



Un mundo al teléfono

Experiencias de trabajadores de
telecentros a través del mundo

UNI telecom
global
union

Un mundo al teléfono

Experiencias de trabajadores de telecentros a través del mundo

Informe para UNI Global Union

Andrew Bibby

Septiembre 2009

Indice

Introducción	5
Around the world	6
Ayudar a los clientes – las compensaciones del trabajo en telecentros	8
Encontrar nuestro camino: Opciones de carrera en telecentros.....	8
Toma y daca: Flexibilidad justa	9
Dame un respiro	9
Primero la salud.....	10
Estrés, estrés y estrés	10
Más fuertes juntos	11
Algunos recursos.....	13

Un mundo al teléfono

Experiencias de trabajadores de telecentros a través del mundo

Introducción

Los telecentros han pasado a ser parte de nuestra vida cotidiana. Comprar y vender bienes, organizar viajes, poner en orden las finanzas o resolver problemas de TI, son parte de las numerosas tareas que en medida cada vez mayor se efectúan por teléfono.

Hoy en día centenares de miles de personas trabajan en una ocupación que hace quince años casi ni se conocía.

Hemos conversado con doce trabajadores y trabajadoras de telecentros del mundo entero. Se desenvuelven en sociedades y culturas diferentes, pero tienen mucho en común. Comparten el orgullo del profesionalismo que desean aportar a su trabajo y la satisfacción emanante de ayudar a los que llaman. Sus procesos de trabajo son similares y su tiempo de trabajo está controlado por los mismos sistemas automáticos de distribución de llamadas (ACD).

Ahora bien, aunque los procesos de trabajo son similares, las condiciones de trabajo pueden diferir enormemente. Algunos centros ofrecen buenas condiciones a su personal, pero otros están impulsados por metas de resultado poco realistas, en los que los seres humanos están supeditados a la tecnología, en los que el trabajo es agotador o incluso peligroso, y en los que es difícil brindar un servicio de calidad.

Esto es inaceptable. UNI Global Union lleva mucho tiempo luchando por que se provea un trabajo decente a los trabajadores de telecentros. Este informe, a través de las voces de la gente que trabaja cotidianamente en telecentros, sugiere maneras de lograrlo.



Por todo el mundo

Anna Bloomquist vive en Everett, una ciudad del estado de Washington, Estados Unidos. Trabaja para una importante empresa de telecomunicaciones. Atiende a clientes comerciales que tienen problemas con sus teléfonos celulares.

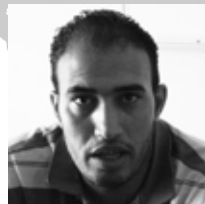


Rainer Hildenbrand tiene 55 años. Después de haber aceptado un retiro anticipado de su empleo anterior, hace seis años comenzó a trabajar en el telecentro del mayor proveedor de productos frescos de Australia, donde toma los pedidos de los comercios.



Asim Hussain vive en una pequeña ciudad belga ubicada cerca de la frontera con Holanda. Trabaja desde hace cuatro años para una empresa de telecentros belga multilingüe como asesor técnico de la mesa de ayuda. Tiene 30 años.

Sidney Ribeiro tuvo varios empleos, entre ellos, el de empleado bancario. Estaba desempleado cuando aceptó por primera vez un puesto en un telecentro y ahora trabaja en San Pablo para la misma empresa global que Cléia.

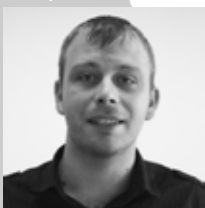


Haithem Ourghemmi tiene 29 años y trabaja desde hace cinco años para la filial tunecina de una empresa global de telecentros que tiene unos 250 centros en 47 países. Atiende llamadas de ventas y asesora a clientes del extranjero.

Cléia da Silva, de 19 años, vive y trabaja en San Pablo, Brasil. Desde hace tres meses trabaja en un telecentro dirigido por una filial internacional de telecentros de una importante empresa de telecomunicaciones europea.

Julian Izquierda vive en Dublín y trabaja desde hace siete años en un telecentro internacional perteneciente a una importante compañía aérea europea, donde

atiende llamadas relacionadas con viajes. Antes de tomar este empleo, trabajó en el telecentro de un banco en España. Tiene 45 años.



Lukás Cáp, de 28 años, es oriundo de Praga. Se mudó a Irlanda hace unos ocho años y trabaja en el departamento de reclamos del principal proveedor de servicios de telecomunicaciones irlandés. Este servicio se subcontrata a una importante empresa de servicios comerciales.

