



Anexos

Tesis:

**"Internet y la acción sindical"
El caso de los call centers en Argentina.**

Andrea Raquel Gonzalez

DNI: 29414538

LEG. 10854/1

Director: José Eduardo Jorge

Junio 2009

Índice Anexos

Anexo I: Actividades y publicaciones de Teleperforados

I - Proyecto de ley presentado por FOETRA Bs. As. Atención, recepción y emisión de conexiones telefónicas y Telemáticas. Ley básica del Teleoperador.....	Pág. 2
II - El personaje la muerte de TP en la distribución del segundo boletín.....	Pág. 10
III- La marcha de las caretas por la promulgación de la ley del teleoperador, primer escrache Teleperformance.....	Pág. 10
IV- Tercer Boletín de Teleperforados.....	Pág. 11
V- Charla en la UBA, otro camino	Pág. 18
VI- Texto de la denuncia de las condiciones de higiene y seguridad en Teleperformance	Pág. 19
VII- Volante de convocatoria a Artehago. Encuentro interdisciplinario realizado por la agrupación Teleperforados y los trabajadores de Atento.....	Pág. 25
VIII- Cuarto y último boletín de la agrupación.....	Pág. 26
IX- Carta de los trabajadores de Back office a recursos humanos.....	Pág. 34
X- Volante y fotos del escrache por los despidos en Back office.....	Pág. 36
XI- Caravana de escraches contra la precarización laboral.....	Pág. 39
XII- Volante que denuncia las condiciones del nuevo edificio.....	Pág. 41
XIII- Volante denunciando las intoxicaciones de trabajadores por negligencia de la empresa.....	Pág. 42
XIV- Escrache por despidos a trabajadores intoxicados por la empresa.....	Pág. 43
XV- Carta abierta de una activista de Teleperforados despedida.	Pág. 44
XVI- Volante de la primera elección de delegados en Teleperformance.....	Pág. 45

Anexo II: La página Web en Imágenes

I- La página Web.....	Pág. 47
II- Inicio.....	Pág. 47
III- Introducción.....	Pág. 48
IV- Los boletines.....	Pág. 50
V- Asesoramiento & Descargas.....	Pág. 50
VI- DescargArte.....	Pág. 50
VII- Suscripción al mailing.....	Pág. 52
VIII- Recomendá Teleperforados	Pág. 52

Anexo III: Las categorías del foro

Tabla I - Reunión abierta

Tabla I. I. Notas 2005.....	Pág. 54
Tabla I. II. Palabras 2005	Pág. 54
Tabla I. III. Notas 2006	Pág. 55
Tabla I. IV. Palabras 2006.....	Pág. 56
Tabla I. V. Notas 2007.....	Pág. 58
Tabla I. VI. Palabras 2007	Pág. 58

Tabla II- Reencuadramiento

Tabla II. I. Notas 2005.....	Pág. 59
Tabla II. II. Palabras 2005.....	Pág. 59
Tabla II. III. Notas 2006.....	Pág. 60
Tabla II. IV. Palabras 2006.....	Pág. 60
Tabla II. V. Notas 2007.....	Pág. 61
Tabla II. VI. Palabras 2007.....	Pág. 61

Tabla III- Desahógate

Tabla III. I. Notas 2005	Pág. 61
Tabla III. II. Palabras 2005	Pág. 62
Tabla III. III. Notas 2006	Pág. 63
Tabla III. IV. Palabras 2006	Pág. 64
Tabla III. V. Notas 2007	Pág. 65
Tabla III. VI. Palabras 2007	Pág. 66

Tabla IV- Asesoramiento

Tabla IV. I. Notas 2005	Pág. 67
Tabla IV. II. Palabras 2005	Pág. 68
Tabla III. III. Notas 2006	Pág. 68
Tabla IV. IV. Palabras 2006	Pág. 69
Tabla IV. V. Notas 2007	Pág. 69
Tabla IV. VI. Palabras 2007	Pág. 70

Tabla V- Noticias

Tabla V. I. Notas 2005	Pág. 71
Tabla V. II. Palabras 2005	Pág. 71
Tabla V. III. Notas 2006	Pág. 72
Tabla V. IV. Palabras 2006	Pág. 73
Tabla V. V. Notas 2007	Pág. 74
Tabla V. VI. Palabras 2007	Pág. 75

Tabla VI- Home Page

Tabla VI. I. Notas 2005	Pág. 75
Tabla VI. II. Palabras 2005	Pág. 76

Tabla VI. III. Opinión 2005	Pág. 76
Tabla VI. IV. Notas 2006	Pág. 76
Tabla VI. V. Palabras 2006	Pág. 77
Tabla VI. VI. Opinión 2006	Pág. 78
Tabla VI. VII. Notas 2007	Pág. 79
Tabla VI. VIII. Palabras 2007	Pág. 80
Tabla VI. IX. Opinión 2007	Pág. 80

Anexo IV: Tablas estadísticas de las notas del foro

I- Reunión abierta

Tabla I. I. Notas Año 2005	Pág. 83
Grafico I. I. Notas Año 2005	Pág. 83
Tabla I. II. Notas Año 2006.....	Pág. 83
Grafico I. II. Notas Año 2006.....	Pág. 83
Tabla I. III. Notas Año 2007.....	Pág. 84
Grafico I. III. Notas Año 2007.....	Pág. 84

II- Reencuadramiento - Todos somos telefónicos

Tabla II. I. Notas Año 2005.....	Pág. 84
Grafico II. I. Notas Año 2005.....	Pág. 84
Tabla II. II. Notas Año 2006.....	Pág. 85
Grafico II. II. Notas Año 2006.....	Pág. 85
Tabla II. III. Notas Año 2007.....	Pág. 85
Grafico II. III. Notas Año 2007.....	Pág. 85

III- Desahógate - Pateá el Tablero

Tabla III. I. Notas Año 2005.....	Pág. 86
Grafico III. I. Notas Año 2005.....	Pág. 86
Tabla III. II. Notas Año 2006.....	Pág. 86
Grafico III. II. Notas Año 2006.....	Pág. 86
Tabla III. III. Notas Año 2007.....	Pág. 87
Grafico III. III. Notas Año 2007.....	Pág. 87

IV- Asesoramiento legal

Tabla IV. I. Notas Año 2005	Pág. 87
Grafico IV. I. Notas Año 2005	Pág. 87
Tabla IV. II. Notas Año 2006	Pág. 88
Grafico IV. II. Notas Año 2006	Pág. 88
Tabla IV. III. Notas Año 2007	Pág. 88
Grafico IV. III. Notas Año 2007	Pág. 88

V- Noticias

Tabla V. I. Notas Año 2005	Pág. 89
Grafico V. I. Notas Año 2005	Pág. 89
Tabla V. II. Notas Año 2006	Pág. 89
Grafico V. II. Notas Año 2006	Pág. 89
Tabla V. III. Notas Año 2007	Pág. 90
Grafico V. III. Notas Año 2007	Pág. 90

VI- Noticias y novedades - home page

Tabla VI. I. Notas Año 2005	Pág. 90
Grafico VI. I. Notas Año 2005	Pág. 90

Tabla VI. II. Notas Año 2006	Pág. 91
Grafico VI. II. Notas Año 2006	Pág. 91
Tabla VI. III. Notas Año 2007	Pág. 91
Grafico VI. III. Notas Año 2007	Pág. 91
 Anexo V- Entrevistas	
I- Luciana G	Pág. 93
II- Nicolás B	Pág. 108
III- Agustina P	Pág. 121
IV- Stella S	Pág. 127
V- Alina G	Pág. 138
 Anexo VI- Formulario de la encuesta	
I- Formulario de la encuesta	Pág. 145

Anexo I

Actividades y publicaciones
de Teleperforados

I - Proyecto de ley presentado por FOETRA Bs. As.

Atención, recepción y emisión de conexiones telefónicas y Telemáticas.

LEY ESPECIAL BÁSICA DEL TELEOPERADOR.

Artículo 1º: Teleoperador/a: A los fines de esta ley, se considera Teleoperador/a a toda persona que desempeñe tareas de atención, recepción y/o emisión de conexiones telefónicas y/o telemáticas, durante un mínimo de tres (3) horas diarias en forma continua, efectuando, entre otras, las labores de enlace entre distintos usuarios y/o sistemas; atención, información y/o asesoramiento de aspectos técnicos, comerciales y/o administrativos; venta y/o promoción de productos y/o servicios, incluidas aquellas que sean realizadas con la asistencia de video teclados y/o sistemas de informática o terminales, o cualquier otro método actual o futuro, diseñado a tales fines.

Artículo 2º: **Ámbito de aplicación:** Las disposiciones de esta ley serán aplicables en todas las empresas, dependencias o instituciones que desempeñen su actividad en el territorio nacional.

Los/as teleoperador/as que presten sus servicios en la actividad telefónica se registrarán por esta ley, sea que el contrato de trabajo se haya celebrado en el país o fuera de él; en cuanto se ejecute en su territorio.

Artículo 3º: **Jornada:** La jornada de trabajo diaria no podrá exceder de seis (6) horas, y será equivalente en cuanto a condiciones, escala salarial y demás cláusulas especiales que se pacten individualmente, a la jornada establecida en la Ley 11.544, o a la establecida por convenio colectivo, si ésta fuera menor.

La jornada de trabajo íntegramente nocturna no podrá exceder de cinco (5) horas y treinta (30) minutos, entendiéndose por tal la que se cumpla entre la hora veintiuna de un día y la hora seis del siguiente.

Cuando se alternen horas diurnas con nocturnas se reducirá proporcionalmente la jornada o se pagarán los minutos de exceso como tiempo suplementario según las pautas del artículo 201 de la Ley 20.744.

El trabajo prestado por el /a teleoperador/a no podrá exceder de cinco (5) días por semana.

Artículo 4º: **Descansos:**

1- **Descanso hebdomadario:** en aquellas tareas que requieran una atención continua, el/la empleador/a deberá proceder de forma tal que a cada trabajador/a le corresponda el goce del descanso semanal, en al menos dos fines de semana por cada mes trabajado.

2- **Descanso durante la jornada diaria:** el/la trabajador/a gozará diariamente, de un descanso de 30 minutos al promediar la jornada. En caso de jornadas reducidas, el descanso será proporcional a dicha jornada.

3- **Descanso visual:** el/la trabajador/a gozará de un descanso visual de 15 minutos cada dos horas trabajadas. Este descanso no se compensará con el que se otorgue diariamente durante la jornada.

4- **Descanso compensatorio:** el/la trabajador/a que por razones del servicio deba trabajar en feriados nacionales, percibirá sus haberes con un incremento del 100%, sin perjuicio del franco compensatorio correspondiente.

5- **Pausa entre llamadas:** los sistemas de comunicación deberán respetar una pausa mínima de 10 segundos entre llamada y llamada.

Artículo 5º: **Condiciones ambientales:** los establecimientos deberán respetar las condiciones ambientales que seguidamente se establecen:

- 1- Iluminación: la iluminación ambiental deberá garantizar un mínimo de 500 lux, con un contraste sobre la superficie de la pantalla que en ningún caso deberá ser menos de 6:1 (en la zona cercana a la pantalla deberá haber una iluminación 6 veces menor que en el ambiente general).
- 2- Temperatura del aire: deberá oscilar entre los 21°C y los 23°C.
- 3- Humedad relativa ambiente: deberá oscilar entre 40% y 65%.
- 4- Velocidad del aire: no podrá ser inferior a los 0,1 m/s.
- 5- Temperatura en el nivel del piso: no podrá ser superior a 4 °C de la temperatura promedio ambiental.
- 6- Ruido: en ningún caso se deberán superar los siguientes valores de presión acústica: 70db (A) para tareas rutinarias, 55db (A) para tareas con alto contenido intelectual, 40db (A) para tareas que requieran comunicación verbal.
- 7- Los establecimientos donde presten sus servicios los/as teleoperador/as deberán contar con salas y lugares de reposo y descanso silentes. Deberán contar además, con vestuarios, comedor y baños suficientes, de acuerdo a la dotación del personal involucrado.

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social designará al organismo de contralor de la presente ley, que deberá además, establecer los parámetros definitivos de condiciones mínimas de higiene y seguridad ambiental.

Dicho organismo deberá establecer condiciones adecuadas que observen la correcta ergonomía del puesto de trabajo en todos sus aspectos.

Artículo 6º: Organización del proceso de trabajo: La fijación de los tiempos máximos de duración de las llamadas deberá tener en cuenta la experiencia de los trabajadores. A los fines del establecimiento del límite de duración máxima de las llamadas, se garantiza la efectiva participación de la asociación profesional de trabajadores de la actividad telefónica.

Artículo 7º: Metodología de control en el trabajo: Los controles del trabajo realizados por intermedio de escuchas tendrán carácter exclusivamente correctivo y serán comunicados al trabajador con antelación suficiente.

Se prohíbe la utilización de métodos de control de trabajo clandestinos.

Artículo 8º: Exámenes médicos: el/la trabajador/a deberá someterse a los exámenes médicos que a continuación se detallan:

- 1- Examen preocupacional, tomando en cuenta las exigencias del puesto.
- 2- Exámenes médicos periódicos, que se realizarán una vez al año, los cuales consistirán en: examen clínico completo, audiometría, examen de la vista, examen neuropsiquiátrico y psicológico, electroencefalograma, análisis de orina, radiografía de tórax y columna, sin perjuicio de otros que el organismo de contralor determine.

Se deberá entregar al trabajador una copia de cada uno de los exámenes citados.

Dicha información constituirá el legajo médico del/a trabajador/a.

De conformidad con lo establecido por el artículo 19 del Decreto 170/96, la organización sindical, las empresas y las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo, deberán establecer disposiciones relativas a los riesgos específicos del trabajo de los teleoperadores/as, sin perjuicio de las exigencias contenidas en la legislación vigente.

Artículo 9º: Enfermedades profesionales: La autoridad de aplicación deberá instrumentar los medios necesarios para que la organización sindical de la actividad telefónica, las empresas y las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo, incorporen las

enfermedades profesionales que estimen corresponder al Decreto 658/96, que se deriven de las tareas particulares desarrolladas por el/la teleoperador/a, y/o de las condiciones en las cuales se desempeña la actividad.

Artículo 10º: Jubilación ordinaria: Incorpórese al teleoperador/a en el régimen especial de jubilación dispuesto en el Art. 157 de la Ley 24.241.

Establézcase, para acceder a la jubilación ordinaria por el régimen general, el máximo de reducción en edad y años de aportes fijados en dicho artículo.

En el caso de trabajadores/as que se hubieran desempeñado en otras actividades, el cálculo deberá ser efectuado proporcionalmente, conforme la regla indicada en el párrafo precedente.

Conforme la norma citada en el primer párrafo, estipulase el aporte adicional de los/as empleadores/as en el 5%.

Artículo 11º: Disposiciones aplicables: Se declaran aplicables, salvo colisión con norma expresa de esta ley, las disposiciones contenidas en el Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la Ley N° 20.744 (t.o. 1976).

Artículo 12º: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El propósito que guía el presente proyecto de ley es establecer garantías legales específicas en atención a la defensa de la salud física, psíquica y mental del/a teleoperador/a como así también la calidad de los servicios, los niveles de atención y regularidad que por intermedio de éstas personas se presta a la ciudadanía.

La tarea del teleoperador/a reviste características complejas, propias de una actividad profesional específica, que requiere condiciones de trabajo particulares y especiales. Nos referimos a las personas que realizan la tarea de atención y/o recepción de enlaces telefónicos entre distintos usuarios y/o sistemas y al que definimos como teleoperador/a.

El trabajo de los/as teleoperador/as viene emergiendo como una actividad cada vez más extendida a diferentes esferas de la actividad económica. Las condiciones actuales han hecho que muchas empresas o reparticiones incorporaran esta forma de actividad de manera creciente utilizando trabajadores propios, contratados en forma directa o utilizando los servicios a través de "terceros" como pueden ser los llamados "Call Center" o "Centros de atención de llamadas". El trabajo de "Teleoperador/a" tiende a masificarse con la incorporación a gran escala de los video teclados, los sistemas informáticos, el software y el abaratamiento de las comunicaciones telefónicas y "virtuales". Todos estos cambios y modificaciones afectan sustantivamente el proceso de trabajo.

El alcance de esta iniciativa afecta a todos/as los/as trabajadores/as comprendidos/as en nuestra definición de teleoperador/a (Art. 1º) abarcando las formas, funciones y dependencias más diversas, sean estas públicas o privadas: desde la venta telefónica o de tarjetas, pasando por los servicios de atención de líneas gratuitas (0800), radio mensaje, atención de emergencias, auxilio mecánico, consultas y trámites bancarios,

asistencia comercial, pago de servicios, información, operadora, atención al cliente entre otras actividades.

Según informes del sector la actividad desarrollada por teleoperadores/as continuará creciendo de manera significativa en los próximos tiempos. Y si bien el avance tecnológico fue utilizado durante muchos años para flexibilizar y "agilizar" a los trabajadores en tareas que ya de por sí eran insalubres; las premisas del avance tecnológico no pueden sostenerse por más tiempo como un "determinismo técnico" que inevitablemente se impone a los/as trabajadores/as. La persona que se desempeña como teleoperador/a debe dejar de ser considerado/a como un simple anexo de la computadora.

Es probable que esta iniciativa cuente con resistencias. Existe una corriente minoritaria pero muy fuerte de opinión que considera que determinadas áreas de mercado que aparecen pujantes y en expansión deben alejar de sus costas cualquier intromisión estatal que las distorsione. Adelanto que las medidas que aquí proponemos no se oponen al desarrollo, pero exigen de los mismos derechos para quienes son sujetos de ese progreso: sus trabajadores y trabajadoras.

Hemos comprobado que la lógica mercantil librada a su propio impulso sin las debidas previsiones, puede ser generadora de enormes ganancias pero invariablemente deviene en actividad cuasi esclavista si elementales derechos ciudadanos y personales no se protegen.

Antecedentes

Tal como ocurre en materia de radiodifusión, a nuestra democracia parece costarle superar algunos marcos normativos que tuvieron origen en decisiones de gobiernos que no fueron electos conforme al principio de la soberanía popular. En el caso que nos ocupa, tenemos que empezar por remitirnos al Decreto del gobierno militar que lleva el número 4645 y data del 20 de julio de 1972.

El Decreto 4645/72 se refería a Jubilaciones y pensiones y disponía un REGIMEN ESPECIAL PARA EL PERSONAL FEMENINO DE EMPRESAS TELEFONICAS QUE SE DESEMPEÑAN COMO OPERADORAS O TELEFONISTAS, OPERADORAS DE RECLAMACIONES ESPECIALES DE GUIA Y SUPERVISORAS. Este decreto se basaba a su vez en el art. 84 de la ley 18037 que facultaba al Poder Ejecutivo a otorgar regímenes especiales de jubilación en tareas penosas, riesgosas o insalubres determinantes de vejez o agotamiento prematuros. Y respecto a la tarea decía:

"...Que no obstante no existir una patología profesional específica para la operadora telefónica que suponga un riesgo de enfermedad profesional, es dable observar el indudable agotamiento prematuro de la trabajadora a medida que transcurran los años, si ha continuado dedicada a la misma especialidad, el que por lo general degenera en alteración de su salud con las consabidas repercusiones negativas en el rendimiento del servicio.

Que lo expuesto es aplicable asimismo, respecto del personal de supervisoras, desde que el mismo realiza tareas de control de la labor de las operadoras telefónicas por lo tanto se encuentra sujeto a las mismas exigencias y tensiones que estas en el cumplimiento de su función.

Que las circunstancias expuestas justifican la adopción para que el personal habitual y directamente afectado a tareas de operadoras o telefonistas, operadoras de reclamaciones especiales de guía y supervisoras un régimen diferencial en materia jubilatoria con límites de edad y de años de servicios menores a los actualmente exigidos..."

En el año 1994, se derogaron mediante el Decreto N° 78 todos los "regímenes de jubilaciones especiales" y de "privilegio". La Corte Suprema, a partir de los centenares de demandas presentadas por los trabajadores, declaró al Decreto 78 como inconstitucional restituyendo así los regímenes especiales de jubilación, entre ellos el del decreto 4645/72.

En ocasiones, las empresas telefónicas se valen de estas marchas y contramarchas para desconocer elementos del Decreto 4645 que no las beneficia en lo que respecta a nuevos/as empleados/as, la mayoría de los/as cuales fueron tomados/as como contratados/as o pasantes.

Como parte de esta misma política, notamos que se aumenta la jornada de trabajo en una hora para los operadores de tráfico de llamadas y para el resto de los trabajadores de Telefónica y Telecom. La jornada de trabajo de los operadores pasa, mediante un acta de 6 hs. diarias más un refrigerio de 30 minutos a 7 horas por día más el refrigerio; esta extensión de la jornada de trabajo representa un deterioro mayor de las condiciones de trabajo y salubridad de la tarea.

Consideraciones sobre la especificidad de la tarea y sus derivaciones:

Los requerimientos del puesto de trabajo de Teleoperador/a son esencialmente psíquicos y mentales exigiendo un permanente uso de la memoria, gran concentración y atención en cada una de las llamadas. Las tareas que realiza el/la teleoperador/a son generalmente de carácter sedentario y de naturaleza repetitiva, lo que termina por crear una distorsión en el metabolismo del cuerpo.

La fatiga mental es uno de los niveles determinantes de la llamada carga de trabajo que conlleva toda actividad u ocupación. En el caso del teleoperador/a, la carga de trabajo resulta excesiva por referencia al tipo y la naturaleza de las tareas, que derivan en: fatiga mental, estrés, dolor de cabeza, saturación psíquica, irritabilidad y otras dolencias. El compromiso psíquico de esta actividad requiere una "atención" permanente y la utilización de la capacidad del hombre de seleccionar estímulos y accionar los mecanismos de información almacenada en el "depósito" de la memoria que puede ser de corto o largo plazo. El Teleoperador/a recurre a esta memoria, en general de corto plazo de manera sistemática para resolver y tomar innumerable cantidad de decisiones a lo largo de su jornada laboral. Este desgaste mental se ve incrementado por jornadas de trabajo excesivamente largas.

Las pausas y descansos a lo largo de la jornada de trabajo deben estar regulados a fin de impedir que se sobrepase el límite de tolerancia que un trabajador esta en condiciones de efectuar cotidianamente. La fatiga no compensada y el esfuerzo mental exigido por la institución u empresa en oposición a las necesidades personales deriva en un agotamiento nervioso de la actividad volitiva y en una saturación psíquica en la cual el trabajo aparece sin fin, provocando distintos cuadros de desgaste mental, falta de coordinación en el sistema nervioso, estados de depresión, pánico y dolor sistemático que genera un rechazo en el puesto de trabajo y perturba la estabilidad de cada individuo. Los estados de ánimo no son fácilmente mensurables pero existen. No se

puede hacer una tabla mensurable por cada golpe anímico, aunque si se puede legislar para impedir que los operadores tengan un estado crónico de desgaste y padecimiento psíquico.

Con respecto a cuestiones de ergonomía -que de ser debidamente considerados ayudan a prevenir la fatiga y los efectos traumáticos acumulativos que son lesiones sutiles que afectan músculos, tendones, nervios y especialmente las manos, muñecas, cuello, músculos de la cara, espalda y rodillas- existe para los/as teleoperadores/as un incremento de los efectos traumáticos debido en gran medida a movimientos repetitivos, posturas incómodas y mal ambiente de trabajo.

La actividad frente a la computadora implica una serie de problemas que requieren un tratamiento especial a fin de limitar la incidencia que se genera por la eminente postura sedentaria de esta actividad. La mayoría de las recomendaciones ergonómicas a escala internacional no se cumplen en nuestro país. Desde la ubicación de los monitores de frente al operador/a para evitar los movimientos repetitivos que afectan a las articulaciones y generan dolor en la espalda y el cuello hasta las sillas con ajuste de altura y respaldo, con curvatura inferior a la columna y móviles a fin de apoyar los pies y poder descargar una parte del peso del cuerpo en el piso. La ergonomía del software y del lugar de trabajo también debe ser contemplada.

Otras patologías aquejan a quienes trabajan como teleoperadores/as. El ruido constante sobre el aparato auditivo produce un daño que es irreversible. La tolerancia auditiva de un teleoperador/a está sometida a un ruido permanente que se repite en cada comunicación con diferentes niveles de intensidad. El ruido es una agresión que provoca un daño lento y acumulativo y que lleva a una pérdida de la sensibilidad y la capacidad auditiva hasta llegar en muchos casos a diferentes grados de pérdida de la audición (sordera) por la exposición permanente a ruidos y distorsión de las comunicaciones.

El alto nivel de exposición al ruido durante la jornada laboral es otro de los factores que genera enfermedades y perturbaciones como el aumento de la intolerancia y la agresividad social; la disminución del rendimiento laboral e intelectual, cefaleas, estrés, aumentos del ritmo cardíaco y respiratorio, hipertensión, trastornos digestivos, gastritis, úlceras entre otros. El ruido provoca enfermedades extra-auditivas como son los trastornos psicofísicos que afectan el sistema nervioso, interfieren en la calidad del sueño y dificultan la comunicación y atención del trabajador fuera de su horario de trabajo.

La sobreexigencia de la voz produce en muchos casos una disfonía crónica y puede llevar a nódulos en las cuerdas vocales o pérdida de la voz.

La exposición durante varias horas diarias a las pantallas de visualización de información o de ingreso de datos provoca enfermedades en los ojos, músculos y cabeza, caída del cabello, fatiga general, irritabilidad y dolores cardíacos. La queja más común en lo que concierne a molestias visuales, es vagamente descripta como "cansancio de vista". Dichas quejas se refieren a síntomas tales como ardor, ojos rojos, contracción del músculo ocular u ojos secos. Otros síntomas de empeoramiento visual reportados indican empañamiento o dificultad para enfocar objetos de cerca o de lejos, visión vacilante y de colores o doble imagen. Se ha notado que, ante una pantalla, el ojo debe adaptar continuamente su foco. Además, el movimiento desde la pantalla al teclado o al documento de referencia resulta continuo, ya que estos elementos están localizados a una distancia disímil. Este proceso de adaptación y acomodación constante

plantea problemas que se ven acrecentados con el correr del tiempo. La naturaleza, contenido o tipo de tarea computarizada, junto con la duración de períodos ininterrumpidos de labor y las características del medio laboral tales como el efecto de las superficies reflectantes, la decoración de la oficina y la ventilación son influyentes en el nivel de afección que se genera en el trabajador. La pantalla del monitor es otro de los factores que más perjudica al operador, por los efectos causados por si misma como fuente permanente de luz y por los reflejos de las luces de la sala que se proyectan en la pantalla, llegando en forma directa a los ojos del trabajador.

Informes científicos

Para idear este proyecto de ley se tuvieron muy en cuenta reconocidos estudios. La mayoría de los mismos se realizaron con trabajadores/as de las empresas Telecom y Telefónica. El primero de ellos, un estudio realizado en los sectores 110 y 114 conocido como "Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores" realizado por Julio Cesar Neffa, Esther Giraud, Silvia Korinfeld, Nora Mendizabal, Mario Poy y Victor Vera Pinto producto de investigaciones en el marco del CEIL/PIETTE/CONICET del año 1998.

El segundo estudio es el realizado por el TALLER DE ESTUDIOS LABORALES (TEL): "La tarea de los operadores telefónicos y sus condiciones de trabajo en las empresas concesionarias de la ex ENTEL", cuyos autores son Verónica Lascano y Federico Vocos.

Un tercer trabajo considerado es el producido por un estudio experimental efectuado por el INTITUT NATIONAL de RECHERCHE ET DE SECURITE (INRS) de Francia sobre las exigencias en las tareas que implican determinado nivel y clase de concentración.

Un cuarto informe considerado es el desarrollado por la Cátedra de Psicología, Ética y Derechos Humanos de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires (UBA), "Condiciones y medio ambiente de empleados telefónicos afectados al servicio de telegestión (112, 110, 114, 000): diagnóstico preliminar y recomendaciones" realizado por Juan Jorge Fariña y Carlos Gutiérrez en septiembre de 2001.

Sobre el presente proyecto

Este proyecto busca proteger y crear condiciones saludables de trabajo para quienes realicen tareas como teleoperadores/as.

En el Artículo 1º se precisa quienes pueden ser considerados trabajadores de esta índole. Como toda enunciación, jamás alcanza a abarcar todas las situaciones. Sin embargo, establece un mínimo de características muy razonable.

El ámbito de aplicación es nacional, sea de carácter privada o pública la institución en donde los/as trabajadores/as desarrollan su actividad (Art. 2º).

Para el establecimiento de la jornada de trabajo (Art.3º) se tuvo especial consideración de las sugerencias y conclusiones de los estudios empleados. Incluir sus recomendaciones hubiera sido propio de un extenso documento anexo. De ser necesario, pueden acercarse para su estudio a las Comisiones pertinentes. De igual manera, para los descansos y condiciones técnico-ambientales (Arts. 4º y 5º).

