 de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/135000-139999/139252/norma.htm>

población dinámica, incremento en el gasto del Estado con su impacto secundario en los indicadores económicos y de producción de un país (Ackerman, 2009)

Para estos casos extremos se cuenta con la presencia de personal de seguridad, que consiste en un guardia privado, que es insuficiente cuando la cantidad de clientes desborda el escaso espacio de la oficina, el mismo permanece en el local durante el horario de atención al público. No solo con el fin de proteger al personal de las situaciones que trasgreden una situación conflictiva normal, sino que ayudan a ordenar el movimiento de gente, dado que el lugar destinado para la misma deberá ser adecuado en espacios y funcionalidad tan necesaria para la atención de público.

No solamente por el espacio necesario para desarrollar la tarea por parte del personal, sino también por el propio cliente que necesita de un lugar cómodo y adecuado para ser atendido con calidad, algo tan lejano en estos días que más que objetivo a alcanzar parece una utopía a muy largo plazo.

Varios elementos han favorecido a que se produzcan cambios importantes, algunos de los cuales fueron, modificaciones en el puesto de trabajo, en la actividad y organización de la misma y en el conocimiento tecnológico en el ámbito de la computación y las telecomunicaciones (Ackerman, 2009)

La distribución de los puestos de trabajo en estas oficinas se estructura, con una persona situada en la recepción de reclamos y derivaciones de trámites según la naturaleza de los mismos. Luego se cuenta con espacios de venta donde hay un empleado por cada uno de ellos según la dotación del sector que forman personas de ambos sexos. Y en una oficina independiente en el fondo se encuentra el responsable del área, que no solo trata los casos que sobrepasan lo que puede resolver un asesor sino también es la rueda de auxilio en momentos de mayor demanda de clientes en el sector, por casos de ausentismo, proveyendo elementos y herramientas para realizar la tarea.

Los trabajadores deben brindar cada vez más de sí mismos, porque es lo que incita la organización para lograr avances en competencia y calidad, de esta forma la violencia se propicia en diversas circunstancias (Ackerman, 2009)

Como se dijo los responsables de la seguridad recorren toda la oficina para monitorear el movimiento general. Con el agravante que si este guardia tiene que intervenir en alguna hecho conflictivo de los que suceden a menudo, en el ingreso de la oficina, mal podría controlar los acontecimientos en el fondo de la misma. Esta

situación se configura en un sector donde será pertinente examinar junto a la Autoridad de Aplicación las CyMAT.

Estas situaciones que se suceden a diario, contienen una fuerte carga de estrés, generan para el empleado que está al frente de esta oficina receptando y filtrando las distintas alternativas que se pueden llegar a atender en este sector, en el momento que se está atendiendo a un cliente por el motivo que sea, el trabajador es la cara visible de la empresa a quien se encuentra planteando el problema o requiere para satisfacer una necesidad a través de una compra de algún producto. Generando a su vez en varias ocasiones distintos tipos de dolencias como son fuertes dolores de cabeza, malestar intestinal y hasta en los casos que corre peligro su integridad física en ese momento o a posterior a través de amenazas de represalias luego de terminar su horario de trabajo, se han presentado ataques de pánico.

1.5.3. Atención call center

Tres ciudades de nuestro país son las que comprenden la mayor parte del servicio de centros de contacto, Buenos Aires, Córdoba y Rosario, en un 85 %. Para ser la provincia de Córdoba, la que en el año 2002 innovo en relación a la atracción de inversiones de este servicio, otorgando incentivos fiscales, para alcanzar un 33% de esta actividad en el plano nacional. (Del Bono y Bulloni, 2007)

Es un sector donde se cumplen gran cantidad y variedad de actividades, e incluso, las mismas van creciendo dado su evolución constante, vender, encuestar, atención de clientes, soporte técnico, asesoramiento bancario, por nombrar solo algunas. (Del Bono y Bulloni, 2007)

En cuanto a las particularidades del servicio, es oportuno mencionar que es un sector netamente de atención telefónica con muchas similitudes al sector 112, y a la vez con diferencias sustanciales que aumentan los inconvenientes que surgen para los trabajadores en este canal de atención.

Algunas semejanzas radican en que se atienden llamadas vía telefónica, es un medio de venta de servicios, también se realizan otras gestiones comerciales y se encuentra dividido en “islas” de operadores por segmentos de atención.

En estos sectores de atención, la presión que reciben los operadores es extrema y constante, la tarea es mecánica y muy vigilada con horarios muy regulados por sistemas informáticos para cumplir la tarea.

Éstos sectores laborales, configuran novedosos avances en lo que significan organizar y una manera novedosa de gestionar las tareas, cuyo sustento son la telefonía y la computación, en un contexto flexible, veloz y de disposición. (Del Bono y Bulloni, 2007)

Se encuentran dos riesgos psicosociales en el trabajo que es propicio diferenciar, que aunque parezcan lo mismo no lo son, contando con características muy particulares. Al referir al estrés, es menester resaltar el ser humano en su conjunto, cuerpo y mente son afectados por el agotamiento, al padecer el trabajador un importante desequilibrio al no poder superar situaciones a las que se enfrenta a diario en su trabajo como insultos, intimidaciones y altos riesgos, que de ser continuos producen el detrimento de su salud. (Neffa, 2014)

Esta situación a veces se exagera al límite de generar en algunos casos el síndrome denominado *burn out* que significa cabezas quemadas. No obstante la angustia y agotamientos excesivos que causa esta dolencia, son permanentes en el tiempo, la persona no es capaz de adaptarse a los requerimientos masivos que la rodean, ni a distintos agentes peligrosos a los que se encuentra expuesta. Experimentando un sentimiento de fracaso, pierde el sentido de lo humano y personal, distanciándolo de quienes la rodean. Esta patología hace que la persona en su trabajo quede muy lejos de cumplir con los objetivos propuestos, no será participativa, ni podrá actuar de manera eficiente y mucho menos proponerse cumplimentar meta que le impongan. (Neffa, 2014)

A parte de los padecimientos de índole emocional, que se manifiestan a través de cansancio, trastornos de conducta, frustración, “cerca del 53% de los casos, los motivos de desvinculación en esta industria se atribuyen a la decisión del trabajador. El estrés crónico y el agotamiento nervioso (burnout) son síndromes frecuentes entre los trabajadores del sector” (Del Bono y Bulloni, p.,9, 2007). También genera una gran cantidad de problemas de índole físico como son tendinitis, nódulos en la garganta, problemas de audición, los cuales pueden llegar a provocar daños permanentes en la salud del trabajador.

Otra parte de esta problemática, que impacta en el operador y no es menor, porque tiene que ver con evaluar posibles soluciones a través del planteo de la actualidad de esta actividad en un ámbito profesional de trabajo. La referencia concreta, tiene que ver con la falta de organización colectiva para el tratamiento paritario correspondiente, donde la responsabilidad fundamental le compete a la

organización sindical. Este punto no se encuentra exento de controversia, dado que se suscita el conflicto a cerca de cual es convenio colectivo de trabajo que aplica para esta actividad y por ende al gremio que le corresponde tal responsabilidad. Reviste interés tal resolución profesional, porque se presentan situaciones extremas como la ocasión en que el operador no llega a cumplir con los objetivos planteados desde la jefatura, recibe descuentos de dinero de su salario. Además de tener una jornada laboral extensa, una pausa escasa entre ingresos de llamadas y mínimos descansos visuales. Que al determinar la convención colectiva aplicable, habría de permitir arribar a soluciones de mayor prontitud.

Un aspecto negativo de este lugar de trabajo es el ámbito laboral donde se efectúa la actividad propiamente dicha, en donde las condiciones y medio ambiente de trabajo no se cumplen de acuerdo a lo prescripto en la legislación vigente. Las distintas salas de trabajo no se encuentran en absoluto acondicionadas para realizar esta tarea. Se denota falta de presencia de la Autoridad de Aplicación de las leyes laborales y de la entidad sindical en este sentido. “Hay un amplio universo que no llegamos a captar concentrándonos en las grandes empresas tercerizadoras, el de los trabajadores con las condiciones de trabajo más precarias” (Del Bono y Bulloni, p., 30, 2007)

A lo largo del presente Capítulo se evidencian distintas formas en que se menoscaba la salud de los trabajadores, por situaciones propias de la tarea que se desarrolla a diario en cada sector y también por responsabilidades organizativas y de metas de productividad a las que se debe alcanzar, en donde el fin parece justificar los medios. En los centros de llamadas y contactos, la cantidad tiene una marcada supremacía sobre la calidad, a la hora de establecer metas por las cuales los operadores serán evaluados. (Del Bono y Bulloni, 2007). Sumado a la carencia de compromiso de los sujetos involucrados en la búsqueda concreta de mejorar paulatinamente el impacto que tiene este trabajo en la salud de las personas que realizan esta labor.

Para la mayoría de los clientes el trabajador es el responsable de lo que le ha sucedido y por ende debe dar una solución de inmediato, son pocos los que a la hora de descargar su ira por el inconveniente que le generó la empresa son capaces de diferenciar cual fue realmente la causa del problema y quien puede dar esa solución.

En las tres formas de atención cada una con su característica, tal lo desarrollado, denotan una fuerte carga de enfrentamiento a situaciones penosas,

riesgosas y causantes de vejez prematura, en el caso del 112 es el canal telefónico que se recepta el enojo y descontento con el servicio y el operador deberá intentar responder a la requisitoria, de una forma que en un gran porcentaje la solución no dependerá de él y en otro le dirá verdades a medias, en base a las directivas que le proporciona la empresa a través de la supervisión, a fin de conformar al cliente para salir de la situación problemática.

En el caso del call center, a lo complicado de la atención al cliente se le suma las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo. Es insuficiente la observancia que se tiene en estos sectores de la legislación en este sentido. E incluso con el agravante de la carga horaria que también se halla por encima de lo permitido por la ley. La exigencia y hostigamiento al que están expuestos los operadores, es extrema por lo que la rotación en este tipo de actividad es permanente, donde el operador estará en la tarea por muy poco tiempo, hasta que puedan encontrar algo mejor.

Conclusiones parciales

De acuerdo a lo reflejado en este capítulo, la SALUD adquiere relevancia, como un bien que el Derecho en general y el Laboral en particular tiende a tutelar en todos los aspectos necesarios. Porque el ser humano durante su vida, a través de los distintos acontecimientos que la impacten, podrá utilizar las distintas herramientas que le la Ley ofrece a disposición para su protección. En el caso de la Salud Laboral, están las distintas normas que tutelan la actividad en este sentido, como son la Ley de Riesgo en Trabajo, las Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, la Ley de Contrato de Trabajo, por nombrar solo algunas. Contando a la vez con Convenios Internacionales que ostentan rango Constitucional, para respaldar al ordenamiento normativo nacional.

Lo importante de las distintas normas que comprenden estos derechos para las partes que componen la relación laboral tiene que ver con la actualización que se vayan concretando en las mismas. Por ello es trascendente, que la normativa acompañe los cambios que vaya teniendo la actividad a lo largo del tiempo, que de no concretarse de esta forma, la misma perderá vigencia en la práctica, lo cual genera que la ley carezca de efectividad y utilidad, pudiendo tornarse en discriminatoria al no

contemplar alguna situación nueva que se produzca en el ámbito de trabajo o desvirtuando el reconocimiento de algún derecho existente.

El sector de las telecomunicaciones se caracteriza principalmente por el dinamismo, fundamentado en los constantes avances tecnológicos que se producen. Los mismos están relacionados con el ámbito económico que impere en el país donde se desarrolle la actividad e incluso dependerá en algunos casos del nivel internacional, de acuerdo con la calidad y cantidad de insumos en los que necesite invertir según sea el objeto de explotación de la empresa, como sucede con este caso en particular. Como se abordó en el capítulo, el plan de gobierno aplicado en el momento de privatizar los servicios propiedad del Estado, fue una profunda decisión que trajo consigo revolucionarios cambios. Que fueron aplicados en la tecnología utilizada para el mejoramiento del servicio, lo cual consecuentemente generó impactos en la salud psico-física de los trabajadores.

Porque en su origen, las tareas y objetivos que el empleador va aplicando en los sectores de trabajo, va cambiando con el paso del tiempo, en la mayoría de ellas. Por variados motivos que van desde la injerencia que tiene la economía en una ciudad y/o un país, un movimiento migratorio determinado en un sentido u otro, hasta la influencia concreta de la tecnología que indudablemente está presente dependiendo de la actividad de que se trate.

Según lo que aportado por Neffa, los empleados deberán ir adaptándose e interpretándolos de la mejor manera posible, pero en ese proceso de transformación en el que se encuentra inmerso y del que no puede rechazar. Deberá aplicar su mejor esfuerzo y donde muchas veces con eso solo no es suficiente, para lo cual se necesita una sobre exigencia, que se manifiesta en el trabajador en diferentes patologías como las expuestas. De acuerdo con los sectores analizados, 112, oficinas comerciales y call center, todos tienen una similitud significativa que radica ser ámbitos de contacto con el cliente. Que en base a sus propias características, le otorgan una particularidad especial a cada uno. En relación a lo común, se destacan el 112 y el *call center* como muy parecidos porque la base de su atención es el canal telefónico y la computadora. Los sistemas que utilizan, la distribución y la organización de la tarea y el tipo de cliente que atienden. Son coincidentes Del Bono y Bulloni en los estudios que realizaron con lo que expresa Korinfield en base a su trabajo en estos sectores de atención telefónica. En marcar lo desgastante y el detrimento que distintos efectos van deteriorando la salud del empleado, que en su mayoría por parte de los call center son

jóvenes a lo que sucede en el sector 112 que la proporción en cuanto a este punto es menor, en coincidencia con la evolución que tuvo el sector, tal lo manifestado.

Para señalar que si bien en la atención personalizada muchos de las situaciones descriptas afectan la salud, merecería concretamente un estudio profesional más exhaustivo y completo a cerca del menoscabo que sufren los trabajadores del área planteada. Lo notorio, que surge de lo expresado por los especialistas en distintas áreas vinculadas de la salud, la sociología y el derecho, refiere a que las características y los sucesos que ocurren producto de la tarea, provocan en la persona asesor y/o supervisor, que se enfrenta al público a fin de brindar una respuesta o resolución al problema planteado, un menoscabo en su salud que se incrementa a lo largo del tiempo. En los distintos sectores abordados, se ha de manifestar en mayor o menor medida, de acuerdo con variables de tiempo, exigencias y objetivos a cumplir. Lo cual requiere ser tratado profundamente y refrendado por un análisis a fondo de las CyMAT, que ayudarán en la búsqueda de soluciones generales y sustentables a los inconvenientes de salud en los sectores de trabajo.

En el próximo Capítulo se describen los alcances que corresponden al Régimen Jubilatorio Argentino, así como sus principios fundamentales y las facultades de intervención que le corresponden al Poder Ejecutivo Nacional (P.E.N.).

Capítulo 2: Sistema de Seguridad Social, sus principios fundamentales. Los alcances propios del Régimen Jubilatorio Argentino y facultades de intervención del Poder Ejecutivo Nacional

El abordaje de este capítulo, se centra en un tema relevante para la vida de las personas, como es la Seguridad Social, porque tiene directa relación con todas las alternativas que le suceden a un ser humano desde su nacimiento, desarrollo, fin de su etapa activa y muerte. Y que cada vez en nuestro país es más difícil que sistemas como el mencionado, de Obra Social, ART, etc., sean perdurables en el tiempo.

Son muchos los factores que influyen a la hora de que este sistema en cuestión, pueda ser lo que realmente necesitan los individuos en el momento que cada etapa de su vida lo demanda. Y no después de transcurrido mucho tiempo de haber ocurrido el suceso o con un valor de una determinada prestación menguada por el impacto del tiempo. Aquí se denota una nueva influencia de la actualización de la normativa que debe estar en directa sintonía con estos cambios porque caso contrario sería un cuasi cumplimiento, es decir se concreta el derecho que le corresponde a una persona por el hecho generador del mismo, ejemplo subsidio por desempleo, pero el importe que se abona está completamente desactualizado.

Otro aspecto de interés tratado en este capítulo tiene que ver con la facultad del Poder Ejecutivo, de poder intervenir en los regímenes previsionales especiales, que al haber tenido tantas idas y vueltas con los mismos en lo concerniente a derogarlos y habilitar su vigencia; es vital que esta atribución del P.E. se aplique para todos las actividades que propiamente tienen característica de desgaste de la salud, lo que generan el derecho a una jubilación anticipada.

2.1. Sistema de Seguridad Social

El seguro, que genera el cobro posterior del beneficiario que es quien previamente efectuó aportes al sistema y el rol del Estado en cuanto a ser el “garante de el bienestar del conjunto”, son los pilares fundamentales en los que se sustentan los sistemas de Seguridad Social. (Villagra, 2011)

Es un sistema complejo de enormes dimensiones que reviste suma importancia para cualquier país que se preocupe por el futuro de sus habitantes, en cuanto a

salvaguardar a los mismos de las contingencias a que los enfrenta la vida, desde el nacimiento hasta su muerte. Por ello se necesita de los distintos gobiernos de turno una administración excelente, en cuanto al conocimiento profesional necesario, y honesta, en lo concerniente a la virtud imprescindible para que sea la correcta para lograr que este sistema funcione y sea sustentable en el tiempo. De acuerdo con Moreno citado por Villagra:

La Seguridad Social consiste en proporcionar a cada persona, a lo largo de su existencia, los elementos necesarios para conducirla dignamente, dando lugar a que todos accedan a la educación para desempeñar luego un trabajo socialmente útil y productivo, priorizando el aspecto salubridad y la integridad física del ser humano, garantizando también que este tenga ingresos suficientes para quedar cubierto de la indigencia, cuando por alguna circunstancia no pueda dejar de trabajar.

(Villagra, 2011, p.p. 20 y 21)

Moreno conceptualiza y amplía los alcances de la Seguridad Social, en donde resalta dos aspectos principales como son la dignidad, que es un valor que el ser humano busca mantener a lo largo de su vida, porque es lo único que puede atesorar no solo por su realización personal sino también ante la sociedad que lo rodea y que es con quien interactúa. Y por otro lado resalta el valor de la educación que es el instrumento a través de lo cual las personas se forman y pueden aspirar a un mejor futuro. (Villagra, 2011)

2.2. Principios Fundamentales de la Seguridad Social

El derecho de seguridad social, conforma un grupo relacionado de instrumentos, controlados por el Estado en interacción con la sociedad, con el fin de anticipar y subsanar diversas eventualidades por las cuales atraviesa la comunidad, beneficiándola de diferentes formas (Toselli, 2002).