Eileen Redmond trabaja en el telecentro de la empresa de energía eléctrica estatal de Queensland, Australia. Trabaja allí desde hace siete años y es líder de equipo. Tiene poco más de cincuenta años.

Debbie Ellis trabaja en el telecentro de una importante empresa de taxis en Brisbane, Australia, que funciona las 24 horas del día. Tras trabajar nueve años en la industria, ahora se dedica a capacitar al personal si bien atiende llamadas de tanto en tanto.



Ericka Ivonne González Reyes lives in a town close to Mexico city and works an afternoon/evening shift doing sales and technical support at a call centre for a large Mexican telecom company. She is 31 and in her spare time studies food science at a university.



Carolina González Suárez, de 25 años, trabaja desde hace tres años en un telecentro en la Ciudad de México operado por una importante empresa de telecomunicaciones internacional, principalmente para atender consultas bancarias. Tiene a su cargo a su abuela de ochenta años, a su hermana (que está en silla de ruedas) y a su hermano adolescente, y dice que trabaja en el telecentro por necesidad.

Ayudar a los clientes – las compensaciones del trabajo en telecentros

El trabajo en telecentros está sometido a una gran disciplina, con tecnología automática de distribución de llamadas que controla la cantidad de ellas que recibe cada agente. Puede ser una experiencia deshumanizante, con los peores aspectos de la rutina de las líneas de montaje de la fabricación aplicadas al trabajo no manual.

“¿Un día típico? Como en todo telecentro. Llegas, entras en el sistema, te preparas y pones en marcha el ordenador y empiezas a tomar llamadas, una tras otra. Tienes un receso. Vuelves a empezar. Almuerzas, Nada especial. Algunas llamadas son difíciles de manejar. Algunos clientes no están contentos, Algunas cosas requieren mucha atención. Es algo estresante, pero te acostumbras”

Julian Izquierda (Irlanda)

El trabajo en telecentros no tiene por que ser tan robótico. Muchos de nuestros entrevistados dijeron que sentían la satisfacción de un trabajo bien hecho – siempre y cuando se les diese el tiempo de atender debidamente a los clientes.

“Me gusta ayudar a la gente... y poder encontrar una solución a los problemas de los clientes”

Anna Bloomquist (Estados Unidos)

“Los aspectos que me gustan son el contacto con la clientela y llegar a lograr algo. Tenemos muchas cosas diferentes que hacer, por eso no llega a ser realmente aburrido”

Rainer Hildenbrand (Australia)

“Donde trabajo tenemos diferentes responsabilidades, no nos limitamos a tomar llamadas – por ejemplo redactar cartas, fax, etc. Por consiguiente, hay algo de variedad”

Lukás Cáp (Irlanda)

Encontrar nuestro camino : Opciones de carrera en telecentros

Los trabajadores de telecentros efectúan un trabajo responsable, representando a sus empleadores ante

el público, pero, a menudo, se repudia considerándose no especializado y de ínfima importancia, tanto por parte del público en general, como por algunos empleadores.

“Al ser clasificados como trabajadores o trabajadoras de telecentros, la gente piensa que es un empleo sin importancia y mediocre. Es raro que se nos admire por ser un operador de televenta. Muy al contrario, te hacen sentirte rezagada. Los/ las teleoperadores(as) tienen que hacerse de respetar, para que los demás sepan que se trata de un trabajo digno”

Carolina González Suárez (México)

Las oportunidades de carrera limitadas y la baja calidad del empleo llevan a un importante movimiento de personal para muchos empleadores.

Por consiguiente, el trabajo en telecentros pasa a ser “simplemente un trabajo”, y, además, uno no muy bien remunerado. Muchos de nuestros entrevistados eran jóvenes, con dificultades en iniciar una verdadera “carrera” y a menudo tratando de combinar su trabajo con la continuación de su educación. Trabajadores de más edad, en paro o jubilados anticipadamente, también se encuentran en empleos de telecentros.

“Pasa a ser muy repetitivo, muy mecánico y no hay ningún otro nivel de promoción”

Ericka Ivonne González Reyes (México)

“Tenemos un sistema salarial a dos niveles de manera que cuanto más experiencia adquieras más dinero te dan, pero eso cesa al cabo de tres años”

Rainer Hildenbrand (Australia)

Los empleadores responsables abordan las cuestiones de desarrollo personal y la progresión de la carrera par el personal. Una de las entrevistadas explicó que su empresa valora la disciplina emanante del trabajo de telecentros, por lo que suele reclutar a personal de telecentros en otras áreas de sus actividades.