Sobre la organización del proceso de trabajo (Art.6º), la metodología de controles (Art. 7º) y los exámenes médicos de rutina (Art. 8º) se adoptaron las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

El presente proyecto legisla en aspectos específicos de la actividad de los/as teleoperadores/as. En los aspectos generales, siempre remite a lo previsto en la Ley de Contrato de Trabajo, 20.744.

La elaboración del presente proyecto de ley es producto del dialogo de los/as diputados/as con trabajadores/as del sector, principalmente de la Comisión Administrativa (2001-2005) de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA), Sindicato Buenos Aires.

Señor Presidente, por todo lo expuesto solicitamos el pronto tratamiento y sanción del presente proyecto de ley.

II - El personaje la muerte de TP en la distribución del segundo boletín.



III- La marcha de las caretas por la promulgación de la ley del teleoperador, primer escrache a Teleperformance





Boletín

Año 2 Nro. 3
¡ Cumplimos 1 año !
(ii y vamos por más !!)

TELEPERFORADOS

Cuanto cuesta trabajar en un call center

Podríamos considerar que la ausencia, por el momento presente, de un cuerpo de leyes que regularice las tareas desarrolladas por los teleoperadores, sumada ésta a la falta de organización por parte de los trabajadores; que, además, forman parte de un sindicato que no representa sus intereses, abre el camino para que las condiciones en las que se trabaja en los callcenters queden libradas a la voluntad de la empresa.

Las empresas dedicadas al gran negocio de los callcenters obtienen sus ganancias a costa de pagar a sus empleados por el trabajo insalubre que realizan lo menos posible.

La escasísima inversión de dinero en las instalaciones donde los teleoperadores realizan su tarea acarrea muy malas consecuencias en el corto y largo plazo en materia de salud para los empleados de TP. Asistimos cada día a trabajar lidiando y soportando la mala calidad de las herramientas de trabajo (computadoras sin protector de pantallas, sillas sin respaldo para la espalda , headset en mal estado) debido a la falta de recambio de estos bienes con una vida útil limitada. Así como también sufrimos la ausencia de una infraestructura acorde a la cantidad de empleados y a la naturaleza de la tarea realizada (instalaciones sanitarias insuficientes y en mal estado, precario cableado de las computadoras, temperatura ambiental deficiente)

Estas condiciones mencionadas repercuten directa e indirectamente en la calidad de vida de los trabajadores dando origen a padecimientos físicos y psíquicos, tales como stress, fatiga mental, dolor de cabeza, saturación psíquica, irritabilidad, problemas de contractura y posturales, problemas visuales y auditivos, enfermedades de las cuerdas vocales y la lista sigue.

Lamentablemente unas de las consecuencias más concretas podemos encontrarlas en la campaña VodaZone, tres compañeros han sufrido descargas eléctricas en sus oídos, sentándose en la posición que cualquiera de nosotros podríamos haber ocupado en cualquier día de labor. Este electroshock fue descargado por un headset que debería estar fuera de circulación.

Ante este hecho lamentable nos enfrentamos ante la desidia de la empresa, desde donde se informa que todo está solucionado; de ser así, cabe preguntarse como este hecho se repitió tres veces????.

Consideramos que, no sólo debiera haberse realizado un control y solucionado el problema en el momento del primer accidente sino que hechos tan lamentables nunca debieron haber sucedido en una empresa legal.

Podríamos concluir diciendo que la empresa no brinda la infraestructura necesaria para que los trabajadores podamos realizar nuestra labor sin riesgos para nuestra salud en el corto y largo plazo. Nos preguntamos cuál es nuestro lugar frente a este hecho de nuestra realidad laboral más allá de la cotidiana queja e invitamos al debate para pensar juntos nuevas formas de accionar que nos permitan construir un lugar mejor, donde poder trabajar seguros.

Por todo esto solicitamos que la empresa cumpla con la responsabilidad del mantenimiento de las herramientas de trabajo, así mismo de la salud de los trabajadores tanto mental como físicamente, hacemos responsable a TP de todo daño que pueda sufrir cualquier trabajador realizando sus tareas diarias.

Por lo tanto le pedimos a TP que garantice de acá en adelante que:

o Todas las máquinas tienen que tener protector de pantalla: muchos trabajadores están como mínimo de 3 a 4 hs sin descanso frente a un monitor nocivo para la vista, provocando dolores de cabeza, irritación ocular, stress, mareos etc. Esto es sufrido durante 6 o 7 hs y hasta más horas, todas las semanas por los operadores de TP.

o Las sillas en buen estado: diariamente estamos en la misma posición desde 5 a 8 horas, y en muchos casos más horas que las permitidas por ley, donde la mala posición al sentarse, producto de tener sillas con respaldos rotos, hace que las contracturas, dolores de cintura y enfermedades en la columna estén a la orden del día. Sucede frecuentemente que los descansos son suspendidos y no se puede ir ni al baño, terminando en una posición

totalmente perjudicial para nuestra salud.

o Headset en buen estado: la mala experiencia de tener compañeros que recibieron descargas eléctricas, nos hace ver que a cualquiera de nosotros nos pudo pasar y haber estado en esas posiciones y que no fue por mal desempeño de los operadores como nos quieren hacer creer. Esta descarga no es menor, ya que puede causar sordera de por vida y generar problemas coronarios, los cuales también dejarán una marca de por vida en el trabajador.

El cumplimiento de estas mínimas normas de trabajo queda a total disposición de TP, para que no haya ningún trabajador más que tenga que sufrir todos los días el ir a trabajar y no saber como va a terminar su jornada dentro de la empresa.

Cronicas Teleperforadas

(Cualquier parecido con la realidad...)
¿¿¿ Es pura coincidencia???



<http://www.teleperforados.com>

Aumento de sueldos para todos YA!!!

¡Y CONVENIO ÚNICO PARA TODOS LOS TELEOPERADORES!



Es conocida la situación económica de nuestro país donde hay una inflación permanente que crece mes tras mes. Todo sube, los precios de los alquileres, los productos de la canasta escolar, la ropa, los alimentos, y la lista sigue. Nuestros gastos cotidianos aumentan, reduciendo la posibilidad de compra de los productos más necesitados. Según datos del INDEC la canasta familiar es de \$1800 y la canasta básica para no caer en la pobreza es de \$800.

Nosotros, trabajadores de TP, sabemos que nuestros sueldos no se han incrementado en todo este tiempo. Si bien, el año pasado hubo un aumento del gobierno de 150 pesos, este fue licuado por la hora salarial con la complicidad del sindicato de comercio aplicándose los descuentos de una hora normal, por lo que no existió tal aumento. Por esto, y viendo que el sueldo promedio de TP está por debajo del límite de pobreza, es fundamental un aumento en los sueldos que garantice condiciones de vida dignas para cada trabajador.

La asociación ilícita entre TP y comercio no solo denigra nuestros sueldos, sino también nuestras condiciones de trabajo. Entiéndase las condiciones edilicias como los baños, los aires acondicionados y el lamentable estado de nuestras herramientas de trabajo en general, situación que TP debería normalizar y por nuestra parte obtener una situación gremial más favorable y acorde a nuestra actividad en la

empresa.

Como varios hemos podido ver, en las últimas semanas, la "negociación" entre el gobierno, Moyano, el sindicato vendido de Empleados de Comercio y los empresarios del sector celebran un aumento salarial de 19%, y en 3 meses!! Esto no puede ser más que una burla para los trabajadores, ya que con este aumento insuficiente, nuestro salario seguiría estando por debajo del límite de pobreza.

Es importante que nos comuniquemos y organicemos para poder tener un sueldo digno. Los sueldos lamentables que mantiene TP no tienen ninguna relación con las grandes ganancias diarias que tiene la empresa por cada día (y cada hora!) que trabaja un operador. Con todo esto ¿Vos te conformas con seguir cobrando lo mismo? ¿Sabías que con menos de un día de trabajo tuyo TP ya te puede pagar el sueldo de un mes?

¡Queremos el convenio telefónico para TODOS los teleoperadores! Cada vez somos más trabajadores con un convenio que no tiene nada que ver con la actividad que desarrollamos.

¡Queremos la Ley del teleoperador! Que se regule de inmediato nuestra actividad, con un convenio único y una ley que contemple las condiciones de insalubridad y un sueldo digno!

¡Aumento de salarios YA!

➔ Beneficios de estar en Foetra: Los derechos que nos niegan

Todos hemos oído hablar de que en los últimos años la actividad de los call center creció rápida y desordenadamente. Por ser una actividad "relativamente nueva" carece de un marco legal adecuado y esto crea una especie de "zona liberada" para que los directivos de empresas como TP pasen por alto todo tipo de derechos laborales. Entre esos derechos, nos están negando la posibilidad de una representación gremial legítima, encuadrándonos en el sindicato de comercio (SEC), sindicato que nuestros empleadores prefieren por lo corrupto y dócil de sus dirigentes. En cambio, la sola idea de que pasemos a FOETRA -sindicato que nos corresponde de acuerdo a nuestras tareas, que son las mismas de los operadores de Telefónica y Telecom- les pone los "pelos de punta". Esto lo demuestra la actitud de los directivos de Atento, en el conflicto que nuestros colegas están sosteniendo para ser reconocidos como telefónicos. Pero, sin ir más lejos, podemos notar esta preocupación también en casa: en un reportaje que le hace el diario Infobae a Norberto Varas, les expresa su miedo a "...que se profundice la cada vez más enraizada conflictividad laboral, en este caso puntual, con los telefónicos de Foetra." Sus pesadillas reflejan nuestros objetivos.

Por qué ser telefónicos. Foetra es el sindicato que nos corresponde debido a la tarea que realizamos: la atención telefónica mediante sistemas digitales. El convenio actual que tenemos, además de establecer un salario mínimo menor, no está pensado para dicha tarea.

Es así que el convenio de Foetra (CCT576/03E) establece:*

1 - Descansos visuales, debido a que la exposición prolongada frente a las pantallas de la computadora daña nuestra vista. Son 5 minutos por hora, más los descansos de cada jornada.

2 - Chequeos médicos permanentes.

3 - Espera de 10 segundos entre llamado y llamado.

4 - Jornadas de 6:30 horas como máximo de las cuales 30 minutos corresponden a almuerzo o cena y 20 minutos de descanso.

5 - No más sueldos pagados en función a horas trabajadas.

6 - Beneficios salariales:

- Los trabajadores cobraríamos \$1800 por mes, en los que se desglosan \$1550 netos + \$250 en tickets de supermercado aproximadamente para una jornada de 6:30 (categoría 3 del CCT 567/03E* de Foetra Sindicato Buenos Aires).

- Sumando a esto un 18% adicional todos los meses para los trabajadores que les toque hacer guardias al menos 2 días de cualquier fin de semana del mes, o un 9% en caso de realizar una sola guardia en cualquier fin de semana del mes.

- Domingos luego de las 13, las horas son pagadas al 100%.

- Un sueldo adicional más por año (aparte del aguinaldo), el cual se llama "sueldo por productividad", el cual se cobra si o si, desglosado en 2 partes, similar del aguinaldo que todos conocemos, y en el cual el requisito para su cobro es no tener llegadas tardes superiores a 15 minutos o faltas injustificadas (se permiten máximo 3 llegadas tarde superiores a 15 minutos, a las 2 llegadas tarde se cobra un 40% de ese medio sueldo, al llegar 4 veces tarde o más se pasa a cobrar un 30% de ese medio sueldo, que pagado en 2 veces el trabajador cobra del 60 al 100% de ese sueldo), es decir el trabajador cobra si o si un 60% del total (en caso de que haya llegado tarde o faltado injustificadamente. Las llegadas tardes inferiores a 15 minutos no se computan para el cobro del sueldo por productividad).

- Beneficios salariales para empleados bilingües, casamiento, maternidad.

- Una obra social con mayor cobertura y mejores condiciones.

7 - Elección de delegados, salidos de los mismos trabajadores, quienes se encargan de transmitir a la empresa las cuestiones que tienen que ver con el bienestar en el ambiente de trabajo y quienes serán el nexo entre el sindicato y TP, buscando la equidad entre ambas partes y luchando por el bienestar de sus pares.

Paralelamente...

Los teleoperadores ya tenemos una ley. Para llenar este vacío legal y exigir que se respeten nuestros derechos ya tenemos la herramienta: el 11 de Septiembre de 2005 fue presentada en el Congreso la Ley del Teleoperador**. Esta presentación fue secundada por una marcha de telefónicos, en donde participamos también Atento y Teleperforados. Junto con ellos y todos los trabajadores telefónicos, tercerizados o no, tenemos que luchar por la aprobación de esta ley, que establece:

- 1 - Aumento de salarios mediante el reconocimiento de la jornada laboral de 6 horas como jornada completa (que ya no nos paguen el proporcional sino como 9 horas, como bajo convenio de Foetra) y jubilación anticipada, ya que es trabajo insalubre. EN FOETRA AHORA SOLO TIENEN RECONOCIDO TRABAJO INSALUBRE
- 2 - Aumenta los descansos a 15 minutos por cada 2 horas trabajadas.
- 3 - Establece la obligatoriedad de los exámenes de salud específicos para el puesto de teleoperador.
- 4 - Fija pautas edilicias para la habilitación de todos los callcenters.

* El convenio colectivo de trabajo 567/03E de Foetra sindicato Buenos Aires se puede descargar desde nuestro sitio: www.teleperforados.com.ar, sección "Asesoramiento Descargas".

** La ley se puede descargar o ver online desde nuestro sitio: www.teleperforados.com.ar, sección "Asesoramiento y Descargas".

¡Todos por el convenio telefónico!

En TP, así como en varios call center, la tercerización termina dividiendo a las y los trabajadores que hacemos el mismo trabajo pero en distintas condiciones laborales y salariales. Precarizando a los empleados, las empresas se llevan cada vez más ganancias. Sin embargo, podemos comenzar a dar pasos en la unidad, empezando con los distintos edificios donde estamos distribuidos (y, divididos!) los trabajadores de TP, y con las decenas de miles de compañeros de otros call center que se están organizando para exigir aumento de salarios y convenio telefónico, como en Atento, en Apex -Rosario y Córdoba.

FOETRA es el sindicato cuyo convenio es el más adaptado a las tareas que llevamos adelante, han estado representado meses atrás, a los trabajadores de Atento. ¿Por qué no convocar a delegados y trabajadores de todas las empresas para sacar del cajón a la ley del teleoperador? En estas condiciones, los que trabajamos en las empresas tercerizadas y los contratados, mucho más expuestos a despidos (como ya lo sufrieron los chicos de Atento y algunos compañeros de TP) estaríamos más protegidos, además de ver la posibilidad de llevar adelante medidas en común (exigencias al ministerio de trabajo, apoyo a la ley del teleoperador, entre otras medidas).

Beto Vacas. El magnate del **iknow-how!** explotar trabajadores.

A continuación les presentamos a uno de los responsables máximos de la precariedad laboral en los call centers argentinos, Norberto Vacas, presidente de TP en estas tierras. El material analizado corresponde a entrevistas dadas a diversos medios (salvo Teleperforados: no nos quiso dar audiencia); y, principalmente, una nota publicada en la revista "Contact Centers", N° 18, del mes de Noviembre de 2005.

Vacas comienza la nota respondiendo a la pregunta sobre su profesión: dice que es PANADERO (¿vender milonga?).

Hijo de inmigrantes españoles, este personaje dice haber pasado parte de su infancia trabajando en la panadería familiar que asegura sus padres aún conservan en el partido de Vicente López.

A pesar de su definición profesional Vacas es Licenciado en Administración y Contador con un postgrado en Harvard University (¿ocultos kilos de pan habrán despachado la panadería para pagar el postrado?).

Es uno de los empresarios argentinos más respetados y admirados por sus colegas. Su visión y Éxito comercial lo convirtieron en socio (en un 30%) de TP Argentina además de su Presidente.

TP es una empresa francesa de alcance planetario. Francia... Francia? Claro... el país en el que grandes visionarios del Recurso Humano, puján ahora por la proclamación de la Ley del Empleo Juvenil: Esta Ley, denominada "Igualdad de posibilidades" (¿?) contiene en su artículo 8 al "Contrato del Primer Empleo (CPE)". Son 2 los puntos polémicos en esta legislación:

1. Duración del período de ensayo de 2 años (!!!!!!!)
2. Modalidad de ruptura contractual (es decir que avala el despido injustificado durante el largo período de prueba). Vacas debe estar deseando poder desarrollar su TP en Francia... pucha...

Un detalle pequeño, pero no por eso desechable, es que antes de comenzar su entrevista en su oficina de la calle Reconquista, Vacas no pudo contenerse y en tono jocoso dispara: "Me vas a preguntar qué pasa con FOETRA, ¿no es cierto?". Si bien la nota comienza por terrenos disímiles respecto a su preocupación, es interesante que los escépticos comprueben que el tema ENCUADRAMIENTO es una cuestión de peso en la cabeza del señor y, lejos de una utopía como algunos plantean, es una preocupación de

primer orden.

La nota comienza con un racconto de su historia laboral:

Desde un puesto jerárquico como empleado en el Citibanco desarrolló proyectos varios de ventas por teléfono, por influencia de contactos del Gran País del Norte.

Se denomina pionero del teléfono (como la rubia diva de la tele) porque impuso esa modalidad en el citi con el Telemarketing. Asegura que su anhelo siempre fue ser empresario y su ojo visionario en los negocios hizo que en los 90s, cuando se anunció la tercerización de ENTEL, él calcule que la industria "estallaría".

Así fue como en el año 1994 la troupe de Vacas se mudó y como el mercado iba adquiriendo más experiencia a los bancos se le sumaron las Telcos.

Al ver que la industria del contacto se globalizaba, el liderazgo de Argentina no era suficiente para trascender. Su estrategia fue salir a buscar un "socio global" (!) para expandirse hacia Latinoamérica.

En medio de búsquedas, siempre centralizadas en capitales estadounidenses (el "Señor global" por excelencia), Vacas recibió la visita de un representante de la empresa francesa TP y este le hizo saber que tenían ganas de hacer "algo" en Argentina... (tiembla el pueblo...).

El planteo de los franceses fue que necesitaban "gente exitosa para desarrollar el negocio en la región". Solo bastaban esas palabras para que el ego de Vacas se inflara tanto que inmediatamente todas sus dudas respecto de seguir en Argentina se esfumaron. Aprendió de ahí en adelante que "el outsourcing es un profesional que le hace la vida fácil a su cliente, con una empresa sana, con mucho know how (competencias metódicas: saber cómo) y conocimiento de la tecnología de esa industria".

Siguiendo los consejos franceses vendió su Pyme y creó desde cero una nueva empresa con la opción de ser socios con los franceses en el futuro. Así, en el año 1998 nació TP Argentina. (AHHHHHH!!!!!!!)

TP Argentina, para el 2001, aún dentro del mercado local, enlistaba ya a 750 empleados. Es en este momento cuando toma forma, fuerza y velocidad el gran negocio del OFF SHORE (venta del servicio "fronteras afuera" de los países que lo compran). En noviembre de 2002 concretó su primer cliente en Estados Unidos.

¿Por qué razones los clientes se deciden por la Argentina?

Tito (el mariscal del callcenter) resalta:

- Reducidas brechas horarias
- Cultura próxima a la de los clientes
- La no necesidad de vacunarse (¿?)

Sabemos además que desde la mirada visionaria de nuestros empresarios otros puntos a destacar son:

- Existencia de recursos humanos altamente calificados: ciudad universitaria con más de 150.000 estudiantes. Expectativa de asistencia escolar, Tasa bruta de matriculación, Tasa neta de matriculación en educación secundaria y Tasa bruta de matriculación en educación superior mejores que en cualquier país de Sudamérica.
- Moderna infraestructura de telecomunicaciones
- Costos competitivos internacionalmente: energía eléctrica, telecomunicaciones y mano de obra.
- Importantes centros urbanos
- Entorno jurídico apropiado: Algo tendrán que ver (entre muchas otras ventajas) las exenciones impositivas sobre ingresos brutos (3,5% de la facturación), impuestos de sellos e inmobiliario que sancionó la Legislatura local. Esa exención le permitirá a las empresas -muchas de las cuales ya se estaban mudando al interior- ahorrarse unos 500.000 pesos mensuales. Esas firmas son ATTNTO, TELETECO, CLIENTIN GRUP, TP, ACCION LINE, GROUP PYD Y CAD
- Alta rotación de empleados.

Sobre este punto el hombre que peina canas se luce: "Cuando se analiza la alta rotación, más de la mitad se produce por gente que logra reinsertarse en otras actividades, con lo cual es una industria para migrar a otra, pero antes los preparamos para manejar una computadora y el manejo con clientes, y esos son buenos conocimientos. La rotación no necesariamente es mala."

Declara el generador de empleo: "Está empíricamente demostrado que nuestra industria crea empleo, que es la creación de empleo lo que la Holanda argentina es a la producción láctea." Sobre este caballito de batalla de nuestro querido Presidente, Andrés López, analista de la fundación CENIT, reflexiona: "a pesar de que la industria podría ser generadora de empleo legítimo, este proceso es apenas un síntoma de otra cosa", se detiene. "Pero que la competitividad país se base en que la gente más capacitada gane poco dinero no es una estrategia demasiado positiva"...

Los temores iniciales de Vacas respecto a la situación sindical se reducen a un mínimo comentario ante el interrogante del periodista: "No me parece que haya que generar más situación de inestabilidad. No es lo que los clientes, ni las compañías ni los empleados (suena a amenaza, no?) necesitan. No perdería tiempo en inquietudes puestas en un papel"... pero todos sabemos que no solo para Vacas el tema FOETRA lo deja sin dormir...

Salvador Filitis presidente de Discado Database Marketing, suro contact center, señala: "Argentina es competitiva a un determinado nivel de salario, que es el salario de Comercio que se abona actualmente. Pero si a los empleados de call center los pasan a otro gremio con otro nivel salarial, se pierde mucha competitividad. El sindicato ya empezó a presionar a los call centers que no tienen nada que ver con los telefónicos" (Sí, sí. Es cierto que empezó a presionar. El 24 de febrero de 2004 FOETRA presentó ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social una solicitud de audiencia, la n° 1084397 cuyo expediente el n°137-4154/35/97 se encuentra en Callao 114 3° Piso). Sigue el empresario: "Todos los temas sindicales tienen una definición absolutamente política, no es algo que derive de la lógica."

Lógica, señor? Nos está hablando de lógica? Por nuestra parte vemos una completa lógica al reclamar la protección de nuestra salud física y mental y un salario que nos permita salir de la línea de pobreza. Nuestro fundamento es que estamos desempeñando las mismas tareas que los compañeros empleados de los grupos Tremefónica y Telecom. Pertenece al mismo rubro y cada vez seremos más quienes reclamemos la regulación de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA).

Ahora, que el empresariado del contact center quiera instalar el discurso de la fuga de los clientes del OFF SHORE a plazas más "competitivas", es la lógica del que no considera como posibilidad distribuir los ingresos (que son en divisas) con el principal productor de los mismos. Sin operadores atendiendo no hay dólares ni euros.

Por el momento nada más lejano a los objetivos de nuestro Vacas. Su actual desafío es integrar a la Argentina a un selecto grupo de 12 países, que un estadounidense investiga para el OFF SHORE. Nuestro Conde de las Telecomunicaciones pide, exaltado, al gobierno: "Las exigencias son básicas: que nos dejen operar tranquilos y que reduzcan las cargas impositivas". Lejos de sonrojarse (y probablemente riéndose para sus adentros) remata con la desfachatez de quien se cree impune: "El agente trabaja en España o en Estados Unidos y además va a dormir a su casa, está con sus amigos, con su familia y no tiene que estar de ilegal en otro país".

EXCEPCIONES A LA REGLA En VodaZone

Uno de los tantos asuntos que hacen penosa la vida en TP son las famosas excepciones. Para aquellos que no conozcan este mundo del revés vamos a darles una breve explicación de lo que son. Las excepciones son papeles firmados por supervisor, coordinador, "project manager" (y si siguen las firmas) que acreditan el tiempo que no estuvimos logueados en el sistema y que debería pagarse. Contemplan situaciones desde caída general o individual del sistema y coaching, hasta los días de enfermedad o de estudio. No sólo es casi imposible que te firmen las de caídas de sistemas bajo la excusa de que necesitan un número de incidencia que no hay donde pedirlo. Sino que son tareas que no corresponden que haga-mos nosotros. Parece una suerte, de broma del absurdo tener que perder 15 ó 20 minutos de nuestro tiempo para que puedan excepcionarnos 5, ó 10 minutos... Además también desde hace tiempo nos ponen peros para cumplir con el pago de los días de enfermedad. Primero fue el invento de que el certificado debe decir "reposo de 48hs", afirmándolo con toda la caradurez del mundo, cuando se niegan a enviar médico laboral para no pagar el costo de enviarlo. Últimamente quieren el teléfono de la clínica o del médico (se querrán levantar al médico?); tiene que figurar el diagnóstico, etc. Ya aceptaron previamente certificados normales y corrientes, en qué leyes se basan que cambian todo el tiempo? En ninguna... Cuando a ellos les conviene desarrollan esa DINÁMICA DE LAS REGLAS CAMBIANTES...

Todo esto puede pasarte o no cuando entrás a llevar una excepción a ese mundo de lo desconocido que es pay roll que con su habitual arbitrariedad decidirá si te paga o no las horas según los criterios que estén de moda ese mes. No te extrañes si atrás tuyo viene otro compañero y le aceptan un certificado que cumple las mismas condiciones del tuyo... Que en payroll reconozcan tus derechos depende del humor y la inventiva del funcionario de turno.

El más macabro invento es que te exigen -o te lo sugieren muy persuasivamente, bajo amenaza de no pagarte el bono- recuperar las horas. Si!!! Te ofrecían trabajar las horas que debían pagarte sin trabajarlas, porque corresponde POR LEY (1). Pero, quién decide quién gana el bono? Algún Dios?, alguna otra fuerza sobrenatural? existen los bonos? Por nuestra parte, estamos más cerca de creer en las brujas que en la verosimilitud de los criterios con que se reparten los bonos. Pero que los hay los hay, en algunos sueldos, en algunos meses, aparecen como por arte de magia. Últimamente en el foro de teleperforados se armó un debate muy interesante: debemos recuperar las horas o negarnos a hacerlo? La idea es plantarnos todos juntos para terminar con este nuevo método de pisar nuestros derechos. Pero la DINÁMICA DE LAS REGLAS CAMBIANTES de la que hablábamos más arriba se hizo presente en el mes de enero y ahora en gran parte de los grupos no sólo no se pueden recuperar las horas, sino que tampoco se permite la opción de un enroque de horario ó día con un compañero. Convengamos que recuperar horas tenía un lado positivo que era tener la posibilidad de recuperar las faltas que ellos consideran injustificadas.

Para combatir el ausentismo inventaron la recuperación de horas... ahora para combatir el ausentismo la prohibieron. Alguien entiende? Cambian las reglas a su antojo y necesidad, sin avisar, sin consultar ni justificarlo.

Igualmente la costumbre de recuperar horas sigue estando en otras campañas y en algunos grupos dentro de VodaZone. El debate sigue vivo. Para justificar el tiempo que no aparece tu login en sistema inventaron las excepciones, cuando lo que corresponde es que te empiecen a pagar desde que comienza tu horario de trabajo hasta

que termina... (como corresponde según Ley N° 20.744.). Desde que entramos al edificio hasta que salimos estamos a disposición de ellos, y todo ese tiempo tienen que pagarlo. Por qué hay que seguirles el circo de justificar lo que vos y tu supervisor saben que es cierto: ninguna de las tres computadoras que quedan en este piso andan... voy a buscar una máquina al segundo, y si no hay en el segundo, voy al tercero y sino al cuarto... la forma de ascender en TP...

Ellos tiran de la soga, piden cada vez más, dando a cambio cada vez menos. Están llenos de creatividad para sacarnos hasta las migajas que se nos caen... 5000 migajas por día hacen un total de 110000 migajas al mes en días laborables.. Pero no juntan 5000 migajas por día, son muchas más. Sólo que no son migajas lo que juntan, sino euros y dólares. Si no nos organizamos pronto van a seguir vulnerando nuestros derechos más elementales. Así que sigue en pie el debate con una propuesta muy simple: certificado que tengamos, de atención o de reposo por médico, de examen de cualquier carrera y universidad, de mudanza (aquí te piden contrato de alquiler o cambio de domicilio) debe ser aceptado y pagado como lo indican las leyes y no las determinaciones tiránicas de parillo y la gerencia. Podemos empezar por leer el convenio y las leyes, que mal o bien te amparan, en la Web de teleperforados para que en parillo no te mientan con tanta impunidad. Podemos tener reuniones colectivas con abogados que nos asesoren. Tenemos que empezar a organizarnos para tener un delegado por grupo que centralice estas cuestiones y las plantee ante la empresa para que se nos reconozcan a todos y no sólo a los que pongan el grito en el cielo. ¡¡¡GRAN SORTEO GRAN!!!