Los principios son valores que rigen al derecho en cualquiera de sus formas, mediante los cuales se sustenta, en el caso de la Seguridad Social Grisolia define este principio "...se funda en la necesidad de la comunidad de alcanzar un pleno estado de Justicia Social, es decir que no tiene un origen contractual" (Grisolia, p. 1004, 2014)

Es menester destacar los principios que sostienen más acabadamente al derecho de seguridad social, porque han de ser la guía para la toma de decisiones sobre el rumbo que este importante derecho comprende. Ellos son universalidad, igualdad e inmediatez. Los que son referenciados por Villagra:

Universalidad, este principio se direcciona, al margen de si tienen actividad económica o no y sean trabajadores independientes o en relación de dependencia, principalmente a que el conjunto de las personas puedan acceder a todos los beneficios a que tengan derecho.

Igualdad, este principio es la antítesis de cualquier forma discriminatoria que pudiera sufrir cualquier ser humano en situaciones análogas a la de otros, está estrechamente ligado al aspecto universal del sistema (Villagra, 2011).

Inmediatez, esta direccionado a dar seguridad al hombre en su aspecto social, que es el bien que este derecho resguarda. Accediendo principalmente al beneficio del cual es acreedor legítimamente (Grisolia, 2016).

El conjunto de estos principios básicos y otros complementarios hacen del Sistema de Seguridad Social, uno de los más importantes a los que el Estado debe una gran atención, organización y administración. Para que pueda mantenerse en el tiempo sin la incertidumbre que en muchas oportunidades aqueja a la masiva cantidad de beneficiarios al sistema y donde por ejemplo algunos trabajadores a veces se plantean en el caso de las jubilaciones si podrán llegar a percibirlas, luego de transcurridos los años de su actividad laboral. O por la utilización de los fondos por la que optan los distintos gobiernos, cuyo destino es la Seguridad Social, y son aplicados a otros sectores de la economía con lo cual generan en el sistema zozobra en la sustentabilidad del mismo a futuro.

En Argentina, el sistema de Seguridad Social, que tiene su origen y sustento en distintos ingresos para su mantenimiento, se diferencia ampliamente por la variedad de asistencias y coberturas que comprende. Está conformado por otros sistemas menores muy importantes que comprenden a la mayoría de las prestaciones. Y éstos son: integrado de jubilaciones y pensiones, asignaciones familiares, riesgos del trabajo, prestaciones por desempleo y obras sociales. En lo concerniente a la viabilidad del Sistema y así poder brindar la asistencia necesaria, en los momentos en que se presentan las distintas situaciones que hacen surgir el derecho a percibirla. Requieren de ingresos para su sustento, siendo su principal recurso, el tributo que realizan los principales y directos interesados que serán los destinatarios finales del beneficio. Los cuales son aportes de trabajadores y Estado sumado a las contribuciones patronales. Las personas ya en estado pasivo serán quienes perciban estos aportes y contribuciones de trabajadores y empleadores respectivamente. Pero al no ser suficiente con los ingresos mencionados el Estado es un partícipe necesario,

mediante el aporte de lo recaudado por sendos impuestos producto de gravar el consumo, lo cual no provoca un incremento sustancialmente del producto y se obtiene con mayor rapidez como por ejemplo el cigarrillo. (Villagra, 2011)

Continuando con la descripción que hace Villagra, es dable destacar a sujetos emergentes en el contexto de Seguridad Social, sin que la misma sea definitiva. Donde aparece el sujeto protegido o amparado, en este caso se habla de aquella persona que en base al principio de universalidad, antes enunciado, tiene el derecho que surge de su situación de necesidad. Sin distinguir si el mismo tiene algún tipo de actividad laboral de acuerdo a la ley o ninguna.

Al realizar un análisis jurídico de la relación protectoria, surgen otras categorías de sujetos: beneficiarios, son los destinatarios de alguna asistencia, luego de cumplidos requerimientos legales. Como el caso del haber jubilatorio, luego de cumplimentar con años de aporte y servicio. Afiliados, es incluido al sistema administrativamente, en tanto este vigente la situación que originó tal incorporación. Obligados, se refiere claramente a la obligación propia de los sistemas de aportes para su sustentabilidad, como por ejemplo para el trabajador, uno de los fundamentales beneficiario y también lo será para la patronal, que si bien no será pasible de beneficios, se encuentra obligada bajo la solidaridad del sistema. Estado y entes administradores, tienen a su cargo administrar y gestionar éstos regímenes. Si bien se persigue como fin último el principio de universalidad para el sistema, que debe ser el mismo planteado socialmente. La realidad concreta de los últimos años indica incrementos significativos, sin previsión real de los fondos sustentables para que ello suceda. Afectados por aumento de cantidad de beneficiarios y por los valores de prestaciones elevados que implican un panorama extremadamente complicado a futuro. Sumado a un escenario socio-económico sumamente complejo que en lugar de ayudar a este sistema solidario a crecer o al menos mantenerse, hace que cada vez insuma mayor erogación de fondos para su sostén. (Villagra, 2011)

Es por ello, que los distintos sujetos que surgen en este sistema, que son la demanda latente y constante del mismo. En donde el principio de universalidad prevalece por sobre el resto y apunta a una concepción más completa del sistema. Donde comprenda a las personas en su totalidad sin ningún tipo de discriminación y en donde tampoco sea determinante para poder ser beneficiario del mismo la calidad y cantidad de aporte.

Por lo que es coincidente lo planteado con anterioridad por Villagra, cuando presenta el cambio que fue teniendo este sistema, en donde es imposible desestimar el impacto directo y fundamental que tuvieron distintas decisiones que va asumiendo el administrador perteneciente al gobierno, sin entrar en un juicio de valor sobre las mismas, solo analizando la actualidad en la que está inmerso el mismo en cuanto a la necesidad imperiosa de recursos y su manejo para darle continuidad, no brindan por lo pronto un horizonte distinto.

La Seguridad Social persigue la finalidad de desterrar situaciones de necesidad, que en algunas ocasiones generan perjuicios pero no en todas. Concepto que luego fue mutando hasta llegar a entender, que hay acontecimientos que ocurren a lo largo de la vida de las personas, que no necesariamente todos implican un menoscabo. Por el contrario algunos son muy satisfactorios y son merecedores también de protección en el momento que se presenten, de los cuales no tenemos certeza que ocurran, pero que al suceder a un individuo o grupo de ellos, generan de alguna forma cambios en la sociedad, promoviendo así con esta respuesta a los mismos, el valor de la justicia social.

Justamente al hablar de este valor, el Estado tiene una preponderancia fundamental, que hasta cerca de los años sesenta continuó lo que fue esta idea protectoria, por los vientos favorables que acompañaron a la economía en ese tiempo. Para luego cambiar abruptamente cuando la visión política y social empieza a replantearse el rol del Estado en todos sus aspectos producto de ingresar en momentos económicos de inestabilidad y escasez. Allí se inicia una etapa donde todo se analiza a fondo desde el principio, para ver si el nivel estructural necesario para atender las necesidades sociales es el adecuado o está sobredimensionado lo cual acarrearía más gasto. Quienes defendieron éstos pensamientos reclamaban por una participación mucho más acotada del Estado, ahora se presentaba una paradoja, en algunos lugares en el mundo donde reina la idea de valorizar el capital, que eligieron para su sistema de Seguridad Social, privilegiar el espíritu solidario, aplicado a un sistema de reparto, con respaldo estatal.

En resumen, el funcionamiento de los mismos, radica en implementar un sistema de fuerte base solidaria, sumado a un importante compromiso individual que fortalezca todo aquello que no pueda brindar el Estado, en beneficio del conjunto. Para así poder lograr mantener este sistema que tanto esfuerzo y recursos ha costado a todos. (Villagra, 2011)

En relación a lo que se viene desarrollando, queda perfectamente claro el recrudecer de la pugna permanente entre el capital y lo social. Que queda de manifiesto en el giro del pensamiento político que tuvieron las distintas administraciones a lo largo del tiempo en que la situación económica fue tornándose cada vez más complicada, pasando de períodos de abundancia a otros de muchas carencias. Entonces la Seguridad Social que es un eje importantísimo en cualquier gestión de gobierno, debió migrar a un nuevo trazado totalmente distinto, en donde el Estado deja de ser el garante absoluto de los recursos del sistema para dar así mayor intervención al sector privado. Que también cuenta con su cuota de responsabilidad de la subsistencia del sistema.

Al cambiar también la visión de una supremacía de prestaciones por otras como son las otorgadas a los trabajadores por sobre las demás, que fueron incrementándose con el tiempo y las distintos proyectos políticos que cada gobernante decide implementar. Algo muy notorio es lo que significa la Seguridad Social para una sociedad que deposita sus esfuerzos y anhelos a lo largo de su vida productiva, en donde muchos luego de la misma esperan obtener en las distintas contingencias que una persona tendrán a lo largo de su vida y a la vez cuando culmine su vida laboral en la mayoría de los casos, el sustento necesario para mantener una vida digna hasta el ocaso de la misma.

2.3. Régimen Jubilatorio Argentino

Es preciso tratar aspectos principales de la ley N° 24.241, para aportar al objeto de estudio la base legal sobre la que se asienta el sistema previsional en nuestro país, para poder entender mejor las diferencias con los regímenes especiales de jubilación.

Art. 1 – Institúyase con alcance nacional y con sujeción a las normas de esta ley el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP), que cubrirá las contingencias de vejez, invalidez y muerte y se integrará al Sistema Único de Seguridad Social (SUSS). Conformen este sistema: 1) Un régimen previsional público, fundamentado en el otorgamiento de prestaciones por parte del Estado que se financiarán a través de un sistema de reparto, en adelante también Régimen de Reparto, y 2) Un régimen previsional basado en la capitalización individual, en adelante también Régimen de Capitalización.

Art. 10 – Los aportes y contribuciones obligatorias al SIJP se calcularán tomando como base las remuneraciones y rentas de referencia, y serán los siguientes.

a) aporte personal de los trabajadores en relación de dependencia comprendidos en este sistema; b) Contribución a cargo de los empleadores; c) Aporte personal de los trabajadores autónomos comprendidos en el presente sistema.

Art. 11 – El aporte personal de los trabajadores en relación de dependencia será del once por ciento (11%), y la contribución a cargo de los empleadores del dieciséis por ciento (16%). El aporte personal de los trabajadores autónomos será del veintisiete por ciento (27%). Los aportes y contribuciones obligatorios serán ingresados a través del SUSS. A tal efecto, los mismos deberán ser declarados e ingresados por el trabajador autónomo o por el empleador en su doble carácter de agente de retención de las obligaciones a cargo de los trabajadores y de contribuyente al SIJP, según corresponda, en los plazos y con las modalidades que establezca la autoridad de aplicación.¹⁹

Es pertinente continuar citar en extenso, la ley 24.241, en relación con artículos que fundamentan el sustento del sistema en cuanto a garantías, prestaciones y financiamiento se refiere.

Art.16 – El Estado nacional garantiza el otorgamiento de las prestaciones establecidas en éste título, las que se financiarán a través de un régimen de reparto.

Prestaciones: art. 17 – El régimen instituido en el presente título otorgará las siguientes prestaciones: Prestación básica universal; Prestación compensatoria; Retiro por invalidez; Pensión por fallecimiento; Prestación adicional por permanencia.

Financiamiento: art. 18 – Las prestaciones correspondientes al régimen de reparto se financiarán mediante fondos provenientes de: Las contribuciones a cargo de los empleadores, establecidas en el art. 11; Dieciséis (16) puntos de los veintisiete (27) correspondientes a los aportes de los trabajadores autónomos establecidos en el art. 11; La recaudación el impuesto sobre los bienes personales no incorporados al proceso económico y otros tributos de afectación específica al Régimen Nacional de Previsión social o a este régimen; Los recursos provenientes de “Rentas generales” de la Nación; Intereses, multas y recargos; Rentas provenientes de inversiones; Todo otro recurso que corresponda ingresar el régimen de reparto; Los aportes correspondientes a los afiliados previstos en el art. 30 que no hayan ejercido la opción prevista en el art. 39.

Art. 19 – Tendrán derecho a la prestación básica universal (PBU) y a los demás beneficios establecidos por esta ley, los afiliados: Hombres que hubieran cumplido sesenta y cinco (65) años de edad; Mujeres que hubieran cumplido sesenta (60) años de edad; Acrediten treinta (30) años de servicios con aportes computables en uno o más regímenes comprendidos en el sistema de reciprocidad.

En cualquiera de los regímenes previstos en esta ley, las mujeres podrán optar por continuar su actividad laboral hasta sesenta y cinco (65) años de edad; en este supuesto se aplicará la escala del art. 128.

¹⁹ Art N° 1, 10, 11 – Ley 24.241 – Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones - Sanc. 23/XI/1993; prom. Parc. 13/X/1993; “B.O.”, 18/X/1993; fe de erratas: “B.O.”, 26/X/1993

Al único fin de acreditar el mínimo de servicios para el logro de la prestación básica universal se podrá compensar el exceso de edad con la falta de servicios, en la proporción de dos (2) años de edad excedentes por uno (1) de servicios faltantes.

A los efectos de cumplimentar los requisitos establecidos precedentemente, se aplicarán las disposiciones de los arts. 37 y 38, respectivamente.²⁰

Esta ley presenta en su primer artículo y más importante como será la integración del sistema de jubilaciones y pensiones (SIJP), con una cobertura en todo el país, con la finalidad de protección ante la vejez, invalidez y muerte. El cual van a formar dos regímenes denominados de reparto y capitalización. Que a su vez serán parte de uno mayor que es único y que comprende prestacionalmente a la Seguridad Social toda.

Marca dos posibilidades de incorporación que son una de forma obligatoria y otra voluntaria, cuyo requisito fundamental es ser personas físicas mayores de edad (18 años) con algunas características en particular para el primer caso según el art. 2, y lo será también para mayores de 18 años con otros aspectos bien diferenciados que resalta el artículo 3 respectivamente.

En cuanto a los aportes, contribuciones y el porcentaje de los mismos, está perfectamente enunciados, y así especificar cuál es la base obligatoria de ingresos con que cuenta el sistema y la forma de incorporación de los mismos a la Seguridad Social, tanto sea para la patronal en su rol de agente de retención de aportes de la relación laboral como lo será personalmente para el trabajador independiente. Queda plasmada en esta ley la responsabilidad estatal de brindar las prestaciones, la forma en que se sustanciarán y el detalle de cada una de las mismas.

Este lo que respecta a la prestación básica universal, se detallan cuales son los requerimientos de ley para poder acceder al beneficio, que en cuanto años de servicio se especifican en treinta (30) años con la realización de aportes registrados en alguno de los regímenes de este sistema y también simultáneamente contar con edades ya cumplidas de sesenta (60) años para las mujeres y sesenta y cinco (65) años para los hombres. Con la salvedad de poder aplicar una proporcionalidad compensatoria, para aquellos casos en que no cumplan con los años de servicio y estén con años de edad sobrantes, a razón de dos (2) años de edad por un (1) año de servicio.

²⁰ Ley 24.241 Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, Reglamentación (Decís. 2433/93, 55/94, 56/94, 78/94 y 433/94), A-Z editora

En cuanto a la exigencia de la edad, es un punto controvertido, que es planteado a menudo para aquellos casos en que la persona por distintos motivos no puede contar con los años en sistema, porque su empleador no los aporta, porque trabajo muchos años informalmente, donde no solo se le provoco un perjuicio en lo previsional sino también en cuanto a la salud por no poder contar con una obra social, por mencionar algunas razones. Y también lo es cuando se trata de modificar los años de edad, como requisitoria insoslayable, produciendo un incremento en los mismos.

Por supuesto que esta idea surge, no precisamente cuando se expresa por parte de la medicina que la expectativa de vida creció considerablemente, sino cuando se habla de financiamiento, de sistema sustentable y cuando la realidad de la economía indica transitar un camino negativo, marca que las ideologías o proyectos políticos deben dejar de ser tales para seguir el ritmo económico y apegarse estrictamente al mismo.

Es prioritario formular la legislación que será quien va a ordenar y marcar las pautas que mejor se ajusten a fin de generar y transformar en otros casos, mejores organizaciones, servicios, beneficios, idea y palabra de todos los actores involucrados, que puedan pensar distinto pero que tengan como objetivo final el bien común.

El Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA), brindará las siguientes prestaciones, básica universal, compensatoria y adicional por permanencia, las mismas comprenden la jubilación ordinaria (Leyes 18.037 – 18.038). Para luego en el año 2008 a través de la Ley 26.425, donde se produce un cambio importante:

Art. 1.- Dispónese la unificación del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones en un único régimen previsional público que se denominará Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA), financiado a través de un sistema solidario de reparto, garantizando a los afiliados y beneficiarios del régimen de capitalización vigente hasta la fecha idéntica cobertura y tratamiento que la brindada por el régimen previsional público, en cumplimiento del mandato previsto por el artículo 14 bis de la Constitución Nacional.

En consecuencia, eliminase el actual régimen de capitalización, que será absorbido y sustituido por el régimen de reparto, en las condiciones de la presente ley.

Art. 2 – El Estado nacional garantiza a los afiliados y beneficiarios del régimen de capitalización la percepción de iguales o mejores prestaciones y beneficios que los que gozan a la fecha de la entrada en vigencia de la presente ley.²¹

²¹ Art. N° 1 y N° 2 - Ley 26.425 Régimen Previsional Público. Unificación , Karina Villagra,(2011) Guia Profesional Previsional (4° ed.), Bs.As., Estudio

La ley N° 26.425 de diciembre de 2008, en su artículo I, va a formalizar la conformación de un nuevo y único régimen que ha de absorber al de capitalización en uno de reparto, el SIPA. Donde especifica la fuente de recursos que sustenta al sistema, cumpliendo así con un precepto constitucional. Y en su artículo II, el Estado ocupa su rol de garante ante los destinatarios principales del mismo, asegurando los fondos del sistema de capitalización. A lo que es pertinente analizar el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, en relación directa con estas garantías que otorga a los ciudadanos nuestra Carta Magna:

El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor, jornada limitada; descanso y vacaciones pagados; retribución justa; salario mínimo vital móvil; igual remuneración por igual tarea; participación en las ganancias de las empresas, con control de la producción y colaboración en la dirección; protección contra el despido arbitrario; estabilidad del empleado público; organización sindical libre y democrática, reconocida por la simple inscripción en un registro especial.

Queda garantizado a los gremios: concertar convenios colectivos de trabajo; recurrir a la conciliación y al arbitraje; el derecho de huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión sindical y las relacionadas con la estabilidad de su empleo.

