

DIRECCIÓN DEL TRABAJO ESTÁ ABIERTA A AUMENTAR FISCALIZACIÓN EN LOS CALL CENTER

Directora María Cecilia Sánchez instó a los trabajadores a denunciar infracciones, al exponer durante el lanzamiento de un estudio elaborado por esa institución sobre este emergente sector de servicios.



Andrea Fraga, jefa Departamento de Estudios DT; María Cecilia Sánchez, Directora Nacional del Trabajo; Miguel Angel Vega, Call Center SurAsistencia; Rodrigo Navarro, OTS Consulting, y la investigadora de la DT, Gabriela Morales.

"Los empleadores deben cumplir con la ley, eso es intransable", enfatizó María Cecilia Sánchez, Directora del Trabajo, durante el lanzamiento del estudio "Atendiendo a los clientes de los clientes. La industria del call center y sus condiciones laborales", realizado esta mañana en dependencias de la Universidad Central, en Santiago.

El estudio, de carácter exploratorio y uno de los primeros en el país, fue desarrollado durante 2010 por Gabriela Morales y Verónica Uribe-Echevarría, sociólogas de la Dirección del Trabajo, junto con trabajadores, empresarios y académicos vinculados a los call center.

Sánchez explicó que "uno de los problemas más frecuentes -de los trabajadores de call center- es el de la jornada de trabajo, porque hay una multiplicidad de turnos y eso provoca que a veces no haya tiempo para que los trabajadores planifiquen su semana". Agregó que la Dirección del Trabajo está en condiciones de fiscalizar más, pero que para ello requiere que los dirigentes sindicales le informen de las infracciones que enfrenten.

Dentro de las principales materias sancionadas por la Dirección del Trabajo, entre enero de 2009 y abril de 2011, en las 23 empresas de call center en Chile, figuran: remuneraciones (145 sanciones); contrato de trabajo (135 sanciones), y jornada de trabajo (84 sanciones). El total de sanciones en ese periodo alcanza a 479.



Gabriela Morales; Tamara Muñoz, presidenta de la Federación de Trabajadores de Call Center; Miguel Angel Vega, y Rodrigo Navarro.

Destaca entre los datos del estudio que el promedio mensual de ingreso de los teleoperadores que trabajan

División Difusión y Comunicaciones

por 30 horas semanales es de 217.095 pesos, mientras que para los que trabajan por jornada completa (45 horas) es de 245 mil 600 pesos.

Las investigadoras concluyen que para desarrollar esta industria "es necesario profesionalizarla y ofrecer servicios de mayor valor agregado o bien de mayor calidad, aprovechando las garantías que posee el país en el sentido de estabilidad social, política, institucional y económica, que facilitan la atracción de inversiones y demandas de servicios del exterior".

En la actividad participaron Rodrigo Navarro, académico de la Universidad Central y director de OTS Consulting, Tamara Muñoz, presidenta de la Federación de Trabajadores de Call Center y Miguel Angel Vega, subgerente de la empresa trasnacional de Call Center SurAsistencia.

25-May-2011