Y sino seguí participando! (en los bonos)



Bicicleta

Si encontrás 5 recibos de sueldos con bono de calidad y eficiencia te regalamos esta fantástica bicicleta para que llegues a horario a TP en las congestionadas calles de Buenos Aires!!! (bases y condiciones en www.teleperforados.com.ar)

Convenio Colectivo de Trabajo Comercio 130/75. Capítulo X: ACCIDENTES Y ENFERMEDADES. Capítulo XIV: RÉGIMEN DE LICENCIA Y PER-MISOS ESPECIALES.
Ley N° 20.744. Contrato de Trabajo-texto ordenado por Decreto N° 390/76. Título IX: De la duración y descanso semanal. Capítulo I. Art. 197

Enumeremos algunas situaciones que son por todos conocidas. Ellas forman el tejido de lo cotidiano en TP. Pero ojo, no perdamos de vista que esta cotidianeidad no debe conducirnos al erróneo razonamiento de considerarlas inmodificables, ni como algo que conforma irremediablemente todo trabajo. Es en ese preciso momento cuando más nos explotan y ejecutamos, sin más, todos los "deseos" -por absurdos que sean- de la gerencia. Esta situaciones son, entre otras:

La Anormalidad en VodaZone

" Existen las famosas excepciones, que son unos "papeluchos" en los que asentamos todos los minutos que el sistema no re-gistró nuestra existencia a pesar de que no estuviéramos en otro lugar que en los tropicales edificios de TP. -Y qué pasa con estos papeluchos? Tenemos que hacerlos firmar por unas cuantas personas que no siempre están, es decir hacemos tra-bajos administrativos que no nos corresponden."

" Los cambios de horarios son arbitrarios: las razones nunca se nos explican. Se realizan incumpliendo el convenio laboral que nos rige en el cual indica que deben respetar la prioridad de los operadores de mayor antigüedad para elegir horario así como de aquellos que estén cursando estudios. A menudo también son sin previo aviso."

" Por otra parte se comienza a exigir que nos quedemos fuera de nuestro horario de trabajo para hacer coaching sin que nos pasen las excepciones."

" En los sistemas también todos los días cargan los "comunica", que resumen información nueva que hay que leer y que después pueden preguntarnos. También tenemos que abrir y reabrir los sistemas que todo el tiempo se caen, llevar las excepciones desfilando por todo el callcenter; atragantarnos con tres sandwiches en 15 minutos... -¿Pero cuándo hacemos tooódo esto, si cae una llamada tras otra? -Ay, m' hijito, ud siempre con tantos peros... véngase unos minutos antes. -Pero eso me lo van a pagar? -Y, no... pero te regalo este llavero porque ofreciste NBA (esta sigla significa que tenés que ofrecer un producto antes de terminar la llamada, alargando el tiempo de llamada y haciendo cada vez más inalcanzable el premio). En realidad es una venta encubierta, que en España pagan (según conversaciones con compis españoles, son 0.50 por ofrecida y 1.50 por aceptada aprox.) y que VodaZone seguramente está pagando a TP, por eso ofrecen bonos inalcanzables con grandes cifras que sólo vemos en los carteles y últimamente una comisión de 0.10 que puede llevarte directo a la fortuna!

" Además de la intolerancia ante las llegadas tarde, ya sea por motivos de transporte, muchos tenemos que viajar más de una hora, como por las veces en que no podemos llegar al 6º/7mo/8vo piso aunque estemos dentro del edificio, porque mucha gente debe usar el ascensor. -Pero yo llegué al edificio en horario. -Bueno, este... llegate unos quince minutitos más temprano, pagar no te los vamos a pagar pero si seguís ofreciendo NBA, ahora, te regalo esta taza."

Bonos fantasma: no sabemos cuáles son los objetivos, nunca nos dicen por qué no los ganamos ni por qué podríamos ganarlos, y cambian los parámetros a fin de mes, (un jugador que cambia las reglas del juego en cada partida siempre gana...) También tenemos que revisar por qué estos bonos se pagan en porcentajes. (Estos porcentajes son sólo de las horas logueadas, no de las horas de excepción, ni entrenamiento, está casi siempre pasa desapercibido pero si tenés una larga licencia médica te vas a dar cuenta).

condiciones de explotación, los que quieran cambiar esta situación solos no podrán pero podemos hacerlo todos juntos, y apuntar a nuestro verdadero enemigo, la empresa.

No creamos lo que nos dicen con tanto énfasis diarios como La Nación, que festejan alegremente la llegada de estos templos de la explotación, desde TP a Mc Donalds considerándolos como los grandes salvadores de la patria, generadores de empleo, pero qué empleo... no debemos dejar de reclamar por miedo a que estas empresas emigren a otros lugares, estas empresas necesitan de nuestro trabajo sobre-capacitado (muchos de nosotros somos universitarios o somos profesionales) para sus facturaciones millonarias. Usemos esta situación para tomar lo que nos corresponde. Podemos decirle a La Nación que se quede tranquilo, que si esta empresa nos paga lo que nos corresponde no dejará de ganar mucha, mucha plata. VodaZone paga a TP millones, y TP invierte un porcentaje mínimo en sueldos y mantenimiento. Todo lo demás queda como ganancia de TP. Si nuestros sueldos aumentan, TP tendría menos ganancias, pero VodaZone no tendría que pagar más por aumentarnos los sueldos. Por eso es mentira el fantasma con el que nos quieren asustar de que VodaZone se iría si reclamamos aumento de sueldo. O sea, si nos pagaran lo que nos corresponde como operadores telefónicos, un sueldo de \$1800 por 6hs de trabajo insalubre. Además no le conviene irse, por el nivel de educación que todavía mantenemos en nuestro país, y que en pocos países de Latinoamérica hay.

La experiencia en ATTNT0 y Tremefónica muestran que si nos unimos y organizamos podemos modificar estas condiciones.

Por la unidad de todos los que sufrimos estas injustas condiciones en TP y en todos los callcenter. Sigamos organizándonos para que se haga efectiva la Ley del Teleoperador.

**SANCIONES ARBITRARIAS EN TP... ya es parte del paisaje,
organicémonos para terminar con estos atropellos!**

En TP...

MC ¡ay! pide policía...

MC ¡ay!

Tenemos aquí una triste Crónica sobre los aprietes y persecuciones sufridas por un compañero. Vamos a contarles el episodio más destacado de una zaga que venía desarrollándose hace tiempo.

Todo comenzó cuando muchos compañeros de esta campaña percibieron que en varias oportunidades faltaban horas de su sueldo (¿Te ha Pasado alguna vez?). El compañero, que es el protagonista de este episodio, fue uno de los que exigió una reunión con los directivos de la campaña por reclamar sus horas y las del conjunto de los empleados, esto, acompañado con una juntada de firmas de todos los empleados. Allí se gana su mala fama (en tre los manager... por ser un buen compañero!)

Como ya es parte del paisaje de TP, continúan los apercibimientos y sanciones arbitrarias.

Comenzaba la semana (lunes otra vez!), el compañero llevo a su maquina, y como esta funcionaba mal, cambió de ubicación y la supervisora, sin explicación alguna, lo obligo a desloguearse. Ante la negativa del compañero, la supervisora le apago la maquina, desconectándolo del sistema (todos sabemos que este tiempo, en TP no se paga).

En este momento le comunican que estaba suspendido.

Al no aceptar la suspensión, de inmediato amenazaron con llamar a la policía y sacarlo por la fuerza. Como el compañero no se amedrentó ni se retiró del lugar de trabajo, lo encerraron en una oficina con los más altos jefes de esta campaña y con el jefe de seguridad de TP.

Aquí empieza el interrogatorio, los aprietes y las amenazas (debe ser un homenaje al 24 de marzo, ¿no?).

Para no perderse... algunos de los comentarios durante esta calida conversacion:

... Te vamos a suspender y no vas a cobrar lo bonos...

... Si no aceptas la suspensión vamos a tener que hacerlo por la fuerza y llamar a la policía...

... Sabemos que anduviste diciendo que la empresa rompe las leyes laborales...

... Si no te ponés la camiseta de la empresa no podes quedarte...

Pero no termina aquí, cuando el compañero hace uso del teléfono y le cuenta a su abogado que lo habían encerrado durante un buen rato bajo y amenazado... cortan las líneas telefónicas!

Esta suspensión, como ya explicamos, se lleva a cabo sin justificación comprobable

Si prestas atención a las frases, vas a encontrar los verdaderos motivos de la SUSPENSIÓN.

-no pagarte los bonos

-te sancionan... ¡si no vendes! (esto lo dice la misma suspensión "por no llegar a las métricas" que en esta campaña se trata de ventas. El compañero había sido amenazado antes con ser suspendido si no llegaba al objetivo de ventas!!!)

-te sancionan si reclamás lo que te corresponde

-no aceptás arbitrariedades

(continuará...)

Suena el teléfono, Diputado.

Ya han transcurrido 6 meses desde que el pasado 16 de agosto se presentó en la Cámara de Diputados de la Nación el proyecto de ley (<http://www1.hcdn.gov.ar/dependencias/dsecretaria/Periodo2005/PDF2005/TP2005/06AGOSTO2005/tp108/4676-d-05.pdf>) que regula las condiciones de trabajo de los/as teleoperadores/as telefónicos/as. Ni siquiera se discutió en su comisión cabecera, Comunicaciones e informática, que es la presideada por el diputado Osvaldo Nemirovski (PJ).

En Comunicaciones el proyecto esta desde el 18 de agosto. Fue girado también a la comisión de legislación del trabajo, que preside el diputado Héctor Recalde (PJ).

El lunes 22 de agosto de 2005, a las 14,00 horas, en la sala 2 del anexo se realizó una reunión de asesores de la Comisión de Comunicaciones para estudiar distintos temas. No se lo incluyó en el orden del día. Era esperable porque era muy reciente su presentación. Pero el lunes 29 de agosto de 2005, a las 14 en la sala 3, se realizó otra reunión de asesores, en la que tampoco se lo incluyó.

Entonces, se le envió una comunicación por correo electrónico a la presidencia de la Comisión el 30 de agosto a las 16:15 PM, preguntando si se incluiría el expediente 4676-D-05 sobre Ley especial básica del teleoperador en el temario del próximo lunes. No obtuvo respuesta.

El lunes 12 de septiembre de 2005, a las 14,00 horas, en la sala 3, se realizó una nueva reunión de asesores. Adivinen: tampoco se habló de teleoperadores. En cambio continuó discutiéndose la regulación de los spams (una necesidad de las empresas) y la reserva de la posición orbital 81, algo que a quienes están ligados a las telecomunicaciones les preocupaba muchísimo dado que es una gran puerta para nuevos negocios. El calibre de estos temas no impidió el tratamiento de expedientes de menor importancia (presentados con posterioridad al nuestro) del estilo: canal de cable de Goya, celebración de su vigésimo aniversario y otras políticas de Estado por el estilo.

Algunos indicios sobre las razones de la demora en el tratamiento de esta iniciativa pueden encontrarse en las palabras de un asesor de gran predicamento en la Comisión de Comunicaciones, quien opinó en privado: "tengo dudas de que sea necesaria una "ley especial"; me parece que puede ser más viable una modificación en la ley de contrato de trabajo y las particularidades ser negociadas en los convenios colectivos correspondientes." Y aún más significativo es lo siguiente: "a esto se suma el problema del encuadre sindical disputado por FOETRA y por FAECYS. He visto que el proyecto sólo ha consultado a FOETRA, mi visión es que por el polémico tema que se pretende regular deberían ser consultados ambos sindicatos, FOETRA y FAECYS, y además CICOMRA."

Consultarle a los empresarios del sector es igual que pretender que las cosas sigan como hasta ahora. Es un signo característico de nuestro capitalismo de bandillaje que su cúpula considere que solo pueden desarrollar negocios rentables si no existe ley o regulación alguna. La evidencia histórica muestra que el mercado sin ley es delito organizado.

Otra de las razones es el poderoso lobby de las empresas de telecomunicaciones. El ejemplo más burdo de la reacción lo vimos el pasado 7 de septiembre, cuando desde la tapa, una nota larguísima y hasta un editorial, los capitales españoles (esenciales en el pacto neocolonial) detrás de El Cronista Comercial hablaron de un "proyecto en contra del trabajador" y de una iniciativa que "pretende cambiar la ecuación económica de los call-centers" a quienes quiere "borrar" (SIC). Patético.

Si la suerte de esta iniciativa de ley debe jugarse en la sombra de los despachos, prepárense para no verla progresar jamás. Si, además de la laboriosa y arriesgada tarea de ir organizándose, los trabajadores y trabajadoras quieren tener una ley para invocar un piso elemental y necesario de derechos, entonces habrá que invertir la lógica: sacar a la luz la realidad cotidiana, los responsables, los representantes y sus acciones concretas. A las empresas les duele la condena de la opinión pública. A los políticos los reencausa la movilización popular.

Lic. Juan Martín Gené. Jefe de asesores del Diputado Nacional Miguel Onasso.

¿Hasta Cuándo?

Todos los que trabajamos en el medio, a esta altura, nos hemos hecho eco del reciente triunfo de los compañeros de Arnet, que han sido correspondiente y legítimamente reencuadrados en el sindicato de telefónicos (FOETRA) y de la lucha que están dando los compañeros de Atento por el convenio telefónico, en la cual su primer gran paso fue la elección de delegados reconocidos por FOETRA. Pero las preguntas obligadas de aquellos que no trabajamos para dichas compañías son ¿Y nosotros por qué no? ¿Hacemos tareas diferentes acaso? ¿Nosotros para cuándo?

Los trabajadores de empresas que tienen campañas Off Shore (léase TP, QualZon, Arvatos, Apex -en Rosario y Córdoba- y un largo etcétera) nos preguntamos hasta cuándo; hasta cuándo vamos a tener que tolerar la complicidad del sindicato que nos "representa" (mas bien, que nos han asignado) con las compañías multinacionales oportunistas que super explotan mano de obra barata y que especulan con la necesidad de una clase trabajadora que ha sido largamente vapuleada, sobretudo en la última década.

Porque el empleo crece, está claro. Pero es nuestro deber preguntarnos a qué costo, y cuál es el tipo de empleo que crece.

Crece el empleo sin regulación, el mercado sin ley, el empleo con salarios cada vez más bajos, en condiciones insalubres y con larguísimas jornadas, así es como muchos jóvenes conseguimos un trabajo en el "capitalismo en serio" de K.

Los que aquí suscribimos, trabajábamos en diferentes campañas de la empresa TP, y el promedio de nuestros salarios es notablemente más bajo que el de un operador encuadrado en el sindicato de telefónicos. De más está mencionar que no contamos con los beneficios de salud que dicho convenio telefónico ofrece.

Por reclamar lo mínimo que nos corresponde (días por enfermedad, presentismo, horas que habitualmente nos son descontadas, horas extras, ...) hemos sido DESPEDIDOS varios compañeros de diversas campañas. No es casual que cuando muchos de nosotros comenzamos a romper el silencio, esta empresa se decide a despedirnos sin causa alguna.

En TP, sindicato es mala palabra. En TP, Teleperforados no es más que una agrupación de muchachos disconformes y malagradecidos que no tienen nada mejor para hacer que intentar "sindicalizar" a sus empleados.

Nosotros queremos romper el silencio, queremos dar nuestros nombres. Nosotros les brindamos todo nuestro apoyo a ustedes, Teleperforados.

No tenemos más miedo.

-Reencuadramiento ya. Por un convenio telefónico para todos los teleoperadores

-Elección formal de delegados reconocida por el sindicato de FOETRA ya.

Los empleados de TP, con nombre y apellido, también contra la inoperancia y el maltrato.

Gabriel Camoia (VodaZone)

Gonzalo Ernabo (Matarala-MD)

Gonzalo Martínez (MCAyl-Sales)

Cristian Jurado (VodaZone)

SEM ANA OBRERO - ESTUDIANTEL

MIÉRCOLES 12 -10. HALL DEL 3° PISO. 21:00 HS
Facultad de Ciencias Sociales. Sede Ramos Mejía

CHARLA DEBATE
---CALL CENTERS---

- NUEVAS FORMAS DE PRECARIZACIÓN LABORAL
- TERCERIZACIÓN: EL CASO ATENTO
- NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN Y DE LUCHA
- LEY DEL TELEOPERADOR: ALCANCES, APLICACIÓN Y SANCIÓN.

SOMOS ESTUDIANTES. PERO TAMBIÉN TRABAJADORES. EL GRAN NEGOCIO DE LOS CALL CENTERS SE ALIMENTA DE MUCHOS DE NOSOTROS. POR ESO, APROVECHEMOS ESTE ESPACIO PARA COMENZAR A CONOCERNOS Y A ORGANIZARNOS

ACERCATE Y PARTICIPÁ!!!!!!!!!!!!!!

CONVOCA Y ORGANIZA:
CENTRO DE ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES – UBA.
TRABAJADORES DE CALL CENTERS.

VI- Texto de la denuncia de las condiciones de higiene y seguridad en Teleperformance

Buenos Aires, 12 de julio de 2006.

A LA DIRECCION
DE PROTECCION DEL TRABAJO
DE LA CIUDAD AUTONOMA
DE BUENOS AIRES

Marina Speratti, CUIL: 23-21086464-4; Cristian Jurado, CUIL: 20-27150807-8; Martín Manuel Corrales, CUIL: 20-31896950-8; Jorge Marcelo Bontcheff Mineff, CUIL: 23-26864968-9; Gonzalo Javier Martínez, CUIL: 20-30081045-5; Gonzalo Bernabó, CUIL: 20-27242440-4, todos constituyendo domicilio a los efectos de esta presentación en Rivadavia 717, 7º piso, ofic. 702, en carácter de trabajadores de la empresa Teleperformance Argentina S.A. compuesta por F.S.T. Argentina S.A. CUIT 30-69725340-4; Citytech Argentina S.A, CUIT 30-70908678-9; y Software del Plata S.A. CUIT 30-64421496-2, venimos a formular denuncia ante esa Dirección de Protección al Trabajo, en relación a graves incumplimientos a la normativa de seguridad e higiene (ley 19.587, decreto 351/79, ley 24.557 y respectivos decretos reglamentarios) por parte de la referida empresa en el edificio sito en la avenida Leandro N. Alem 896 de esta ciudad autónoma de Buenos Aires.

A continuación se enumera una serie de irregularidades en las que Teleperformance Argentina incurre a diario en el marco de la Seguridad e Higiene laboral.

La magnitud de la gravedad de estas irregularidades es tal que pone en severo riesgo la integridad de todos los trabajadores. Mediante esta denuncia, se pretende que la empresa regularice de forma inmediata dicha situación que, por razones obvias, entendemos no puede seguir postergándose ni siendo pasada por alto.

Los trabajadores que han reclamado esto en reiteradas oportunidades han sido víctimas de la desidia, el desinterés y hasta el rechazo por parte de la empresa.

En las razones a continuación descriptas se funda la presente denuncia la cual, para su mayor comprensión y encuadre, ha sido ordenada por factores de riesgo.

Adjuntamos a la presente denuncia una copia de nuestros recibos de sueldo, a fines de acreditar nuestra relación laboral con Teleperformance Argentina S.A.

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION DEL TRABAJO	
12 JUL 2006 A-6485	
ENT. Nº	SAL. Nº
INTERV.	INTERV.
HORA	HORA

Denuncia y Fundamentos:

1 - Teleperformance incumple en los artículos:

Riesgo de Incendio

Las instalaciones de la empresa no son adecuadas para el flujo de personal que asiste diariamente a cumplir sus tareas. Con esto se quiere señalar la carencia de puertas antipánico y salidas de emergencia de todos los pisos, cuyo ancho de 2m se ve permanentemente reducido a la mitad por cierre permanente de una de sus hojas.

Los factores de ocupación de todos los pisos del edificio de Alem 896 superan ampliamente lo normado de acuerdo al uso. En el caso de los pisos Primero y Segundo, los 136 y 108 puestos de trabajo respectivamente en los 280 m² disponibles contravienen abiertamente el requerimiento de al menos 8 m² por persona establecidos para "edificios de escritorios y oficinas", con el consabido riesgo en caso de evacuaciones en emergencias.

Por otra parte, el techo del piso octavo se halla revestido con placas de espuma de poliuretano recubiertas con pintura ignífuga, material que demora la combustión unos segundos, pero al consumirse ésta, los gases que desprenden son altamente tóxicos, (entre otros el ácido cianhídrico, mismo compuesto químico que se desprendió de las mediasombras en el desastre de República Cromagnon).

A esto se le suman los riesgos de incendio de origen eléctrico que son tratados en el punto siguiente.

Estas condiciones constituyen una clara contravención del Art. 42, 45, 160 y 172 y Punto 3 del Anexo VII del Dec. 351/79 de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Riesgo Eléctrico

Las instalaciones eléctricas son insuficientes, altamente defectuosas y componen uno de los elementos de mayor riesgo para la vida de los trabajadores.

Existen cables que no se encuentran debidamente aislados (cables de cobre expuestos, esto puede verse en el interior de los techos sobre los paneles acústicos, ejemplo: piso 6° de Alem 896), se han visto frecuentemente explosiones de enchufes ubicados al pie de los puestos de trabajo (y cerca del recubrimiento de los mismos, altamente inflamables también). Estas irregularidades han devenido en accidentes laborales serios, como por ejemplo descargas en los oídos producidos por los headsets (teléfonos en forma de vincha), explosiones de monitores y fuentes de computadoras, eventuales focos de incendio que hicieron las veces de advertencia, las cuales fueron ignoradas por la empresa.

La instalación eléctrica principal que está conectada al tablero de transferencia automática de tensión de compañía o tensión de grupo electrógeno es de una acometida de un grosor de cable menor al indicado para el consumo de tensión de Teleperformance. Esto genera una temperatura altísima, comprobable en el garage ubicado en el subsuelo del edificio tocando la bandeja que transporta estos cables, lo cual indica que el nivel de temperatura de los cables es crítica. De igual modo es crítica la temperatura en todos los tableros eléctricos principales de todos los pisos de Teleperformance y estos se alojan en los palieres de todos los pisos de Alem 896.

En las oficinas, los cables que proporcionan datos, telefonía y tensión no están separados cada uno por un canal diferente, sino que están amontonados y sin protección alguna desde la pared hasta la isla. Esto quiere decir que cualquier empleado está altamente expuesto a pisar un cable y sufrir un choque eléctrico con riesgo para la vida.

En todos los pisos hay una "tierra flotante", esto significa que el cable de tierra existe, pero que no cumple la función de derivar la corriente estática y las eventuales descargas eléctricas de un puesto de trabajo hacia una jabalina. Esto se debe a que la tierra principal (jabalina) de Teleperformance no cumple con lo estipulado por la normativa.

La jabalina se encuentra en condiciones deplorables, oxidada, en el segundo subsuelo no garantizando continuidad ni los 10 Ohms máximos de resistencia que se pide por norma general. De este modo, no existe protección alguna para ningún trabajador en su puesto (box), esto sería fácilmente comprobable haciendo una medición de la resistencia y continuidad del sistema. Estas irregularidades hacen que los trabajadores de Teleperformance, se encuentren en riesgo extremo debido a la negligencia de la empresa.

Estas condiciones constituyen una clara contravención del Art. 9 inc. d) de la Ley 19.587 y del Art. 95 y 96 y Puntos 3.1, 3.1.1 y 3.3.1 del Anexo VI del Dec. 351/79 de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Riesgo sicofísico

En relación al cuidado de las condiciones sicofísicas, la salud tanto física como psicológica no es cuidada en absoluto. Los trabajadores se encuentran sometidos a ingentes presiones. No existe tiempo de espera entre llamado y llamado (lo que deriva en el tratamiento de casi 140 llamadas por jornada de 7 horas, según métricas de la empresa). Esto acarrea consecuencias como la cefalea y problemas osteoarticulares, problemas de atención y comportamientos paranoides y/o violentos con los compañeros y familia; trastornos del sueño; taquicardias y alteraciones gastrointestinales, entre otras afecciones; acentuadas por las políticas de presión constante que la compañía ejerce sobre sus trabajadores de acuerdo a métricas y estándares de cantidad y calidad de llamadas establecidos por ella.

Estas condiciones constituyen una clara contravención del Art. 4 inc. a) de la Ley 19.587.

Capacitaciones

El personal no se encuentra preparado ni capacitado para enfrentar situaciones de riesgo, no existen políticas de prevención, programas de simulacros de incendio, capacitación al personal jerárquico ni al personal de planta (los operadores telefónicos). No existen programas de capacitación para tratar eventuales enfermedades laborales, como ser tendinitis, epicondilitis, reuma precoz, problemas posturales, auditivos, esbozos nodulares, y demás afecciones. No existen medidas de prevención ni programas de enseñanza ni técnicas proactivas acerca de cómo evitar estas enfermedades. Las acciones de iniquidad mediante las cuales se establecen diferencias de trato y distribución no equitativa del trabajo, llegan al extremo de provocar desigualdades remunerativas en iguales puestos de trabajo.

No existe publicidad ni difusión alguna de las recomendaciones y técnicas de prevención que resulten universalmente aconsejables o adecuadas ya sea en forma de capacitación, material gráfico, audiovisual, avisos o carteles de riesgos tan corrientes como posiciones de trabajo, traumas acústicos, cuidado de manos, cómo prevenir enfermedades laborales y otros relacionados con el operador telefónico.

Estas condiciones constituyen una clara contravención del Art. 9 inc. j) y k) de la Ley 19.587 y los Art. 208, 209, 210, 211, 212 y 213 del Dec. 351/79 de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo

No existen servicios de seguridad e higiene, ni de medicina laboral. No hay capacitación en las formas de uso de los elementos de trabajo, principales causantes de las citadas enfermedades laborales, no existen programas de tratado de esas enfermedades luego de ser consumadas, no hay asistencia activa, como ser servicios de emergencia.

No existen técnicas aplicadas a la corrección del ambiente de trabajo.

Estas condiciones constituyen una clara contravención del Art. 9 inc. k) e inc. i) de la Ley 19.587 y los Art. 3 y 12 del Dec. 1338/96.

Baños y vestuarios

La manutención de la higiene es extremadamente defectuosa, los baños de todas sus instalaciones es precaria, en materia de desinfección y cuidado de la salud. Asimismo la cantidad de baños son escasos y el espacio dedicado a la instalación de los mismos es extremadamente diminuto. Así, de acuerdo a la cantidad de inodoros existentes (tres) en el Primer piso del edificio de Alem 896 no podrían trabajar en ese nivel más de sesenta hombres (o cuarenta conforme la limitante de mingitorios). En cuanto a la dotación femenina en relación a los inodoros disponibles (cuatro), en el citado nivel no deberían trabajar más de ochenta. Cabe acotar que en este nivel existen ciento treinta y seis puestos de trabajo. Siguiendo la línea de razonamiento que impone el Art. 49 del Dec. 351/79, de acuerdo a la cantidad de inodoros existentes (dos) en el Segundo, Tercero, Séptimo y Octavo pisos no podrían trabajar más de cuarenta hombres en cada nivel (o treinta conforme la limitante de mingitorios). Cabe aclarar que en dichos niveles existen 108, 130, 114 y 60 puestos de trabajo respectivamente. En cuanto a la dotación de mujeres, no se podría superar la cantidad de sesenta en los niveles Segundo, Tercero y Séptimo ni cuarenta en el Octavo.

Estas condiciones constituyen una clara contravención del Art. 8 inc. a) y Art. 9 inc. d) de la Ley 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo y Art. 46 y 49 del Dec. 351/79.

Enfermedades Profesionales y rol de la ART

Los accidentes y las enfermedades laborales no están clasificados, ni responden a una norma, no hay definiciones concretas y uniformes. Enfermedades y accidentes laborales no son tratados ni por la empresa ni por la empresa aseguradora, ART (en este caso MAPFRE).

No se investigan las causales de los accidentes y enfermedades laborales, ni se procura cambiar las condiciones que las producen. Cuando un trabajador comienza a padecer enfermedades que afectan a los factores físicos, fisiológicos y psicológicos, es discriminado, separado, y descartado, viéndose desamparado, deambulando por los diferentes centros médicos y hospitales públicos, en busca de la atención médica que ni la empresa ni la ART acceden a brindar, por no considerar ninguno de dichas afecciones enfermedades laborales.

A consecuencia de esto no se hacen estadísticas sobre las enfermedades y accidentes laborales, como antecedentes y estudio de las causas ni modos de prevención.

Existen exámenes pre-ocupacionales pero NO existen exámenes periódicos no habiéndose cumplido con el Relevamiento de Agentes de Riesgo que daría lugar a los mismos.