El Estado otorgará 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; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna.²²

El último párrafo del artículo 14 bis de la Constitución Nacional Argentina, describe a la perfección la concepción con que el Estado Nacional imprime a la Seguridad Social, que será el encargado de brindar a los seres humanos. Al señalar dos características trascendentes, una tiene que ver con la imposibilidad de renunciar a derechos, algo que surge muy a menudo lamentablemente, en donde muchas veces

²² Constitución de la Nación Argentina , Ley 24.430, Fuente: Página web Infoleg Información Legislativa (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. Recuperado el 27/12/2016 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

éstos se obtienen a lo largo de los años y de un trabajo sostenido a fin de que se respeten los mismos. Y lo que por otro lado es importante que el sistema contemple como es la cobertura sea la necesaria en el momento que haga falta y que el hecho que se produjo que merezca su atención se comprendido en forma total.

Y al hablar de garantía de los recursos por parte del Estado, como se dijo en el art. II de la ley 26.245, es propicio mencionar el artículo de esta ley donde lo señala específicamente:

Art. 8 – La totalidad de los recursos únicamente podrán ser utilizados para pagos de los beneficios del Sistema Integrado Previsional Argentino.

En los términos del artículo 15 de la Ley 26.222 el activo del fondo se invertirá de acuerdo a criterios de seguridad y rentabilidad adecuados, contribuyendo al desarrollo sustentable de la economía real a efectos de garantizar el círculo virtuoso entre crecimiento económico y el incremento de los recursos de la seguridad social.

En razón de sus actuales posiciones, las inversiones permitidas serán las previstas en el artículo 74 de la Ley 24.241, rigiendo las prohibiciones del artículo 75 de la citada ley y las limitaciones de su artículo 76.

Queda prohibida la inversión de los fondos en el exterior.

Art.9 – La Administración Nacional de la Seguridad Social no percibirá por la administración de los fondos comisión alguna de los aportantes al sistema.²³

Cuando se trata de los recursos es muy importante fijar pautas de su administración cualquiera sea el sistema a que se refiera, a través de la ley. Porque sentará reglas claras para todos y con las cuáles se tendrán que manejar para interactuar con el sistema, desde algo tan básico como la fuente de financiamiento y en que tienen que aplicar los fondos, hasta las posibilidades de colocación de inversiones, marcando donde no se puede invertir. Y la prohibición del cobro de comisiones por parte del organismo encargado de administrar el sistema.

Las leyes proveerán el marco jurídico en donde deben transcurrir las operaciones normales y habituales de los beneficiarios con el sistema y de éstos con los administradores del mismo. Porque a través de este instrumento legal, que surge o debiera surgir del debate y consenso de distintos partidos que forman el Congreso de la Nación, que deben obtenerse las respuestas a los problemas que realmente interesan resolver a la comunidad toda y paralelo a ello los lineamientos generales y

²³ Art. N°8 y N°9 - Ley 26.425 Régimen Previsional Público. Unificación , Karina Villagra,(2011) Guia Profesional Previsional (4° ed.), Bs.As., Estudio

particulares para el mejor funcionamiento de los distintos entes u organismos que forman parte del Estado.

2.4. Facultad de Intervención del Poder Ejecutivo

Dos leyes trascendentes en este aspecto que marcan el rumbo por donde debe transitar la facultad importante de actuación en crear regímenes diferenciales y que esta participación del P.E. no sea óbice para que se continúe con el trabajo exhaustivo sobre las distintas actividades laborales que perjudican la salud.

Art. 9° - Facúltase asimismo al Poder Ejecutivo a propuesta de la Secretaría de Estado de Seguridad Social, para establecer un régimen que adecue límites de edad y de años de servicios y de aportes y contribuciones diferenciales, en relación con la naturaleza de la actividad de que se trate, para los servicios prestados en tareas penosas, riesgosas, insalubres, o determinantes de vejez o agotamiento prematuros, declaradas tales por la autoridad nacional competente.

Hasta tanto entre en vigencia el régimen que el Poder Ejecutivo establezca de conformidad con lo dispuesto en el párrafo anterior, continuarán aplicándose en lo concerniente a requisitos para el logro de la jubilación ordinaria, determinación del haber de dicho beneficio con la salvedad del art. 15 de esta ley, y aportes y contribuciones diferenciales, las disposiciones vigentes contenidas en los arts. 31 de la ley 4349, modificado por ley 12.887; 8° inc. b), de la ley 13.076; 36 de la ley 14.370; 62, penúltimo párrafo, del dec.-ley 14.535/44, modificado por ley 14.588; 49, inc. b) del dec.-ley 6395/46, modificado por ley 13.948, y 49 del dec.-ley 13.937/46; leyes 13.534, 15.474, 16.611 y 16.835 [XXV-C, 2179), y dec.-ley 9505/45.²⁴

Art. 1° - Institúyese con alcance nacional y con sujeción a las normas de la presente ley, el régimen de jubilaciones y pensiones para trabajadores que presten servicios en relación de dependencia.

Art. 64. - Facúltase al Poder Ejecutivo para establecer un régimen que adecue límites de edad y de años de servicios y de aportes y contribuciones diferenciales, en relación con la naturaleza de la actividad de que se trate, para los servicios prestados en tareas penosas,

²⁴ Previsión Social Ley 17.310 Fuente: Página web Infoleg Información Legislativa (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. Recuperado el 27/12/2016 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/125000-129999/126965/norma.htm>

riesgosas, insalubres o determinantes de vejez o agotamiento prematuros, declarados tales por la autoridad nacional competente.²⁵

En ambas leyes denotan claramente la existencia de facultades directas y específicas al Poder Ejecutivo, que ya tiene atribuciones conferidas por la Constitución Nacional, con un sentido intervencionista ante determinadas actividades calificadas por la Autoridad de Aplicación como desgastantes y generadoras de envejecimientos tempranos, carentes de salubridad, que deparan peligro para la salud de los trabajadores.

La norma busca aportar justicia ante quienes realizan su labor diaria y están sometidos a este tipo de actividades que provocan menoscabo a la salud, y tal lo que la misma señala, este perjuicio se origina mayoritariamente en razón de los lugares donde se lleva adelante la tarea.

Relacionado con el control y ejecución de la norma, MTySS, como autoridad de aplicación laboral resuelve, que serán autoridad competente, la administración de trabajo provincial o de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, quienes estarán facultados para declarar un sector de trabajo insalubre y a su vez poder dejar sin efecto tal declaración, si las condiciones que causaron esta circunstancia se modificaron en función de lo prescripto por ésta autoridad. Lo cual queda reflejado en los siguientes artículos:

Artículo 1° - La declaración de insalubridad del lugar o ambiente de trabajo resulta competencia exclusiva de la Administración Laboral Provincial o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires correspondiente al domicilio del establecimiento laboral.

Art. 2° - Las Administraciones Laborales a que se hace referencia en el artículo primero podrán requerir de la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO su colaboración y asistencia técnica previo al dictado de la declaración de insalubridad.²⁶

Tal acto administrativo, es un llamado directo de atención al empleador, que deberá receptar el informe de la autoridad laboral y dar cumplimiento a los

²⁵ Nuevo régimen de jubilaciones y pensiones para los trabajadores en relación de dependencia, Ley 18.037 Fuente: Página web Infoleg Información Legislativa (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. Recuperado el 10/01/2017 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/28127/norma.htm>

²⁶ Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. RIESGOS DEL TRABAJO. Resolución 434/2002. Establécese que la declaración de insalubridad del lugar o ambiente de trabajo resulta competencia exclusiva de la Administración Laboral Provincial o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires correspondiente al domicilio del establecimiento laboral. Bs. As., 20/6/2002. Fuente: página web InfoLEG. Recuperado el: 14/05/2017. De: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/75332/norma.htm>

apercibimientos en los plazos intimados en sentido de cambiar el o los desvíos que generó tal situación a resolver. El art 200 de la LCT en su primer párrafo establece:

En caso de que la autoridad de aplicación constatará el desempeño de tareas en condiciones de insalubridad, intimará previamente al empleador a adecuar ambientalmente el lugar, establecimiento o actividad para que el trabajo se desarrolle en condiciones de salubridad dentro del plazo razonable que a tal efecto determine.

Si el empleador no cumpliera en tiempo y forma la intimación practicada, la autoridad de aplicación procederá a calificar las tareas o condiciones ambientales del lugar de que se trate.²⁷

La patronal puede modificar tal situación, finalizando su accionar contumaz y a su vez beneficiar a sus trabajadores, por ende intentará procurar los medios necesarios para cambiar esta acción negativa de violación a la ley y de esta forma resolver este grave problema. No obstante la ley le reconoce al empleador el derecho a apelar tal decisión, una vez terminado este proceso en el MTySS. El mismo artículo en su segundo párrafo reza:

Agotada la vía administrativa, toda declaración de insalubridad, o la que deniegue dejarla sin efecto, será recurrible en los términos, formas y procedimientos que rijan para la apelación de sentencias en la jurisdicción judicial laboral de la Capital Federal. Al fundar este recurso el apelante podrá proponer nuevas pruebas.²⁸

Conclusiones parciales

Por lo expresado considero que uno de los aspectos más importantes al hablar de Seguridad Social es la acción del Estado, como garante de la misma y la manera que tiene de instrumentarlo en la práctica, de acuerdo a su proyecto político que provocará se realice en un sentido o en otro. Porque lo que adquiere relevancia son las fuentes de financiamiento que van a mantener y fortalecer al sistema, también como será la manera en que se distribuirán los recursos y para que eventos está pensado dar respuesta. Temas que son fundamentales y que debieran ser incluidos como políticas de Estado que será lo que le proporcionará sustentabilidad en el tiempo.

En lo que respecta a la trascendencia de los regímenes jubilatorios especiales, mientras la regulación de los mismos solicitada por ley al gobierno, no se efectivice

²⁷ Ley 20.744 - 13/05/1976-Texto ordenado por decreto 390/1976 - Recuperado el 14/05/2017 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar>

²⁸ Ley 20.744 - 13/05/1976-Texto ordenado por decreto 390/1976 - Recuperado el 14/05/2017 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar>

por parte del Congreso de la Nación y se le remita al propio P.E. un informe de cada una de estas actividades y se confeccione un compendio con todas ellas. Es primordial que las mismas facultades con su aplicación tendiente a solucionar estas situaciones sigan vigentes. Y puedan servir de casos testigos a nuevas actividades o a otras que aún no lo tienen aplicado, que por las características de la tarea son pasibles de incluirlas en el beneficio de la misma forma.

Los regímenes especiales, que puede establecer el P.E., son importantes porque en primer término aporta justicia al trabajador que es víctima del perjuicio que la tarea trae aparejada a través de su reconocimiento. Para que de esta forma se beneficie en aportes o años de servicio, en el momento de jubilarse, que paralelamente debiera plantearse también en el ámbito de trabajo durante su vida activa, para de esta forma ir menguando el impacto en la salud que se intenta disminuir, desde todos los sujetos de la relación laboral.

Problemática sobre la que debiera insistir la Autoridad de Aplicación del Trabajo, declarando luego de los estudios pertinentes, si así lo merece un área de trabajo como insalubre. Visibilizando tal situación, para que la misma se modifique, propendiendo así a mejorar la higiene y seguridad en ese sector. Que a veces no se logra por la demora burocrática propia de organismos dependientes del Estado o por negligencia de la parte sindical en aplicar los mecanismos que la ley tiene a disposición para aplicar en éstos casos.

En el siguiente Capítulo, se incursiona en los alcances y aplicación de los Regímenes Especiales Jubilatorios, particularmente se hará lo propio con el Decreto N° 4645/72 correspondiente a Operadoras telefónicas.

Capítulo 3: El ámbito de aplicación del Régimen Jubilatorio Especial, régimen Operadoras Telefónicas y el Decreto N° 464572 y su recepción en el Convenio Colectivo de Trabajo de la actividad 201/92.

Como se expuso en el capítulo anterior, la función que llevan adelante los sistemas especiales de jubilación, son aplicables a muchas actividades que cumplen con la condición de ser tareas penosas, riesgosas y generadoras de vejez prematura.

Los mismos fueron creados para ser aplicados en el ámbito previsional y de esta forma lograr que el empleado concrete su jubilación antes del tiempo regular de una jubilación ordinaria, para así imprimir justicia a una situación que es muy claro lo necesita dado lo propio de la tarea y el ámbito en donde se desarrolla.

Particularmente se profundizará en el régimen objeto de estudio del presente trabajo, que fue creado para las operadoras telefónicas en el año 1972. Donde será pertinente analizar los alcances del mismo, en relación con la actividad desde sus orígenes hasta nuestros días, para notar la influencia en las modificaciones tecnológicas a los cuales debe adaptarse la legislación en la materia.

Será oportuno analizar la recepción del mismo en el Convenio Colectivo de Trabajo 201/92 de la actividad telefónica, propio de las empresas multinacionales que en sus inicios tuvieron el monopolio del servicio, dado que una explotaba la actividad en el norte (Telecom) y la otra en el sur (Telefónica). Para ver si propicia diferencias y/o aspectos convencionales a favor de los trabajadores o es mejor lo preceptuado por la Ley que subyace la relación laboral.

3.1. Ámbito de aplicación del Régimen Jubilatorio Especial

Continuando con lo desarrollado sobre los regímenes jubilatorios especiales, los cuales surgen en respuesta a situaciones laborales que genera un deterioro de la salud del trabajador propio del ámbito en donde se efectúan. Sumado a la importante intervención del Poder Ejecutivo, en función de expedirse al respecto de la necesidad de aplicar este régimen jubilatorio particular y así conceder un justo beneficio a los empleados que padecen esta realidad laboral.

Facultad del P.E. que otorga dos aspectos que son trascendentes cuando se ha de analizar la actualidad laboral que se desarrolla en nuestra economía. Por un lado

aporta una cuota de justicia en donde quien a la luz de los acontecimientos de la actividad de trabajo es quien más se perjudica, ve como de alguna manera puede obtener una ayuda que le permitirá obtener una jubilación distinta, en principio mejorada, dado la cantidad de años de servicio y aportes es menor a la ordinaria y también con aportes diferenciados. Y por otro lado logra equilibrar en cierta forma la escasez de empleo que se presenta en nuestro país, algo que es un condicionante fundamental, a la hora de buscar una nueva actividad laboral y así dejar ese trabajo que en forma notoria ve el propio trabajador como deteriora su salud.

A este respecto la Ley N° 24.241 Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, en uno de sus capítulos iniciales del Libro II, aborda este tema comprendiendo los aspectos principales de este tema.

Art.156 - Las disposiciones de las leyes 18.037 (t.o. 1976) y 18038 (t.o.1980) y sus complementarias, que no se opongan ni sean incompatibles con las de esta ley, continuarán aplicándose supletoriamente en los supuestos no previstos en la presente, de acuerdo con las normas que sobre el particular dictará la autoridad de aplicación.

Art. 157 – Facúltase al Poder Ejecutivo nacional para que, en el término de un año a partir de la publicación de esta ley, proponga un listado de actividades que, por implicar riesgos para el trabajador o agotamiento prematuro de su capacidad laboral, o por configurar situaciones especiales, merezcan ser objeto de tratamientos legislativos particulares. Hasta que el Poder Ejecutivo nacional haga uso de la facultad mencionada y el Congreso de la Nación haya dictado la ley respectiva, continúan vigentes las disposiciones de la ley 24.175 y prorrogados los plazos allí establecidos. Asimismo continúan vigentes las normas contenidas en el decr. 1021/74.

Los trabajadores comprendidos en dichos regímenes especiales tendrán derecho a percibir el beneficio ordinario cualquiera sea el régimen por el cual hayan optado, acreditando una edad y un número de años de aportes inferiores en ambos regímenes en no más de 10 años a los requeridos para acceder a la jubilación ordinaria por el régimen general.

Los empleadores estarán obligados a efectuar un depósito adicional en la cuenta de capitalización individual del afiliado de hasta un cinco por ciento (5%) del salario, a fin de permitir una mayor acumulación de fondos en menor tiempo. Este depósito será asimilable a un depósito convenido. La determinación de las actividades comprendidas en regímenes especiales deberá encontrarse debidamente justificada, basándose en estudios técnicos cuando ello se considere necesario.²⁹

Lo pretendido en estos artículos de la ley y tan mentada facultad del Poder Ejecutivo, tiene directa relación con su intervención en el área laboral. La misma

²⁹ Ley 24.241 Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, Reglamentación (Decís. 2433/93, 55/94, 56/94, 78/94 y 433/94), A-Z editora

señala un plazo determinado para que, en cierta forma, se unifiquen las actividades que provoquen perjuicios al trabajador o sean tareas que en su normalidad y habitualidad generen un desgaste en la persona y por ende un envejecimiento anticipado.

Por otro lado marca algo importante que es un límite para gozar del beneficio, como podrán acceder al haber jubilatorio ordinario, hasta con 10 años menos de edad y de aportes, en función a lo estipulado para la misma. Marca puntualmente quien será el encargado de contribuir con monto mayor, con la finalidad de lograr en un tiempo menor un aporte general superior para el momento de jubilarse.

Haciendo una salvedad particular que influye en la declaración de las distintas actividades como perjudiciales para la salud, basada estrictamente en un análisis profundo y posterior informe de expertos en la materia. A su vez declarar de plena vigencia lo estipulado en la ley 24.175, la cual prorroga todos los plazos, hasta que se cumplan dos condiciones por una parte que el P.E. aplique su facultad y por otra que el Congreso de la Nación dicte la ley correspondiente.

Consecuentemente, la ley 26.222, provoca una modificación en la ley 24.241 con el objeto de precisar algunos puntos que si bien se habían plasmado en el texto, necesitaban de mayor claridad.

ARTÍCULO 12.- Sustituyese el cuarto párrafo del artículo 157 de la Ley N° 24.241 y sus modificatorias, por el siguiente: EL PODER EJECUTIVO NACIONAL deberá contar con un informe, de la SECRETARIA DE SEGURIDAD SOCIAL del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, con carácter previo, para cualquier aplicación de las facultades previstas en este artículo y en las leyes citadas. Dicho informe deberá proveer los elementos necesarios para el cálculo de los requisitos de edad, servicios prestados, aportes diferenciales y contribuciones patronales o subsidios requeridos para el adecuado financiamiento.

ARTICULO 16.- Encomiéndase a la SECRETARIA DE SEGURIDAD SOCIAL del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL para que, en el término de UN (1) año a partir de la vigencia de la presente ley, efectúe un relevamiento de los regímenes diferenciales e insalubres en vigor, conforme los lineamientos a que alude el artículo 157 de la Ley N° 24.241 sustituido por el artículo 12 de la presente, debiendo poner en conocimiento del HONORABLE CONGRESO DE LA NACION los resultados del mismo.