Otra elogia la oportunidad que se le había dado en materia de formación: “Esta empresa ha sido como una escuela para mí”, dijo.

“Hay muchas oportunidades en el empleo, Comencé como representante del servicio al

consumidor, me fui abriendo camino hasta un puesto superior. Seguidamente obtuve un trabajo haciendo procesos y, actualmente, estoy asignada a un puesto de directora de equipo ”

Eileen Redmond (Australia)

Toma y daca : Flexibilidad justa

Los telecentros exigen trabajar de manera flexible para poder hacer frente a los picos y valles de las llamadas entrantes o, en el caso de las llamadas salientes, las horas en que haya más probabilidades que los clientes respondan a la llamada.

Ahora bien, flexibilidad no tiene que ser sinónimo de inseguridad. Los trabajadores esperan a cambio de la flexibilidad un contrato permanente y la posibilidad de negociar sus listas de turnos.

“El trabajo en telecentros tiene una mala imagen – siempre con la connotación de precariedad e inestabilidad, dificultando la obtención de créditos bancarios, por ejemplo ”

Haithem Ourghemmi (Túnez)

“Pasé ocho meses con varios contratos temporales: contratos diarios, contratos semanales. Durante ese período siempre fui flexible y nunca me quejé: cualquier cosa por obtener un contrato fijo. Al cabo de esos ocho meses por fin me ofrecieron uno, aunque incluía un período de prueba ”

Asim Hussain (Bélgica)

Los turnos de trabajo pueden llevar a dificultades de compaginación de vida privada y vida profesional. Por ejemplo, Carolina nos dijo que trabaja hasta las diez de la noche y, después, tiene un trayecto de setenta minutos en transporte público para llegar a su casa.

Los turnos que cambian de una semana a otra pueden ser problemáticos, especialmente para trabajadores(as) de telecentros que también tratan de seguir estudios y los que tienen responsabilidades familiares. Como dijo un entrevistado, turnos regulares serían una gran ayuda: “Así, los/las trabajadores(as) sabrían a qué atenderse y podrían planificar su vida fuera del trabajo.”

“Tenemos que insertar una noche por semana. Podemos decir el día que preferimos, pero pocas

veces se toma en cuenta en el programa. Reservar una noche por semana para un curso o un ejercicio es prácticamente imposible ”

Asim Hussain (Bélgica)

“No tenemos el fin de semana. Esto dificulta vernos y reunirnos con la familia y los amigos que no trabajan el fin de semana. Es difícil para los que tienen familia, especialmente con niños, a los que no pueden sacar a pasear durante el fin de semana. Si me casase, sería problemático llevar una vida de familia con este tipo de trabajo ”

Haithem Ourghemmi (Tunisia)

Varios(as) de los entrevistados(as) que trabajan en telecentros en los que hay reconocimiento sindical comentaron que el sindicato había ayudado a negociar primas suplementarias por el trabajo nocturno, de fin de semana y en días feriados. Remuneraciones de este tipo reconocen los inconvenientes del trabajo por turnos y pueden ayudar a la dirección a asegurar que su personal está disponible cuando se necesita: como nos dijo una persona, “aquí el personal prefiere trabajar los fines de semana debido al pago de primas”.

Dame un respiro

La distribución automática de llamadas encamina llamadas al personal constantemente y es necesario salirse activamente del sistema para tomar un descanso.

Los/las trabajadores(as) informan que usualmente los recesos son demasiado cortos y poco flexibles. Una mencionó su sensación de estar “encadenada a su escritorio”.

Los derechos humanos fundamentales están subordinados a las presiones de trabajo.

“Si trabajas ocho horas al día, tienes derechos a un receso pagado de treinta minutos. Si son seis horas, apenas tienes un poco más de 22 minutos para comer un bocadillo. Pero no podemos tomar esos recesos cuando queramos: tenemos que inscribirnos en una lista. Si llama un montón de clientes, bien solemos tener que esperar horas antes de poder parar, lo que significa que almorzamos a los dos o las tres de la tarde. Ir al baño es otro problema. Podemos ir cuando nos apetezca, pero se nos deduce el tiempo de

nuestro receso. Me parece vergonzoso”

Asim Hussain (Bélgica)

“A veces media hora no es suficiente, especialmente si tienes que ir a hacer algo durante tu receso de almuerzo, v.g. ir a la farmacia”

Debbie Ellis (Australia)

“Tienes que atender a solicitudes telefónicas de los clientes ocho horas todos los días, y tienes derecho a un receso de 40 minutos, divididos en cuatro breves pausas de diez minutos. Y siempre depende de las exigencias del trabajo – a veces no puedes ir al receso porque tienes clientes en línea”

Haithem Ourghemmi (Túnez)

Primero la salud

Para que los telecentros sean eficaces y seguros, los empleadores tienen que invertir regularmente en la tecnología.