Como ejemplo basta citar la gran mayoría de los micrófonos de los headsets que funcionan mal, por lo que los trabajadores se ven obligados a levantar la voz para ser escuchados. Esto, realizado entre 5 y 8 horas por día (cuando no es más) genera grandes problemas en las cuerdas vocales, (Iatus o esbozos nodulares). Demás está decir que las revisiones médicas periódicas son casi inexistentes omitiéndose considerar la obvia sobrecarga en el uso de la voz como un agente de riesgo entre esta población expuesta.

En concordancia con la ausencia de funciones de la ART, Teleperformance se niega a reubicar o reasignar tareas a trabajadores que han tenido licencias por enfermedades (las cuales nunca son amparadas por la ART MAPFRE). Luego de los 3 meses de licencia la empresa deja a la deriva al trabajador, sin pagarle el sueldo, sin cobertura médica y sin ningún tipo de accionar por parte de la ART. En este punto el trabajador se obligado a intimar a la empresa a que le asigne tareas llegando finalmente y en forma invariable al despido del mismo.

Estas condiciones constituyen una clara contravención a la Ley 24.557, los Art. 5 inc. f), Art. 8 inc. a) y Art. 9 inc. l) de la Ley 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo como así también a lo preceptuado por las Res. SRT 043/97 y 054/98.

Riesgo por factores edilicios e instalaciones

En el edificio de Alem 896, debido a que las instalaciones no están hechas conforme normativa vigente se encuentran la mayoría de las luminarias con los cables sin canalizar, colgando dentro del cielorraso. Éstos están cubiertos con un aislante de sonido que es de goma espuma de color gris, peligroso por ser también altamente inflamable y por los gases tóxicos que se despiden de la combustión de la misma (ver riesgo de incendio).

Los aires acondicionados se apagan en verano debido a que la instalación eléctrica del edificio no está preparada para el consumo que demandan las oficinas (ver riesgo de incendio y riesgo eléctrico). En todos los casos la empresa opta por la desconexión de los aires acondicionados y obliga a trabajar a sus empleados en condiciones de precariedad ambiental y hacinamiento absoluto.

En contraposición, la distancia de los aires acondicionados con respecto al suelo, al ser tan baja, hace que cuando éstos funcionan, sometan a los trabajadores a temperaturas cercanas a los 10 grados, produciendo patologías sobre los trabajadores por bruscas diferencias de temperaturas (gripes, faringitis, bronquitis y demás afecciones).

Todos los pisos del edificio están plagados de pulgas comunes y de un insecto en particular que es llamado vulgarmente "pulga de alfombra", este insecto tiene una picadura muy agresiva. La presencia de este insecto en las oficinas se debe a que no se hacen las fumigaciones en los periodos que corresponden.

En casi todos los pisos de Alem 896, la mayoría de los desagotes de los aires acondicionados están mal hechos, causando que el agua caiga por la condensación del mismo aire y por el desborde producido por la mala instalación. El agua en repetidos casos ha caído sobre monitores y material eléctrico, causando un grave riesgo a la integridad de los trabajadores. Esto se puede comprobar en el 3er piso del edificio, en las zonas aledañas al "Break Room" (sala de descanso).

Teclados rotos y mouses que no funcionan correctamente (incluyendo la falta de pads o 'plantillas de desplazamiento' para los mismos) generan afecciones severas como la tendinitis o epicondilitis. La falta de protección visual en los monitores o con efectos de deslumbramiento en los mismos por mala disposición respecto de las ventanas y/o luminarias, que deriva en problemas y enfermedades visuales severas.

Durante las extensas jornadas de trabajo, muchos empleados de Teleperformance se ven obligados a trabajar sin respaldos, con los gravísimos problemas posturales que esto acarrea.

Estas condiciones constituyen una clara contravención del Art. 4 inc. a) y b), Art. 8 inc. a) y Art. 9 inc. d) y e) de la Ley 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo y Art. 42, 71, 95, 96 y 160 del Dec. 351/79 como así también a lo preceptuado por la Res. 295/03 del MTySS. La falta de respaldos constituye una violación de la Ley Nacional 12.205 del año 1935 (Ley de la silla).

Se tenga presente la denuncia formulada y se procedan a arbitrar las diligencias de inspección que permitan corroborar la veracidad de la misma.

La magnitud de las violaciones normativas en la política de seguridad de la empresa permite temer seriamente por la salud y la integridad de los que se desempeñan como trabajadores en el edificio de la avda. Alem 896.


Saludamos atte.-


CRISTIAN JURADO
DNI 27.150.807.



Jorge Marcelo
Bouchéff Hineff
DNI 26.864.868


CORRALES MARTÍN MANUEL
DNI 31.846.950


MARINA SPERATTI
DNI: 21.086.464.


YAMIL I. SAKIM
DNI 30762943


GONZALO BERNABINI
DNI 27.242.440


GONZALO JAVIER MARTÍNEZ
DNI = 30.081.045

La presente denuncia ha sido entregada con copia a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

VII- Volante de convocatoria a Artehago. Encuentro interdisciplinario realizado por la agrupación Teleperforados y los trabajadores de Atento.


ENCUENTRO INTERDISCIPLINARIO
[artes plásticas + poesía + narrativa + videoarte + teatro + música]

¿qué hacer con lo que hacen de nosotros?

Vos trabajas en un **call center.**
Nosotros también
Estamos hartos de quejarnos
Porque tiene que haber otra cosa:
Otra cosa que hacer
con lo que hacen de **nosotros.**

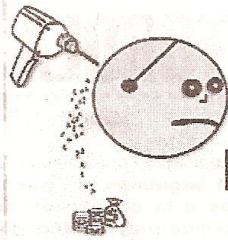
Te invitamos a participar de nuestro encuentro **interdisciplinario**

Retoma el control de lo que haces
Mandanos tu **propuesta**
Participa



<http://ar.groups.yahoo.com/group/repensareltrabajo/>

2 DE DICIEMBRE - HOTEL BAUEN - 10:00 AM



Teleperforados

Contra la abuso, la inoperancia y el maltrato

Diciembre 2006 - Boletín N°4



No hagás la tuya, hagamosla nuestra!
Ley del teleoperador

Hacemos lo mismo...
¿Cobramos lo mismo?

Aprietes en Vodafone y Motorola

Sin delegados...
estamos regalados

Call Center: La levantan con pala

Bienvenido Telecom
bienvenido HOEIRA

Un camino abierto al convenio telefónico



BETO VACAS

(presidente de TP)



¿Es Yabrán? NO!! Es el presidente de TP

Cualquier parecido con Yabrán no son solo los billetes

APRIETES EN VODAFONE Y MOTOROLA

Ola de sanciones, amenazas de despidos y de cierre de proyecto. El "meta palo y métrica" de TP.



En Vodafone y Motorola, el primero el proyecto más grande y el otro el más productivo para TP, estamos sufriendo una nueva profundización de la hipervigilancia para alcanzar las métricas establecidas por Mister TP.

En Vodafone nos vienen apretando cada vez más con firmas de planes de acción, sanciones y firmas diarias de planillas con los tiempos. Además de toda la "reestructuración interna" de la campaña, que significa despidos y amenazas, disolución de grupos y sanciones masivas, ahora nos exigen bajar los tiempos. Eso significa para nosotros peores condiciones de trabajo, mayor insalubridad, más llamadas por hora... y mayores ganancias para TP, que cobra por llamada que atendemos.

La cuenta Motorola, suele estar bajo amenaza de levantarse ya que en los últimos meses no se han llegado a las métricas establecidas para la satisfacción del consumidor. Nos quieren hacer creer que somos trabajadores de Motorola, Vodafone o cualquier otra campaña, pero cabe aclarar que, como consecuencia de la terciarización, no somos trabajadores de Motorola ni Vodafone, ni del proyecto que sea, sino de TP. Hasta se llega al punto de entrar en serias dudas de si somos trabajadores de TP o no, ya que muchos estamos bajo la razón social de CityTech o FST. Los contratos que tenga TP les son ajenos a los intereses de los trabajadores ya que es TP quien debe responder ante sus trabajadores, no Motorola, no Vodafone.

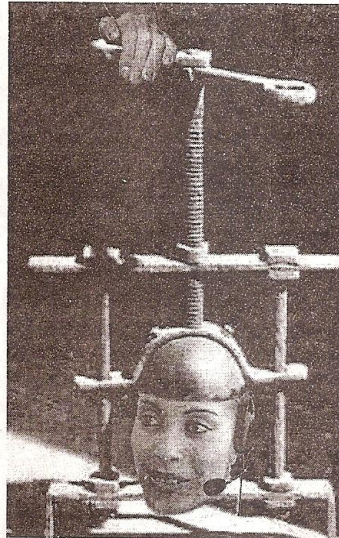
Como trabajadores de TP no tenemos ningún interés en "salvar" los proyectos-negociados que traen enorme ganancias para TP y poca posibilidades de "salvarnos" de no llegar a fin de mes. Resulta un tanto bizarro que la gerencia de TP-Motorola diga con un tono casi tristón "quizás no necesitamos tanta gente como tenemos ahora... o mejoramos o mejoramos!" (Lourdes Rivas; Obras Escogidas; 2006).

Estos "planes de acción" con una retórica de amenaza de despido no hacen más que demostrarnos que como trabajadores debemos organizarnos para defender nuestros propios intereses ya que si TP termina su contrato no vacilará en poner muchos trabajadores en retiro voluntario (!) por tiempo indeterminado hasta futuro aviso; o en la situación de cambio de horario y lugar de trabajo en 48 horas como lo plantea nuestro nefasto contrato. TP realiza el chanchullo de la tercerización y el convenio de comercio para acumular enormes ganancias y luego pretende "lavarse las manos" frente a sus trabajadores a la hora de levantarse un proyecto.

Por otro lado, que Motorola sea el proyecto con mayor productividad de TP, como tanto se jacta de ser su gerencia, no quiere decir que sus trabajadores sean los más "piletas" (Maru Botana; Obras Inéditas; 2003) ni los más capacitados, sino más bien que es el proyecto con el cual TP saca sus mayores ganancias de lo que producen sus trabajadores. ¿Cómo es esto?: TP paga la producción de sus trabajadores

con migajas del capital que le fue entregado por Motorola en su negociado. **Por lo tanto, si seguimos los pasos lógicos adecuados llegamos a la conclusión de que mayor productividad implica mayor ganancia y mayor ganancia implica mayor explotación.**

Cuando los gerentes de Motorola se jactan orgullosamente de tener el proyecto de mayor productividad y buscan que este discurso se traspase en forma patética a sus trabajadores al dicho de "¡miren como servimos! Que somos los más importantes", no están haciendo otra cosa que la ridiculez esquizofrénica de que sus trabajadores se enorgullecen de ser los más explotados. Ahora bajo una supuesta amenaza de levantar el proyecto hecha por parte de Motorola (la cual seguramente no sería tan seria ya que si lo fuese no se continuarían incorporando trabajadores al proyecto) se ha profundizado la búsqueda por alcanzar el mayor porcentaje posible en las métricas para obtener una "productividad" todavía mayor, al costo de llevar a los trabajadores a una nueva sobrexigencia en las condiciones insalubres de trabajo que todos conocemos.



Todo esto acompañado por una masiva política de sanciones (advertencias y suspensiones) con la cual no sólo imponen que los trabajadores se ajusten a tales métricas absurdas, como a su vez a una estricta y ridícula puntualidad (de logueo, no de llegada-búsqueda de computadora- abrir sistema etc, por fuera del horario de trabajo); sino que además quitan los bonos, que son parte importante de nuestros salarios. Así observamos, que con esta quita de bonos y su consecuente mayor ganancia para TP se cierra el círculo de la gran "productividad" de Motorola. Esta campaña de sanciones para "salvar el proyecto" no es más que un nuevo avance

de TP en su búsqueda de mayor "productividad" por sobre los salarios y las condiciones de trabajo de los trabajadores.

Ahora parecería ser que se alcanzaron tales métricas. La gerencia festeja y busca, en su afán ya recalcitrante, que los trabajadores también estemos "alegres" del avance que TP ha realizado sobre los salarios y las condiciones de trabajo. Vemos que los festejos de TP no son otra cosa que nuestras desgracias.

Frente a esta Fiesta del Trabajo Basura proponemos organizarnos en Teleperforados para hacer frente a estas sanciones y a estos avances. Si no lo hacemos continuaremos sufriendo los atropellos de todos los días. Debemos llegar al punto de organización para que cuando vengan a sancionar a un compañero podamos saltar todos y así comenzar nuestra lucha por la elección de delegados gremiales reconocidos por FOETRA y su correspondiente convenio que nos pertenece a todos los teleoperadores.

¡TODOS SOMOS TELEFÓNICOS!

NO HAGAS LA TUYA, HAGAMOSLA NUESTRA LEY DEL TELEOPERADOR



En septiembre de 2005 se presentó en el Congreso una ley, la Ley del Teleoperador, impulsada por FOETRA y apoyada con paro y movilización de los Telefónicos efectivos. Ya te hemos hablado en otras oportunidades de esta Ley, que reglamentaría las condiciones de trabajo de todos los teleoperadores del país. **Apunta principalmente a nuestra salud: a través de ella lograríamos el reconocimiento de nuestra tarea como insalubre. Por esto, la ley prevé el pago de 6hs como jornada completa (8hs) y el examen periódico y licencia ante enfermedades laborales**, que puntualiza la ley, provocadas por las peculiaridades de nuestra tarea. Examen periódico serio y con consecuencias no como el realizado por TP semanas atrás, en donde el médico no utilizaba ninguna herramienta de medición, se limitaba a preguntarte cómo te sentías y a poner "normal" como diagnóstico aunque le relatáramos mil y una dolencias en los oídos, ojos, espaldas... dolencias similares, qué casualidad...

Esa ley es para nosotros, pero para que sea nuestra tenemos que conocerla, difundirla y reclamarla. En este momento, duerme en los cajones del Congreso.

Por eso te invitamos a difundirla junto con otros teleoperadores, los Teleperforados junto a los trabajadores de Atento y de otros call centers agrupados en el boletín "Colga la Vincha" empezamos a difundirla con charlas en las facultades, con actividades en las calles a las que te invitamos a sumarte para preparar una marcha al congreso donde los teleoperadores digamos "queremos nuestra ley, queremos mejorar nuestras condiciones de trabajo por nuestra salud y nuestros derechos".

Sabemos que sin hacernos escuchar la ley probablemente siga guardada. Tenemos que crear conciencia en la sociedad de las condiciones insalubres en las que trabajamos, las que sólo nosotros podemos contar, que distan de la imagen idílica que muestran las publicidades, para que la sociedad repudie a estos antros de sobreexplotación y nos apoye en la sanción de los derechos que nos permitan conservar nuestra salud y nuestro trabajo, un trabajo que quisiéramos, sea digno y nos permita estudiar y desarrollarnos como personas.

La ley está escrita, sólo falta hacerla nuestra para que sea sancionada.

Para +info: www.leydelteleoperador.com.ar

LA LEVANTAN CON PALA SUPERGANANCIAS EN LOS CALL CENTERS



Las empresas de Calls Centers han visto engrosar sus ganancias a un ritmo acelerado, principalmente en los últimos tres años. Este fenómeno se expresó en gran parte de Latinoamérica, pero sin ninguna duda su cúspide se encuentra en la Argentina; principalmente en Bs. As. y Córdoba con el 80%, seguidas por Mendoza y Santa Fe.

A las causas de esta realidad debemos buscarlas fundamentalmente en la devaluación (caída del peso sobre el dólar) y las políticas gubernamentales, de claro signo precarizador en cuanto a condiciones laborales se trate.

Las principales firmas en el país son Atento (Telefónica), Teleperformance, Apex América, Action Line y Teletech, quienes superan en cada caso los 1000 trabajadores. A éstas le siguen entre otros Sitel, Phone Media y Arvato, que se especializan en negocios "off shore".

A fin de introducirnos en el negociado de estas tercerizadoras, podemos tomar algunos de los datos expresados en la circular n° 58 de la consultora Convergencia, en la cual se detalla el engrosamiento de las arcas de estos verdaderos pulpos. En la misma se manifiesta que **"la empresa de origen español (Atento) facturó durante el 2005 \$104 millones; mientras Teleperformance que tiene 2300 posiciones, tuvo ingresos por \$90 millones"**.

En el mismo documento se describe el desarrollo de los últimos tres años en materia de ingresos del sector (ver gráfico), subiendo de 500 millones de pesos en el 2004 a 800 al cierre del 2005; estimando para el año en curso 960 millones limpios de ganancias y un incremento del personal hasta llegar a los 36.000 operadores. Punto aparte merece el análisis que realizan sobre la desace-

leración porcentual de la expansión, viendo temerosamente en "la creciente conflictividad gremial" un enemigo en ciernes.

Inherente a la esencia de estas multinacionales, con voluntad devoradora pretenden profundizar sus negociados. En este sentido han conformado a principios de año la "Agrupación Centros de Atención al Cliente", cuyo presidente es Carlos del Río, agrupando a los 10 principales Calls Centers y proveedores del sector como Iplan, Cisco y Nortel, quienes amasarán sumas cercanas a los \$70 millones durante este año. Desde este espacio es que realizan su lobby, presionando al gobierno por un plan de "desarrollo" y una ley de "promoción" del sector. Traducido significa desgravación impositiva, rebaja de los aportes patronales e impuestos a las ganancias, congelamiento de la carga tributaria y mayor tercerización y precarización laboral.

La persecución sindical en los calls, que intenta acallar toda manifestación de descontento y organización con amenazas, sanciones y despidos se instala para mantener estas condiciones de superexplotación. Pero, como tantas veces lo demostramos los trabajadores, donde hay opresión, hay resistencia. Por eso el temor a la masificación de las luchas sindicales, como las que han emprendido y llevado por buen puerto los trabajadores de Atento (Telefónica).

Por este camino habremos de conseguir más temprano que tarde el aumento salarial acorde a la Canasta Básica Alimenticia, siendo que nuestro salario está por debajo de la línea de pobreza; mejorar nuestras condiciones de trabajo, actualmente insalubres y arrancar el encuadramiento sindical que nos corresponde como telefónicos.

SIN DELEGADOS... ESTAMOS REGALADOS

Necesitamos nuestros propios representantes para reclamar lo que nos corresponde y el convenio de trabajo telefónico.



Cuando entrás a trabajar en TP lo que nos indican es que las y los supervisores son nuestros referentes y ante cualquier duda o situación de irregularidad en la empresa tenemos que acudir a ellos. Entonces, si te cambian los horarios de un día para el otro, te suspenden sin una justificación comprobable, te despiden con causas inexistentes, si nos niegan los días de estudio, si no "recuperamos" los días por enfermedad, si nos liquidan mal las horas y tantas otras irregularidades que ya son norma en esta empresa, tenemos que acudir a quienes representan a la empresa, a quienes día a día vigilan cada movimiento nuestro, nos presionan con las métricas y los tiempos en las llamadas, entre otras cosas. De esta forma, cada trabajador esté echado a su suerte, si te toca un supervisor "piola" es probable que te de algún día de estudio y que al menos te liquide parte del bono de productividad, si te toca un supervisor menos simpático, ahí sí, no cobraste bono, no te quieren reconocer los certificados que le llevás y es muy probable que te persiga durante toda la jornada hasta que te canses y tengas que dejar el trabajo antes de entrar en cuadros tensionantes jodidos, como ya le pasó a muchísimos compañeros.

Nada más alejado de lo que realmente nos corresponde POR LEY

A quien en realidad representan los y las supervisores es a la empresa. Son quienes, de alguna forma, controlan nuestro trabajo, su función NO es defendernos u oír nuestros reclamos y hacerlos valer, sino controlarnos.

La única manera que tenemos los trabajadores de defendernos y frenar las distintas variantes de atropellos por parte de la empresa, es contar con representantes gremiales. Delegados elegidos entre nosotros mismos, aquellos compañeros de trabajo que nos representen ante la empresa y lleven adelante nuestras propuestas y demandas.

POR LEY, todos los empleados tenemos derecho a convocar a asambleas dentro del lugar de trabajo, para discutir nuestras condiciones laborales, sin ser sancionados, tenemos derecho a elegir delegados sindicales. El delegado es elegido por sus compañeros en un día pautado para los comicios, y en el que todos los afiliados al sindicato dentro de la empresa deben votar.

Contará con una inmunidad laboral -no puede ser despedido- mientras dura el mandato de un año como delegado, y un año más desde el día en que finaliza dicho mandato, en adelante. En TP nunca se tuvo en cuenta este derecho de los trabajadores, de elegir a sus propios representantes, para poder

tener una defensa en caso de despidos, malos tratos, sueldos mal pagados u otras situaciones a las que nos tienes acostumbrados.

Pero esto tiene una razón de ser. Ya lo desarrollamos varias veces en este boletín (podés ver las notas anteriores en nuestra página), pero siempre es bueno tenerlo en cuenta. **Durante los 90 en la Argentina los trabajadores perdimos la mayoría de nuestros derechos. Luego de la crisis en el 2000/2001 y con la "reactivación", muchos que no teníamos un empleo pudimos conseguirlo pero en peores condiciones y con nuestro sueldo devaluado.** Lo que hacen las empresas en esta nueva era de la "precariedad laboral" es contratar a las y los trabajadores a través de convenios de trabajo que no corresponden con las actividades que los mismos llevan a cabo.

En nuestro caso, estamos bajo el convenio de comercio, cuando nuestra actividad es telefónica, en el caso de los trabajadores de las plantas petrolíferas el convenio es el de la construcción, también en el caso de los camioneros y siguen los ejemplos...

En este sentido, la exigencia de delegados es legal y legítima pero otro tema de igual trascendencia es con qué sindicato nos vamos a sentir representados.

En el caso de la empresa Atento, un call center que trabaja para telefónica y que, al igual que nosotros su convenio es de comercio, los trabajadores, en un proceso de lucha, con ocupación de edificio y asambleas, para que se los encuadre bajo el sindicato telefónico han llegado a ELEGIR DELEGADOS reconocidos por FOETRA.

Creemos que es la mejor forma de empezar a organizarnos, elegir delegados que sean reconocidos por el gremio telefónico, y así poder tener una defensa legítima que responda a nuestros intereses y no a los de las ganancias gigantescas que se lleva TP en Euros y Dólares día a día a costa de nuestra insalubridad.

Así como en Atento, y en otros lugares de trabajo, necesitamos organizarnos y tener delegados para avanzar en la defensa de nuestros derechos y ser reconocidos en TP y en todos los call como telefónicos, con un convenio y un salario acorde a nuestras tareas.

Elección de delegados en base a asambleas democráticas para defender nuestros derechos y conseguir el convenio telefónico para aumentar nuestro sueldo unidos a otros trabajadores.

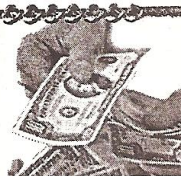
= trabajo = convenio = salario

Teleperforados denuncia a Teleperformance

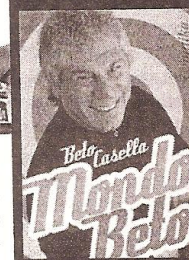
TP tiene que pagar

Algunos compañeros de teleperforados hicimos una denuncia al Ministerio de Trabajo y secretaria de Seguridad e Higiene, asesorados por el Taller de Estudios Laborales, denunciando el peligro edificio, de incendio y el nefasto estado de las instalaciones eléctricas. Esto provocó las primeras inspecciones del ministerio de trabajo que dándole la razón a las observaciones que hicimos los trabajadores, multaron a la empresa

Para +info: www.teleperforados.com.ar



Si Beto escribió un libro.



¿Cómo vos no te vas a animar a escribir en Teleperforados?

Escribinos a:
teleperforados@gmail.com

HACEMOS LO MISMO PERO... COBRAMOS LO MISMO?

Capítulo I: el fraude empieza por casa.



Si atendés en la campaña Vodafone, seguramente todos tus días de trabajo llegás al establecimiento de la empresa que te contrató (alias TP), abrís la puerta con tu tarjeta magnética, saludás a tus compañeros y te sentás en un box azul al igual que ellos. Atendés las mismas llamadas, los mismos clientes, los mismos reclamos.

Lo extraño es que cuando llega el día de pago y vas a buscar tu (temido) recibo de sueldo, no habrá ningún recibo igual a otro, (robo de horas y premios de por medio). Misterio irresoluble si los hay. Hoy vamos a intentar develar una pequeña parte de este inconmensurable misterio: por qué Payroll expende dos tipos de recibos de sueldo, con dos razones sociales diferentes (a saber: "F.S.T. S.A." y "Citytech S.A."), como si pertenecieran a dos empresas distintas.

Las diferentes razones sociales estampadas en los recibos de sueldo esconden dos valores de hora de trabajo distintos. Lo cual es un fraude escandaloso teniendo en cuenta que somos compañeros de piso y cobramos diferentes salarios. A aquellos agentes que les ha "tocado en suerte" F.S.T se les paga por su hora trabajada \$4.93 y a los que les ha tocado Citytech se les paga \$4.73. Diferencia de \$ 0.20 por hora que se hace importante multiplicada por las horas de todo un mes y mucho más de un año. Pero las diferencias no terminan aquí: los F.S.T verán en su recibo un curioso literal denominado "a cuenta de futuros aumentos" que ronda los \$30-35 y los Citytech no lo verán. Qué es esto? Para saber cómo se llegó a este irregular estado de cosas es necesario recorrer un tortuoso camino hacia atrás en el tiempo. **Cuando el gobierno lanza el aumento obligatorio de \$ 50 que se sumaban a los \$100 anteriores no remunerativos, los ladrones de TP, siempre atentos a maximizar sus ganancias a costa de nuestros sueldos, contratan a los nuevos operadores a un valor más bajo por hora (a \$ 3.93!) para que el aumento del gobierno quedara sin efecto para estos nuevos sueldos.**



Posteriormente, intentaron disimular la diferencia pero como puede apreciarse la matemática no los ha acompañado y han tenido que echar mano al ingenio creando el misterioso "a cuenta de futuros aumentos". Qué vamos a hacer con esto? **Si hacemos el mismo trabajo, debemos cobrar lo mismo, exijamos un sueldo digno y mensualizado para que no nos sigan estafando.**

Capítulo II: El fraude continúa



La costumbre de abaratar los costos mediante los fraudes laborales que permitan pagar sueldos cada vez más bajos es una penosa pero extendida tradición en la historia de los call centers. Mientras ellos ahorran en sus registros contables, generando ganancias exorbitantes, nosotros perdemos en salud y calidad de vida. Primero fueron Telefónica y Telecom, que crearon los contratos basura de las pasantías para contratar fuera del convenio telefónico a los operadores encargados de asesorar sobre sus servicios, reduciendo así sueldo y costos laborales. Luego fue la misma Telefónica - Movistar quien inventó una nueva forma de fraude dando su servicio de atención al cliente a Atento,

empresa que pertenece a su mismo grupo económico, y allí aparece como cómplice principal "nuestro" (nuestro??) sindicato, el sindicato de empleados de comercio. Posteriormente, se genera un boom de los call centers donde cada vez más empresas del país y del extranjero dejan su servicio de atención al cliente en manos de terceros (la famosa tercerización). Atraídos por este precio de bicoca que los empresarios argentinos le han puesto a nuestras frentes, gracias al fraude laboral en el que estamos inmersos, encuadrados en un convenio que no concuerda con nuestras tareas realizadas, establecido en el año 1975, cuando debemos estar convencionados en la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la Republica Argentina (FOETRA).

Pero estos empresarios chantas tuvieron ya que vérselas negras en infinidad de juicios que han perdido luego de que se acabó el curro de las pasantías. También están transpirando las frentes de los apoderados de Atento ya que sus operadores han logrado ser reconocidos como trabajadores telefónicos por un fallo del Ministerio de Trabajo. A TP, también le está llegando la hora.

Una de las razones que contribuyó a crear Citytech es que la más veterana F.S.T. tiene ya demasiados juicios en su haber.

Tenemos que revertir esta situación. Los mismos beneficios que tienen los trabajadores telefónicos son los que nos corresponden a nosotros. No se trata sólo de un sueldo más digno. Se trata también de que no te arruinen la mano con tendinitis y luego se laven las suyas diciéndote que no te la generó el mouse (si sos administrativo, sellás papeles, o hiciste un mal movimiento dando un vuelto, sos de comercio!) Se trata de que tengamos reconocidas las enfermedades laborales que corresponden a nuestras tareas, los descansos y las horas de trabajo que corresponden ante una tarea insalubre y sobre todo la posibilidad de tener delegados salidos de los "boxes" de atención y no sacados de los escritorios polvorientos, como los de un sindicato corrupto como es el SEC. .