Este relevamiento deberá contener para cada actividad un informe con igual contenido al previsto en el artículo citado.³⁰

La ley en sendos artículos, aplica cierta limitante a la facultad que ostenta el P. E. al preceptuar que, previo a una declaración de esta naturaleza, deberá contar con un informe de un área específica del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social como es la Secretaría de Seguridad Social. El cual deberá contener datos puntuales para el correcto cálculo de los haberes respectivos. Además que en el plazo de un (1) año se concrete el ansiado relevamiento, a fin de determinar cuáles son los regímenes vigentes en este sentido y elevarlos al Congreso de la Nación.

Es necesario e importante contar con un rol activo por parte del Estado, en política y legislación laboral, a lo que debe sumarse en este sentido el funcionamiento de la Autoridad de Aplicación con estos fines, puntualmente en las diversas problemáticas aún no resueltas y que son regidas por leyes de muchos años de vigencia.

La modificación permanente que se desarrolla en el ámbito laboral, propio del Derecho del Trabajo, obliga a una constante adecuación a la tecnología y la economía. Que a su vez requiere de normas con discernimiento eficaz para que sean sustentables en el tiempo. Propendiendo de esta forma a la trascendente seguridad jurídica (Rodríguez Mancini, 2010)

Este accionar se concreta, a través de la formulación de leyes en un ámbito de debate donde se escuchen todas voces al respecto de cada tema. Dotando al Derecho del Trabajo de mejores normas que contemplen y resuelvan situaciones que fueron modificándose en el tiempo transformándose en los problemas actuales, a fin de proveer como en este caso reglas claras en materia laboral, previsibles en el tiempo, que propicien la relación de los distintos actores del trabajo.

3.2. Régimen operadoras telefónicas y su decreto N° 4645/72

Artículo 1° — Tendrán derecho a la jubilación ordinaria con 50 años de edad y 25 de servicios el personal femenino que, en las empresas telefónicas, realice habitual y directamente tareas

³⁰ Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, Ley 26.222, Modificase la Ley N° 24.241, estableciendo la libre opción del Régimen Jubilatorio. Fuente: Página web Infoleg Información Legislativa (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. Recuperado el 10/01/2017 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/125000-129999/126072/norma.htm>

de operadoras o telefonistas, operadoras de reclamaciones, operadoras especiales de guía y supervisoras.

Art. 2° — Cuando se hubiera desempeñado tareas de las indicadas en el artículo anterior y alternadamente otras de cualquier naturaleza, a los fines de los requisitos para el otorgamiento de la jubilación ordinaria, se efectuará un prorrateo en función de los límites de edad y de servicios requeridos para cada clase de tareas o actividades.

Art. 3° — El aporte correspondiente al personal a que se refiere el presente decreto y la contribución patronal serán los que rijan en el régimen común, incrementados ambos en tres puntos.

Art. 4° — Toda empresa que a la fecha del presente decreto estuviera funcionando o que fuere habilitada para hacerlo en el futuro no podrá incorporar personal permanente o transitorio en funciones a desarrollar, parcial o totalmente, en las actividades a que se refiere el artículo 1°, sin examen médico preocupacional, que se ajustará a las siguientes normas mínimas: a) examen clínico completo; b) radiografía de tórax; c) reacción de Mantoux o similar; d) eritrosedimentación y glucemia; e) análisis de orina (glucosa, albúmina y sedimento); f) una de las reacciones de investigación de la sífilis; g) electroencefalograma; h) audiometría; i) examen neuropsiquiátrico.

Art. 5° — Las disposiciones que anteceden comenzarán a regir a partir del día primero del mes siguiente al de la fecha de este decreto.

Art. 6° — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.³¹

Al analizar el Decreto objeto de estudio, uno de los varios en su tipo para distintas actividades perjudiciales para la salud, enuncia un planteo en sus considerandos de aporte de claridad a una situación que impacta fuerte sobre los trabajadores cuya característica principal se sustenta en el deterioro que van sufriendo los trabajadores en este tipo de tareas donde va de menor a mayor, hasta convertirse en muchos casos en severo, para dejar secuelas a futuro.

En sus considerandos el decreto objeto de estudio, aborda el requisito fundamental que deben cumplir las operadoras telefónicas, para llegar a los objetivos planteados con calidad, que consiste en mantener un nivel de concentración elevado y permanente a lo largo de la jornada de trabajo. En relación a lo abordado expresa:

“Que las tareas de operadora telefónica revisten complejas características y requieren de la agente una constante atención, como elemento imprescindible para

³¹ Previsión Social, Decreto 4645/72, Régimen jubilatorio para el personal femenino de empresas telefónicas que realice determinadas tareas. Recuperado el 10/01/17 de: <http://soeesitlp.com.ar/wp-content/uploads/2011/08/Decreto-4645-PREVISION-SOCIAL.pdf>

lograr que el servicio que por su intermedio se presta, alcance aceptables niveles de regularidad y eficiencia”³²

Continúan los considerandos, explicitando algunas acciones que favorecen a las trabajadoras aplicadas a la actividad diaria, consistentes en descansos y reducción de horarios. Destacando que gozan de beneficios sin ser un sector insalubre declarado, para menguar el efecto perjudicial en la salud de las operadoras.

Que dichas características, si bien no transforman a las tareas ya citadas en insalubres, determinaron se acordara a las trabajadoras un trato especial en sus condiciones de labor, traducido en el cumplimiento de un horario reducido con pausas laborales reguladas, existencia de cámaras de reposo, etc., tendientes a evitar el excesivo desgaste y fatiga de aquéllas ³³

A su vez, también reflejan una contradicción al expresar categóricamente, que la tarea de operadora telefónica no conlleva un peligro de generar enfermedades profesionales, producto del menoscabo a que se ve sometido el empleado en su labor, para luego enunciar con total certeza que hay un desgaste notorio y anticipado con el transcurrir del tiempo, provocando alteraciones a la salud, que muy probablemente luego de realizados profundos estudios médicos en este sentido, han de arrojar el grado de gravedad a que llegaron las mismas. Es de un gran sentido común la aplicabilidad del Decreto tanto para operadoras como supervisoras y demás integrantes femeninas del sector.

Es por ello que ya en el desarrollo del articulado, decreta años de edad y servicio determinados y solamente será aplicable al personal femenino, cuya actividad diaria y habitual sea la de telefonista, operadora o supervisora. Y para los casos en donde la tarea haya sido alternada con otras o desarrollada en otros sectores de la empresa se aplicará en proporción al tiempo desempeñado en la cada actividad de acuerdo a cada caso.

Es importante lo que indica en relación al aporte que deberá efectuar el empleador, para las trabajadoras comprendidas en este régimen especial, dado que marca el aumento del aporte normal en tres puntos, para no dejar lugar a dudas.

³² Previsión Social, Decreto 4645/72, Régimen jubilatorio para el personal femenino de empresas telefónicas que realice determinadas tareas. Recuperado el 10/01/17 de: <http://soeesitlp.com.ar/wp-content/uploads/2011/08/Decreto-4645-PREVISION-SOCIAL.pdf>

³³ Previsión Social, Decreto 4645/72, Régimen jubilatorio para el personal femenino de empresas telefónicas que realice determinadas tareas. Recuperado el 10/01/17 de: <http://soeesitlp.com.ar/wp-content/uploads/2011/08/Decreto-4645-PREVISION-SOCIAL.pdf>

Aquí es pertinente destacar el cambio que ha tenido este sector laboral en el tiempo, donde en sus inicios la tarea era realizada por mujeres, para ir cambiando hasta llegar en la actualidad con un incremento de la dotación del sector en forma significativa con hombres, para observar una realidad que muestra que si bien la mayoría de los empleados son mujeres la proporcionalidad de hombres es mucho mayor, con lo cual concretamente habría que rever la posibilidad que el Decreto comprenda también al sector masculino.

El hecho de que esta situación no se vea si quiera como opción, genera que en el sector se produzca una desigualdad contraria a uno de los principios de la Seguridad Social como es la igualdad. Lo cual también podría contener algún sesgo de discriminación en cuanto a la requisitoria de algún operador que planteara el mandato constitucional de igualdad, aplicado extensivamente a iguales derechos y condiciones laborales en el mismo sector de trabajo, no solo mientras están en actividad sino también para el momento de enfrentar su etapa jubilatoria.

La manifestación directa de no discriminar, es un propósito que persigue la regla del art. 14 bis de la Constitución Nacional, que plantea la igualdad de haberes por cumplir la misma actividad, la cual a su vez se relaciona con el art. 81 de la L.C.T., que señala la obligación a la patronal de propiciar igualdad de trato al conjunto de los trabajadores en equivalencia de situaciones (Fernandez Madrid y Caubet, 2011). Continúa el autor su ilustración al respecto y alude a legislación de nuestro país.

“La Ley 474 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires creó el Plan de igualdad real de oportunidades y trato de mujeres y varones en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires” (Fernandez Madrid y Caubet, p.15, 2011). Lo cual es un claro ejemplo de lo que significa el compromiso, por parte de un poder del Estado en sus distintos niveles, de realizar acciones en sentido de visibilizar y estimular la igualdad de trato para mujeres y hombres, que apliquen a diversas cuestiones de acceso y realización social, económica y laboral a todos los habitantes de una ciudad.

En sus artículos finales presenta un imperativo que tiene que ver con una condición que en forma obligatoria ordena una serie de análisis clínicos antes de cualquier ingreso de personal en la forma que sea como empleado efectivo o contratado. Algo que probablemente para ese tiempo de conformación del Decreto era poco frecuente, pero que en nuestros días ya es muy común un examen de esa índole.

Para luego de realizar una evaluación de los mismos, pueden dar continuidad al proceso de selección de personal de cualquier empresa, o en caso contrario de surgir algún inconveniente con uno de ellos se analizará exhaustivamente las posibilidades que tiene esa persona de trabajar en ese sector. Pero si tienen la responsabilidad de informar cualquier tipo de problema de salud que pueda aquejar al postulante a ingresar, para que el mismo evalúe la necesidad de tratamiento al mismo, realizando probablemente una interconsulta con su médico de cabecera.

3.3 Noción de tarea penosa, peligrosa, insalubre, o determinante, de vejez o agotamiento prematuro

Para abordar en profundidad la definición, cabe citar en extenso a Montero:

En general, se considera que estos trabajos causan un deterioro para la salud de los trabajadores, constituyen un riesgo para su integridad física o psíquica o producen enfermedades con más frecuencia que otros trabajos. Esa es la razón fundamental por la cual la ley de algunos países establece regímenes de acceso a la jubilación en edades tempranas.

(Montero, 2014, p., 3)

Continuó desarrollando al respecto sobre estas tareas

Los trabajos penosos, por su naturaleza específica, son trabajos duros por su exigencia física o psíquica y trabajos que causan un mayor desgaste físico. Los trabajos peligrosos son aquellos que son susceptibles de causar un accidente laboral o enfermedad profesional con mayor índice de incidencia o frecuencia que otros trabajos. Los trabajos insalubres son aquellos que, por su específica naturaleza, se desenvuelven en ambientes insanos.

(Montero, 2014, p., 3)

Además comentó sobre los motivos que respaldan acogerse a tal beneficio:

La justificación principal consiste en señalar que si una profesión determinada acorta la esperanza de vida de un trabajador, es lógico que pueda acceder antes que otros trabajadores a la pensión ya que el consumo de su pensión también será inferior. Sin embargo, no parece que haya evidencias o bases científicas para determinar edades concretas de jubilación por cada trabajo penoso, peligroso o insalubre, sector o profesión, etc.

(Montero, 2014, p. 7)

El autor primero contextualiza el escenario en donde se especifica cada uno de estos conceptos. Los circunscribe al ámbito del trabajo, señalando cuales pueden ser los perjuicios que puede padecer el empleado tanto en su físico como en su mente.

Que el mismo puede producirse en ciertos sectores antes que en otros, de distintas formas y afectar a unos en mayor medida que a otros. Este tipo de dolencias

son las bases en las cuales se sustentan los variados regímenes especiales de jubilación que están vigentes en nuestro país.

No dejando lugar a dudas que este tipo de actividades son las que generan que el lugar de trabajo sea donde el trabajador percibe y se le declaran las enfermedades que a futuro pueden corregirse y en otros casos dejan secuelas difíciles de eliminar, sobre las cuales debe actuar el derecho en su carácter tuitivo.

Fernandez Madrid aborda las causas que pueden provocar lo pernicioso en que se torna la tarea:

Las características que transforman la tarea en perjudicial su desarrollo, se relacionan a el lugar donde se llevan a cabo, a la particularidad que tiene la misma, a los medios que se emplean o en la forma en que se realiza (Fernandez Madrid y Caubet, 2011)

El común denominador de estas tareas es el perjuicio en la salud, con la diferencia que algunos intervienen mayormente en lo físico y psíquico como la actividad telefónica que da origen a esta investigación, otros en cambio pueden llegar a causar mayoritariamente accidentes laborales dado la peligrosidad que revisten.

Por lo expuesto se sustenta la posibilidad de que el trabajador que paulatinamente va deteriorando su salud en razón de su tarea tenga acceso a un beneficio justo, para que en forma prematura se jubile y no continúe expuesto a la actividad que lo viene perjudicando desde hace muchos años.

3.4. Recepción del decreto 4645/72 en el Convenio Colectivo de Trabajo de la actividad telefónica 201/92

Es pertinente destacar que la legislación nacional aplicable a este tipo de actividad, subyace a un elemento muy utilizado al momento de tratar temas que influyen en la relación de trabajo, como es el organismo paritario, el cual es el ámbito de discusión salarial y condiciones laborales por excelencia entre el empleador y los trabajadores organizados. Donde la higiene y seguridad laboral adquieren mucha relevancia.

Todo lo que allí resuelvan de común acuerdo las partes, conformarán el instrumento jurídico dentro del cual deberá desarrollarse la actividad laboral, como es el Convenio Colectivo de Trabajo (C.C.T.), el cual una vez redactado y consensuado

tanto por trabajadores y patronales, es homologado por el Ministerio de Trabajo de la Nación.

Para nuestro objeto de estudio, el C.C.T. 201/92, es el aplicable a la actividad de atención telefónica 112 y donde en su articulado resalta la aplicación del Decreto 4645/72 y la Ley 24.241, tal lo que se detalla en un anexo del mismo, y tiene directa injerencia en la nueva etapa a la que accede un empleado luego de cumplir con las condiciones correspondientes para jubilarse o como en este caso acceder a un programa vigente convenido por las partes que aplica en tiempos previos a la jubilación el cual será absolutamente optativo para el empleado.

1.2. PERSONAL COMPRENDIDO

El personal representado por FOEESITRA, que a la fecha de egreso tenga 50 años de edad – en el caso de las mujeres- y 55 años de edad –en el caso de los hombres-.

Las mujeres deberán expresar su voluntad de jubilarse al alcanzar los 60 años de edad. a) En el caso exclusivo del personal femenino que hubiere desarrollado tareas descriptas por el Decreto 4645/72 y siempre que la diferencia entre su edad de egreso y su edad jubilatoria (estimada a la fecha de desvinculación) resulte menor a 10 años, la Empresa podrá eximirla de cumplir el requisito de edad previsto de 60 años.

b) Será requisito para optar por el presente plan de prejubilación, que el beneficiario cuente con 20 años de aportes y contribuciones, excepto para el caso del personal femenino enmarcado dentro del decreto 4645/72. c) En caso que al cumplimiento de la edad jubilatoria el beneficiario no hubiera cotizado la cantidad de años exigidos por Ley (para el otorgamiento del beneficio previsional) la Empresa podrá extender el régimen especial de egreso en forma excepcional hasta completar los años cotizados. En ningún caso la duración de este programa y sus beneficios (prejubilación) superará el plazo de 10 años computados a partir de su otorgamiento.

En el caso de sistema mixto, con cómputo de edad y años de aporte según Decreto 4645/72 y Ley 24.241, se utilizarán los mecanismos de conversión de ambos regímenes para determinar edad y años requeridos para la jubilación, a fin de precisar los años de prejubilación necesarios para acceder a aquélla, siempre dentro del límite definido de 10 años.³⁴

Este programa especial de egresos aplicable dentro del marco legal de esta actividad denominado prejubilación, está pensado para que el empleado que ya cumplió determinados años de edad y de servicio, estando en condiciones legales, pueda acogerse a este nuevo esquema previo a la jubilación donde la persona no asistirá a su lugar de trabajo diario, percibiendo un porcentaje proporcional de sus

³⁴ Convenio Colectivo de Trabajo 201/92, Recuperado el 21/01/17 de: http://www.foeesitra.com.ar/11/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=41

haberes normales, con los aportes respectivos de obra social y a la seguridad social en caso de ser necesario. Para luego de cumplido el plazo de duración del mismo el trabajador esté en condiciones de jubilarse.

ACTA 17/12/2003 - ÁMBITO DE TELECOM S.A.

Que en realidad la Empresa quiere conservar puntualmente la estabilidad, pero manifiesta que se hace necesario en algunos de esos sectores, que se produzca un cambio a través de egresos voluntarios de trabajadores, y para ello pretende reanudar el sistema de Prejubilación firmado con anterioridad por las partes, que tuvo gran aceptación en los trabajadores. Que la F.O.E.E.S.I.T.R.A. comparte el criterio de que todo ajuste debe ser resuelto a través de la voluntad expresa del trabajador en el uso de su derecho individual, pero a la F.O.E.E.S.I.T.R.A. le cabe la responsabilidad de discutir con la Empresa las mejores y seguras condiciones para los trabajadores que quieran optar. Que el régimen aprobado oportunamente fue aceptado con satisfacción por parte de los trabajadores que optaron, instituyéndose de tal forma una herramienta donde el trabajador no termina siendo un despedido más, sino que es un trabajador protegido por un ingreso, por una Obra Social, con la continuidad de los aportes previsionales y ahora sí, con el reconocimiento total de sus aportes al Fondo Compensador.³⁵

De acuerdo con la recepción positiva del mismo en el sector de los trabajadores, han optado mayoritariamente por esta alternativa debido a lo desgastante de la tarea que a diario llevan adelante, según lo que expresa el decreto 4645/72, a su vez lógicamente iniciará en una nueva etapa, dejando atrás años de cumplir horarios, órdenes e inclusive en algunos casos mal trato por parte de un cliente que no satisfizo su requisitoria.

Se torna inevitable una modificación básica en la organización, donde el eje principal sea el recurso humano, y el conflicto tenga mayores posibilidades de resolución. Las modificaciones planteadas generan un modelo relacionado con la tecnología moderna (Ackerman, 2009).

Utilizando nuevas herramientas tecnológicas, no menos complejas en donde su tarea de interactuar con un gran número de sistemas no se podrá concretar adecuadamente si éstos no funcionan como corresponde, tal lo abordado en el capítulo I.

