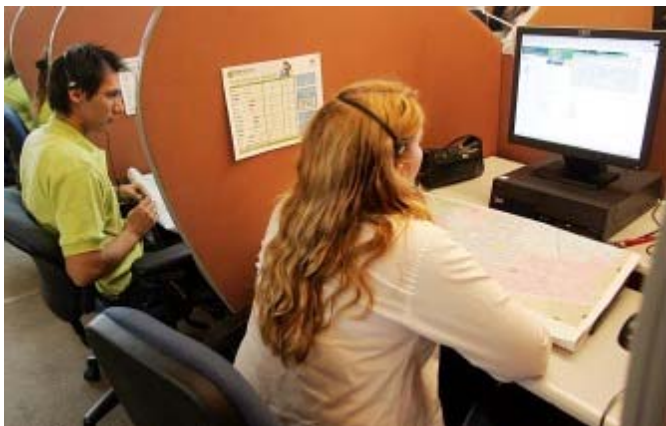


**Estudio advierte por sueldos “deteriorados” y alto estrés laboral**

## CONDICIONES LABORALES DE LOS CALL CENTER

**Los salarios no superan los \$250.000, en una actividad marcada por la alta rotación, el ausentismo, el trabajo rutinizado, el excesivo control y el clima laboral conflictivo, señala estudio de la Dirección del Trabajo.**



Industria de call center en Chile crea 30.000 empleos, de acuerdo a estudio de la DT. Mario Ruiz

El **sueldo** promedio para los **trabajadores de call center** en el país no supera los \$250.000, en un sector que otorga 30.000 empleos y que es utilizado preferentemente por jóvenes y mujeres.

Así lo indica el **estudio** “Atendiendo a los Clientes de los Clientes. La industria del call center y sus condiciones laborales”, realizado por la **Dirección del Trabajo** (DT), donde se advierten una serie de problemas laborales como **alta rotación, ausentismo**, trabajo rutinizado, excesivo control y clima laboral conflictivo.

Desde el 2009 hasta ahora, la **DT emitió 487 sanciones a 23 empresas** del sector por **infracciones** en materia de **remuneraciones** (145); **contratos** (135); **jornada de trabajo**; DFL N°2 (46); Higiene y seguridad (41); previsión (12); negociación colectiva (11) y protección a la maternidad (2).

### SALARIOS

Según el **estudio**, el nivel de salarios se ve presionado a la baja por la alta competencia de costos laborales proveniente del extranjero, donde se paga menos. “En este panorama, no se ve con claridad cómo esta actividad podría llegar a constituirse en una industria capaz de generar servicios de mayor nivel agregado y empleo de calidad”, se afirma.

Entre las conclusiones se sostiene que la competencia por los costos de mano de obra **“y el consecuente deterioro de los salarios del rubro”**, perjudica el desarrollo del sector.

## PROBLEMAS

La investigación fue presentada por la **directora del Trabajo, María Cecilia Sánchez**, en la Universidad Central. De acuerdo a la investigación, la principal inquietud de los empresarios del sector es la alta **rotación laboral** "que produce un enorme costo en búsqueda, selección, capacitación y entrenamiento de nuevos teleoperadores".

Otros problemas mencionados son "el alto nivel de **ausentismo**, los frecuentes atrasos y el uso indiscriminado de licencias médicas".

Para los **trabajadores**, los principales inconvenientes son la rutina laboral, el excesivo control y monitoreo durante la jornada, el clima laboral de conflicto, debido a la estructura jerárquica, y la regulación emocional que deben tener los teleoperadores para contactarse con los clientes.

"Si a todas estas situaciones se suma la **inestabilidad e incertidumbre que genera en los trabajadores el salario flexible** y las jornadas de trabajo cambiantes, se conforma un panorama que contribuye a crear un tipo de trabajo y un ambiente laboral estresante", indica el estudio.

Según la DT, la productividad al interior de los **call center** debe apuntar al mejoramiento de las condiciones laborales para bajar las tensiones y mejorar el **clima** de trabajo, pues "no basta con charlas de motivación, ni con el establecimiento de nuevos mecanismos de incentivo a la producción", se afirma.

Roberto Valencia /Nación.cl  
Miércoles 25 de mayo de 2011