Aumento de salarios: Un 19% insuficiente y en módicas cuotas



Por el acuerdo entre el gobierno nacional y el SEC nuestro sueldo aumentó un 19% recién para noviembre, ya que este aumento se implementó en tres módicas cuotas y en 6 meses. **Mientras tanto, como habrás notado, el precio de los alimentos, los alquileres, la ropa y demás artículos, sube mucho más y más rápido. Según La Nación, desde el 2001 la inflación ya asciende al 77%, sumado al 11% que se prevé para este año. Lo que demuestra lo insuficiente de este aumento es que nuestro sueldo promedio sigue sin siquiera arañar el ingreso necesario para superar la "línea de la pobreza"** (un sueldo de 6hs con este aumento sólo llega a \$650 mientras para no caer en la pobreza el mínimo necesario es de \$857). Pero más allá de las cifras, la experiencia cotidiana nos dice que nuestro sueldo

cada vez sirve para menos. Podés caminar buscando precios, como recomendaba una señora por tele, pero lo más probable es que sólo consigas gastar tus zapatillas, y cuando vayas a comprarte otras, éstas ya hayan subido otro tanto.

Teleperformance		Apellido y Nombre	Sueldo
F.S.T. S.A. TRONQUERA 1000, CAPITAL FEDERAL 30-4972306-4		Ciudad Social	4.97
O.S. DE LOS EMPLEADOS DE COMERCIO Y SERVICIOS		Nro. C.U.I.L.	Costo
Calif. Profesional	Mes/Año Liq.	Fecha Ing.	Sueldo
TELEMARKETER	6 2006		4.97
Deposito Aportes Jubilatorios	Categoría	Centro de Costo	
Rec. Ut. Dep.	Per.	Banco	
15/06/2006	Mayo 2006	Bank Boston	
ADMINISTRATIVO B		VODAFONE	
Concepto		Unidades	Haberes
			Deducciones

Citytech S.A.		Apellido y Nombre	Sueldo
Citytech S.A. Carlos Pellegrini 887, CAPITAL FEDERAL 30-7008678-9		Ciudad Social	4.73
O.S. DE LOS EMPLEADOS DE COMERCIO Y SERVICIOS		Nro. C.U.I.L.	Costo
Calif. Profesional	Mes/Año Liq.	Fecha Ing.	Sueldo
TELEMARKETER	6 2006		4.73
Deposito Aportes Jubilatorios	Categoría	Centro de Costo	
Rec. Ut. Dep.	Per.	Banco	
15/06/2006	Mayo 2006	Bank Boston	
ADMINISTRATIVO B		VODAFONE	
Concepto		Unidades	Haberes
			Deducciones

El mismo trabajo, dos sueldos diferentes

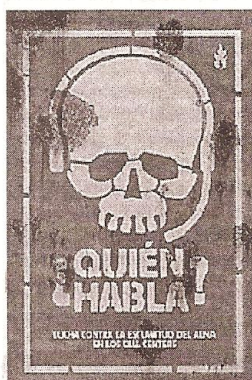
POR UN AUMENTO DE SUELDO REAL: INICIEMOS UNA CAMPAÑA POR UN BASICO DE \$1800



Aunque nosotros seguimos esforzándonos lo mismo, trabajando 6 o 7 hs que se sienten en nuestra salud como muchas más, lo que cobramos cada vez dura menos y el arreglo del 19% sólo sirve para emparchar esta situación. **Por eso, necesitamos un aumento de sueldo real, que equipare nuestro salario a la canasta familiar estimada por el Indec de \$1800. Esta cifra es totalmente posible si TP se digna a soltar una pequeña parte de los 90 millones de dólares que gana por año.**

Pero esto no va a pasar sin la intervención de todos. Por eso, proponemos iniciar una campaña con el pedido generalizado de aumento de sueldo en todos los pisos y en todos los grupos hasta que nuestro reclamo sea escuchado. Que no haya ni un supervisor ni un manager que pase un día sin escuchar (o leer): **EXIGIMOS UN SUELDO BASICO DE 1800 \$ FIJOS AL MES. Y BASTA DE CURROS CON HORAS QUE FALTAN Y AJUSTES POR SUELDOS MAL PAGADOS**

Los recomendados de Teleperforados



¿Quién habla? es un producto del encuentro de personas y colectivos con la común decisión de interrogar los modos de vida que han sido puestos a trabajar en los call centers: ¿qué ocurre allí?, ¿qué se vende, qué se compra?, ¿qué queja se atiende? Nuevos modos de trabajo, de explotación, de lucha, de sociabilidad. ¿Qué edades, qué experiencias, qué subjetividades, qué gestión de la comunicación?

La edición impresa, desde el 20 de diciembre, en las librerías.
O bajatelo desde la pagina de teleperforados.

TENES UNA BANDA???

Se esta armando el Festival de los Call Center por la Ley del Teleoperador Si no tenés lugar para tocar y cantando por un sueño no te cabe para ir. comunicate con nosotros a:

teleperforados@gmail.com



Teleperforados TV



Dos acuerdos, un camino abierto por un convenio único

UN CAMINO ABIERTO AL CONVENIO TELEFONICO

El conflicto de los telefónicos no sólo incumbe a los trabajadores de Telefónica y Telecom, sino también a vos que trabajás en el call. El acta de acuerdo abre la posibilidad de una discusión sobre el convenio que nos corresponde, que sea un triunfo depende de la fuerza que demostremos. Organízate y luchá por condiciones dignas de trabajo.

El conflicto y las soluciones parciales

La lucha de los telefónicos por el correcto encuadramiento sindical de los contratistas y subcontratistas de Telefónica y Telecom, no sólo puso en discusión sus magras condiciones laborales (sin jubilación, en negro y sin protección para las tareas peligrosas que realizan), sino también la de los trabajadores de Atento y demás call centers, la de todos los trabajadores telefónicos. Porque habla de las condiciones que la flexibilización y las corruptas leyes laborales reformadas, permiten a que nos sometan.

Lo que viven día a día los trabajadores tercerizados de telefónica encendió la mecha, las nefastas situaciones similares hicieron que el fuego se extienda. Lo que se expresó en que la huelga se amplíe a Telecom, la realización de asambleas, la toma de edificios y la resistencia a las patotas de los empresarios que intentaron romper la unidad de efectivos y contratados.

La fuerza que construyó la unidad consiguió plantear la discusión sobre el convenio, esto si bien no significa un triunfo establece su posibilidad. **Todo dependerá de la fortaleza que consigamos en los próximos meses, ya que se ha fijado un plazo de 12 meses para la negociación tripartita entre Telefónica, Foetra y el ministerio de trabajo, y de 14 en el caso de Telecom.** También se consiguió un aumento de 140 pesos que iguala al salario de la categoría más baja de Foetra, que los contratistas puedan afiliarse, elegir delegados y reciban capacitación del sindicato telefónico.

Consideramos que este no es el fin del conflicto, puede significar el inicio de un proceso de resolución, por ahora plantea un camino. El final esta abierto, esta huelga donde estuvieron unidos los trabajadores que ya tienen un convenio que corresponde con su actividad con los que trabajadores que están fuera de convenio telefónico, nos da la posibilidad de fortalecerla y extenderla por **convenio único para todos los trabajadores de las telecomunicaciones.**

El camino para una solución de fondo

Todos somos tercerizados, precarizados y telefónicos ((pese a lo que diga el convenio negociado en la cúpula que legaliza las condiciones que nos aplastan diariamente)).....No será hora de unimos, para que todos podamos trabajar en condiciones dignas?

El tiempo puede pasar como anestesia a la lucha encarada por los trabajadores de Telefónica y Telecom, eso es lo que planean las empresas que se enriquecen exprimiéndote cada día mientras embolsan cuantiosas fortunas. Pero también puede ser el momento para que nos juntemos y así aunemos fuerzas.

Esta lucha no es un conflicto entre sindicatos, como salieron a decir Telefónica y Telecom, sino que es una lucha por nuestros derechos, por un trabajo en condiciones dignas, eso es la lucha por un convenio justo. Justamente a estas empresas les conviene para mantener sus ganancias que los trabajadores estemos encuadrados en un sindicato que no nos corresponde, porque entonces sus costos laborales son menores.

Además, divide a los trabajadores en sus acciones, división que comenzó a romperse con esta lucha: porque muestra la fuerza de la unidad de los trabajadores telefónicos efectivos y tercerizados.

El tiempo no hace nada por sí sólo, al destino lo escribimos nosotros. Si no tomamos la pluma debemos resignar al triste papel que tienen destinado para nosotros, de siervos descartables. Seamos protagonistas de nuestra propia historia, el desafío es grande y esta en nuestras manos organizarnos para ganar esta pelea, todo dependerá de lo que sepamos construir. **Unidos podemos vencer a estas grandes compañías que se enriquecen a costa de nuestros padecimientos.**

El convenio de Córdoba, su paraíso es nuestro infierno

FOETRA denunció el convenio colectivo de trabajo celebrado (con champagne incluido) entre la Cámara de Call Centres y la burocracia de comercio (Faecys) en el paraíso fiscal de la provincia de Córdoba.

Entre los puntos salientes y nefastos establece 6 días de trabajo semanales con una jornada de 6:30 (falsa, ya que permite ampliar la jornada según los requerimientos de la empresa); facilita la rotación horaria y el cambio de lugar de trabajo según los requerimientos de la empresa; en su último artículo (para rematarla) convencionada la Paz Social buscando liquidar todo tipo de medida de acción directa (llámese paro o toma). Por otra parte, permite a las empresas decidir "licencias sin goce de sueldo por tiempo indeterminado", en otras palabras a cualquier trabajador que quiera organizarse lo pueden despedir de forma encubierta

La cámara de call center parece decir: "¿Decían que el convenio de comercio no tomaba en cuenta la actividad de los call centers? Bueno, acá tienen pa que tengan y pa que guarden". Tal convenio negrero blanquea la precarización laboral en los call centers, fue aprobado sin ningún tipo consulta a los trabajadores, ya afecta a 10.000 trabajadores cordobeses y tiene una proyección nacional.

Los trabajadores de Teleperformance, agrupados en Teleperforados, nos sumamos a denunciar el convenio negrero de comercio junto a los trabajadores de Atento y demás call centers. Comprendemos la necesidad de actuar en forma conjunta a los trabajadores de Atento y demás trabajadores telefónicos en la lucha por el encuadramiento en la FOETRA. Debemos sumarnos y ampliar la lucha tal como lo hemos hecho el pasado Junio en la "marcha de la caretas" sobre el edificio Alem. Junto a trabajadores de Atento, Action Line y demás trabajadores telefónicos.

Atento necesita una solución YA!!

Como venimos contando el vaciamiento en Atento continúa, ahora con retiros voluntarios y telegramas de "cambio de campaña" sin aclarar a cuáles ni dónde.

por eso Atento no puede esperar 12 meses.

- " Reincorporación ya de todos los despedidos
- " Basta de persecución
- " Basta de vaciamiento en Atento/no a los retiros inducidos y al cambio de razón social
- " = Trabajo = Salario = Convenio
- " Convenio Telefónico para todos los terciarizados.

Bienvenido Telecom Bienvenido FOETRA

Una serie de movimientos en los puestos de "mayor rango" (está en su derecho de "confundirse" con el ejército, señora...), nos picó la oreja y decidimos investigar.



Para los que trabajan en la campaña Vodafone les será conocido el hecho de que **Nancy Amolio** ya no está en dicha cuenta tan provechosa para Teleperformance. Es que el sol ha asomado para la señorita Amolio, nuevas fronteras y "grandes responsabilidades" han tocado a su puerta. Es que parece que cada día que pasa Betito la quiere más (¿fiel aprendiz?), por eso, **de premio se ha ganado ser la cabeza de la campaña "Arnet". Arnet es el producto de mayor crecimiento de la empresa Telecom.**

En el piso 2 de Reconquista 1088 se han instalado de la noche a la mañana unas 20 posiciones, en donde rotan aproximadamente entre 80 y 100 jóvenes teleperforados diariamente. Atienden el soporte técnico de banda ancha, más conocido como Arnet Highway y también el de dial up (las conexiones comunes). Para entender el presente es necesario remontarse al pasado. Desde el surgimiento de la banda ancha en nuestro país, hace ya unos 8 años aproximadamente, **Telecom ha mantenido a los trabajadores que atienden dicho producto bajo la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (más conocido como el Sindicato de Empleados de Comercio)**; durante todo este tiempo los mantuvo así, hasta que un buen día de fines de 2005 los muchachos decidieron organizarse y lograron llamar la atención de Foetra, quien les respondió con bombos y platillos, puesto que desde Febrero de este año pertenecen a dicho gremio, con todas las ventajas que esto conlleva: tiempos de descanso entre llamada y llamada, cuidado y tratado de las afecciones y enfermedades que nuestra actividad nos produce, libertad de organizarse y plantear las condiciones empleado-empleador a través de delegados, y sobre todo

mejoras salariales, entre otras cosas.

Pero como sabrán, hecha la ley hecha la trampa, Telecom **optó por el camino más fácil: tercerizar. Siguió tomando gente para el call center que tiene en Ecuador 1452 del barrio porteño de Palermo, pero no tardó en cerrar las puertas y contratar a Teleperformance** para sumarlo junto con el otro call que atiende esta campaña (Pearson Government Solutions, Av. Callao 316).

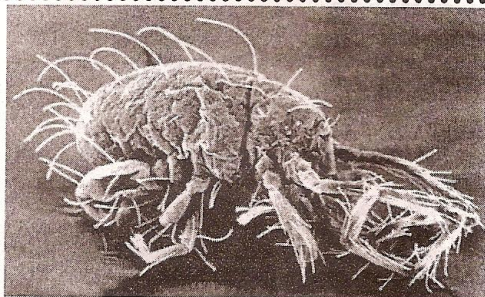


Hoy la realidad muestra a Teleperformance atendiendo el producto más rentable de una de las 2 empresas TELEFONICAS más grandes de la Argentina, produciendo trabajo precarizado y pauperizado, cuando sus trabajadores hacen lo mismo que los de Telecom (autor del fraude laboral), pero ganando MENOS DE LA MITAD. El sueldo de un trabajador del edificio de Ecuador 1452 de Telecom ronda los \$2000 en mano, por 7 horas (6:30 a partir de Enero de 2007), 5 días a la semana, saquen la cuenta.

Ante esta situación, y considerando que hasta ahora Teleperformance atendía en su mayoría clientes "offshore", resulta evidente que le han abierto la puerta, o al menos la ventana, al gran monstruo que los atormenta:

Directivos de Teleperformance, denle la bienvenida a la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina! (FOETRA), porque si hasta ahora les faltaba un solo motivo para fijarse en los empleados de vuestra empresa, acaban de dárselo.

¿Qué parte de REENCUADRAMIENTO no les quedó claro?



Flora y Fauna de TP

ÁCARO FERROZ DE LA SILLA AZUL

(a las pulgas del primer piso ya les sacamos fotos, las estamos ampliando)



www.teleperforados.com.ar

yo te denuncio

PROXIMAMENTE UN ESPACIO LIBRE DE PERSECUCIÓN PARA DENUNCIAR A LOS CALL CENTER

WWW.YOTEDENUNCIO.COM.AR



IX- Carta de los trabajadores de Back office a recursos humanos



A vos que terminaste el colegio y te insertaste en el mundo laboral como trabajador de TELEPERFORMANCE, a vos te decimos que siempre estés Atento. La empresa que hoy se jacta de darte la oportunidad, mañana va a ser la que oprima tu garganta.

Organicémonos para tener delegados que puedan implementar nuestros reclamos sin ser despedidos.

La carta de Back Office

Buenos Aires, Diciembre 2006

Señor Gerente de recursos humanos
De Teleperformance
F.S.T S. A.

De nuestra consideración

Los que suscriben cuyo detalle figura en anexo aparte y los datos constan en el mismo se dirigen a UD. A fin de que por su intermedio se sirva a aclarar y regularizar la situación laboral de los presentantes a saber:

- 1- Que en la actualidad todos nosotros sufrimos de un cambio brusco de tareas a saber: Las personas que se encuentran en el sector de Back Office, se hallan cumpliendo tarea de 1-2-3 (atención al cliente) y viceversa.-
- 2- Que los cambio arbitrarios de sector a sector representan un desmedro en las jerarquías y se trasuden a una disminución salarias.-
- 3- Que por un estado de necesidad nos vimos obligados a firmar la cláusula cuarta, del contrato laboral, siendo que la misma atenta contra los principios de orden público que rigen en el derecho laboral, y se encuentra teñida de vicios de la voluntad y comprendida dentro del Art. 954 del código civil.-
- 4- Que los salarios en muchos casos se nos liquidan por otras trabajadas y no mensualizados, es decir que algunos cobramos de forma mensual con salario establecido y a otros se les efectúa el pago por horas, lo que representa una violación al Art. 16 de la constitución nacional, a saber violar el principio de igualdad.-
- 5- Según informe verbal se nos notificó que para lograr el premio por productividad se aumentó la cantidad de caos resueltos, manteniéndose una igual remuneración por premios, siendo imposible lograr la cantidad de resoluciones impuestas actualmente por la empresa, lo que implicaría una merma en nuestras remuneraciones. En efecto si por resolver tres casos se abonan \$100, ahora nos exigen 5 casos con la misma retribución. De la manera que se intenta abonar los premios, ésta configuraría una notoria y flagrante arbitrariedad que violaría legítimos

ingresos que se fueron dando a través del tiempo, lo que representaría un atentado a derechos adquiridos y consolidados.-

6- Siguiendo el hilo del punto anterior la modificación de los cambios de sector, como así también la rebaja de salarios (premios) más allá de que violan todos los principios de LCT,, configuran un «ius variandi abusivo».-

7- Todos sabemos que el premio de productividad va ligado a una evaluación subjetiva de calidad, lo que crea una incertidumbre en la retribución que debemos recibir mensualmente, por lo que consideramos que de ninguna manera debería incluirse dentro del premio a percibir, ya que el mismo consiste en tres ítems que la empleadora maneja a su libre albedrío.-

En definitiva el premio de productividad se halla ligado a los siguientes ítems: PRODUCTIVIDAD – CALIDAD – PRESENTISMO.

8- En consecuencia intimamos plazo de 48 horas, aclaren posición laboral y mensualicen a los trabajadores liquidados por hora y se equiparen todos los salarios sin favoritismos, tomando para el pago de mismo el mejor salario devengado. – (Art. 14 bis C.N)

9.- Se sigan manteniendo los mismos valores dinerarios para casos a resolver como hasta el presente y en caso de aumentar los mismos, se incremente el salario de forma proporcional.-

10 – Que la calidad represente un ÍTEM aparte de la productividad, sin que dicha evaluación implique una merma en el rubro premios.-

11- Que las pautas de calidad se hallen determinadas puntualmente para acceder a una mejor retribución de los casos.-

12- Teniendo en cuenta que el presentismo en nada tiene que ver con la productividad, solicitamos se revea esta medida de disminuir el pago del ítem mencionado en este punto, abonándose tal como lo establece la convención colectiva de trabajo.-

Se deja sentado que si dentro de 48hs otorgadas para la contestación de la presente se produjera como ya es público u notorio, una falta acogida de silencio a estos justos reclamos ya efectuados en forma reiterada , nos veremos en la obligación de tomar recaudos del caso y ocurrir ante los entes que protegen los derechos del trabajador.-

Se deja notificados que de no tener una respuesta positiva de éstos reclamos, ocurriremos ante la empresa solidaria que también deberá responder ante nuestros legítimos reclamos (VODAFONE ESPAÑA).

A todo efecto constituimos domicilio Estudio jurídico Dra. Salusky

Saludamos a UD. atte.

Trabajadores despedidos de Back Office

X- Volante y fotos del escrache por los despidos en Back office



Las empresas multinacionales llenan sus bolsillos a costa de sus trabajadores con una receta infalible encarnada en las **empresas tercerizadas** y aprobada por el gobierno de turno. Es por esto que como **trabajadores telefónicos tercerizados** nos organizamos una vez mas para exigir lo que nos corresponde. En este camino nos movilizamos en **solidaridad** con los compañeros despedidos del Back Office de la cuenta Vodafone (**Teleperformance**), pronunciándonos contra:

- La superexplotación en los Calls.
- El fraude y la precarización laboral.
- Los despidos encubiertos y la persecución de los trabajadores organizados.

Exigimos:

- Estabilidad laboral.
- Aumento salarial.
- Encuadramiento porque **TODOS SOMOS TELEFÓNICOS.**
- ¡Basta de despidos!**

Jueves 15/02 a las 16hs
ACTO DENUNCIANDO LOS DESPIDOS
en Alem 896 (Teleperformance)

TRABAJADORES TELEFONICOS TERCERIZADOS:
Actionline - ATENTO - Teleperformance - Pearson + TELEFONICOS
EFECTIVOS DE TELECOM Y TELEFONICA.

Headset que explotan, aprietes, despidos...Mañana podés ser vos.

Back Office: Lo que pasa detrás de la oficina y TP no quiere que te enteres

Un día como tantos, te sentás en la posición que encontrás entre tanta maquina rota y ocupada, comenzás a atender y un ruido ensordecedor impacta directo en tu oído. A un compañero de Back Office le provocó una descarga en uno de sus oídos dejándolo varias semanas sin trabajo, hasta que la ART dice que puede volver al trabajo y los siempre tan derechos y humanos de TP no dudaron en que vuelva a atender llamadas exponiendo su salud.

Trabajamos con un CCT (Convenio Colectivo de Trabajo) que no nos corresponde, camuflando nuestro magro sueldo con premios que la empresa maneja a su libre albedrío, resultado: Nunca sabes cuanto podés ganar, si podés hacerlo... igual casi siempre perdemos. En Back Office los bonos se cambiaron haciéndose inalcanzables. Así como en los otros grupos, por ejemplo en Cobros, argumentando que no alcanzaron el porcentaje de Ydilo (la encuesta que hace una maquinita a los clientes pidiendo que califiquen nuestra atención) le redujeron el sueldo en 60 pesos por tres meses.

Tenés: un sueldo no acorde a tu tarea y la obligación de trabajar para ganar un bono y así llevarte algo parecido a un sueldo digno

El supervisor tiene la triste tarea de sentarse al lado de cada agente informando de los pocos casos cerrados, de la posibilidad o imposibilidad de llegar al bono y haciéndote sentir culpable de no poder lograr lo imposible, diciéndote que si no mejoras tu productividad te van a mandar a atender llamadas, como si fuera la escuela primaria, poniéndote de castigo o algo similar a repetir de grado... haciéndote sentir ineficiente o inoperante... Porque además de la tarea específica del grupo, hay que atender las llamadas de 123 que caen una tras otra sin descanso (tomás el reclamo al cliente y después se lo resolvés) al otro día los casos están vencidos y no se llegó al compromiso con el cliente, desde España ven que la plataforma no cumple con la tarea asignada y es el Back Office de TELEPERFORMANCE Argentina el responsable.

Empiezan las presiones, al día siguiente de tu larga jornada de haber atendido llamadas, te aceleran a limpiar las bandejas y asignarte los casos para que no aparezcan en la cola de trabajo, de esta manera se dibuja que el trabajo se esta haciendo bien, pero, si ese caso es fácil, difícil, si necesitás o no asistencia para resolverlo NO IMPORTA es la tarea como Back Office.

Entonces, cuando el compromiso de los casos está controlado, de vuelta hay que atender 123 porque TP tiene que cobrar por cada llamada entrante. El back Office tiene que hacer ambas tareas con una sonrisa y sin omitir los procedimientos de la empresa, vende la NBA (la venta encubierta que se debe realizar después de atender el reclamo del cliente), pasa política, ETC.

Pero lo que pasa por agente no importa, nada importa, no importa la situación que a diario vivís y nadie te responde por eso, tus inquietudes se las planteás a tu supervisor pero este actúa como filtro haciendo que tu reclamo nunca vaya a oídos de quien corresponda (porque esa es su tarea) a los coordinadores no tienen que ir con problemas sino con «soluciones»

Un compañero al que se le dañó el oído y jamás se le realizó un seguimiento por el desinterés de la empresa en la salud de sus trabajadores; el sueldo cada vez más miserable y la presión constante que busca quebrarte, que explotes y termines renunciando.

Los compañeros de Back Office decidimos no ceder ante la presión, dijimos **BASTA**, y luchar por un sueldo y condiciones de trabajo justas. Nos organizamos y presentamos una carta al departamento de RECURSOS HUMANOS. Fue firmada por la mayoría de los agentes invitando a la empresa a que revea el cambio en la implementación de los bonos, que brinden condiciones seguras para cumplir las tareas y que recibamos un trato adecuado, sin aprietes.

Juntos logramos que se restablezcan los bonos como eran en un principio pero muchos puntos enunciados en la carta no fueron aclarados. Los headset ensordecedores, los monitores enceguedores (algunos fluor y otros titilan de viejos y por falta de mantenimiento) y las presiones, siguieron... Inclusive la presión fue creciendo.

La presión creció porque TP no quiere que digas o pienses más allá de las palabras que te enseñan como speech y esas que te cuelgan en el box, esta totalmente prohibido pensar, decir y menos exigir tus derechos; tenés que ser un dócil cordero que se deje super explotar y basurear sin perder la sonrisa telefónica.

La carta enviada a Recursos Humanos paradójicamente fue respondida a los agentes de B.O con actitudes que aplastan nuestros derechos como trabajadores.

Hace unas semanas despidieron a 3 compañeros entre los cuales estaba el chico al que la empresa con su inoperancia dañó el oído. El viernes 26 de Enero, nos despidieron a 6 compañeros más...

Argumentan de palabra que nuestra productividad fue baja (y el despido sin causa) y si lo fuera, jamás preguntaron si los motivos arriba nombrados tuvieron alguna incidencia en su baja productividad.

Y estos despidos van a continuar, en Back Office o en cualquier campaña o grupo que se atreva a exigir ser tratado dignamente, por eso tenemos que organizarnos para frenar los despidos, decir **BASTA TODOS JUNTOS** y pelear por condiciones dignas de trabajo.

BASTA DE MALTRATO. FRENEMOS LOS DESPIDOS EN BACK OFFICE. BASTA DE DESPIDOS EN TP.

Después de nuestros despidos, por haber «agitado el avispero» y tratar de exigir las mínimas condiciones, la situación se empeora con más rumores de despidos, reestructuración, amenazas de suspensiones y apercibimientos al resto de los compañeros. Tratando de mostrar con el ejemplo, desmoralizar y parar todo tipo de reclamo y organización. Necesitamos unimos, repudiar los despidos de los compañeros y frenar las presiones e irregularidades de la empresa.

Si estamos organizados, si coordinamos las exigencias de cada grupo. Si logramos que los reclamos no sean individuales ni aislados, si nos unimos para reclamar lo que es justo, no van a poder contra nosotros.

XI- Caravana de escraches contra la precarización laboral



CARAVANA DE ESCRACHES CONTRA LA PRECARIZACIÓN LABORAL

¿PORQUE PRECARIZADOS?: porque cada vez somos mas los que trabajamos sin un salario acorde a las conquistas históricas de los trabajadores, sin obra social, sin jubilación, sin vacaciones pagas ni asignaciones familiares, sin el reconocimiento de antigüedad, sin licencias por enfermedad y embarazo, sin convenios colectivos, sin indemnización

¿POR QUÉ EL ESCRACHE?: Porque es una forma de hacer visible tanto simbólica como físicamente, el espacio de precarización. Se eligieron estas empresas y organismos del Estado como símbolos de cada una de las ramas en las que queremos hacer visibles las condiciones laborales en las que trabajamos. Remarcamos a su vez el doble dis-

¿POR QUÉ LA CARETA Y EL PLAYMOBIL?: Porque la consideramos una forma de hacer visible nuestra identidad colectiva, ante la fragmentación de los vínculos entre los trabajadores. Encontramos en la figura del playmobil una forma de sintetizar esta imagen dual que nos quieren imponer en donde conviven por un lado la flexibilidad para disponer de nuestros tiempos e intensidades de trabajo y por otro la rigidez a la hora de movilizarnos para enfrentarla. Por eso nos proponemos romper tanto con la flexibilización de nuestras tareas como con la inmovilidad en la que nos encontramos luego de años de ausencia de experiencia de lucha sindical

¿QUIENES CONFORMAMOS LA COORDINADORA? Compañeros sin derechos laborales a los cuales se nos dificulta organizarnos en nuestros lugares de trabajo, compañeras organizadas que no recibimos apoyo de las burocracias sindicales, compañeros que no somos reconocidos como trabajadores, (pasantes en universidades) o a quienes no se nos reconoce como trabajadoras en relación de dependencia (monotributistas, contratos basura). Un espacio donde confluyamos, además, encuestadores, operadoras telefónicas, camareros, animadoras de eventos, trabajadores estatales, mensajeras, cadetes, profesoras particulares, docentes, entre otros y otras.

DINÁMICA DEL ESPACIO: luego de varias jornadas en las que fuimos construyendo vínculos, decidimos constituirnos como un espacio horizontal, asambleario y de base, con encuentros periódicos, (mensuales) que nos permiten desarrollar la solidaridad con las actividades de los distintos compañeros y compañeras que participamos, esten organizados o no, y a su vez generar actividades propias.