Y agregando a lo expresado, contar con el beneficio que el derecho le otorga a través de este régimen, el percibir un sueldo y paralelo a ello quedarse en su casa. Con

³⁵ Convenio colectivo de trabajo N° 201/92. Fuente pagina Web. Recuperado: 14/05/2017. De: http://www.foeesitra.com.ar/convenios/tasa_teco.pdf

lo cual podrá disponer de su tiempo a total voluntad, sin tener que cumplir ningún horario taxativo de acuerdo a una jornada laboral.

1.3.3. GRATIFICACION DE AFECTACION ESPECIFICA A JUBILACION Pago mensual de los aportes y contribuciones jubilatorias, que se efectuará conjuntamente con el pago de la gratificación de pago diferido. La oportunidad del pago y la base de cálculo será el salario básico de convenio más el monto de antigüedad al egreso. La Empresa ingresará los aportes y contribuciones jubilatorias al ANSES mensualmente conjuntamente con la Declaración Jurada conforme Formulario 931 de la AFIP o mediante el instrumento que lo reemplace en el futuro.³⁶

Adicionalmente el trabajador deberá evaluar, antes de decidir acogerse o no a la prejubilación, sobre un aspecto que gravita en su futuro como es la calidad de aportes jubilatorios, puesto que optando por este programa se pagará un proporcional del sueldo que percibe mientras es activo. El cálculo se realizará sobre el sueldo básico más la antigüedad del empleado al momento del egreso. Resultando que para el cálculo del haber jubilatorio, en el que se toman los últimos diez (10) años de aportes, el monto percibido será sensiblemente menor.

Concepto de remuneración

Artículo 6° — Se considera remuneración, a los fines del SIJP, todo ingreso que percibiere el afiliado en dinero o en especie susceptible de apreciación pecuniaria, en retribución o compensación o con motivo de su actividad personal, en concepto de sueldo, sueldo anual complementario, salario, honorarios, comisiones, participación en las ganancias, habilitación, propinas, gratificaciones y suplementos adicionales que tengan el carácter de habituales y regulares, viáticos y gastos de representación, excepto en la parte efectivamente gastada y acreditada por medio de comprobantes, y toda otra retribución, cualquiera fuere la denominación que se le asigne, percibida por servicios ordinarios o extraordinarios prestados en relación de dependencia.³⁷

Haber de la prestación

Artículo 24 - El haber mensual de la prestación compensatoria se determinará de acuerdo a las siguientes normas:

Si todos los servicios con aportes computados lo fueren en relación de dependencia, el haber será equivalente al UNO Y MEDIO POR CIENTO (1,5%) por cada año de servicio con aportes o fracción mayor de SEIS (6) meses, hasta un máximo de TREINTA Y CINCO (35) años, calculado sobre el promedio de remuneraciones sujetas a aportes y contribuciones

³⁶ Convenio colectivo de trabajo N° 201/92. Fuente pagina Web. Recuperado: 14/05/2017. De: http://www.foesitra.com.ar/convenios/tasa_teco.pdf

³⁷ Sistema Integrado de Jubilaciones y pensiones. Ley N°20.241. Reglamentación (dcs. 2433/93, 55/94, 56/94, 78/94 y 433/94). Editorial A-Z editora S.A. Mayo 1994.

actualizadas y percibidas durante el período de DIEZ (10) años inmediatamente anterior a la cesación del servicio.³⁸

De acuerdo con la formulación que nos plantea la ley N°24.241 en relación a los conceptos incluidos en los artículos mencionados, es notoria la diferencia negativa que a lo largo del tiempo percibirá el trabajador que opte por prejubilarse. Puesto que la base de cálculo no ha de contener el total de los ítems salariales de convenio que se liquidan en actividad.

En referencia a los trabajadores que abarca el programa de prejubilación, esta taxativamente expuesta la relación que hay con la edad del empleado y la fecha en que el mismo se va de la empresa. Siendo para el caso de las mujeres cincuenta (50) años y para los hombres de cincuenta y cinco (55) años respectivamente, con la condición para la mujer de manifestar voluntariamente que se jubilara a los sesenta (60) años. Sumado a la preponderancia que tiene el Decreto 4645/72 en los distintos casos particulares, en lo referente a los años de aportes y edad, con las excepciones según corresponda plasmadas en el anexo del convenio.

Conclusiones parciales

En función de lo manifestado sobre los regímenes especiales, son aplicables al caso en cuestión y según lo que vemos plasmado en la legislación, continuaremos conviviendo con los mismos en la medida que no se concrete lo solicitado al Poder Legislativo, al respecto de su análisis y formulación de un compendio general de regímenes con sus respectivas actividades, con énfasis en lo técnico y específico de cada uno.

En base a lo tratado no parece que en un tiempo cercano se cumpla con esta labor parlamentaria con lo cual se torna necesaria la continuidad de los mismos, con ese nivel de intervención que tiene que ver con el máximo poder de la República para que sea aplicable efectivamente.

Los decretos utilizados en este sentido, de atribución de derechos a los sujetos que son perjudicados por distintas situaciones producto de su trabajo, se sustentan bajo principios como la igualdad que deben ser cuidadosamente implementados y

³⁸ Sistema Integrado de Jubilaciones y pensiones. Ley N°20.241. Reglamentación (dcrs. 2433/93, 55/94, 56/94, 78/94 y 433/94). Editorial A-Z editora S.A. Mayo 1994.

controlados en el tiempo para lograr que se los mismos puedan continuar aplicando en el tiempo con la evolución que tienen los diversos sectores donde se implementen, algo que es el fundamento de la intervención del Ejecutivo.

A estos principios los sostiene la C. N. a lo largo de su articulado como es el ar. 16 de la misma, que en caso del decreto no cumplir con ese valor, sería pertinente el reclamo de que se estaría violando tal precepto constitucional. Por lo que deben contemplar en forma general a todo el conjunto personas que en igualdad de tareas a realizar e iguales condiciones para cumplir con la misma, deben estar comprendidos en la legislación.

Por lo que es menester considerar que el decreto 4645/72 debiera aplicar tanto a mujeres como a hombres pertenecientes al mismo sector de trabajo, dado lo idéntico de la tarea que realizan, al margen de que el impacto no sea el mismo, la tarea que realizan si lo es, con los mismos elementos técnicos y sistemas, además de tener la misma carga horaria. Justamente se trata de igualar derechos, accesos y trato, los cuales benefician a trabajadoras y trabajadores, en sintonía con la variada legislación que lo recepta, como se mencionó en este capítulo.

Otro aspecto que fundamenta, esta afirmación, se refiere a lo nocivo de la actividad de atención telefónica en sus distintas formas es para la salud del trabajador, que según lo que señala el decreto, la caracteriza como tarea penosa, desgastante y causante de vejez prematura, lo que fue variando con el tiempo de acuerdo con sus formas de realizar la actividad, pero no en su impacto que continuó constante y hasta renovado en su manera de generar patologías nuevas que continúan con el menoscabo de la salud.

Como se expuso anteriormente en cuanto a lo nocivo de la tarea de atención telefónica en el capítulo III, sería propicia la aplicación de la reducción horaria que tiene la jornada laboral del sector 112, de acuerdo al C.C.T. 201/92, al sector de atención personalizada y call center, independientemente de la ley del operador que se encuentra en estado parlamentario desde el año 2013.

Y esta cuestión es fundamental porque, entre otras cuestiones, la actividad requiere una mirada y comprensión especial debido a la particularidad de sus tareas cotidianas. Es un trabajo sedentario y repetitivo que presenta reconocidas características de insalubridad producto de su alta exigencia psíquica y mental que resulta en un desgaste muy alto en los trabajadores que suelen tener stress, irritabilidad, intolerancia y agresividad social, además de problemas visuales, dolores en la espalda y cuello propio de estar sentados frente a computadoras, así como disfonías crónicas y hasta nódulos en las cuerdas vocales y/o pérdida

de la voz gracias a la sobre exigencia del uso de la voz y muchos otros trastornos respiratorios, digestivos, etc.

Estas cuestiones tienden a agravarse porque generalmente la infraestructura y las condiciones ambientales son inadecuadas.³⁹

En su fundamento el proyecto detalla concretamente el detrimento que sufre la salud del teleoperador que desarrolla esta tarea. Por ello la aprobación del mismo resulta fundamental para que a través de ella se materialice la defensa de sus derechos laborales y la protección de su salud. A la vez de contar con un instrumento legal que permita plantear la inclusión de esta actividad en el decreto objeto de estudio.

En el próximo Capítulo se analizarán fallos judiciales que aborden los temas que se vienen desarrollando en el trabajo, sus aspectos principales, características especiales que generen controversias y debate al respecto de su aplicación. Los distintos casos y sus respectivas sentencias que sirven de aporte inestimable a la Jurisprudencia de nuestro país.

³⁹ PROYECTO DE LEY N° de Expediente 5047-D-2013 Trámite Parlamentario 081 (02/07/2013). ESTATUTO PARA LOS TELEOPERADORES DE CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTERS). Fuente: pagina web. Recuperado el: 14/05/2017. De: <http://www.trabajo.gba.gov.ar/newsletter-juris/pdf-al/PROYECTO%20DE%20LEY%20TELEOPERADORES%20CALL%20CENTERS.pdf>

Capítulo 4: Jurisprudencia nacional y provincial

En el presente Capítulo se ha de incursionar en fallos relevantes de la jurisprudencia nacional, que son ejemplos notorios de los temas desarrollados en este trabajo, y la probable influencia en los distintos casos del futuro del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social. En otro aspecto no menos importante también se evaluará el impacto que puedan tener en el accionar de los distintos protagonistas de la relación laboral.

El primer caso es muy importante porque se llega hasta instancias de la C.S.J.N., en donde sienta jurisprudencia en sentido de privilegiar la realidad laboral del sector ante la falta de declaración de insalubridad, para proceder a su reconocimiento y por ende atribuir la mayor importancia al bien protegido que en este caso es la salud.

En otro de los casos surge el posicionamiento de la doctrina mayoritaria a través de la sentencia que estipula que no habrá insalubridad en un sector laboral sin una declaración previa de la Autoridad de Aplicación, de acuerdo con el artículo 200 L.C.T., ratificando el mecanismo que se esboza en el mencionado artículo. Desdibujando el reclamo de la diferencia de horas laboradas, dado que el sector de acuerdo con los dichos de la parte actora, es insalubre con lo cual la carga horaria debiera ser menor.

En otro caso se plantea una dicotomía muy interesante que radica en la determinación de que aplicar el Decreto en cuestión signifique un derecho o una obligación para el trabajador, con lo cual hay un replanteo de cuan beneficioso termina siendo el mencionado elemento legal en nuestros días y su efecto en la economía del jubilado.

Para cerrar con un trascendente fallo Plenario Provincial, que sirve de fundamento de la aplicación de una declaración de la Dirección de Trabajo de una provincia en cuanto a una tarea que provoca menoscabo a la salud, solo sirve para aplicar al ámbito previsional y no laboral en lo que redundaría una disminución horaria.

4.1. Fallo “Arocena, Graciela Liliana c/Telefónica de Argentina S.A. s/Acción Declarativa”⁴⁰

Se cuestiona la aplicación del Decreto 4645/72, en lo que hace a uno de sus puntos fundamentales que justamente determinan la atribución de un derecho a lograr su jubilación en forma anticipada, para el caso de las mujeres a una edad y años de servicio determinada, en las empresas de telefonía. El doctor Pompa expresa: “Tendrán derecho a la jubilación ordinaria con 50 años de edad y 25 de servicios el personal femenino que, en las empresas telefónicas, realice habitual y directamente tareas de operadoras o telefonistas”.⁴¹ Tratándose principalmente de una férrea opción que puedan elegir, aquellas trabajadoras que hayan cumplido con determinados requisitos plasmados en el Decreto y considerar que están en una etapa de su vida laboral, en la que han entregado la mayor capacidad y esfuerzo que podían dar, para pasar a una nueva etapa de su existencia directamente relacionada con la pasividad.

Siendo conscientes del beneficio al cual pueden acceder, pero en caso de no elegir tomar esta opción, puedan continuar su actividad en el lugar de trabajo tal como lo venían haciendo. Y no ser obligadas por la patronal a tomarlo a esa edad y años de servicio tal lo expresado con anterioridad. Por eso es taxativamente como se preceptúa en este instrumento legal un “derecho”, la elección sobre acogerse a este Decreto por parte del trabajador, la cual ha cambiado desde su puesta en vigencia en el año 1972.

Donde específicamente hay dos razones de fuerza que van a influir sobre la operadora para que definitivamente decida al respecto, la primera tiene que ver con las condiciones económicas por las que va atravesando el país a lo largo del tiempo y que a su vez nos impacta directamente a los habitantes. Que no son las mismas en absoluto desde el año de la creación del Decreto y nada tienen que ver con las que se viven en la actualidad.

Hace muchos años el poder adquisitivo del salario viene en caída, si lo relacionamos con la evolución del costo de vida, producto de procesos inflacionarios.

⁴⁰ Cámara Nacional de Apelaciones del trabajo, Capital Federal, Ciudad Autónoma de Bs. As. 18 de julio de 2014. Sistema Argentino de Información Jurídica. Recuperado el 21/10/17 de: <http://doctrinajudicial.16mb.com/texto/camara-nacional-apelaciones-trabajo-nacional-ciudad-autonoma-buenos-aires-arocena-graciela-liliana-telefonica--78770560.html>

⁴¹ C.N.A.T. Sala IX. “Arocena, Graciela Liliana c/Telefónica Argentina S.A. s/Acción Declarativa. AR/JUR/48132-18/07/2014

Por supuesto que al hablar de haber jubilatorio, esta diferencia se profundiza, por lo que en un momento este derecho a un beneficio jubilatorio anticipado, era esperado con ansias porque significaba un hecho de justicia que valoraba los años de trabajo en un sector que genera mucho desgaste y vejez anticipada.

Pero que a posterior ya no lo fue tanto, dado esta disminución en el ingreso del trabajador que en su etapa de jubilado ve muy lejana la posibilidad de mantener un haber mensual que le permita tener una vida digna, entendida la misma como acceso a alimento, abrigo, salud y esparcimiento propios de cualquier ser humano.

La otra razón preponderante a evaluar, son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, que el trabajador podrá analizar en su tarea diaria, la forma en que la misma se desarrolla, los elementos que tiene a su alcance para efectuarla o la falta de ellos y lo que es más importante como percibe la operadora su salud, sus ganas y el menoscabo que la actividad viene realizando en ella. Con que grado de energía y compromiso, puede continuar con su trabajo y cuan notorio son los efectos que la actividad provoca a diario, como es el comentario habitual de varios trabajadores al expresar, “hoy me quemaron la cabeza”. Y cuanto puede soportar la mente y el cuerpo de un ser humano, que está expuesto a semejante carga de trabajo que provoca estos perjuicios en la salud.

Desafortunadamente en nuestro mercado laboral, la oferta de trabajo no abunda con lo cual este tipo de tarea que debiera realizarse por un tiempo determinado, no podemos realizarlo dado que esa nueva posibilidad no existe. Sumado a que a una cantidad de años determinada, la persona se encuentra fuera del sistema en general, con la limitante que trae aparejada tal situación.

Es por ello que es en extremo complicado tomar este tipo de decisiones, que no solo tienen directo impacto con la vida diaria del operador sino también limita a futuro las posibilidades reales de poder disfrutar realmente de una nueva etapa de pasividad, teniendo que comenzar a buscar un nuevo trabajo para paliar en cierta forma aquellos recursos que dejó de percibir como parte integral de su salario, lo que genera incertidumbre para su futuro, que termina siendo lo que es *a priori* un justo beneficio, la peor de las soluciones.

Lo oportuno del estudio de este fallo en este trabajo, radica en el planteo central de la controversia consistente en la disyuntiva en la cual se encuentra inmersa la aplicación del Decreto 4645/72, por ser un derecho otorgado al trabajador, el cual podrá elegir o no beneficiarse a través del mismo anticipadamente, o es simplemente

una facultad del empleador en permitirle obligar a su empleado a jubilarse en los tiempos que señala el Decreto mencionado, sumado a la atribución que ya le confiere a la patronal el art. 252 de la Ley de Contrato de Trabajo (L.C.T) de intimar al trabajador a acogerse al régimen jubilatorio vigente cuando el trabajador cumpliera con la requisitoria necesaria. De acuerdo a lo que reza el artículo mencionado.

Quando el trabajador reuniere los requisitos necesarios para obtener una de las prestaciones de la ley 24.241, el empleador podrá intimarlo a que inicie los trámites pertinentes extendiéndole los certificados de servicios y demás documentación necesaria a esos fines. A partir de ese momento el empleador deberá mantener la relación de trabajo hasta que el trabajador obtenga el beneficio y por un plazo máximo de un año. (Párrafo sustituido por art. 6 de la Ley N° 24.347 B.O. 29/6/1994). Concedido el beneficio, o vencido dicho plazo, el contrato de trabajo quedará extinguido sin obligación para el empleador del pago de la indemnización por antigüedad que prevean las leyes o estatutos profesionales.

La intimación a que se refiere el primer párrafo de este artículo implicará la notificación del preaviso establecido por la presente ley o disposiciones similares contenidas en otros estatutos, cuyo plazo se considerará comprendido dentro del término durante el cual el empleador deberá mantener la relación de trabajo. (Artículo sustituido por art. 1° de la Ley N° 21.659 B.O. 12/10/1977)⁴²

Es un punto importantes del fallo, este artículo 252 LCT, ya que resalta la facultad de empleador en intimar al trabajador a dar comienzo a los trámites pertinentes con el fin de obtener su beneficio jubilatorio. Pero el cual solo podrá implementarse según cumpla con los requisitos de uno de los tipos previstos en la ley 24.241, como condición sine qua non, para poder realizar esta notificación la cual debe ser efectuada al trabajador en forma fehaciente, dado que vincula al preaviso de ley con este acción legal. Por ello cobra mayor relevancia para el fallo objeto de análisis, en dejar perfectamente claro cuáles serán los requisitos de edad y años de servicio en forma ordinaria a que deberá ajustarse la relación laboral en el momento de iniciar gestiones para la jubilación de las operadoras en este caso. Como lo expresa el artículo 19 de la mencionada ley.

Por ello el fallo, se basa también en este artículo de la ley, que indica perfectamente que aquella trabajadora que quiera continuar laborando, podrá optar por esta alternativa en todos los regímenes incluidos en esta ley y hasta que cumpla los 65 años. Es esta opción, en la que se respalda la decisión judicial en el sentido de

⁴² Art. 252 Ley 20.744 - 13/05/1076-Texto ordenado por decreto 390/1976 - Recuperado el 01/10/2016 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar>

desvirtuar la aplicación del Decreto, y señalar que prevalezca lo preceptuado en este artículo. Con lo cual se enlaza el concepto de derecho que aporta el Decreto al trabajador y en forma paralela dictamina la aplicación del Art. 19 de la ley 24.241, que también otorga en forma opcional a decisión del trabajador la posibilidad de continuar con su actividad laboral por una mayor cantidad de años.