Escatimar en las instalaciones para el personal genera riesgos inaceptables. En un telecentro, las pantallas de los ordenadores se habían colocado sobre viejas mesas desvencijadas, describiéndose el patio como “un criadero de ratas”.

Detalles pequeños, como el tipo de sillas suministradas o la posibilidad de ajustar la altura de la estación de trabajo, son sumamente importantes para los trabajadores, que tienen que pasar todos los días laborales en la misma postura.

“El escritorio tiene que ser ajustable, para que puedas bajarlo o subirlo, porque las personas no tienen la misma estatura”

Rainer Hildenbrand (Australia)

“Los locales son otra cuestión: los asientos no eran buenos, nada ergonómicos, y hemos comenzado a sufrir de la espalda. Las separaciones eran bastante malas, la verdad es que si se declara alguna enfermedad, v.g. una epidemia de gripe, todos corremos peligro”

Carolina González Suárez (México)

La luz y la calefacción también son importantes. El aire acondicionado, requerido para mantener fresco el equipo de TI, mantenía parte de un lugar de trabajo por

lo menos cuatro grados más caliente que la otra. Esto tal vez fuese bueno para el equipo, dijo, pero no para la salud del personal del telecentro.

Problemas como estos pueden abordarse. La presión de los sindicatos ha llevado a importantes mejoras en cuanto a la salud y la seguridad en muchos de estos telecentros. Una entrevistada de Australia elogió su lugar de trabajo, diseñado para ser totalmente accesible a personas en silla de ruedas, incluyendo mesas de altura ajustable.

Estrés, estrés y estrés

“La situación de estrés es bastante fuerte porque desde el momento en que te sientas es marcar, marcar y marcar. Evidente la presión impuesta por el supervisor es ventas, ventas y ventas, queremos ventas y más ventas”

Carolina González Suárez (México)

A muchos trabajadores y trabajadoras de telecentros su trabajo les parece sumamente estresante.

La utilización de tecnología aumenta la presión. Las llamadas se alinean y se distribuyen automáticamente a cada agente a medida que estos se liberan, así que, habitualmente, hay pocas posibilidades de un espacio de respiro. Normalmente, los agentes tienen metas con respecto al número de llamadas que tienen que tomar por hora. Reina una presión fuerte para acortar las llamadas y acelerar el trabajo.

La utilización de guiones (formularios establecidos que los agentes deben utilizar) en algunos telecentros se suma al estrés y priva al telecentros del control de sus propios procesos de trabajo.

Varios entrevistados comentaron la manera en que las metas cuantitativas afectan a la calidad de su trabajo. Rainer señaló se le evaluaba por el número de llamadas que tomaba por hora, a pesar de poder realizar más ventas para su empresa de poder atender en detalle las necesidades específicas de un cliente – “Si tengo que orientar a un cliente, necesito más tiempo para ello”, nos dijo.

“El estrés suplementario emana esencialmente de los objetivos impuestos por mis superiores, por ejemplo el número de llamadas que deben

tratarse diariamente, las restricciones relativas a su duración, el número de segundos para finalizar las llamadas, etc.”

Asim Hussain (Bélgica)

Satisfacer los objetivos cuantitativos todavía resulta más estresante, si estos objetivos están vinculados con las ventas. Como lo resumió brevemente un entrevistado: “Las cifras y los beneficios son lo que importa aquí”, dijo.

“Este trabajo me parece estresante principalmente debido al sistema de cuotas que se me impone y al sistema de medida cambiante por el que se me evalúa”

Anna Bloomquist (Estados Unidos)

“En el momento en que se efectuaba mi graduación ... me dedujeron puntos en lo concerniente a mis ventas aduciendo que un mes había efectuado un excelente nivel de ventas y el siguiente el nivel era muy mediocre. Simplemente por no ser constante rebajaron el resultado final”

Julian Izquierda (Irlanda)

Un estricto control de los resultados junto con metas de ventas y de llamadas tratadas muy elevadas puede conducir a intimidación en el lugar de trabajo. Una entrevistada dijo: “Los directores o los supervisores pueden decir “Puedo actuar como me parezca con usted, si queda mal conmigo”, la verdad es que es bastante inquietante.

Los/las entrevistados(as) atrajeron a la atención el alto grado de control y de supervisión de los trabajadores, característica de numerosos telecentros. El control encubierto (v.g. supervisores que escuchan las llamadas a medida que se toman sin que el agente lo sepa) es particularmente estresante.