De este modo es que hacemos extensiva la invitación a todas y todos aquellos que vivan como propia esta problemática, convocándolos a participar de nuestro **PROXIMO PLENARIO** a realizarse el día **(12/05/07)**, en XXX, a las 14hs

A QUIENES ESCRACHAMOS Y POR QUÉ

EL GOBIERNO DE LA CIUDAD Y EL MINISTERIO DE TRABAJO

Contrata a sus trabajadores bajo regímenes de precariedad que se expresan en distintas modalidades de contratos, como los de Empleo Público (Decreto 948), Locación de Servicio, Locación de Obra, Eventuales, Pasantes y Tercerizados. Así, el Estado mismo viola las leyes y derechos más elementales de sus trabajadores, manteniendo los sueldos en niveles miserables, y despidiendo y persiguiendo a aquellos que se organizan.

EL RECTORADO DE LA UBA

La Ley de Pasantías nos cataloga como estudiantes en formación y especialización, pero realizamos las mismas tareas que cualquier trabajador. De esta manera, la universidad le garantiza a las empresas y al Estado mano de obra calificada a bajo costo, y legitima las condiciones de precarización (ni cargas sociales, ni agremiación ni otros derechos laborales). Al mismo tiempo, cumple un rol precarizador ya que cuenta con miles de docentes ad-honorem, además de estudiantes y graduados que trabajan en las cátedras. Por eso decimos: ¡Somos Estudiantes-Somos trabajadores!

INSTITUTO SUPERIOR MARIANO MORENO

Uno de los lugares por donde pasa la vida del docente precarizado es el instituto privado, que ofrece clases particulares o bachilleratos acelerados a los alumnos-clientes. Se trabaja en negro, no se cobra la preparación de las clases ni se cuenta con estabilidad laboral alguna, mientras que los institutos exigen disponibilidad horaria plena. Al mismo tiempo que el Estado garantiza que los títulos sean oficiales, elude la situación de incumplimiento del estatuto docente.

CONSULTORA OPSM

El trabajo de los/as encuestadores/as se encuentra regulado por el Convenio Colectivo de Trabajo 107/90. No obstante, el 90% de los mismos trabaja en negro (no se cumple ningún derecho laboral). Hoy en día, trabajar de encuestador implica-entre otras cosas-: cobrar a 45, 60 o 90 días de finalizado el estudio; que te obliguen a facturar para poder trabajar y que el precio de cada encuesta se establezca arbitrariamente por las consultoras.


MOVISTAR Y LOS CALLCENTERS

Los call centers son uno de esos sitios donde la esclavitud no ha sido abolida. Sin descanso entre llamadas, hipervigilados, entre cámaras, supervisores y rejas, teniendo que pedir permiso para ir al baño, cobrando un salario miserable y teniendo que soportar estas condiciones gracias a que no estamos encuadrados en el convenio que nos corresponde.



**COORDINADORA DE TRABAJADORES/AS
PRECARIZADAS/OS**

trabajoprecario@gmail.com

 **Teleperformance** Cambia de edificio, cambia de lugar...

No cambian las condiciones en las que trabajamos, no cambian los sueldos miserables...

Teleperformance invirtió miles de pesos en cambiarnos de edificio, pero no invirtió ni un centavo en mejorar nuestras condiciones de trabajo:

¿Salidas de emergencia? Una solita para más de 300 trabajadores, sin luces de emergencia en una escalera caracol, toda una carrera de obstáculos (y bue, si los empleados nos son escapistas a la Houdini que se jodan). Además de no contar con rampas ni ascensores para compañeros con problemas de movilidad.

¿Extinguidores? Y...hay algunos que podés encontrar apoyados debidamente en el piso, que, eso sí, está tapizado con una alfombra bien inflamable.

El techo de cemento ayuda a que el murmullo sea insoportablemente alto y salgas mas aturrido que de un boliche. A esto se le suma que aún se siguen haciendo instalaciones que colaboran en hacer aún más ruidoso el ambiente.

El break se llena con 5 personas, otra gauchada (o guachada) de Teleperformance para no te desacostumbres a sentir que estás adentro de una lata de atún como en el bondi.

La mudanza fue de un día para el otro, algunos tienen que viajar y pagar mucho más. Además la zona es bastante más heavy.

Las computadoras siguen siendo las mismas de siempre: viejas y rotas. Y, las que andan bien, posiblemente te dejen ciego por lo mal que se ven los monitores.

Todos sabemos que han despedido a compañeros que filmaron las condiciones en las que trabajamos ¿porque hacemos firmar nuevamente nuestro compromiso de no hablar de nuestras condiciones? ¿será que no quieren que se enteren como trabajamos?

Y encima pusieron costosas cámaras vigilándote bien cerquita ¿se sentirán una especie de Gran Hermano? ¿la próxima vez nos mandarán al confesionario?

Los que trabajamos bajo estas condiciones degradantes decimos ¡BASTA! Si tienen plata para mudarnos de un día para el otro y armar un edificio completo en semanas, tienen plata para mejorar nuestras condiciones de trabajo y aumentarnos el sueldo.



XIII- Volante denunciando las intoxicaciones de trabajadores por negligencia de la empresa.



**TP TE MATA...
MATEMOS A TP!!**

20 compañeros fueron intoxicados
porque TP decidió inaugurar el edificio
a pesar que no está en condiciones,
poniendo en peligro a sus trabajadores.

**ORGANICEMONOS PARA MEJORES
CONDICIONES DE TRABAJO!!!!!!!!!!**

teleperforados@gmail.com
www.teleperforados.com.ar

XIV- Escrache por despidos a trabajadores intoxicados por la empresa

TP TE INTOXICA, LUEGO TE ECHA

Como todos saben, el día 4 de julio, 20 compañeros fueron intoxicados con poxi y tuvieron que ser llevados a una clínica de villa crespo. Esto ocurrió debido a que TP decidió ponernos a trabajar en un edificio en construcción sin las mínimas condiciones de seguridad mientras pegaba sus alfombras.

TP no solo te jode la salud, sino también el bolsillo. Ya que los intoxicados que tuvieron licencias por Art. no van a cobrar los bonos.

Como para esta empresa todos somos descartables, una semana después despidieron a 4 de los compañeros que fueron intoxicados, quienes habían reclamado por las condiciones mínimas para poder cumplir su trabajo. Hace un par de meses, despidió a otra compañera de Teleperforados armándole una causa falsa.

TP no solo echa a intoxicados, sino también aquellos a los cuales enferma por la presión psicológica que ejerce. Este es el caso de una compañera de Motorola, Gloria, quien al volver de una licencia psiquiátrica, fue despedida de manera inmediata (el mismo día). En este momento está llevando una campaña reclamando reincorporación.

No somos descartables. No aceptamos laburar en medio de escombros, mientras el aire se invade de olor a poxiran. Un edificio en construcción no puede estar habilitado. Porque no vamos a permitir todo esto, el martes vamos a la puerta de Teleperformance para demostrarles que no somos descartables, que no vamos a aguantar calladitos mientras enferman e intoxican compañeros.

Si no querés ser adicto al poxi por culpa de TP o tener una licencia psiquiátrica o que te rajen cuando se les da la gana, organizate con tus compañeros para reclamar lo que te corresponde.

Por eso, necesitamos libertad para organizarnos, queremos ejercer nuestro derecho constitucional de organizarnos en el ámbito de nuestro trabajo y de elegir delegados en asamblea democráticamente, que puedan llevar nuestras demandas.

Martes 24 16 hs. - En las puertas de Teleperformance:
Hipólito Irigoyen 2350

Teleperforados

www.teleperforados.com.ar
teleperforados@gmail.com



XV- Carta abierta de una activista de Teleperforados despedida.

Carta abierta a mis compañeros y mis compañeras de Teleperformance y a las y los trabajadores de call center.

Soy Gloria Buccella, tengo 27 años, y desde mis 23 trabajo en la empresa Teleperformance, en la campaña de Motorola.

Fui despedida el lunes 2 de julio. Este despido se llevó a cabo después de haber estado con licencia psiquiátrica por 3 meses, a raíz de una situación de estrés laboral.

Mi médica me indicó que no vuelva a trabajar en atención telefónica. Por eso, al darme de alta, Teleperformance recibió indicaciones de cambiarme de sector, esto se llama "readecuación de tareas". La empresa me despide porque dice que no hay lugar para mí.

Nos tratan como si fuéramos material descartable, tenemos un tiempo de uso y luego de exprimir al máximo todas nuestras capacidades, ya está, nos despiden, con o sin indemnizar y luego, contratan otros jóvenes a los que también engatusan con falsas promesas. Al resto ya lo conocemos; al bono nunca lo cobramos, las condiciones de trabajo se hacen cada vez más insoportables, y si intentamos reclamar algo, ya sabemos la respuesta "si no te gusta buscate otra cosa" y si intentamos organizarnos es casi una ley que nos despidan.

Así es la suerte que tenemos los jóvenes trabajadores, en los call center tenemos el convenio de comercio en vez de un convenio telefónico, que se adecuaría más a nuestras tareas, además de los bajísimos salarios que estas multinacionales se dan el lujo de pagarnos.

En otro tipo de rama, tal vez no sea la audición lo que se pierda, pero la precarización laboral tiene otro tipo de consecuencias sobre los cuerpos y las vidas de las y los jóvenes.

La precarización laboral y los salarios miserables se extienden para los 50.000 trabajadores de call center en todo el país, para las decenas de miles de trabajadores de los servicios y las industrias que también tienen que bancarse jornadas de trabajo de 12 o 16 hs., trabajando en negro, con contratos temporales, o el caso de las y los que trabajan en el estado, donde una gran proporción lo hace en negro.

El primer día en que me presente a la empresa después de la licencia fui informada de parte del personal de recursos (in)humanos que había sido despedida, ya que ellos "no tenían lugar" para poder ubicarme, y que "como corresponde" me indemnizarían. ¿Como corresponde?

Siendo la empresa, mediante sus prácticas hostigadoras, el maltrato, y su persecución psicológica, la que provocó que yo terminara con una crisis nerviosa, les corresponde hacerse responsables, como se hace en FOETRA (sindicato Telefónico), cuando a los trabajadores de Telefónica y Telecom se los cambia de sector ante situaciones de estas características.

Es falso que en Teleperformance no haya otras tareas para mí, después de tanto tiempo de estar trabajando allí. No hay lugar para mí ni para todo o toda aquel que cuestione las políticas de la empresa, que exija que se nos explique por qué nos dibujan el recibo de sueldo todos los meses, que exija que se nos pague presentismo, y sobretodo para toda y todo aquel que quiera hacer algo contra la precarización laboral que nos imponen estas empresas, amparadas por las leyes laborales.

Durante mis casi 4 años en TP vi como "no había lugar" para compañeros que también tenían carpeta psiquiátrica o que tenían perdida en la audición, o nodulos en la garganta, o como no se les movía un solo pelo cuando compañeras que estaban embarazadas se quedan a trabajar a pesar de estar con vómitos y nauseas, porque si te vas "no te pagamos las horas".

El verdadero motivo por el que se me despide es porque durante estos casi 4 años aposté a que un sector de los trabajadores y las trabajadoras de TP junto con compañeros de otros call center pudiéramos organizarnos por mejores condiciones de trabajo.

Siempre estuve al lado de las y los compañeros ante cada situación injusta, cada vez que nos recortaban parte del sueldo, que no nos querían pagar los aumentos establecidos por el gobierno, ni los días por enfermedad, y tantas otras irregularidades.

Muchas y muchos compañeros fueron testigos de estas situaciones, así como también estuvieron a mi lado cada vez que se me aplicaba una sanción o una suspensión, cuando se enteraron de mi despido.

Porque no estamos resignados a trabajar en condiciones precarias toda nuestra vida, por eso es que formo parte del boletín "Teleperforados", en el cual no solo denunciemos las condiciones de insalubridad a las que estamos expuestos cotidianamente, también nos esforzamos para que los jóvenes trabajadores podamos tener otro horizonte, otra perspectiva y empezar a cambiar la realidad.

Esta medida es un ataque a las y los trabajadores que nos queremos organizar, ya que se suma a los despidos de varios y varias compañeras que también son parte de Teleperforados.

Considero a mi despido totalmente discriminatorio, y es por eso que lo rechazo y voy a exigirle a Teleperformance que me reincorpore y me de tareas acordes a la prescripción médica.

Compañeros y compañeras, no podemos seguir dándole a estas situaciones una salida individual. A la mayoría de las y los que trabajamos en estas condiciones nos unen los mismos problemas, por eso tenemos que unirnos para buscar una salida de conjunto.

No podemos dejar que los despidos de este tipo sean algo "normal", que se naturalice el hecho de que las empresas nos expriman, nos arruinen la salud, que se nos impongan las leyes flexibilizadoras y la impunidad con la que cuentan, y luego se deshagan de nosotros como si fuéramos material descartable.

Basta de rotar de empresa en empresa, siempre con las mismas condiciones de trabajo, tenemos derecho a mejores condiciones, a un sueldo digno y a organizarnos.

Les propongo a las y los trabajadores de los call center y las y los miles de jóvenes que también sufren las condiciones de precarización laboral, llevar adelante la lucha por mi reincorporación y por condiciones de trabajo dignas, y por el convenio telefónico para todas y todos los trabajadores telefónicos.

Gloria

XVI- Volante de la primera elección de delegados en Teleperformance.

"PARTICIPANDO VAMOS A TRABAJAR MEJOR"

EL MIERCOLES 16 de ABRIL

VOTA!

AMANCAY SAL

Migraciones out TM
DELEGADA
ELECCIONES EN TELEPERFORMANCE

Hipólito Yrigoyen 2350, de 08 a 20 hs.

La representación a dar un cambio positivo gremial es un derecho y ésta va a dar una mejor relación entre compañeros y la empresa.

Juntos vamos a dar el cambio positivo.

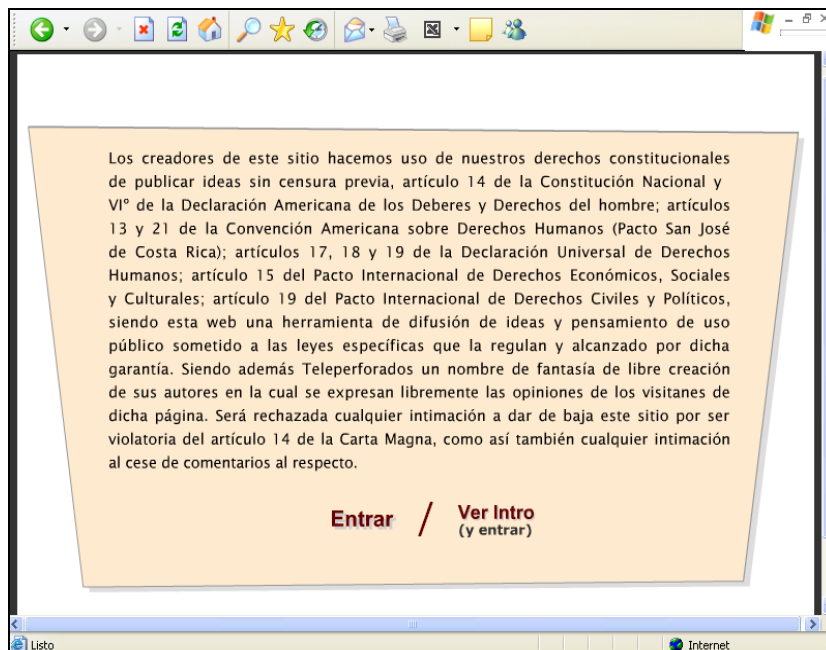
Anexo II

La página Web en Imágenes

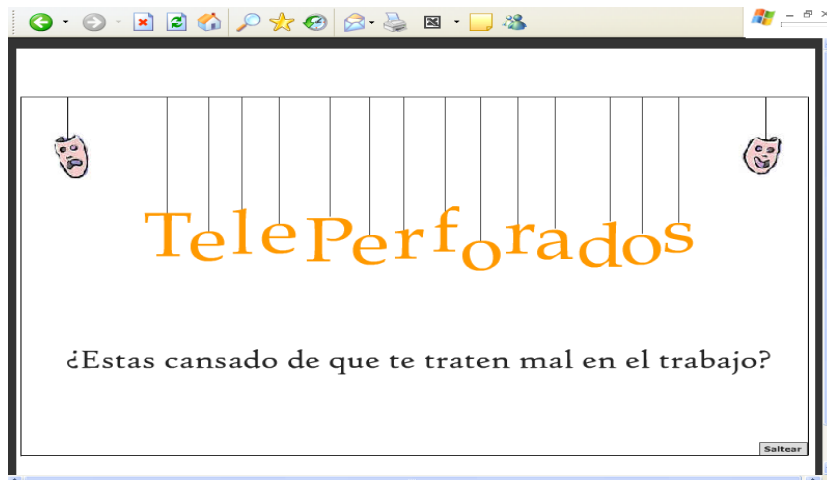
I- La página Web

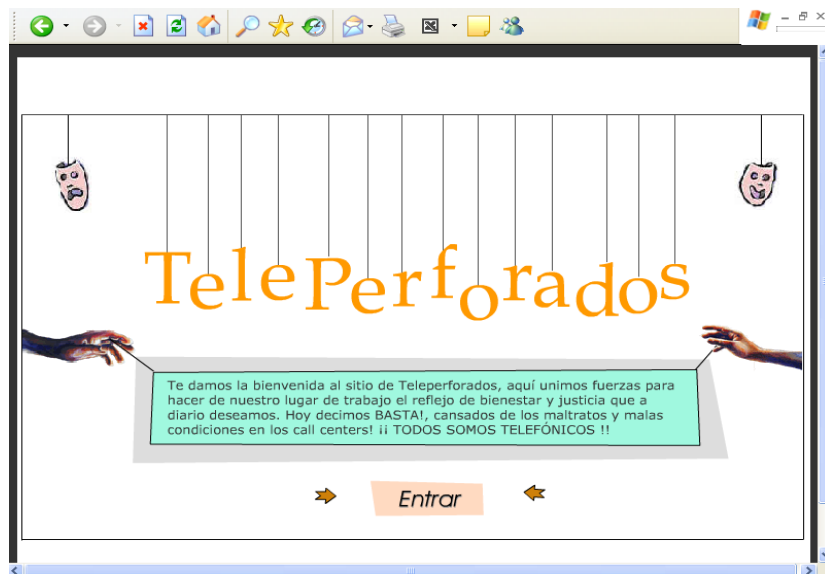
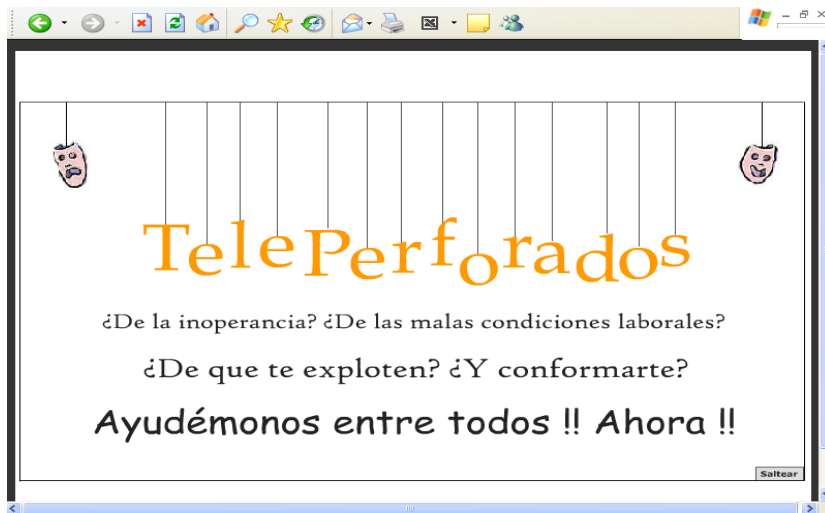


II- Inicio



III- Introducción





IV- Los boletines

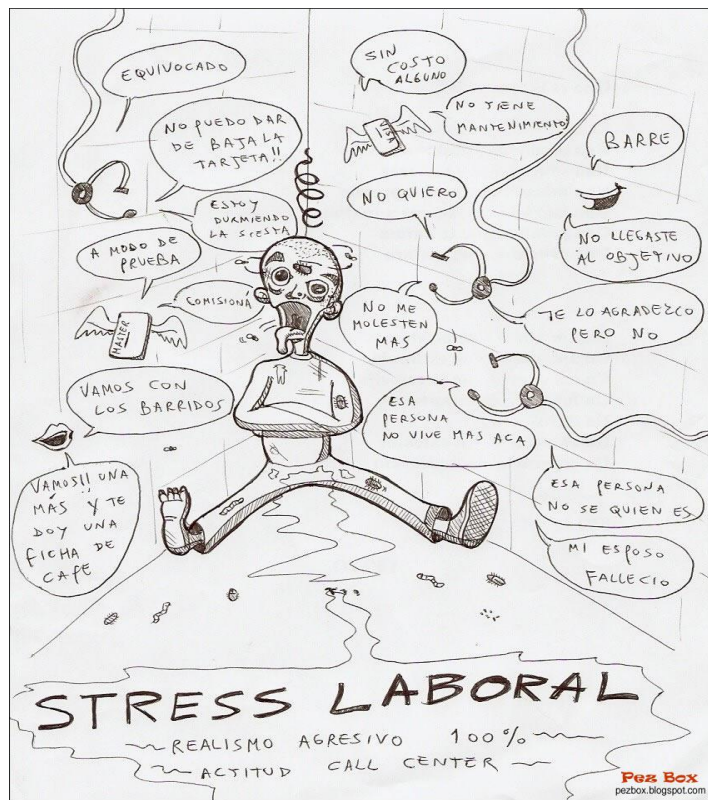
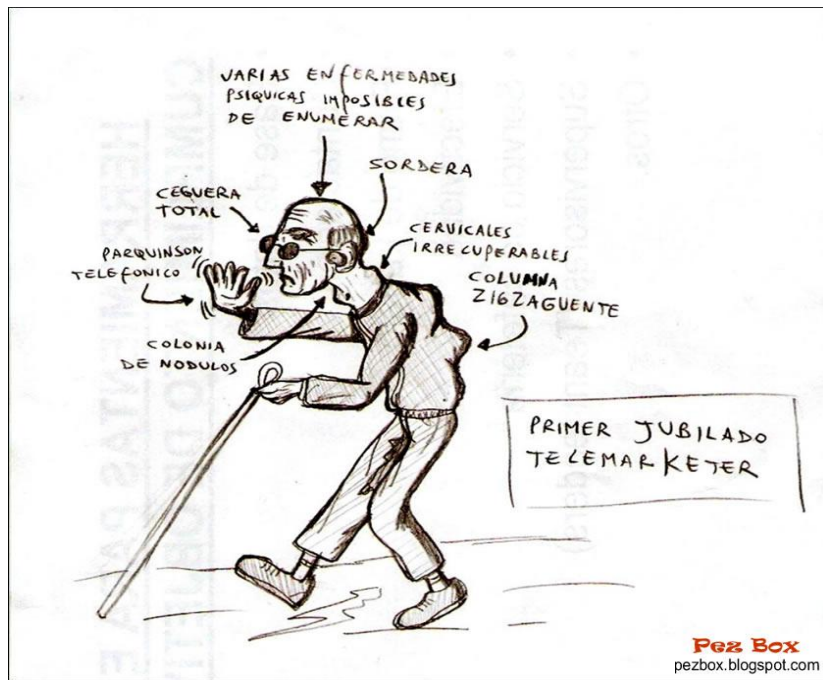


V- Asesoramiento & Descargas



VI- DescargArte





VII- Suscripción al mailing

Suscripción a Teleperforados

1473 personas se han inscripto al momento.

Dirección de e-Mail

Inscripción Cancelar inscripción

VIII- Recomendá Teleperforados

Tu Nombre:	<input type="text"/>
*Tu e-mail:	<input type="text"/>
Por favor ingresá los emails de tus conocidos y/ó amigos:	
*e-mail 1:	<input type="text"/>
e-mail 2:	<input type="text"/>
e-mail 3:	<input type="text"/>

El formulario enviará a tres de tus contactos un email de invitación a nuestro sitio con una breve explicación de lo que es Teleperforados. Gracias por difundir nuestra lucha y a la causa que nos une, nos dá fuerzas para seguir adelante!

Anexo III

Las categorías del foro

Tabla I - Reunión abierta**Tabla I. I. Notas 2005**

Categorías Generales	Notas 2005
Condiciones laborales	4
Teleperforados- agrupación	3
Atento	1
Apercibimiento	1
Equipos de Trabajo	1
Matafuegos	1
Edificio	1
Bonos	1
Excepciones	1
Certificados	1
Jornada laboral- horas	1
Tiempo de llamadas	1
Organización	1
Deslocalización	1
Página Web de Teleperforados	1
Otros	1

Tabla I. II. Palabras 2005

Categorías Generales	Palabras 2005
Organización	3859
Condiciones laborales	1892
Otros	1808
Página Web de TP2	1440
Sueldo	1415
Edificio	1298
Bonos	1019
Derechos laborales	1019
Jornada laboral- horas	1003
Imagen Pública de empresas	765
Ganancia de empresas	702
Teleperforados- agrupación	681
Deslocalización	629
Persecución sindical	496
Boletín	424
Atento	390
Tiempo de llamadas	386
Excepciones	357
Huelga	310
Renuncia	299
Maltrato	278
Presiones	276
Equipos de Trabajo	248

Tabla I. II. Palabras 2005

Categorías Generales	Palabras 2005
Certificados	243
Apercibimiento	242
Sist. Informáticos	217
Despidos	200
Tercerización	193
Clandestinidad	173
Ctrl. Tecnológico	168
Baños	160
vacaciones	159
Salida de Emergencia	143
volantes/volanteadas	126
Sillas	101
Matafuegos	86
Encuadramiento	73
Licencias/ horas de estudio	71
Suspensiones	58
Cansancio Mental	55
Producciones artísticas	53
Enfermedades	44
Sind. De Teleoperador	42
Tendinitis	37
Recibo de Sueldo	30
Foetra	30
Feridos	29
Higiene	26
Rotación	16
Links / Web	15
Headset	11

Tabla I. III. Notas 2006

Categorías Generales	Notas 2006
Condiciones laborales	10
Atento	8
Sueldo	6
Teleperforados- agrupación	6
Maltrato	5
Despidos	5
Organización	5
Medios de comunicación	4
Página Web de TP2	4
Jornada laboral- horas	3
Derechos laborales	3
Tercerización	3
Otros	3
Ley del teleoperador	2
Encuadramiento	2

Tabla I. III. Notas 2006

Categorías Generales	Notas 2006
Edificio	2
Feridos	2
Deslocalización	2
Huelga	1
Marchas	1
volantes/ volanteadas	1
Sind. De Teleoperador	1
Renuncia	1
Sillas	1
Sist. Informáticos	1
Higiene	1
Bonos	1
Certificados	1
Delegados	1
Persecución sindical	1
Boletín	1

Tabla I. IV. Palabras 2006

Categorías Generales	Palabras 2006
Sueldo	6802
Organización	6360
Condiciones laborales	4035
Derechos laborales	2967
Teleperforados- agrupación	2869
Atento	2792
Otros	2456
Despidos	2407
Maltrato	2405
Jornada laboral- horas	1579
Página Web de TP2	1421
Tercerización	1385
Edificio	1373
Foetra	1354
Feridos	1268
Ganancia de empresas	1267
Deslocalización	1260
Sind. De Teleoperador	1219
Bonos	1142
Presiones	964
Excepciones	952
Licencias/ horas de estudio	930
Boletín	872

Tabla I. IV. Palabras 2006

Categorías Generales	Palabras 2006
Renuncia	760
Delegados	722
Encuadramiento	715
Certificados	604
Persecución sindical	558
Ctrl. Tecno.	513
Rol del gobierno	501
Calidad	416
Tiempo de llamadas	396
Horas extras	382
Medios de comunicación	367
Sillas	355
C.C de comercio	350
Libros	349
Cansancio Mental	325
Enfermedades	324
volantes/volanteadas	311
Imagen Pública de empresas	302
Rotación	286
Links / Web	278
Producciones artísticas	275
Apercibimiento	273
Clandestinidad	224
Higiene	223
Enf. Psicol.	223
Recibo de Sueldo	218
Marchas	216
Ley del teleoperador	202
Huelga	156
Supervisores	145
Tomas	136
Reincorporación	124
Matafuegos	122
Sist. Informáticos	112
Maltrato de los clientes	109
Salida de Emergencia	104
Sind Comercio	89
Salud	86
Equipos de Trabajo	79
Seguro de desempleo	77
vacaciones	60
Suspensiones	57
Audición	38

Tabla I. V. Notas 2007

Categorías Generales	Notas2007
Condiciones laborales	9
Página Web de TP2	3
Sindicato del Teleoperador	1
Renuncia	1
Otros	1