Los artículos mencionados, sumados los Art. 9 y el 10 de la LCT, favorecen a la aplicabilidad de este Decreto como un derecho al cual puede acceder la trabajadora, libremente sin condicionamiento alguno por parte de la patronal. Porque a través de estos artículos propician la aplicación del principio jurídico “in dubio pro operario”, es decir todos aquellos encargados de interpretar o aplicar justicia, los funcionarios o jueces respectivamente deberán optar por la norma favorable al operario. Y a su vez también a través de ellos, en caso de la aparición de la duda, se debe resolver en función de la continuidad de la relación de trabajo. Dado que la Ley del Contrato de Trabajo, posee un principio tuitivo de protección del más débil de la relación laboral, al ser una norma de orden público, determinando derechos para el trabajador de índole irrenunciable que van a aportar equilibrio al vínculo laboral entre empleado y patronal, marcando derechos y obligaciones que van a tener que cumplir de acuerdo a lo preceptuado en esta ley. En definitiva es en general el espíritu del Derecho del Trabajo mediante sus principios que tiene esta acción protectoria, que es su razón fundamental de origen.

Hay una situación por demás importante que resalta este fallo, en sentido que marca la primacía que tienen las normas legales laborales que otorgan derechos a los trabajadores, por encima de cualquier acuerdo a que pudieran arribar la empresa y la entidad sindical, en el ámbito paritario correspondiente. Incluso hasta obviando la homologación correspondiente por parte de la Autoridad de Aplicación, para que pueda estar vigente la aplicación de cualquier resolución que se tome en este espacio administrativo. Porque será completamente inaceptable, que este tipo de arreglos se encuentre por encima de los derechos laborales inherentes al empleado, en perjuicio y detrimento de los mismos. Es por ello que el doctor Pompa manifiesta:

Por tales razones, el acuerdo agregado a fs. 97/98 de fecha 18/9/2013 al que arribaron la entidad sindical FOETRA Sindicato Buenos Aires y la demandada, carece de viabilidad para incidir limitando la voluntad de la reclamante manifestada de conformidad con las referidas normas, ya que aun soslayando la falta de prueba alguna en torno a la homologación por la autoridad administrativa que condiciona su oponibilidad (conf. Art. 4 de la ley 14.250), resulta

inadmisible que a través de un arreglo de esa índole puedan afectarse peyorativamente facultades otorgadas al trabajador a través de normas generales o individuales.⁴³

Tal lo estipulado por la Ley 14.250 de Convenciones Colectivas de Trabajo, en su articulado, que menciona el fallo establece:

ARTICULO 7º.- Las disposiciones de las convenciones colectivas deberán ajustarse a las normas legales que rigen las instituciones del derecho del trabajo, a menos que las cláusulas de la convención relacionadas con cada una de esas instituciones resultarán más favorables a los trabajadores y siempre que no afectaran disposiciones dictadas en protección del interés general. También serán válidas las cláusulas de la convención colectiva destinadas a favorecer la acción de las asociaciones de trabajadores en la defensa de los intereses profesionales que modifiquen disposiciones del derecho del trabajo siempre que no afectaren normas dictadas en protección del interés general.

ARTICULO 8º.- Las normas de las convenciones colectivas homologadas serán de cumplimiento obligatorio y no podrán ser modificadas por los contratos individuales de trabajo, en perjuicio de los trabajadores.

La aplicación de las convenciones colectivas no podrá afectar las condiciones más favorables a los trabajadores, estipuladas en sus contratos individuales de trabajo.⁴⁴

Plantea dos cuestiones importantes, como es la validez de la homologación del acuerdo al que arribaron ambas partes de la relación laboral, la cual le atribuye cosa juzgada a lo resuelto entre las partes y por otro lado descarta absolutamente la validez de cualquier convención colectiva que pueda ir en contra de derechos de orden público como son los laborales y/o por encima de derechos individuales. Hecho que resalta este fallo, porque además del control especial que genera este acto administrativo y que reviste tal importancia desde lo jurídico, paralelamente será de aplicación general para los afiliados al gremio que suscribió el convenio como los que no.

⁴³ C.N.A.T., “Arocena c/Telefónica de Argentina S.A., Fallo 19534:31.248 (2013)

⁴⁴ Ley 14.250 Disposiciones que se establecen para las Convenciones Colectivas de Trabajo - Recuperado el 10/01/2016 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar>

4.2. Fallo “Villagrán Francisco C. c/Caja Nac de Prev. para el Personal del Estado y Serv. Públicos”⁴⁵

En este caso el Sr. Villagrán apela la decisión de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS), en donde este organismo previsional rechaza la solicitud del beneficio jubilatorio, por no cumplir con la edad requerida al momento de tal requerimiento, de acuerdo con el nuevo régimen de jubilaciones y pensiones para los trabajadores en relación de dependencia, comprendido en ley 18.037, art. 28 y 43. Este fallo es pertinente al análisis en cuestión, porque el actor esgrime su defensa en función al reclamo de su inclusión en el decreto 4645/72, dado que parte de su certificación de servicios la componen más de 27 años desempeñando tareas en la Compañía Argentina de Teléfonos.

Este reclamo, origina el conflicto que se ventila en sede judicial y tiene directa relación con uno de los interrogantes planteados en este trabajo, en sentido de la igualdad aplicada a los derechos laborales que surgen en este caso del decreto 4645/72. Uno de los fundamentos que plantea el actor es la inconstitucionalidad del decreto mencionado, que solo refiere en forma exclusiva a las mujeres del sector de trabajo para la baja de edad requerida al momento de jubilarse. Por otra parte es objeto de controversia el art. 3 del mismo que mejora los aportes y contribuciones en tres puntos, dado lo extemporáneo del planteo del reclamante.

El apelante considera que si una actividad resulta perjudicial para la salud lo será tanto para la mujer como para el hombre, caso contrario se estaría incurriendo en una discriminación a quien no fuera contemplado de esta forma. Violando la normativa a tales efectos como la ley 23.045 ratificación del Pacto de San José de Costa Rica sobre derechos humanos, ley 23.592 contra la discriminación, el art. 17 de la LCT, sobre la prohibición de hacer discriminaciones y la ley 23.451 que aprobó el Convenio N° 156 de la OIT, que trata de igualdad de oportunidades entre trabajadores. Legislación que expresa, la idea que se manifiesta en el Derecho Comparado, de rechazar cualquier tipo de discriminación.

⁴⁵ Cámara Federal de la Seguridad Social Capital Federal, Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Villagrán, Francisco Cesar c/ Caja Nacional de Previsión para el Personal del Estado y Servicios Públicos - FA00310070 - 12/07/2000. Fuente: pagina web. Recuperada el: 10/05/2017. De: <http://www.saij.gob.ar/camara-federal-seguridad-social-federal-ciudad-autonoma-buenos-aires-villagran-francisco-cesar-caja-nacional-prevision-para-personal-estado-servicios-publicos-fa00310070-2000-06-21/123456789-070-0130-0ots-eupmocsollaf?>

Al respecto de la discriminación entre mujeres y hombres el doctor Brito Peret expreso:

La norma en cuestión parece seguir una orientación de la legislación previsional argentina tendiente a establecer para la mujer requisitos menos rigurosos que el hombre, como lo demuestra, por ejemplo, el hecho de la diferencia de edad exigida en calidad de requisito para acceder a la jubilación ordinaria.⁴⁶

Continuando con el desarrollo de esta idea, resalta el fallo que en los sistemas jurídicos en el mundo, las normas de varios países no realiza diferencias basadas en el sexo a fin de establecer la edad jubilatoria. Desde muchos años a esta parte la Corte Suprema de Justicia, en adelante CSJN, reafirma que los derechos establecen la garantía de igualdad, sin exclusiones de unos hacia otros, ni salvedades o prerrogativas. Por lo cual en este sentido, la resolución adoptada por el tribunal, estipula que la ley que aplica sobre circunstancias que son iguales comprendidas en formas distintas, adoptaría un sesgo improcedente violatorio del art. 16 de la C.N.

E incluso el infringir un tratado internacional, puede ocurrir porque normas internas prescriban acciones contrarias o por la falta de determinación de instrumentos para su correcta implementación. Generaría una vulneración manifiesta que acarrearía nefastas derivaciones que pudieran corresponder por causas del incumplimiento.

Continúa el fallo aseverando la posición de la CSJN, en relación a otra pregunta de este trabajo, que refiere al beneficio previsional que otorga la legislación, planteando que la misma debe ser pensada de una forma que su implementación no genere de manera contradictoria desestimar un derecho (Fallos: 256:349, 266:19,280:75, 295:376). Para que estas normas no pierdan virtualidad en razón de los valores que las sustentan, como son las que cubren características normales que resguardan necesidades básicas de vida (Fallos: 239:429; 267:336; 280:75)

El tribunal al emitir el fallo, destaca dos cuestiones muy claras, mayoritariamente el voto se inclina por determinar el rechazo a la apelación efectuada por el actor en sentido de la denegación por parte del organismo previsional, dado que remarca la falta de planteo oportuno del mismo en referencia al punto tercero del

⁴⁶ Camara Federal de la Seguridad Social Capital Federal, Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Villagran, Francisco Cesar c/ Caja Nacional de Previsión para el Personal del Estado y Servicios Públicos - FA00310070 - 12/07/2000. Fuente: pagina web. Recuperada el: 10/05/2017. De: <http://www.saij.gob.ar/camara-federal-seguridad-social-federal-ciudad-autonoma-buenos-aires-villagran-francisco-cesar-caja-nacional-prevision-para-personal-estado-servicios-publicos-fa00310070-2000-06-21/123456789-070-0130-0ots-eupmocsollaf?>

decreto que otorga un incremento en los aportes y contribuciones. Es un hecho importante que el trabajador debe tener en cuenta, precisamente porque lo concerniente a la calidad del porcentaje aportado por ambos integrantes de la relación laboral durante su vida de trabajo, podría fluctuar por razones de índole económica, convencionales o políticas. O como en el caso del fallo que se analiza, por un reclamo tardío que genera de acuerdo con la opinión del tribunal en insuficiente dado el transcurso del tiempo. De acuerdo al beneficio que la legislación atribuye al trabajador tal lo que reza el decreto 4645/72, es menester que su aplicación sea cumplida y eficazmente controlada por el organismo pertinente a fin de no perder ningún derecho, lo cual significa en ocasiones pérdidas onerosas de cuantía, para la economía de cualquier empleado, máxime en la etapa jubilatoria.

Y en relación al voto de la minoría resalta que debería incluirse al actor bajo los efectos del decreto 4645/72, porque contrario sensu se estaría infringiendo nuestra Ley Suprema en los art. 14 bis, 16, 17 y 31, tal lo expresado por el doctor Laclau.

Tal lo referenciado con anterioridad en este punto, sumado a otras leyes en el orden interno e internacional, que propenden a la igualdad de trato y acceso desvirtuando cualquier forma de exclusión, en contra de todo tipo de discriminación entre mujeres y hombres en cualquier ámbito, particularmente en el laboral. Por ello no debiera ser óbice la aplicación extensiva del decreto mencionado, tal lo solicitado en este caso. Porque tal lo desarrollado, lo que es perjudicial para la salud en un sector de trabajo para unos lo es para todos, por lo que la norma debe ser actualizada en este sentido inclusivo, no solo a los trabajadores de un sector sino también a otros sectores declarados insalubres del ámbito de las telecomunicaciones.

4.3. Fallo “Mazza María Mercedes c/Nextel Communications Argentina S.A. s/ accidente – acción civil”⁴⁷

En este fallo que llega a la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo, se destacan, tal lo planteado en este trabajo de investigación el efecto en la salud de operadores telefónicos y el posterior resarcimiento que la empresa de telefonía está

⁴⁷ Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo - Mazza María Mercedes c/ Nextel Communications Argentina S.A. s/ accidente – acción civil - MJ-JU-M-78353-AR - 07/03/2013. Recuperado el: 10/05/2017. De: <https://aldiaargentina.microjuris.com/2013/05/21/la-empresa-telefonica-responde-por-las-consecuencias-danosas-la-tarea-de-telemarketer-en-virtud-del-riesgo-de-la-actividad-desarrollada/>

obligada a realizar, en base al art. 1113 CC. Por los daños causados al trabajador en oportunidad de su desempeño en la tarea.

De acuerdo al desarrollo del caso, se esbozan consideraciones puntuales acerca de la problemática de los sectores de atención telefónica, a saber:

Son conocidas las aristas de las enfermedades que pueden presentar las personas que realizan tareas como telemarketer que ya no solo abarcan el aparato auditivo o problemas cervicales, sino que también son conocidos los casos de altos niveles de stress por tener que permanecer largas horas en la atención a un público que requiere no sólo información sino también la solución de distintos problemas de manera inmediata, cuyas llamadas – en el caso – debían ser limitadas al mínimo de tiempo.⁴⁸

Efectúa una descripción de distintas dolencias que van deteriorando la salud de los teleoperadores a lo largo de la jornada laboral, sumado al transcurso del tiempo en meses y años de la actividad. En los que no solo son de índole físico como la audición u óseos, sino también lo que fue agregándose un incremento significativo de stress, configurando un menoscabo psico-físico en el empleado propio de la actividad.

Continúa reflejándose en el mismo algunos detalles más de estos inconvenientes que afectan la salud, refiriéndose a un concepto clave, que es importante al momento de dictar sentencia, en el sentido que obliga al pago a la empresa telefónica:

La tarea del telemarketing pudo generar situaciones de alto stress en la trabajadora, el que es apto para ser destructivo, si es excesivo, pudiendo desgastar a una persona e incluso conducirla hasta un *burn out*, es decir a una depresión por agotamiento.

La predisposición orgánica del trabajador para contraer enfermedades no desplaza ni interrumpe el nexo de causalidad entre el riesgo de la cosa y el daño, ya que se trata de un hecho perfectamente previsible para el empleador, a quien la ley le asignó una carga de conocimiento a través de los exámenes médicos preocupacionales y periódicos.⁴⁹

⁴⁸ Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo - Mazza María Mercedes c/ Nextel Communications Argentina S.A. s/ accidente – acción civil - MJ-JU-M-78353-AR - 07/03/2013. Recuperado el: 10/05/2017. De: <https://aldiaargentina.microjuris.com/2013/05/21/la-empresa-telefonica-responde-por-las-consecuencias-danosas-la-tarea-de-telemarketer-en-virtud-del-riesgo-de-la-actividad-desarrollada/>

⁴⁹ Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo - Mazza María Mercedes c/ Nextel Communications Argentina S.A. s/ accidente – acción civil - MJ-JU-M-78353-AR - 07/03/2013. Recuperado el: 10/05/2017. De: <https://aldiaargentina.microjuris.com/2013/05/21/la-empresa-telefonica-responde-por-las-consecuencias-danosas-la-tarea-de-telemarketer-en-virtud-del-riesgo-de-la-actividad-desarrollada/>

El médico que trataba a la trabajadora, certifico que la misma no era apta para realizar la actividad de atención al público, ya sea presencial o telefónica, por estar en tratamiento psiquiátrico dado que padece “un cuadro depresivo ansioso”.

A lo que el médico psiquiatra, designado como perito en el juicio, detalla que la actora no tenía antecedentes de enfermedades que afectaran su mente, ni a nivel familiar, antes de iniciar su trabajo para la empresa en cuestión. Lo cual luego de su inicio laboral, al momento del conflicto se encuentra padeciendo un “trastorno adaptativo mixto con ansiedad y estado depresivo”. Señalando que la mencionada patología es atribuible a su trabajo, impactando en forma perjudicial a su salud psíquica. Provocando una minusvalía del 10 % de incapacidad.

Este fue una prueba perfectamente clara del deterioro de la salud de la trabajadora producto de la tarea laboral. Sumado a otras circunstancias probadas generó que se confirmara la sentencia y se obligara a la empresa telefónica a resarcir a la trabajadora por las consecuencias perjudiciales de la tarea del telemarketer.

4.4. Fallo “Escalera, Orlando y otros c/Aceros Zapla S.A. s/diferencias de salarios”⁵⁰

La resolución de la Dirección Provincial del Trabajo de Jujuy N° 161, declara en un determinado sector de una empresa que se realizan tareas determinantes de vejez o agotamiento prematuro, atribuyéndole a la misma una aplicación en aspectos previsionales, provocando consecuentemente la disminución de años de aportes y edad a efectos de acceder a la jubilación ordinaria. Dicha resolución generó un debate importante que produjo un aporte a la Jurisprudencia de nuestro país, que se plasmó a través del fallo Plenario N° 318 de la Cámara Nacional del Trabajo, el cual sentenció el rechazo a que esta declaración que impacta en el ámbito previsional, tenga la misma injerencia en el contrato de trabajo en sentido del artículo 200 de la L.C.T., diferenciando perfectamente lo previsional de lo laboral.

Trabajo nocturno e insalubre. La jornada de trabajo íntegramente nocturna no podrá exceder de siete (7) horas, entendiéndose por tal la que se cumpla entre la hora veintiuna de un día y la hora seis del siguiente. Esta limitación no tendrá vigencia cuando se apliquen los horarios rotativos del régimen de trabajo por equipos. Cuando se alternen horas diurnas con nocturnas se reducirá proporcionalmente la jornada en ocho (8) minutos por cada hora nocturna

⁵⁰ Camara Nacional del Trabajo – fallo plenario N° 318 – Diario Judicial. Recuperado el 23/01/17 de : <http://www.diariojudicial.com/nota/20706>.

trabajada o se pagarán los ocho (8) minutos de exceso como tiempo suplementario según las pautas del artículo 201. En caso de que la autoridad de aplicación constatará el desempeño de tareas en condiciones de insalubridad, intimará previamente al empleador a adecuar ambientalmente el lugar, establecimiento o actividad para que el trabajo se desarrolle en condiciones de salubridad dentro del plazo razonable que a tal efecto determine. Si el empleador no cumpliera en tiempo y forma la intimación practicada, la autoridad de aplicación procederá a calificar las tareas o condiciones ambientales del lugar de que se trate. La jornada de trabajo en tareas o condiciones declaradas insalubres no podrá exceder de seis (6) horas diarias o treinta y seis (36) semanales. La insalubridad no existirá sin declaración previa de la autoridad de aplicación, con fundamento en dictámenes médicos de rigor científico y sólo podrá ser dejado sin efecto por la misma autoridad si desaparecieran las circunstancias determinantes de la insalubridad. La reducción de jornada no importará disminución de las remuneraciones. Agotada la vía administrativa, toda declaración de insalubridad, o la que deniegue dejarla sin efecto, será recurrible en los términos, formas y procedimientos que rijan para la apelación de sentencias en la jurisdicción judicial laboral de la Capital Federal. Al fundar este recurso el apelante podrá proponer nuevas pruebas. Por ley nacional se fijarán las jornadas reducidas que correspondan para tareas penosas, mortificantes o riesgosas, con indicación precisa e individualizada de las mismas.⁵¹

El alcance de la declaración por parte del Organismo de Trabajo, se basa en la incidencia que tiene una actividad laboral, en un trabajador. Solo determinado por la autoridad pertinente, la cual lo efectuará previo estudio específico en función del objeto de explotación y pormenorizado en cuando a sus características, para así determinar la insalubridad.