“Si fuese la encargada, cambiaría el sistema de control, para que hubiese menos”

Cléia da Silva (Brasil)

El estrés está reconocido internacionalmente con una cuestión de salud y seguridad en el trabajo y los empleadores deberían de tomar medidas para asumir sus responsabilidades con respecto a su personal. Algunos directores de telecentros tratan de abordar esta cuestión. Uno de nuestros entrevistados dijo que su director trataba de ser comprensivo cuando un

miembro del personal acababa de lidiar con un cliente excepcionalmente desagradable: “en efecto decía “¿quiere hacer un pequeño descanso?” Otro mencionó el programa de asistencia a los empleados que ofrecía apoyo al personal.

Más fuertes juntos

Trabajar en un telecentro puede ser una experiencia positive. La mayoría de los/las entrevistados(as) tenían la sensación de que una presencia sindical contribuía a mejorar la situación.

Un trabajador dijo “Me parece una insensatez no estar en un sindicato. Como persona individual no tienes poder de negociación, pueden hacer contigo lo que les venga en gana.”

“Es importantísimo tener una presencia sindical en los telecentros. Empecé a trabajar en este centro en una época en la que no la había. Era difícil criticar las decisiones de la dirección. El despido era el destino de todo el que se quejase o tratase de afirmar sus derechos. La presencia del sindicato en el centro ha contribuido a minimizar los abusos de poder, ha sensibilizado con respecto a los derechos y los deberes de los trabajadores y ha mejorado las condiciones generales de trabajo”

Haithem Ourghemmi (Tunisia)

“Ayuda mucho pertenecer a un sindicato. Tenemos un convenio colectivo y, por consiguiente, se evitan muchas irregularidades y un comportamiento caótico de la compañía. Cuando llegó el sindicato, cambiaron muchas cosas, de los locales al comportamiento de personal de más nivel con nosotros. Me parece que el ambiente es mucho mejor desde la llegada del sindicato”

Ericka Ivonne González Reyes (México)

Investigación académica recientemente efectuada indica niveles relativamente altos de negociación colectiva en telecentros a nivel internacional, situada en alrededor de 40%. Esa misma investigación comprobó que justo más de la mitad de los telecentros tiene alguna forma de representación colectiva.

Sin embargo, algunos trabajadores siguen sin gozar de la libertad de adherirse a un sindicato o de participar

libremente en actividades sindicales. Un entrevistado habló de persecución: “Los directores tratan de acosarme y de hacerme sentir incómodo”.

Este tipo de comportamiento de la dirección es deplorable e infringe los derechos laborales fundamentales reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo. También es muy corto de vista. Tres entrevistados opinaron que la representación y el reconocimiento colectivos no solamente eran beneficiosos para la fuerza de trabajo, sino también para la empresa. Como dijo Hielen: “Ofrece una base sólida a la dirección y a los empleados – no debe beneficiar a uno o al otro. Hay que negociar un acuerdo que convenga a todos.”

“Funciona en ambos sentidos, para la gente y para la empresa, es mejor tener un convenio colectivo, un conjunto de derechos para todos y cada uno”

Rainer Hildenbrand (Australia)

Este tipo de enfoque ha sido reconocido en Europa, donde en 2004 UNI y la organización de empleadores ETNO convinieron en común las Directrices Europeas para los Centros de Servicio a la Clientela. Estas directrices establecen un conjunto de principios para telecentros, diseñados para producir empleo de calidad y un alto nivel de servicio a la clientela. “Los que en estos centros de servicio a la clientela muestran su interés en asegurar la satisfacción del trabajo y el desarrollo de sus empleados son los garantes del futuro de esta actividad”, afirma la declaración.

También es la experiencia de muchos(as) de nuestros entrevistados(as). Cuando preguntamos a Debbie sobre la opinión de su empleador con respecto al reciente convenio colectivo innovador para el telecentro, respondió inmediatamente: “¿La dirección? Creo que están encantados.”

Algunos recursos

Carta de UNI Global Union para Telecentros :

www.callcentreaction.org

Directrices Europeas para los Centros de Servicio a la Clientela

(Convenidas en común por UNI-Europa Telecom y la Asociación europea de operadores de redes de telecomunicación, como parte del proceso de diálogo social europeo). Disponible en :

www.callcentreaction.org

Informe Mundial sobre Telecentros: Perspectivas Internacionales en materia de gestión y empleo

<http://www.ilr.cornell.edu/globalcallcenter/>