Tabla I. VI. Palabras 2007

Categorías Generales	Palabras 2007
Condiciones laborales	3157
Organización	674
Teleperforados- agrupación	528
Página Web de Teleperforados	517
Derechos laborales	418
Otros	355
Capacitación	242
Edificio	230
Atento	211
Bonos	197
Renuncia	160
Imagen Pública de empresas	148
Higiene	136
Encuadramiento	134
Convenio Colectivo de comercio	101
Rotación	93
Enfermedades Psicológicas	91
Sueldo	60
Tercerización	52
Feridos	37
Enfermedades	34
Sillas	28
Sist. Informáticos	28
Equipos de Trabajo	26
Monitor	17
Boletín	15
Sind. De Teleoperador	12

Tabla II- reencuadramiento**Tabla II. I. Notas 2005**

Categorías	Notas 05
Atento	9
Foetra	7
Página Web de TP2	6
Encuadramiento	5
Otros	4
Reincorporación	3
Ley del Teleoperador	1
Huelga	1
Tomas	1
Suspensiones	1
Despidos	1
Condiciones laborales	1
Organización	1
Tercerización	1

Tabla II. II. Palabras 2005

Categorías	Palabras 05
Atento	2177
Página Web de TP2	952
Organización	822
Encuadramiento	2686
Otros	188
Recibo de Sueldo	67
Sind. De Teleoperador	
Derechos laborales	620
Tercerización	155
Ley del teleoperador	410
Tomas	428
Reincorporación	340
Supervisores	312
Despidos	242
Edificio	264
Teleperforados- agrupación	1197
Sueldo	
Huelga	447

Tabla II. III. Notas 2006

Categorías	Notas 06
Atento	9
Página Web de TP2	7
Organización	4
Encuadramiento	3
Otros	3
Recibo de Sueldo	2
Sind. De Teleoperador	2
Derechos laborales	2
Tercerización	2
Ley del teleoperador	1
Tomas	1
Reincorporación	1
Supervisores	1
Despidos	1
Edificio	1
Teleperforados- agrupación	1

Tabla II. IV. Palabras 2006

Categorías	Palabras 06
Atento	1911
Tomas	738
Foetra	652
Derechos laborales	480
Página Web de TP2	480
Organización	433
Enf. Físicas	349
Encuadramiento	319
Recibo de Sueldo	206
Sind. De Teleoperador	183
Teleperforados- agrupación	148
Reincorporación	140
Tercerización	133
Ley del teleoperador	115
supervisores	79
Despidos	55
Otros	49
Edificio	29
Libros	25

Tabla II. V. Notas 2007

Categorías	Notas 2007
Derechos laborales	2
Huelga	1
Encuadramiento	1
Foetra	1
Edificio	1
Breack-descansos-almuerzo	1
Condiciones laborales	1
Página Web de TP2	1

Tabla II. VI. Palabras 2007

Categorías	Palabras 07
Foetra	513
Huelga	360
Otros	315
Edificio	259
Derechos laborales	203
Página Web de TP2	159
Condiciones laborales	63
Breack-descansos-almuerzo	45
Encuadramiento	21

Tabla III- Desahógate**Tabla III. I. Notas 2005**

Categorías	Notas 05
Maltrato	3
Baños	2
Página Web de TP2	2
Sueldo	1
Huelga	1
volantes/volanteadas	1
Suspensiones	1
Equipos de Trabajo	1
Edificio	1
Jornada laboral- horas	1
Condiciones laborales	1
Cansancio Mental	1
Organización	1
Derechos laborales	1

Tabla III. II. Palabras 2005

Categorías	Palabras 05
Maltrato	1758
Teleperforados- agrupación	1702
Organización	1275
Derechos laborales	1059
Apercibimiento	1025
Huelga	930
Condiciones laborales	747
Licencias/ hs estudio	669
Edificio	585
Sueldo	573
Baños	568
Tendinitis	558
supervisores	556
Cansancio Mental	516
Persecución sindical	447
Excepciones	426
Enfermedades	361
Deslocalización	320
Visión	314
Clandestinidad	288
Página Web de TP2	278
Recibo de Sueldo	271
Monitor	263
Higiene	233
Feridos	198
volantes/volanteadas	188
Jornada laboral- horas	188
Suspensiones	138
Otros	136
Sillas	134
Foetra	107
Encuadramiento	95
Enf. Físicas	88
vacaciones	87
Cervicales/ espalda	83
Equipos de Trabajo	66
Tercerización	62
Presiones	61
Controles médicos	55
Bonos	21

Tabla III. III. Notas 2006

Categorías	Notas 06
supervisores	7
Condiciones laborales	6
Teleperforados- agrupación	6
Página Web de TP2	6
Renuncia	5
Bonos	5
Organización	5
Sueldo	4
Presiones	4
Despidos	4
Edificio	4
Break-descanso-almuerzo	4
Enfermedades	3
Recibo de Sueldo	2
Huelga	2
Equipos de Trabajo	2
Producciones artísticas	2
Derechos laborales	2
Ganancia de empresas	2
Tercerización	2
Encuadramiento	1
Foetra	1
Suspensiones	1
Maltrato	1
Salida de Emergencia	1
Horas extras	1
Licencias/ hs estudio	1
Jornada laboral- horas	1
vacaciones	1
Tiempo de llamadas	1
Capacitación	1
Tendinitis	1
Audición	1
Cansancio Mental	1
Medios de comunicación	1
Boletín	1
Deslocalización	1
Links / Web	1
Otros	1

Tabla III. IV. Palabras 2006

Categorías	Palabras 06
Supervisores	7323
Página Web de TP2	4806
Organización	4531
Teleperforados- agrupación	3850
Bonos	2917
Despidos	2849
Break-descanso-almuerzo	2630
Sueldo	2565
Renuncia	2553
Presiones	2441
Derechos laborales	2342
Otros	2175
Condiciones laborales	2045
Encuadramiento	1264
Edificio	1194
Jornada laboral- horas	1191
Tercerización	1056
Rotación	1044
Recibo de Sueldo	981
Links / Web	865
Apercibimiento	801
Medios de comunicación	705
Suspensiones	681
Cansancio Mental	677
Capacitación	675
Producciones artísticas	669
Persecución sindical	666
Tiempo de llamadas	656
Imagen Pública de empresas	642
Enfermedades	638
Ganancia de empresas	633
Huelga	620
Maltrato	611
Boletín	605
Deslocalización	591
Controles médicos	446
Rol del gobierno	433
Foetra	397
Clandestinidad	392
Calidad	390
Equipos de Trabajo	375
Ley del teleoperador	354
vacaciones	330
Atento	302
Sind Comercio	261
Audición	233
Ataques de pánico	232
Enf. Psicol.	223
Licencias/ hs estudio	212

Tabla III. IV. Palabras 2006

Categorías	Palabras 06
Falta de libertad Expresión	198
Monitor	179
Horas extras	160
Censura en la Web	150
Sind. De Teleoperador	131
Salida de Emergencia	106
Visión	86
Tendinitis	85
Feridos	80
volantes/volanteadas	67
Ctrl. Tecno.	67
Headset	41
Depresión	39
Marchas	25

Tabla III. V. Notas 2007

Categorías	Notas 07
Derechos laborales	8
Sueldo	7
Condiciones laborales	7
Supervisores	3
Presiones	3
Maltrato de los clientes	3
Página Web de TP2	3
Recibo de Sueldo	2
Atento	2
Despidos	2
Higiene	2
Edificio	2
Tendinitis	2
Organización	2
Pasantías	2
Imagen Pública de empresas	2
Links / Web	2
Otros	2
C.C de comercio	1
Suspensiones	1
Renuncia	1
Sist. Informáticos	1
Feridos	1
Bonos	1
Capacitación	1
Salud	1
Audición	1
Cervicales/ espalda	1
Cansancio Mental	1
Medios de comunicación	1
Deslocalización	1

Tabla III. VI. Palabras 2007

Categorías	Palabras 07
Derechos laborales	6755
Maltrato de los clientes	5723
Sueldo	4962
Supervisores	2700
Despidos	2692
Condiciones laborales	2535
Links / Web	2428
Organización	2427
Feridos	2255
Teleperforados- agrupación	2231
Edificio	1794
Página Web de TP2	1760
Ganancia de empresas	1713
Bonos	1591
Presiones	1557
Obligación de mentir	1546
Otros	1066
Jornada laboral- horas	972
Recibo de Sueldo	947
Apercibimiento	904
Maltrato	895
Renuncia	879
Licencias/ hs estudio	873
Cansancio Mental	858
Ley del teleoperador	848
Rol del gobierno	837
Persecución sindical	729
Higiene	707
Suspensiones	697
C.C de comercio	656
Tendinitis	605
Horas extras	512
Tiempo de llamadas	509
Escraches	502
Salud	435
Tercerización	432
Sist. Informáticos	415
Huelga	393
Baños	387
Calidad	346
Break-descanso-almuerzo	345
Ctrl. Tecno.	332
Capacitación	332
Sind Comercio	325
Imagen Pública de empresas	299
Audición	285
Deslocalización	256
Trastornos gástricos	234

Tabla III. VI. Palabras 2007

Categorías	Palabras 07
Pasantías	221
vacaciones	214
Encuadramiento	191
Cervicales/ espalda	180
Enfermedades	173
Enf. Psicol.	162
Falta de libertad Expresión	151
Investigaciones	140
Enf. Físicas	132
Libros	117
Rotación	113
Medios de comunicación	91
Controles médicos	67
Visión	64
Headset	52
Sillas	47
Foetra	42
Certificados	42
Atento	38
Monitor	30
Equipos de Trabajo	24
Depresión	21

Tabla IV- Asesoramiento**Tabla IV. I. Notas 2005**

Categorías	Notas 05
Edificio	3
Jornada laboral- horas	2
Recibo de Sueldo	1
Ley del teleoperador	1
Sind Comercio	1
Apercibimiento	1
Renuncia	1
Delegados	1
Organización	1
Derechos laborales	1
Imagen Pública de empresas	1
Ganancia de empresas	1

Tabla IV. II. Palabras 2005

Categorías	Palabras 05
Jornada laboral- horas	1682
Edificio	1135
Imagen Pública de empresas	892
Sueldo	889
Derechos laborales	789
Delegados	508
Rol del gobierno	499
Huelga	391
Organización	373
Ley del teleoperador	353
Persecución sindical	289
Sind Comercio	275
Ganancia de empresas	270
Renuncia	253
C.C de comercio	247
Apercibimiento	164
Ctrl. Tecno.	132
Página Web de TP2	111
Recibo de Sueldo	103
Foetra	94
Enf. Psicol.	67
Boletín	56
Condiciones laborales	52
Teleperforados- agrupación	35
Otros	25
Links / Web	16

Tabla IV. III. Notas 2006

Categorías	Notas 06
Despidos	5
Otros	4
Derechos laborales	2
Recibo de Sueldo	1
Encuadramiento	1
Suspensiones	1
Equipos de Trabajo	1
Feridos	1
Bonos	1
Certificados	1
Licencias/ hs estudio	1
Tendinitis	1
Audición	1
Boletín	1

Tabla IV. IV. Palabras 2006

Categorías	Palabras 06
Despidos	2486
Recibo de Sueldo	805
Certificados	719
Feridos	702
Derechos laborales	592
Encuadramiento	589
Suspensiones	536
Bonos	528
Licencias/ hs estudio	359
Audición	353
Maltrato	290
Renuncia	278
Enf. Físicas	277
Monitor	263
Jornada laboral- horas	254
Ley del teleoperador	251
Sueldo	241
Ganancia de empresas	230
Atento	187
Rol del gobierno	153
Equipos de Trabajo	111
Otros	110
Deslocalización	109
Enfermedades	98
Boletín	89
supervisores	79
Obligación de mentir	70
Página Web de TP2	70
Presiones	62
Capacitación	43
Persecución sindical	40
Edificio	35
Clandestinidad	30
Organización	27
Tendinitis	24
Links / Web	23

Tabla IV. V. Notas 2007

Categorías	Notas 07
Renuncia	6
Derechos laborales	5
Condiciones laborales	3
Recibo de Sueldo	2
Despidos	2
Sueldo	1
Sind Comercio	1
Sind. De Teleoperador	1
Maltrato	1

Tabla IV. V. Notas 2007

Categorías	Notas 07
Edificio	1
Jornada laboral- horas	1
Enf. Físicas	1
Audición	1
Enf. Psicol.	1
Enfermedades	1
Deslocalización	1
Otros	1

Tabla IV. VI. Palabras 2007

Categorías	Palabras 07
Derechos laborales	4001
Licencias/ hs estudio	2206
Renuncia	1655
Despidos	1296
Maltrato	983
Edificio	699
Sind Comercio	575
Sueldo	460
Jornada laboral- horas	413
Recibo de Sueldo	394
Obligación de mentir	272
Suspensiones	256
Ley del teleoperador	249
Condiciones laborales	240
Enfermedades	232
Certificados	202
Delegados	183
Breack-descanso-almuerzo	146
Encuadramiento	131
Salida de Emergencia	117
Enf. Físicas	111
Enf. Psicol.	110
Trastornos gástricos	107
Página Web de TP2	102
Deslocalización	85
Imagen Púb. de empresas	81
Audición	76
Baños	65
Monitor	41
Tendinitis	36
Sillas	28
Presiones	27
Feridos	27
Links / Web	22
Otros	19
Sind. De Teleoperador	12
Cansancio Mental	8

Tabla V- Noticias**Tabla V. I. Notas 2005**

Categorías	Notas 05
Página Web de TP2	3
Tomas	2
Atento	2
Condiciones laborales	2
Deslocalización	2
Sueldo	1
Huelga	1
Ctrl. Tecno.	1
Headset	1
Edificio	1
Feridos	1
Delegados	1
Jornada laboral- horas	1
vacaciones	1
Capacitación	1
Enf. Psico	1
Persecución sindical	1
Organización	1
Derechos laborales	1
Otros	1

Tabla V. II. Palabras 2005

Categorías	Palabras 05
Tomas	2396
Atento	1376
Persecución sindical	1017
Organización	858
Edificio	810
Derechos laborales	747
Ctrl. Tecno.	677
Teleperforados- agrupación	654
Feridos	466
vacaciones	451
Capacitación	441
Página Web de TP2	366
Sueldo	354
Ganancia de empresas	348
Jornada laboral- horas	345
Headset	325
Despidos	304
Suspensiones	288
Clandestinidad	281
Maltrato	264
Calidad	244
Supervisores	239
Deslocalización	189

Tabla V. II. Palabras 2005

Categorías	Palabras 05
Enfermedades	187
Excepciones	184
C.C de comercio	147
Bonos	147
Recibo de Sueldo	141
Encuadramiento	141
Producciones artísticas	138
Foetra	136
Delegados	135
Condiciones laborales	124
Breack-descanso-almuerzo	116
Renuncia	108
Medios de comunicación	103
Ley del teleoperador	84
Otros	67
Huelga	43
Higiene	18

Tabla V. III. Notas 2006

Categorías	Notas 06
Otros	19
Atento	13
Marchas	6
Ctrl. Tecno.	5
Condiciones laborales	5
Tercerización	5
Encuadramiento	4
Supervisores	4
Despidos	4
Producciones artísticas	4
Teleperforados- agrupación	4
Derechos laborales	4
Foetra	3
Bonos	3
Persecución sindical	3
Deslocalización	3
Links / Web	3
Página Web de TP2	3
Sueldo	2
Reincorporación	2
volantes/volanteadas	2
Edificio	2
Medios de comunicación	2
Imagen Pública de empresas	2
Escraches	1
Obligación de mentir	1

Tabla V. III. Notas 2006

Categorías	Notas 06
Feridos	1
Licencias/ hs estudio	1
Delegados	1
Jornada laboral- horas	1
Capacitación	1
Libros	1
Clandestinidad	1
Organización	1
Seguro de desempleo	1
Ganancia de empresas	1
Rol del gobierno	1
Censura en la Web	1

Tabla V. IV. Palabras 2006

Categorías	Palabras 06
Atento	7201
Teleperforados- agrupación	3664
Marchas	3299
Bonos	2629
Deslocalización	2469
Delegados	2453
Organización	2261
Ctr. Tecno.	2236
Tercerización	2012
Derechos laborales	1991
Encuadramiento	1835
Medios de comunicación	1635
Despidos	1545
Seguro de desempleo	1320
Condiciones laborales	1249
Sueldo	1197
Clandestinidad	1165
Imagen Púb. de empresas	1129
volantes/volanteadas	1103
Persecución sindical	1018
Otros	1011
Supervisores	1007
Producciones artísticas	987
Reincorporación	986
Página Web de TP2	984
Edificio	944
Links / Web	744
Foetra	671
Ganancia de empresas	617
Obligación de mentir	584
Escraches	481

Tabla V. IV. Palabras 2006

Categorías	Palabras 06
Feridos	465
Censura en la Web	419
Licencias/ hs estudio	407
Breack-descanso-almuerzo	401
Jornada laboral- horas	382
Excepciones	241
Maltrato	215
Presiones	193
Rol del gobierno	189
Capacitación	169
Huelga	154
Recibo de Sueldo	150
Enf. Psicol.	129
Enfermedades	95
Cansancio Mental	78
Apercibimiento	74
Calidad	58
vacaciones	56
Ley del teleoperador	22
Libros	11

Tabla V. V. Notas 2007

Categorías	Notas 07
Huelga	9
Medios de comunicación	5
Tiempo de llamadas	4
Otros	4
Supervisores	3
Producciones artísticas	2
Escraches	1
Ctrl. Tecno.	1
Despidos	1
Organización	1
Boletín	1
Derechos laborales	1
Imagen Pública de empresas	1
Página Web de TP2	1

Tabla V. VI. Palabras 2007

Categorías	Palabras 07
Boletín	1186
Atento	836
Supervisores	709
Tiempo de llamadas	704
Organización	672
volantes/volanteadas	593
Producciones artísticas	556
Imagen Púb. de empresas	548
Huelga	503
Despidos	475
Otros	441
Escraches	362
Medios de comunicación	352
Tercerización	265
Capacitación	257
Ctrl. Tecno.	215
Foetra	169
Ley del teleoperador	104
Bonos	103
Derechos laborales	101
Sueldo	77
Página Web de TP2	74
Edificio	71
Irritabilidad	69
Teleperforados- agrupación	68

Tabla VI- Home Page**Tabla VI. I. Notas 2005**

Categorías	Notas 05
Falta de libertad Expresión	3
Ley del teleoperador	1
Marchas	1
Escraches	1
Atento	1
Presiones	1
Salida de Emergencia	1
Edificio	1
Ferriados	1
Condiciones laborales	1
Teleperforados- agrupación	1
Derechos laborales	1
Imagen Pública de empresas	1
Deslocalización	1
Censura en la Web	1

Tabla VI. II. Palabras 2005

Categorías	Palabras 05
Ley del teleoperador	1202
Atento	941
Teleperforados-agrupación	882
Condiciones laborales	523
Presiones	489
Falta de libertad Expresión	462
Imagen Pública de empresas	293
Derechos laborales	285
Salida de Emergencia	252
Censura en la Web	229
Feriatos	219
Marchas	200
Escraches	196
Foetra	140
Maltrato	117
Deslocalización	111
Obligación de mentir	88
Despidos	85
Medios de comunicación	44
Matafuegos	42
Edificio	39

Tabla VI. III. Opinión 2005

Categorías	Opinión 05
Sueldo	2263
Feriatos	201
Escraches	65
Falta de libertad Expresión	49
Teleperforados-agrupación	23

Tabla VI. IV. Notas 2006

Categorías	Notas 06
Sind Comercio	7
Marchas	6
Encuadramiento	5
Sind. De Teleoperador	3
Ganancia de empresas	3
Escraches	2
Ley del teleoperador	2
Condiciones laborales	2
Petitorios	2
Renuncia	2
Libros	2
Organización	2
Atento	1

Tabla VI. IV. Notas 2006

Categorías	Notas 06
Presiones	1
Tomas	1
Reincorporación	1
C.C de comercio	1
Supervisores	1
Delegados	1
Capacitación	1
Salud	1
Investigaciones	1
Producciones artísticas	1
Clandestinidad	1
Boletín	1
Seguro de desempleo	1
Rol del gobierno	1
Links / Web	1

Tabla VI. V. Palabras 2006

Categorías	Palabras 06
Sind Comercio	7387
Ataques de pánico	5239
Encuadramiento	2408
Ganancia de empresas	2395
Marchas	2350
Presiones	2152
C.C de comercio	2058
Libros	2039
Deslocalización	1642
Condiciones laborales	1409
Imagen Pública de empresas	1299
Seguro de desempleo	1260
Teleperforados-agrupación	1260
Sind. De Teleoperador	1150
Sueldo	1140
Rol del gobierno	1001
Feridos	976
Ley del teleoperador	955
Capacitación	949
Organización	906
Escraches	866
Foetra	852
Jornada laboral- horas	720
Supervisores	651
Tercerización	651
Renuncia	574
Petitorios	553
Enf. Físicas	473

Tabla VI. V. Palabras 2006

Categorías	Palabras 06
Tiempo de llamadas	439
Página Web de TP2	409
Persecución sindical	400
Delegados	380
Equipos de Trabajo	378
Clandestinidad	377
Censura en la Web	374
Derechos laborales	338
Cansancio Mental	298
Headset	296
Producciones artísticas	281
Medios de comunicación	267
Excepciones	250
Apercibimiento	240
Enfermedades	232
Maltrato de los clientes	230
Reincorporación	215
Salud	202
Links / Web	195
Enf. Psicol.	192
Break-descanso-almuerzo	175
Atento	117
Boletín	81
Despidos	79
Tomas	59
Cervicales/ espalda	59
Licencias	55
Baños	44
Falta de libertad de Expresión	21
Descanso visual	9
Controles médicos	5

Tabla VI. VI. Opinión 2006

Categorías	Opinión 06
Capacitación	5320
Ganancia de empresas	5060
Condiciones laborales	4837
Organización	4054
Sind Comercio	3470
Ataques de pánico	7524
Encuadramiento	3036
Feriatos	2858
Sind. De Teleoperador	2468
Tercerización	1827
Teleperforados- agrupación	1573
Sueldo	1343

Tabla VI. VI. Opinión 2006

Categorías	Opinión 06
Medios de comunicación	1229
Equipos de Trabajo	1111
Delegados	952
Marchas	931
Seguro de desempleo	865
Libros	860
Rol del gobierno	823
Foetra	725
C.C de comercio	719
Escraches	682
Página Web de TP2	607
Cansancio Mental	566
Calidad	547
Derechos laborales	486
Obligación de mentir	419
Rotación	387
Investigaciones	365
Tiempo de llamadas	303
Break-descanso-almuerzo	303
Apercibimiento	293
Enf. Psicol.	270
Falta de libertad de Expresión	243
Ley del teleoperador	218
Enf. Físicas	205
Salud	205
Depresión	204
Imagen Pública de empresas	155
Presiones	152
Horas extras	105
Higiene	101
Supervisores	100
Deslocalización	81
Monitor	69
Atento	29
Despidos	28

Tabla VI. VII. Notas 2007

Categorías	Notas 07
Escraches	4
Medios de comunicación	3
Atento	2
Huelgas	2
Marchas	1
Censura en la Web	1

Tabla VI. VIII. Palabras 2007

Categorías	Palabras 07
Escraches	1435
Huelgas	1422
Atento	1353
Tercerización	691
Producciones artísticas	347
Organización	336
Despidos	320
Marchas	266
Medios de comunicación	263
Capacitación	185
Calidad	174
Imagen Pública de empresas	173
Ctrl. Tecno.	156
Sueldo	128
Foetra	104
Censura en la Web	102
Bonos	92
Supervisores	91
Derechos laborales	80
Ley del teleoperador	80
Obligación de mentir	72
Ganancia de empresas	71
Enf. Psicol.	69
Teleperforados-agrupación	65
Libros	65

Tabla VI. IX. Opinión 2007

Categorías	Opinión 07
Censura en la Web	2365
Organización	1886
Escraches	996
Condiciones laborales	970
Derechos laborales	908
Obligación de mentir	619
Presiones	450
Medios de comunicación	448
Sueldo	412
Maltrato	381
Sind Comercio	375
Edificio	349
Otros	343
Atento	327
Tiempo de llamadas	326
Tercerización	321
Pasantías	303
Maltrato de los clientes	282
Ganancia de empresas	265

Tabla VI. IX. Opinión 2007

Categorías	Opinión 07
Foetra	264
Links / Web	261
Sist. Informáticos	258
Rol del gobierno	254
Cansancio Mental	253
Bonos	242
Reincorporación	233
Ley del teleoperador	218
Huelgas	217
Horas extras	216
Renuncia	182
Encuadramiento	163
Persecución sindical	160
Despidos	157
Supervisores	114
Enf. Físicas	114
Audición	99
Suspensiones	85
Teleperforados- agrupación	76
Enf. Psicol.	57
Página Web de TP2	55
Calidad	46
Controles médicos	37
Imagen Pública de empresas	21
Marchas	17
Feriatos	16

Anexo IV

Tablas estadísticas
de las notas del foro

I- Reunión abierta

Tabla I. I. Notas Año 2005

Ejes	Notas 2005
Condiciones laborales	14
Organización sindical	6
Otros	1

Grafico I. I. Notas Año 2005

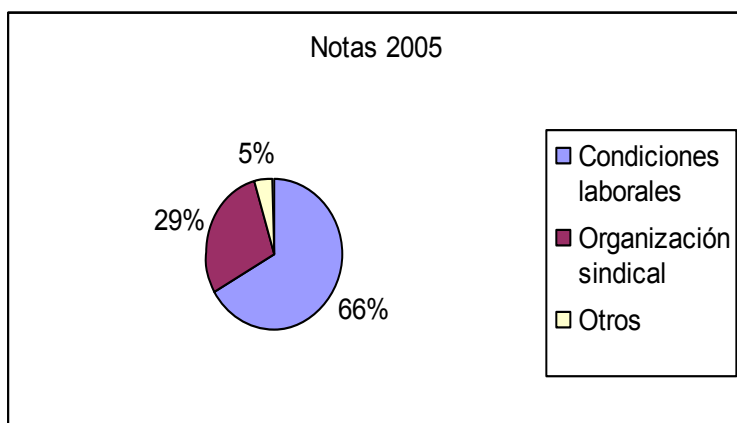


Tabla I. II. Notas Año 2006

Ejes	Notas 2006
Condiciones laborales	42
Organización sindical	35
Derechos laborales	5
Encuadramiento	3
Otros	3

Grafico I. II. Notas Año 2006

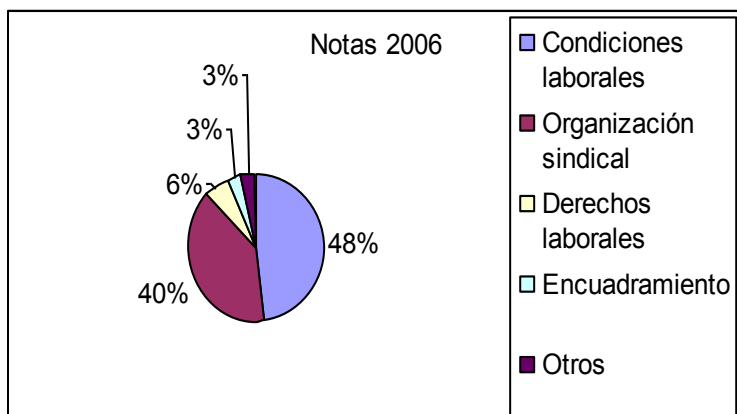
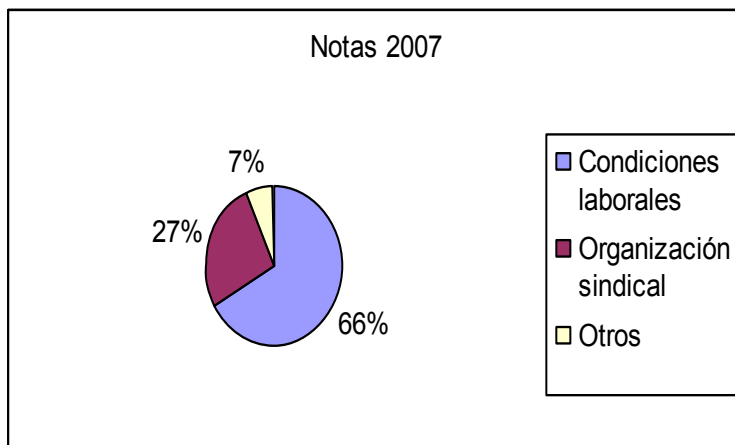


Tabla I. III. Notas Año 2007

Ejes	Notas 2007
Condiciones laborales	10
Organización sindical	4
Otros	1

Grafico I. III. Notas Año 2007



II- Reencuadramiento - Todos somos telefónicos

Tabla II. I. Notas Año 2005

EJES	Notas 2005
Organización sindical	21
Encuadramiento	12
Condiciones laborales	4
Otros	4
Derechos laborales	1