Esta acción, en caso de arrojar un resultado de insalubridad, va a generar que el empleado obtenga a futuro en el momento de enfrentar su etapa jubilatoria, un reconocimiento a tantos años de haberse desempeñado en una tarea difícil y peligrosa para su salud, que a su vez genera un avance notorio en su vejez. Lo que perfectamente esta señalando, que esa actividad le ha de provocar en un tiempo cercano distintos problemas en su estado psicofísico, los cuales serán de alguna manera contemplados al solicitar y encontrarse en situación de acogerse al beneficio en forma anticipada al momento de jubilación ordinaria. También es dable rescatar otra parte de la jurisprudencia que se inclina por la preponderancia de la protección al trabajador en ambiente insalubre.

⁵¹ Art. 200 Ley 20.744 - 13/05/1076-Texto ordenado por decreto 390/1976 - Recuperado el 15/10/2016 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar>

En este caso tratado por la Corte de Justicia de Salta, pugnaron dos posturas muy enfrentadas, por un lado la postura legal desde donde solamente pueden ser denominadas tareas insalubres aquellas que son declaradas pura y exclusivamente por la Autoridad de Aplicación, luego de un proceso riguroso y profesional aplicado, dependiendo de la actividad de que se trate. Y por otro completamente contrapuesto, el cual marca perfectamente que una tarea es insalubre de acuerdo con el padecer diario que padece el trabajador, el cual seguramente debe estar certificado por profesional médico, además de contar con elementos de prueba como en el caso en cuestión, se efectuaba un adicional, por parte del municipio, por trabajo insalubre a los trabajadores de un sector que forma parte del mismo Departamento donde desarrolla sus tareas el actor y que a futuro ya estaba decretado se le abonaría a su sector también. Sin contar con el nefasto caso de salud grave que padeció otro empleado del departamento, producto de su trabajo, con lo cual se tornaron pruebas incontrastables. Que posibilitaron a la Corte fallar en sentido de privilegiar la salud del trabajador, expuesto a este tipo de actividades perjudiciales para el ser humano, por encima de cualquier otro procedimiento legal riguroso. (Dantur, 2014)

Ahora la controversia subsiste, al efectuar el planteo ya en el ámbito de este plenario realizado para poder abordar concretamente, si esta declaración en ese sector de trabajo, señala que hay determinados factores que hacen que la tarea se desarrolle tenga estas implicancias nefastas para la salud.

Cuando se ha de mencionar todo lo que implica el total de la jornada de trabajo para un empleado, es importante destacar la completividad psicofísica del ser humano. Sin soslayar que sobre este conjunto e individualmente, tendrán su influencia directa las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Provocando consecuencias tanto en la salud como en sus relaciones con el medio que los rodea, donde lo más notorio ocurrirá en su seno familiar. En la medida que cada uno se adapte a estos factores de peligro y de acuerdo a su forma de actuar personalmente. Donde uno de sus principales síntomas será el agotamiento. (Neffa, 1998)

Entonces, puede interpretarse esta declaración, como fundamento para que la misma pueda aplicarse a su trabajo durante su vida activa, con lo que implica para la relación laboral.

Al efectuar este análisis, es menester resaltar algunas características que enunciadas en el desarrollo del plenario, importantes a la hora de las decisiones, la primera tiene que ver con que tal declaración fue solicitada a la autoridad de

aplicación por la empleadora, la segunda se relaciona con lo puntual del requerimiento, por parte de la solicitante, que fuera realizada la misma solamente a efectos previsionales y la última tiene que ver con la elección por parte de la autoridad de trabajo provincial, del decreto 4257/68 utilizado en este caso.

Si bien tal solicitud puede ser planteada por cualquiera de las partes interesadas en la relación laboral, con lo cual perfectamente puede realizarla el empleador, el hecho de que la misma se limite al ámbito previsional, excede tal pedido. Pero lo más importante en este punto tiene que ver con la aplicación por parte del Organismo Provincial, que efectivamente lo circunscribe al ámbito previsional, en lo que entiendo transgrede sus facultades como autoridad de aplicación, en el sentido que tal como lo indica la legislación vigente, la misma señala que no existirá tal declaración sin que lo realice este organismo, pero en ningún punto le atribuye poderes para determinar cuál será el ámbito donde la misma se debe aplicar.

Para luego, ajustarse particularmente con la solicitud realizada a la Dirección de Trabajo Provincial, esta utiliza para emitir la declaración respectiva el decreto 4257/68. El cual taxativamente estipula las facultades del Poder Ejecutivo para intervenir en el ámbito previsional solamente, en sentido de aplicar regímenes diferenciales a trabajadores, que desarrollen su actividad cumpliendo tareas penosas, riesgosas y determinantes de vejez.

En el fallo la Dr. Morando, para fundamentar su posición por la negativa cita parte su sentencia en autos “Alarcón, Orlando R. y otro v. Aceros Zapla S.A.”, manifestando allí:

A partir de la vigencia de las reformas que la Ley 21.297 introdujo al texto de la L.C.T., el régimen de trabajo insalubre es el siguiente: Sin definir la insalubridad, el artículo 200 propone una duración máxima de la jornada de trabajo, que es la tradicional impuesta por la Ley 11.544, de seis horas diarias y treinta y seis semanales, un procedimiento para su declaración, un régimen de revisión de las decisiones administrativas y la remisión a la legislación nacional de la fijación de la jornadas reducidas que correspondan para tareas penosas, mortificantes o riesgosas, indicadas, precisa e individualizadamente, en cada caso. La declaración de insalubridad es de competencia del Poder Ejecutivo, que pueda ejercerla, “sea directamente o a solicitud de parte interesada, previo informe de las reparticiones técnicas que correspondan” (artículo 2º de la Ley 11.544)⁵²

Los jueces que respaldan esta postura como los hace el Dr. Morando, mayoritariamente se inclinan por señalar que tal resolución no se efectuó tal lo

⁵² C.N.A.T., “Alarcón c/ Aceros Zapla S.A.”, Fallo 33.306 (2006)

prescrito por el art. 200 de la L.C.T., en la que se detalla el mecanismo necesario para realizarlo y de ser procedente la declaración, intimar a la patronal a solucionar lo necesario para que en una segunda revisión hayan eliminado los agentes que provocan tal insalubridad en el lugar de trabajo, y tal como lo señala el procedimiento. O en el peor de los casos en donde el empleador le resta importancia a la intimación efectuada por la autoridad de aplicación en sentido de resolver el inconveniente y continúa en una actitud contumaz al respecto, la misma genera la declaración de insalubridad automática, hasta que tal situación sea modificada en el sentido que fue intimada por la autoridad competente.

Es por ello que quienes apoyan la negativa, se apegan a los procedimientos legales vigentes para declarar tal situación en el ámbito laboral, que en ningún caso obra en autos del expediente en cuestión, ya sea a través de la L.C.T. o de la ley 11.544.

Por otro lado, los jueces que optan por que la declaración sea ampliatoria al ámbito de la salubridad laboral, es decir con el impacto correspondiente de reducción horaria y sus consecuencias respectivas, sustentan tal pretensión, en base a un razonamiento más general y complementario de los alcances que la Autoridad de Aplicación en materia de trabajo, pueda tener en la actividad laboral. Contando con un dato no menor como es que las Direcciones de Trabajo en el ámbito Provincial, tal el caso de nuestra provincia, tienen poder de policía del trabajo, con lo cual son amplias sus facultades en la materia, como por ejemplo, hasta poder realizar un allanamiento si las condiciones laborales son tan deplorables que se detectarán peligros para la vida de los trabajadores o estuvieran expuestos a flagelos como trabajo esclavo, infantil o trata de personas.

Para ejemplificar la postura de los jueces por la afirmativa, lo dicho por el doctor Guibourg:

No escapa a mi razonamiento que el artículo 200 establece un proceso de verificación e intimación previo a la declaración de insalubridad; pero creo necesario destacar, ante todo, que la ley pide a la autoridad administrativa que examine si una actividad es o no insalubre. Si esa autoridad declara públicamente que cierta actividad es “penosa, riesgosa o determinante de vejez o agotamiento prematuro” es obvio que ella no puede sostener, al mismo tiempo, que esa misma tarea no es insalubre. En tal sentido, la aclaración de que la primera calificación

tiene efectos exclusivamente previsionales no puede sino estimarse contradictoria y arbitraria, lo que conduce a su descalificación como cláusula válida⁵³

Tal lo manifestado anteriormente, sigue la línea de pensamiento de la mayoría que voto por la afirmativa, que señalan claramente que si un sector determinado, de acuerdo a los agentes que obran en el mismo y son generadores de insalubridad, tal declaración a efectos previsionales será idéntica para estipular de la misma forma el decreto de insalubridad en el ámbito laboral.

Asimismo en lo que compete a los Organismos de Trabajo ya sea a nivel Nacional o Provincial, deben velar por la salud de los trabajadores, la condiciones de seguridad e higiene y la buena fe y continuidad de la relación laboral. Con lo cual este tipo de declaraciones que van señalar determinadas condiciones que impactarán directamente en el trabajo en un sentido o en otro, son a favor del mismo. Y como en este caso que fue solicitado por el empleador, por el motivo que fuera a priori, debe entenderse como importante para visibilizar una situación que hasta el momento permanece oculta y puede llegar a generar beneficios para el trabajador ya sea en lo previsional y laboral o también para que el empleador tome medidas en mejorar las C.yM.A.T. que corresponden a ese lugar de trabajo y ver reducida su prima de ART.

Conclusiones parciales

En este capítulo, quedo plasmado que efectivamente en el caso “Arocena”, la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo de Capital Federal, la inaplicabilidad del Decreto 4645 dado que desde su origen en el año 1972 hasta nuestros días las condiciones socio económicas han cambiado considerablemente, exponiendo de esta forma a un trabajador a subsistir con un ingreso menor en forma anticipada, del momento en que se produciría la jubilación ordinaria.

Y en otro aspecto, resalta la plena vigencia de la L.C.T. y la ley 24.241, con todas las atribuciones que las mismas contienen para cada caso y que el Decreto en cuestión no ha derogado. Aplicando especial énfasis, en parte del fallo en que las convenciones colectivas no tendrán prevalencia sobre los derechos individuales o generales de los trabajadores, que son de orden público.

⁵³ C.N.A.T., “Escalera y otros c/ Aceros Zapla S.A.”, Fallo Plenario 318:2007

En el caso Villagran, se trató el principio de igualdad que reclamaba el actor, en función de su desempeño en una empresa de telefonía y su inclusión en el decreto que solo aplica a las operadoras telefónicas, esgrimiendo razones de igualdad de tareas y trato en el mismo sector de trabajo, lo cual de no concretarse configuraría una clara discriminación a sus derechos laborales y previsionales.

Además de tratar otro punto importante que fue el no plantear en tiempo y forma el cumplimiento del art. 3 por el que mejora el aporte y contribución para el trabajador que le generará un mejor haber previsional en el futuro. Lo que fue desestimado por el tribunal.

Para cerrar con un novedoso fallo Plenario, que al ser tan cerrada su resolución todavía quedan muchos aspectos por continuar investigando. El mismo plantea que no es aplicable para la relación laboral, una resolución administrativa en sentido de otorgar un beneficio jubilatorio a un trabajador, sea aplicado por analogía al contrato de trabajo.

Algo que descarta de plano en sentido de que la declaración correspondiente debe realizarse de acuerdo a la Ley. No obstante lo exiguo de la diferencia en donde de 26 camaristas participantes del plenario, la votación fue 14 por la negativa y 12 por la afirmativa. Arroja un saldo donde si bien se adoptó un criterio común, quedan todavía por analizar muchos puntos al respecto.

Los que eligieron el voto negativo, la mayoría se baso en la falta de aplicación del art. 200 de la L.C.T. como condición indispensable para la declaración efectiva de insalubridad en un sector de trabajo, hecho que no se realizó y que en absoluto puede interpretarse que está cumplido a través de la resolución administrativa de la autoridad de aplicación. Por el contrario los que votaron por la afirmativa, se inclinaron mayormente a la aplicación de la lógica en sentido de que si hay una declaración del organismo específico que tiene amplias facultades de contralor de la relación laboral, señala que una determinada tarea es penosa, riesgosa y de agotamiento prematuro. También lo será al enfrentar el proceso que propone la Ley de Contrato de Trabajo a estos efectos. Porque si lo es para una cosa de la misma manera lo será para la otra.

Conclusiones Finales

El tratamiento y resolución de distintos agentes que dañan al trabajador, propios del sector laboral y las implicancias que tienen con respecto a su estado psicofísico, es una de las materias pendientes de mayor importancia que se tiene sobre la Salud en el Trabajo.

Partiendo del compromiso que le compete a todos los actores involucrados en este tema, Estado, empleadores, sindicatos y trabajadores. Seguramente que cada uno tiene en este punto mayores responsabilidades que otros, a la hora de participar desde lo que su lugar le demande, permita o quiera realizar como aporte en este sentido.

La salud no es un tema menor en el contexto laboral y de las relaciones de trabajo, porque al momento de discutir una condición convencional mejor o una escala salarial, debe indefectiblemente ser uno de los puntos principales a tratar por ambas partes. Porque desde el punto de vista de los trabajadores no hay bien máspreciado que su salud. De no controlarse el impacto de las condiciones y medio ambiente de trabajo, esta se verá afectada a lo largo del tiempo, que en el mejor de los casos le permita llegar a jubilarse y poder disfrutar de su tiempo en lo que más le guste. O durante ello padecer de alguna enfermedad que ya haya dejado su huella provocando daños en forma permanente. Lo cual en caso de ocurrir, genera a ese trabajador de acuerdo a los alcances del problema médico y sus posibilidades de recuperación, la incertidumbre de reintegrarse a su tarea habitual o en otro caso ya no podrá volver a conseguir otro empleo, dado que esa afección lo deja fuera de sistema.

La progresión enunciada de esta problemática, llega a su punto culmine en lo que significa lo más relevante y preocupante a la vez, que ese trabajador de acuerdo con el grado de complejidad de su inconveniente de salud, pelagra hasta la continuidad de una vida en forma normal y digna junto a su familia. Es por ello que también le compete al empleado una gran dosis de responsabilidad en ser prudente y cuidadoso con el medio de trabajo que lo rodea, que es en el cual desarrolla su actividad. Y señalar cualquier alerta al respecto que pueda generar este retroceso en no solo la actividad diaria sino lo que es fundamental en higiene y seguridad laboral, en lo que respecta a la utilización de los elementos apropiados para realizar la tarea y de seguridad que le provean para resguardar su integridad física.

En la actividad telefónica en particular, como se describió, si bien hay una nueva visión en cuanto a la tarea en general y por supuesto del negocio que esta mueve en particular, este cambio profundo se aplica también en lo que a salud se refiere. Surge algún interés en Higiene y Seguridad del trabajo, como por ejemplo se evidencia en los exámenes periódicos que le realizan a los empleados por parte de la ART, también se piensa en un ideario nuevo en sentido de la organización de la tarea como la rotación de actividades para que puedan ser de menos impacto, se cambian mobiliarios, artefactos de iluminación, entre otros.

Por ello como se pudo establecer en el trabajo realizado, lo importante del primer interrogante que tiene relación con la actualización de la legislación en materia laboral. No puede concretarse la aplicación de justicia, sin leyes que estén acordes con la problemática del sector manifieste en el momento que se la requiera.

Caso contrario se incursionaría en situaciones de enmiendas parciales o transitorias que no atacan el fondo de la cuestión. Para ello es necesaria la participación de los sujetos de la relación laboral, el estudio científico aplicado al trabajo para continuar en el camino del conocimiento y aportes precisos en lo que se puede mejorar o cambiar de una actividad que tienen efectos negativos en la salud.

Es momento de actualizar los estudios practicados en los centros de atención 112 y *call center* e incursionar a fondo en generar nuevos para el área de atención personalizada. Estas acciones tienen que ser superadoras en lo que respecta a todo lo que engloban estas distintas formas de atención pudiendo determinar los paralelos entre sí con relación principalmente al manejo de sistemas y la exposición al maltrato o agresión permanente, producto de la insatisfacción que experimentan los clientes en distintas situaciones a las que la empresa no da respuesta o la misma es insuficiente.

Originando que el común denominador para estos casos, con una alta connotación de violencia y destrato, sea la identificación que realiza el cliente con el empleado de turno que lo atiende, como “cara visible de la empresa y responsable de todos los males por los cuales está atravesando hace varios días sin obtener respuesta acorde a lo que contrataron” o lo que es peor “el responsable de que se pague por un mal servicio o en peores casos por un servicio que no tiene”, este tipo de razonamientos son muy comunes y lógicos en la gran mayoría de clientes. Que a posterior se transforman en los disparadores sobre los que el empleado a diario intenta resolver y/o sortear de la mejor manera con las herramientas con las que cuenta para en ese instante poder dar una resolución definitiva.

Por otro lado y no menos problemático es el desgastante propio de la tarea, que con el transcurrir del tiempo, produce una despersonalización en el operador, generando que el mismo atienda en forma automática como si fuera “robot”, que de acuerdo a la intensidad de la tarea se produce con mayor frecuencia que en otros o también se logra ese “enchufe permanente”, el cual continúa pasadas algunas horas hasta después de la finalización de su jornada, algo que algunos operadores señalan que muchas veces llegaron a su hogar y cuando les hablan de las cosas cotidianas de su vida, todavía permanecen con la mente en los problemas del trabajo, insultos, gritos, es decir “no lograron aún desconectarse”, para ser más descriptivos según sus propias palabras. Lo que denota un probable principio de *burn out* en ese trabajador.

Los distintos regímenes especiales que surgen del Decreto Nacional 4.257/68, se encuentran vigentes de acuerdo a lo informado por ANSES. Otorgando facultades especiales al P.E., son variados y comprenden a muchas actividades penosas, riesgosas y generadoras de vejez prematura, de la misma forma pueden ser la base tanto para la inclusión de una enfermedad determinada y sistemática, en el listado de enfermedades profesionales que afecte al trabajador y/o la declaración de insalubridad, en donde debe aplicarse el método indicado en el art 200 de la L.C.T..

Paralelo a esto debieran ponerse en funcionamiento acciones tendientes a verificar la evolución de aquellas actividades que por sendos decretos fueron incluidas como perjudiciales para la salud, que desde el tiempo que datan los mismos como el decreto objeto de este estudio, hablamos de 45 años hasta nuestros tiempos.

Las cuales indefectiblemente tienen que haber sufrido cambios, que puede haber sido para mejor o para peor, lo que no puede suceder es que lo ignoremos. Entonces a partir de este conocimiento poder tomar las decisiones necesarias para brindar a las partes de la relación laboral, una respuesta a su conflicto y a la vez una legislación moderna acorde a la realidad.

En relación con este punto, que tienen que ver con el objeto de estudio, de acuerdo con el abordaje del decreto, es necesaria la modificación del decreto en sentido de mejorarlo en cuanto a su aplicación y amplitud dotándolo de igualdad al incluir a los hombres en su aplicación, sustentado en la evolución no solo de las características de atención y formación del sector con el incremento exponencial de trabajadores. Este hecho ya fue planteado formalmente en común acuerdo, entre la empresa y la entidad sindical en el año 2005, donde no solo planteaban el agregado de

esta situación al decreto, sino también de otros sectores de atención como información e internacional , por mencionar solo algunos.

Es por ello que así como desarrollan la misma tarea y tienen la misma remuneración, tal lo prescrito en nuestra Constitución Nacional, también debieran tener iguales derechos en cuanto a los beneficios previsionales. Caso contrario estarían sufriendo una incipiente discriminación laboral, de las más notorias y establecidas, porque si un sector de trabajo es perjudicial para la salud o en casos más graves si fuera insalubre, lo será para todos aquellos empleados que realicen sus tareas dentro del sector en cuestión.

Y por ende toda aquella legislación que regule tal situación y que otorgue derechos a una de las partes afectadas, lo debiera hacer extensivo a todos los potenciales individuos involucrados y alcanzados por tal situación.

Tal lo que señala el artículo 81 de la L.C.T.

El empleador debe dispensar a todos los trabajadores igual trato en identidad de situaciones. Se considerará que existe trato desigual cuando se produzcan discriminaciones arbitrarias fundadas en razones de sexo, religión o raza, pero no cuando el diferente tratamiento responda a principios de bien común, como el que se sustente en la mayor eficacia, laboriosidad o contracción a sus tareas por parte del trabajador.⁵⁴

Si bien la implicancia directa se produce dentro de la relación laboral, también es un fiel reflejo del principio protectorio del Derecho del Trabajo contra la discriminación a los empleados en cualquiera de sus formas. Por ello se plantea como necesario que la aplicabilidad de la normativa sea para todos los trabajadores.

A la vez en el sector 112, como ya se estableció en el Decreto es un área penosa, riesgosa y de envejecimiento prematuro, lo cual produce la aplicación de una reducción de jornada.

Tal reconocimiento genera la posibilidad de solicitud de las partes de la declaración de insalubridad, pero aquí se incursionaría en una situación contradictoria para analizar dado que las mujeres no pueden trabajar en lugares insalubres, tal lo que reza el artículo 176 de la L.C.T., que habla de la prohibición que aplica en el tipo de tareas que provocan perjuicio y envejecimiento prematuro al trabajador: “ Queda prohibido ocupar a mujeres en trabajos que revistan carácter penoso, peligroso o insalubre.

⁵⁴ Art. 81 Ley 20.744 - 13/05/1076-Texto ordenado por decreto 390/1976 - Recuperado el 15/10/2016 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar>

La reglamentación determinará las industrias comprendidas en esta prohibición. Regirá con respecto al empleo de mujeres lo dispuesto en el artículo 195” (Digestos 4 Leyes Laborales,1994,p.46).

Con lo cual los interrogantes hacia el futuro son muchos, aspectos importantes por continuar avanzando, uno de ellos radica en la implicancia directa que podría tener la declaración de estos sectores de atención telefónica como insalubre, en donde en su mayoría son mujeres. Lo que también surge es si la limitación horaria que tiene como consecuencia inmediata un sector insalubre, es factible implementarlo en estos sectores.

Por otro lado en lo concerniente a la aplicación del porcentaje especial que debe aportar el empleador, que debe efectuarse en forma permanente, será objeto de revisión su cumplimiento, en el organismo pertinente a fin de que en el momento de tener que acogerse al beneficio jubilatorio, no aparezcan sorpresas desagradables como falta de aportes. Hecho que puede ser producto de un error o de ser repetitivo puede tratarse de la comisión de un delito, como significa la retención de importes destinados a la Seguridad Social y no concretar el mismo, por parte del empleador en su rol de agente de retención.

Son muchas las actividades que ven acotada su posibilidad de mejora en cuanto a las condiciones que generan este deterioro físico y mental o más complicado aún al llegar a la insalubridad manifiesta, lo cual es una clara señal que se agudizó e incrementó el problema.

Por supuesto que habría que ahondar en las causales que tienen directa relación, si los motivos rondan en la falta de recursos puestos a disposición, son suficientes y adecuados en sentido de modificar situaciones y no solo aplicar paliativos, si es por ignorancia y no se consulta con especialistas en la materia que aporten su conocimiento para dar respuesta a estas inquietudes o en definitiva si se trata simplemente de desidia, que lamentablemente con este tipo de actitud no se puede avanzar en las soluciones necesarias que favorezcan a las partes de la relación laboral.

Es por ello que la gran cantidad de regímenes especiales, continúan vigentes en la actualidad a fin de ser mínimas respuestas que comprende algunos aspectos laborales como el haber jubilatorio, que al menos le otorgue al trabajador un beneficio previsional para el futuro de su vida fuera de la actividad y por otro que lo favorezca

también en un menor tiempo que el ordinario, para poder llegar a jubilarse y así estar al margen de esa actividad que va deteriorando su salud paulatinamente.

Por lo expuesto, es que desde el Estado deben surgir las respuestas de fondo a éstos problemas que se originan en el contexto de trabajo y mayormente cuando se conjugan dos temas tan importantes como el trabajo y la salud.

Considero, con buen criterio, dado lo sensible del tema como es el cuidado de la salud, es oportuna la decisión de darle continuidad a los Decretos que atienden distintas situaciones que se generan en múltiples actividades y lo que es más trascendente darles respuesta en lo inmediato.

Porque seguramente el estudio de cada actividad en cuestión, el informe respectivo y la elevación al poder encargado de legislar en este sentido, esperemos se concrete en un futuro no muy lejano. Pero el pensamiento primigenio con alto grado de escepticismo, se justifica en que la historia marca un camino hacia otro rumbo completamente distinto.

No solo hay que esperar las respuestas estatales al respecto, sino también deben provenir del sector privado en donde puedan ser superadas las pujas de intereses y sencillamente se prime por el bien común, es decir aplicado a involucrarse en serio en la búsqueda de soluciones, desde el lugar que le compete a cada uno, la patronal en sentido de aplicar recursos, profesionales y tiempo en profundizar el origen que tienen esos agentes que van deteriorando la salud a los individuos en su lugar de trabajo.

Por otro lado, deben responsabilizarse tanto las organizaciones gremiales como los trabajadores, a fomentar la participación, capacitación y aporte de ideas en este sentido, dado que son quienes a diario tienen que interactuar con el medio en donde desarrollan su tarea y donde se produce el detrimento de su salud. Es una razón más que suficiente para ser los primeros interesados en que estos lugares vayan adecuando su condición de higiene y seguridad, de acuerdo con lo que indique la Autoridad de Aplicación en cada caso o ser vigilantes persistentes en aquellos lugares de trabajo, donde se cumpla con la salubridad para que no se modifique el camino.

Para finalizar las conclusiones sobre este trabajo, rescato lo interesante de los fallos analizados en sentido que fijan jurisprudencia y plantean nuevos debates sobre los que discutir a fin de aportar al estudio del Derecho para que cada vez se acerque a dar respuestas oportunas y justas a los seres humanos.

Principalmente en relación al Decreto 4645/72, determinó que es un derecho por el que la trabajadora telefónica podrá elegir si así lo quisiera para dejar la tarea que hace años realiza y siente que la ha desgastado.

Cumplimentando los requisitos legales, pero de ningún modo será una obligación que indefectiblemente apresure los tiempos de su jubilación o una atribución que el empleador podrá utilizar para anticipar la intimación a jubilarse por encima del art. 252 de la L.C.T.

Precisamente queda al libre albedrío esta elección que dado el transcurso del tiempo y el análisis en nuestros días donde hoy debe tomar la decisión de optar por el beneficio del Decreto, en base a lo económico, donde en nuestros días se deberá plantear si con ese haber diferenciado puede llegar a tener una vida digna en su retiro de la actividad teniendo en cuenta muchas variables, pero vaya paradoja, dejando en segundo plano la principal variable por lo que se creó el Decreto que propicia la intervención del P.E. en todos los casos que es el reconocido impacto perjudicial en su salud.

En otro aspecto sobresaliente, en cuanto a lo que estimo como aporte a la jurisprudencia se refiere, fue el caso Rossano, en donde la Corte Suprema de Justicia, merita con mayor preponderancia la salud de las personas por sobre una eventual declaración administrativa de insalubridad, puntualmente en este fallo en su contexto laboral. Porque declara a un sector de trabajo carente de salubridad basándose en la prueba documental y testimonial, por sobre la falta de declaración de tal situación por la Autoridad de Aplicación.

Entonces desvirtúa la posición doctrinaria, por la cual los jueces no pueden decretar la insalubridad en un sector de trabajo, porque no cuentan con los elementos técnicos y profesionales de rigor al momento de revisar tal solicitud de parte. Dado que no obstante tener sustento tal pensamiento, no es motivo suficiente para el rechazo *in limine* de la posibilidad de tal declaración, una vez aplicada por parte del Juez la sana crítica racional.

Fue importante en esta decisión no solo lo aportado por los testigos en este sentido, sino que la documental en que se efectuaba sistemáticamente todos los meses un pago accesorio por la riesgosa que cumplía lo cual fue determinante al respecto.

Considero que la C.S.J.N. evalúa con mayor importancia el reconocimiento del problema que existe en cuanto a higiene y seguridad en un ámbito laboral, agilizando el valor justicia que en varias oportunidades llega tarde con lo cual las

posibles acciones o reparaciones llegan en forma tardía, provocando se diluya toda necesidad de que en su caso se actué en forma justa. El precedente que genera este fallo reviste mayor trascendencia, porque también podría haber optado por escapar a una situación incómoda, decretando en su fallo que no se cumplió con la ley, en cuanto determinar la insalubridad del sector o no y remitir al actor a que de inicio a las actuaciones tendientes a concretar tal proceso ante la autoridad de trabajo pertinente, con el tiempo y burocracia que comprende el mismo.

Bibliografía

Doctrina

Andrea Del Bono - María Noel Bulloni - Experiencias Laborales y Sentidos del Trabajo. Los agentes telefónicos de call centers de servicios para exportación - Ceil – Piette Centro de Estudios e Investigaciones Laborales Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología, Trabajo y Empleo - Diciembre 2007.

Amanda B. Caubet, “Trabajo y Seguridad Social”, Errepar (2002).

Beyond Measure, “Riesgos en call centers o centros de atención telefónica”, www.bksv.es (23/05/2016).

Bidart Campos, German J. - Manual De La Constitución Reformada - Tomo I 3 Volúmenes - Rustica Tomo I: 5ª reimpresión 2006

Carlos Alberto Toselli, “Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social 1”, Alveroni ediciones (2002).

Carlos Alberto Toselli, “Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social 1”, Alveroni ediciones (2009).

Carlos Alberto Toselli, “Temas de Derecho Laboral – Compendio Jurídico”, Erreius (2015).

Carolos Alberto Livelloro, “Medicina, Higiene y Seguridad en el Trabajo”, Astrea (1987).

Convenio sobre la higiene (comercio y oficinas), 1964 (núm.120) Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas (Entrada en vigor: 29 marzo 1966) Adopción: Ginebra, 48ª reunión CIT (08 julio 1964) - Estatus: Instrumento actualizado (Convenios Técnicos). Recuperado de:

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C120

Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187) Recuperado de:

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187

Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo (Entrada en vigor: 20 febrero 2009) Adopción: Ginebra, 95ª reunión CIT (15 junio

2006) - Estatus: Instrumento actualizado (Convenios Técnicos). Recuperado de <http://www.ilo.org>

Digestos 4, Leyes Laborales (parte general), 9º Edición Actualizada. Editorial A-Z.

ERGAFP Formación Profesional, Ministerio de Empleo y Seguridad Social (Gobierno de España) – Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (sep-oct / 2013)

Género, salud y seguridad en el trabajo (Hoja informativa Nº 3) OIT Fuente adaptada de enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo de la OIT. Recuperado de <http://www.ilo.org>

Guía Práctica Profesional Previsional – Desarrollo de Normativa Previsional Vigente – 4ta edición – año 2011 – editorial estudio.

Jorge L. Kielmanobich, “Compendio de Jurisprudencia, Doctrina y Legislación – Nº 32”, Errepar (2009).

Jorge Rodríguez Mancini, “Derecho del Trabajo – Análisis Doctrinal, Normativo y Jurisprudencial 1”. Astrea (2010).

Juan Carlos Fernández Madrid, “Leyes Fundamentales del Trabajo – sus Reglamentos y notaciones Complementarias”, La ley (2011).

Julio Armando Grisolia, “Manual de Derecho Laboral”, Abeledo Perrot (2009).

Julio Armando Grisolia, “Manual de Derecho Laboral”, Abeledo Perrot (2014).

Julio Cesar Neffa, “¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo?, Propuesta de una nueva perspectiva, Editorial Hvmánitas (1988).

Julio Cesar Neffa (coordinador), Esther Giraudó, Silvia Korinfeld, Nora Mendizábal, Mario Poy, Víctor Vera Pinto, “Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores”, Libris (2001)

Justo Lopez - Sistema Argentino de Información Jurídica

Primacia de los convenios internacionales de la OIT - 1996

Mario Ackerman, “Revista de Derecho Laboral”, Rubinzal-Culzoni (2009).

Mario Ackerman, “Ley de Riesgo del Trabajo – Comentada y Concordada”, Rubinzal-Culzoni (2013).

Recomendación sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 197) Recuperado de <http://www.ilo.org>

Recomendación sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo. Adopción: Ginebra, 95ª reunión CIT (15 junio 2006) - Estatus: Instrumento actualizado. Recuperado de <http://www.ilo.org>

Rafa Gadea, “Un trabajo considerado ‘poco peligroso’ que genera a graves riesgos, www.Experiencia.com, (23/05/2016).

Rodolfo Capón Filas “Análisis teórico y práctico del derecho de las relaciones individuales de trabajo. Sentido de la empresa y del trabajo en la globalización”, Librería editora platense - octubre 1998

Sebastián Albornos, iProfesional.com, (22/03/2011).

Sebastián Dantur, (2014). “Primacía de la protección al trabajador por tareas realizadas en ambiente insalubre”. Recuperado de:

<http://thomsonreuterslatam.com/2014/08/21/doctrina-actual-primacia-de-la-proteccion-al-trabajador-por-tareas-realizadas-en-ambiente-insalubre-autor-dantur-sebastian/>

Semanario Jurídico – Fallos y Doctrina N°1460, Comercio y Justicia (2004).

Semanario Jurídico – Fallos y Doctrina N°1562, Comercio y Justicia (2006).

Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones – Ley 24.241 – Reglamentación (decís. 2433/93, 55/94, 78/94 y 433/94) – editora A-Z – (1994).

Suplementos La Ley, “Compendio de legislación del trabajo y de la seguridad social – edición N° 23”, Thomson Reuters (2013).

Wisner A., “Ergonomía y Condiciones de Trabajo”. Editorial Hvmánitas (1988).

Legislación

Convenio Colectivo de Trabajo N° 201/92

Decreto Nacional 4257/68 Régimen de Jubilaciones y Pensiones (para el personal femenino de empresas telefónicas que realice determinadas tareas).

Jubilaciones y pensiones; régimen para trabajadores que presten servicios en relación de dependencia.

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Resolución 434/2002

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Resolución N° 212/2003

Poder Ejecutivo de la Nación “Nuevo régimen de jubilaciones y pensiones para los trabajadores en relación de dependencia” - Ley N° 18.037

Poder Legislativo de la Nación “Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones”- Ley N° 24.241

Poder Legislativo de la Nación Cámara de Diputados de La Nación Proyecto de Ley N° de Expediente 5047-D-2013 Trámite parlamentario 081 (02/07/2013). Estatuto para los teleoperadores de centros de atención de llamadas (call centers).

Régimen de Contrato de Trabajo – Ley N° 20.744 – Texto Ordenado por decreto 390/1976.

Secretaría de Seguridad Social – Riesgos del Trabajo – Resolución 54/2001

Jurisprudencia

Cámara Federal de la Seguridad Social Capital Federal, Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Villagran, Francisco Cesar c/ Caja Nacional de Previsión para el Personal del Estado y Servicios Públicos - FA00310070 - 12/07/2000.

Cámara Nacional del Trabajo "Escalera, Orlando y otros c/ Aceros Zapla s/ diferencias de salarios" – fallo plenario N° 318.

Cámara Nacional del Trabajo “B. M. G. C/Synapsis Argentina S.R.L. y otro S/daños y perjuicios”, (23/06/11).

Cámara Nacional del Trabajo “T.F.S. C/Atento Argentina S.A. S/despido” (28/02/14).

Cámara de Apelaciones del Trabajo de la Provincia de Córdoba “Lambir, Maria Elsa c/Aguas Cordobesas SA s/Demanda”, Sala X (11/11/04).

C.N.TRAB.- Sala VII “Cela Oviedo Rodrigo Alexis c/Citytech S.A. s/despido”, Fallos 45195:4762 (2011).

Cámara Nacional de Apelaciones del trabajo, “Arocena, Graciela Liliana c/Telefónica de Argentina S.A. s/Acción Declarativa”, Capital Federal, Ciudad Autónoma de Bs. As. 18 de julio de 2014.

Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo - Mazza María Mercedes c/ Nextel Communications Argentina S.A. s/ accidente – acción civil - MJ-JU-M-78353-AR - 07/03/2013.

Corte Suprema de Justicia de la Nación “Rossano, Rodolfo Francisco Antonio
c/ANSeS – R 1761 – 15/12/2009

Sala 7º, “González, Carlos Edgardo v. Técnicas Ferroviarias S.A.”, 12/08/2004

Sala 10º, “Casimiro, René Horacio y otros v. Aceros Zapla S.A.”, 27/06/2006

Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro “Dufey Rosario
Beatriz c/Entretenimiento Patagónica S.A., (06/04/2005)