Grafico II. I. Notas Año 2005

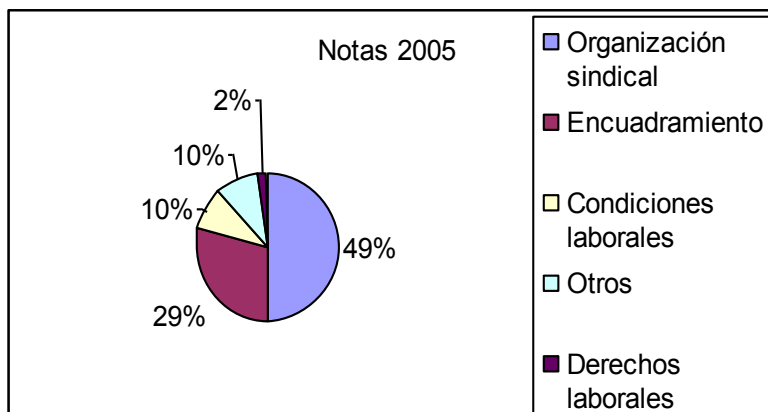


Tabla II. II. Notas Año 2006

EJES	Notas 2006
Organización sindical	23
Condiciones laborales	7
Encuadramiento	5
Derechos laborales	3
Otros	3

Grafico II. II. Notas Año 2006

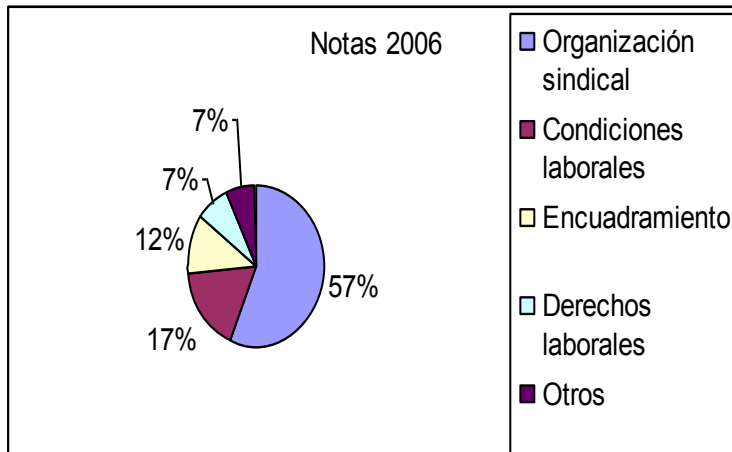
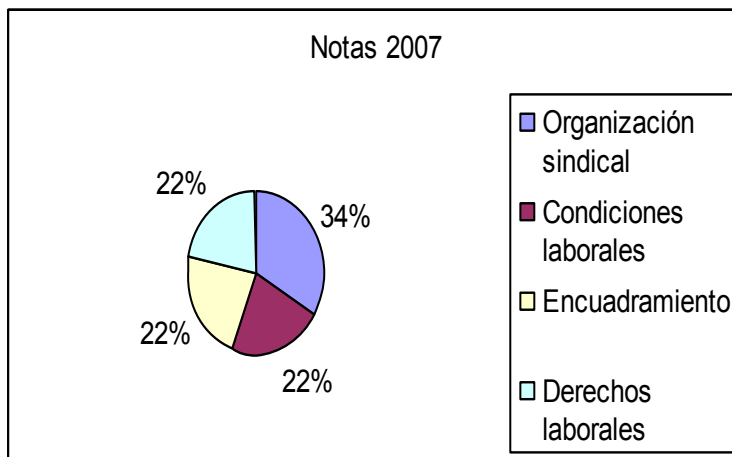


Tabla II. III. Notas Año 2007

EJES	Notas 2007
Organización sindical	3
Condiciones laborales	2
Encuadramiento	2
Derechos laborales	2

Grafico II. III. Notas Año 2007



III- Desahógate - Pateá el Tablero

Tabla III. I. Notas Año 2005

Ejes	Notas 2005
Condiciones laborales	11
Organización sindical	5
Salud	1
Derechos laborales	1

Grafico III. I. Notas Año 2005

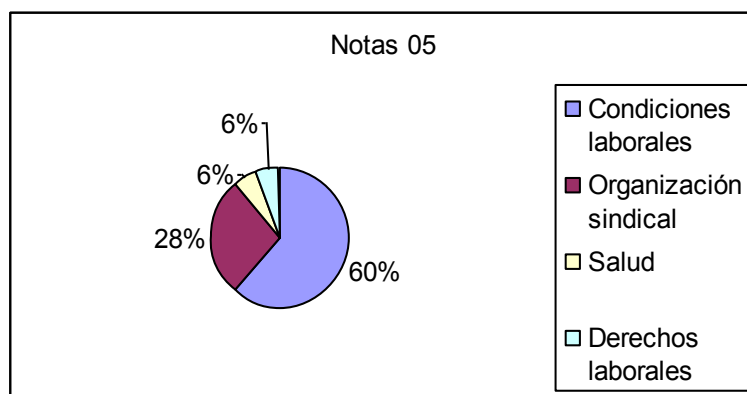


Tabla III. II. Notas Año 2006

EJES	Notas 2006
Condiciones laborales	59
Organización sindical	24
Salud	6
Derechos laborales	4
Encuadramiento	2
Otros	1

Grafico III. II. Notas Año 2006

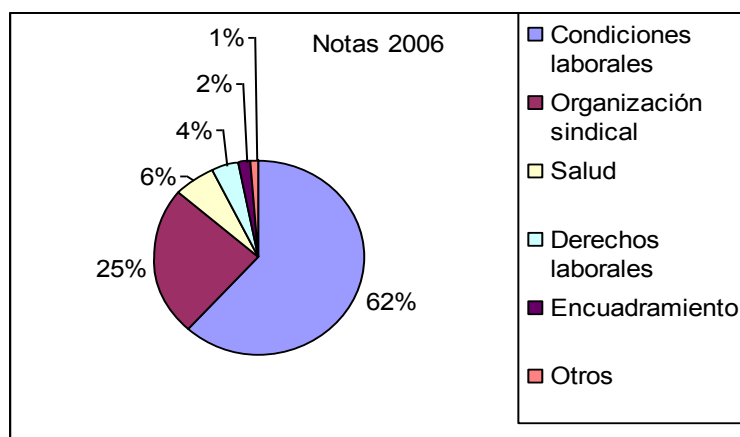
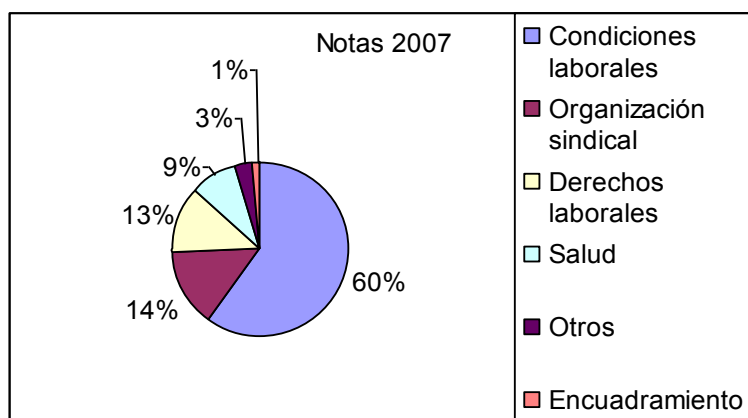


Tabla III. III. Notas Año 2007

Ejes	Notas 2007
Condiciones laborales	41
Organización sindical	10
Derechos laborales	9
Salud	6
Otros	2
Encuadramiento	1

Grafico III. III. Notas Año 2007



IV- Asesoramiento legal

Tabla IV. I. Notas Año 2005

Ejes	Notas 2005
Organización sindical	2
Condiciones laborales	10
Encuadramiento	1
Derechos laborales	2

Grafico IV. I. Notas Año 2005

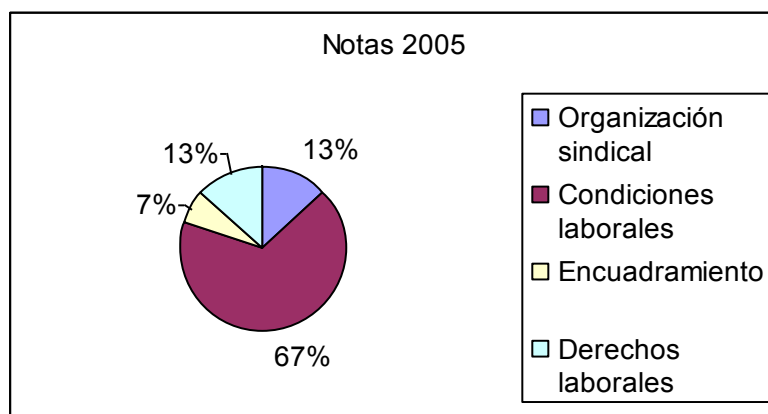


Tabla IV. II. Notas Año 2006

Ejes	Notas 2006
Condiciones laborales	10
Derechos laborales	4
Otros	4
Salud	2
Organización sindical	1
Encuadramiento	1

Grafico IV. II. Notas Año 2006

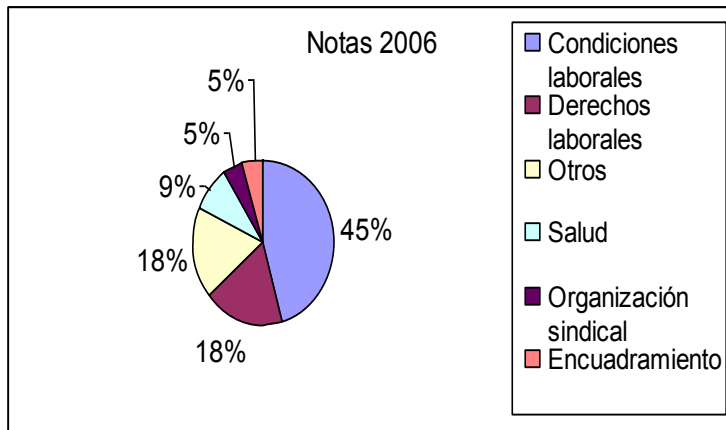
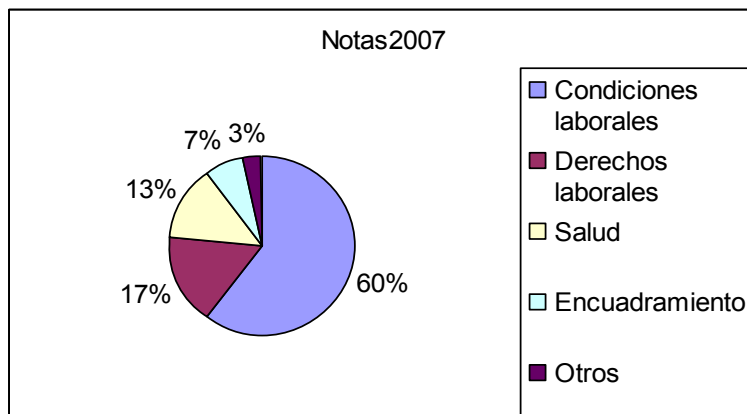


Tabla IV. III. Notas Año 2007

Ejes	Notas2007
Condiciones laborales	18
Derechos laborales	5
Salud	4
Encuadramiento	2
Otros	1

Grafico IV. III. Notas Año 2007



V- Noticias

Tabla V. I. Notas Año 2005

Ejes	Notas 2005
Condiciones laborales	11
Organización sindical	10
Derechos laborales	3
Otros	1
Salud	1

Grafico V. I. Notas Año 2005

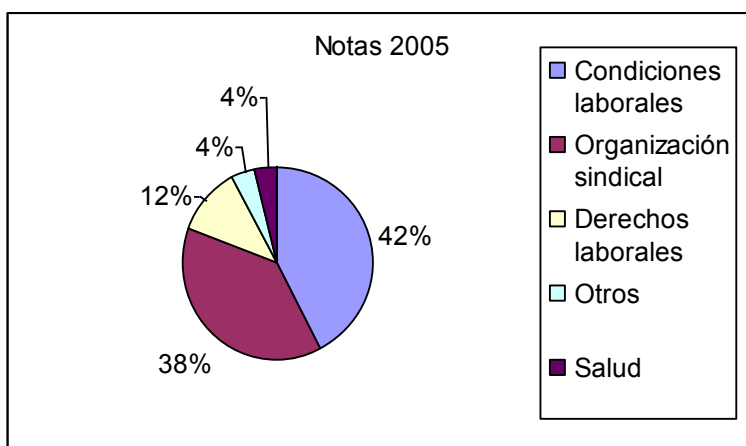


Tabla V. II. Notas Año 2006

Ejes	Notas 2006
Organización sindical	46
Condiciones laborales	41
Otros	19
Derechos laborales	8
Encuadramiento	7

Grafico V. II. Notas Año 2006

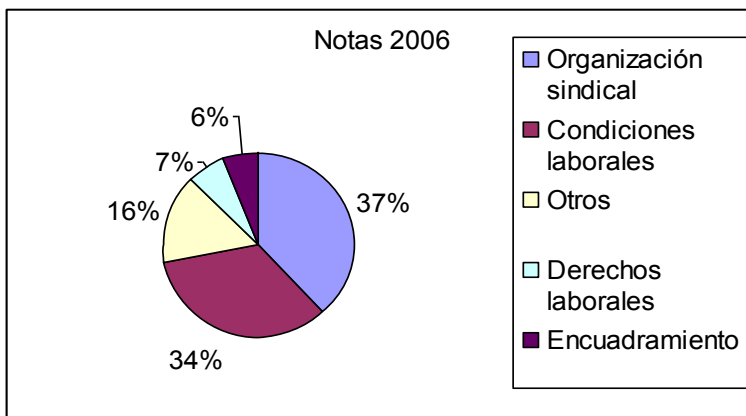
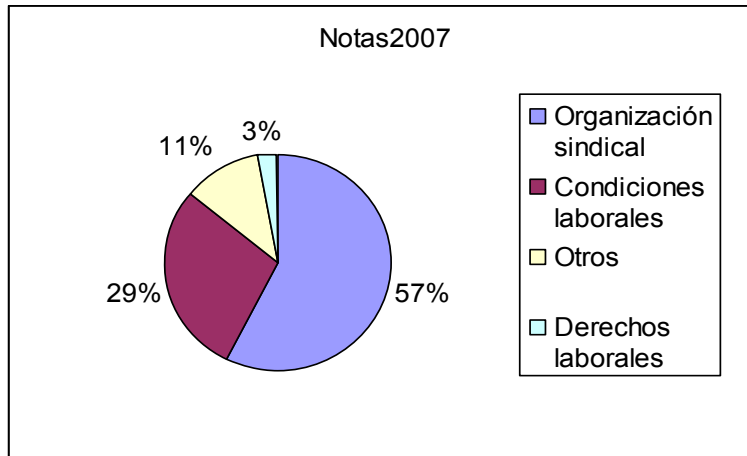


Tabla V. III. Notas Año 2007

Ejes	Notas 2007
Organización sindical	20
Condiciones laborales	10
Otros	4
Derechos laborales	1

Grafico V. III. Notas Año 2007



VI- Noticias y novedades - home page

Tabla VI. I. Notas Año 2005

Ejes	Notas 2005
Condiciones laborales	9
Organización sindical	5
Derechos laborales	3

Grafico VI. I. Notas Año 2005

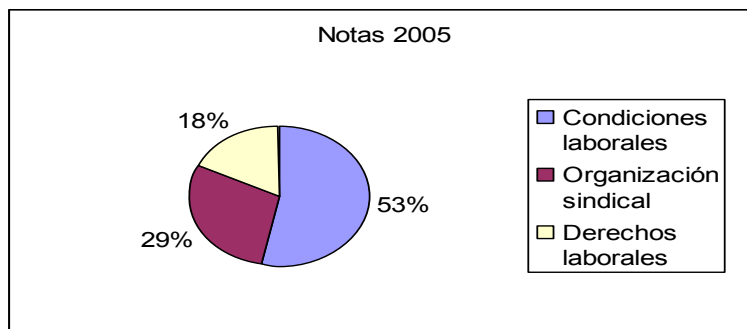


Tabla VI. II. Notas Año 2006

Ejes	Notas 2006
Organización sindical	21
Condiciones laborales	12
Encuadramiento	16
Derechos laborales	4
Salud	1

Grafico VI. II. Notas Año 2006

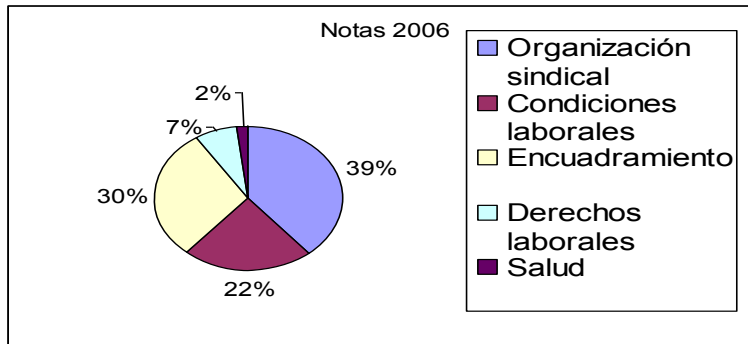
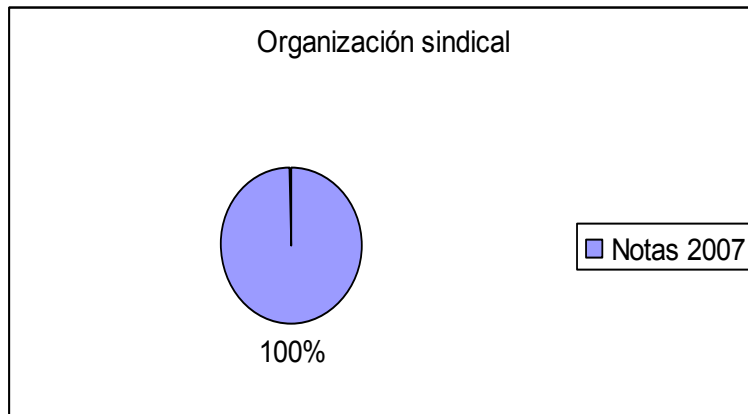


Tabla VI. III. Notas Año 2007

Ejes	Notas 2007
Organización sindical	13

Grafico VI. III. Notas Año 2007



Anexo V

Entrevistas

I- Luciana G

¿En que año ingresaste a Teleperformance (TP)?

En mayo del 2004

¿Cómo llegaste a TP?

En realidad, por una amiga que había entrado en telefónica que tenía mucha gente conocida que estaba trabajando en Teleperformance. Entonces, por ahí sacamos el dato, mande el currículum a donde me dijo esa chica y de ahí me llaman para una entrevista grupal. En esa entrevista en donde éramos, por ejemplo: éramos cuatro los que entramos en el ascensor y entramos los cuatro, por lo que uno no se sentía muy especial por entrar. Pero fue el primer trabajo en blanco que tuve, yo pensaba por ejemplo que la gente que estaba trabajando en telefónica en las pasantías era lo mejor que me podía pasar, cobraba 600 pesos que en el 2004 era un montón, y pensaba que era un trabajo tranquilo. Era a lo que aspiraba, además era en blanco, hasta el momento había trabajado en negro, había trabajado un montón de horas con horario cortado, un montón de horas. Esto eran seis horas. Colmaba mis expectativas.

¿Después se mantuvieron las expectativas o pasó otra cosa? ¿Que cosas negativas tenía trabajar en TP?

Bueno, en realidad es paulatino, al empezar uno no lo siente tanto, se esfuerza. El primer sueldo uno calculaba menos de lo que terminaba siendo, por la capacitación que la pagaban a dos pesos y la hora a cuatro. Y después de unos días de capacitación, la capacitación se alargo y ya empezamos ahí con conflictos, porque nos dijeron que íbamos a entrar a las dos semanas a trabajar y nosotros queríamos entrar ya atender porque nos pagaban más. Y porque nos decían que horarios nos tocaban y que francos nos tocaban, que hasta entonces no sabíamos y no podíamos planificar nuestra vida, nada. Entonces, cuando nos dicen que la capacitación se alarga una semana porque todavía no necesitan, no ampliaron la cola de llamadas, nos enojamos y reclamamos a la persona que nos estaba dando capacitación, pedimos que venga un tipo que era como el jefe de capacitación, no me acuerdo el nombre. La persona que nos estaba capacitando que era señor que había trabajado en Unifón, que explicaba bien, y era sincero por lo general los capacitadores...lo raro era eso nos tocaron una camada de capacitadores, que después no hay más en TP que eran sinceros. Y te decía acá te van a pagar los cinco de cada mes por ahí no te pagan lo que corresponde eso si. Te decía esto tiene sus pros y sus contras. El señor que nos dio la mayor de las veces capacitación término renunciando al terminar la capacitación. No era de los más metido, imbuidos, los que te vienen a vender la empresa. No, nos toco ese. Y bueno, uno decía no es lo de siempre que es una cagada y te lo quieren vender, como fue la primer entrevista que nos mandaron cualquier sueldo, después en la capacitación te vas enterando que no es tan así, que los premios no los vas a ver demasiado. En ese momento además no había muchos premios sino que estaba el proyecto que haya premios, había unos premios medios locos que si tu grupo llegaba, pero eso no lo podías comprobar en la vida, que lo ibas a repartir entre todos, pero no había los premios que iban a venir después para no dar aumento de sueldo era como tirarle unos premios.

Entonces podemos marcar una primera etapa, en la entrevista donde todo es maravilloso. Una segunda etapa, en la capacitación donde te vas enterando que todo no es tan maravilloso y una tercera etapa que es cuando estas en línea. ¿Cómo es esa tercera etapa?

No, un caos, no entendíamos nada, para el colmo la primera experiencia en línea fue a las cinco de la mañana tuvimos que ir porque nos necesitaban para atender por un paro de España, estaban haciendo paro porque allá se perdían puestos de trabajo por abrir acá. Entonces fuimos a atender, no entendíamos un carajo, yo me acuerdo que puse el mute sin darme cuenta y la gente no me escuchaba, yo decía esto no anda, porque no sabía que botón apretar, apretaba dos botones o sólo el de arriba y en vez de atenderla le ponía el mute también. Fue un caos, y te preguntaban y era todo un caos, y además la gente de la capacitación te decía pone espera y te vas a buscar a alguien, pero había tanta gente atendiendo, era todo lleno, lleno, lleno; que no podías ir a buscar a nadie. Estaban contestándole a otro, así que era caótico, hay gente que al tener que ponerse a atender se ponía a llorar, he visto gente que entraba en un stress por tener que atender justamente porque no entendés un carajo porque cuando empezás no sabes que contestarle. Pero se supone que tenés que saber.

¿Y después con el correr del tiempo que puedes establecer como lo negativo de ser call center o trabajar en TP? ¿Qué consecuencias físicas o mentales que hayas sufrido vos o que conozcas de tus compañeros?

Por la parte de la experiencia propia, yo me enfermaba seis, siete veces de faringitis cada un mes, dos meses tenía faringitis, seguro. Tuve diarrea mucho tiempo. Y la verdad que noté que dejé de trabajar ahí y tuve una o dos faringitis al año como mucho y se me normalizo también la diarrea. Yo eso note, uno siempre dice debe ser psicológico, debe ser por la garganta pero fue drástico como cambio mi salud desde que deje de ir a TP

Y después en cuanto al desgaste psíquico, las no ganas de ir. Levantarse a las once menos cuarto para llegar a las once, porque si me levantaba antes me angustiaba porque tener que ir. Llegar siempre tarde, que no te importe nada el último tiempo. Y la verdad que el hecho de atender, de tratar de explicar y decir en cada llamada lo mismo, la gente con las mismas consultas. Vos siendo la imagen de la empresa, diciendo lo que quiere decir la empresa, estar defendiendo algo que no tiene lógica más que te cago, tiene ciertas lógicas pero la gente no la va a entender. Uno trababa de buscar los razonamientos que te daban la empresa pero la gente igual seguía con lo mismo. Y ya estábamos podridos de la gente, estábamos podridos de la empresa y era una pesadilla directamente.

¿Cuánto tiempo estuviste en total?

Tres años

Vos decías que tuviste otras experiencias laborales, que no eran en blanco y eran muchas horas, te paso lo mismo, de sentir este desgaste, esto de levantarte cinco minutos antes de entrar porque si lo pienso no voy. ¿Y cómo explicarías la relación entre lo que te pasaba y el trabajo en sí? ¿A partir de qué?

Siempre he tenido faringitis, resfríos alérgicos, pero cuando estaba ahí eran mucho más frecuentes y de hecho después de dejar de ir a TP, el año pasado que fue el primer año que no laburé ahí mi salud mejoro un montón, de hecho yo faltaba no sólo porque no tenía ganas de ir sino porque me han dado tres días por diarrea, también días por faringitis, cuando te lo querían dar, pero el año pasado no falte, llevo un año en el otro laburo y no falte, llevo un año en el otro laburo y no falte nunca. Y yo lo noto en el hecho de tener ganas ir, con respecto al trabajo que tuve después.

Con respecto a los trabajos que tuve antes, hay uno que no tenía problema de ir, no me angustiaba el hecho de ir, era con mi viejo, es un laburo pero no tanto. No implica salir a laburar, salir afuera.

Y todos los anteriores laburos fueron una mierda pero mal, de venta, eso me angustiaba mucho, son todas situaciones con respecto a un cliente o situaciones donde te metes, por ejemplo en la venta vos te metes y nadie te llama, y en la otra vos tenés que defender una postura que tampoco es la tuya. Una vez que se establece la comunicación uno tiene que convencer al otro que todo es una maravilla y en la otra, atenderlo cuando tiene problemas y convencerlo que si tiene problemas es su culpa y no de la empresa. Y ya te digo el trabajo que tuve en negro que fue muy poco tiempo, mucho antes de encontrar lo de TP fue con horario cortado y con la presión de la venta. Yo creo que por eso cuando entre a TP, más allá que tenía muchas cosas y que con el tiempo fue desgastando mucho, en un primer momento me lo banqueé y lo valore por toda la porquería de antes y porque era casi imposible encontrar un trabajo. Yo tengo una edad, yo me recibí en el 98 y uno en esa época iba a buscar laburo no había y uno pensaba que uno nunca iba a encontrar trabajo e iba a morir en la pobreza. Tenía ese fantasma y me imagino que a todos los que le tocaba ir a buscar trabajo en esa época sentía que nadie lo iba a tomar de nada. Te afecta incluso al hecho de que uno se plantea si yo como ser humano seré capaz de sobrevivir, de encontrar un trabajo, porque en todos lados te ofrecían por ejemplo en Movistar me ofrecieron ir por 100 pesos de viáticos y sacar las comisiones, en un lugarcito también atender las consultas de CTI y Movistar, entonces uno no lo veía tan mal...uno no había buscado antes o después sino que le tocaba esa época no pensaba que iba a cambiar o que no era uno, por ahí te surgía eso.

Decís que en un primer momento te la bancas pero hay otro momento donde te cansas. ¿Esto es generalizado o te pasaba sólo a vos?

El problema del ausentismo como le llamaban ellos era terrible en todos, generalmente era por enfermedad, por ahí algunos sin justificación porque no tenían ganas de ir y eso no se justifica. Pero también hubo gente que dejó de ir por stress, problemas psicológicos, licencias psicológicas. Había mucha faringitis, dolor de garganta era lo de siempre, problemas en el oído.

Tenemos faringitis, presiones, malas liquidaciones de sueldo. ¿Cómo se expresaba ese malestar? ¿Había algún tipo de expresión del malestar de laburar ahí?

Por un lado esta la expresión de que todo el mundo se queja, que es un deporte bastante extendido y ahí era todo el tiempo quejándose de la mierda que era la empresa. Igualmente yo recuerdo algunas expresiones de mi supervisora que ahora las leo mejor, decían que si nos hacían el psicotécnico a nosotros no entraba nadie. Estamos todos locos, nosotros también, la empresa es una mierda, nosotros también. Todo el mundo se quejaba pero estaba también la cosa de que vamos a conseguir nosotros, que vamos a hacerle. Y por otro lado, hubo otra expresión de descontento, en el año 2005, a un año de entrar hubo un paro porque habían liquidado muy mal los sueldos. Yo cobre 450 pesos y todo el mundo cobro mal, no le habían puesto las horas. Era generalizado, lo que acrecentó más la queja y se empezó a correr el rumor de ponerse solo en la 51. Uno tiene siempre en el sistema la cola 51, que es un código que uno pone para estar ahí y que aparezcas para cobrar tu sueldo, y después tenés otros códigos que te permiten que entren distintos tipos de llamadas. Y nos sacamos los códigos que permiten que ingresen llamadas y nos dejamos sólo la 51 para que nos paguen las horas. Paro con pago de horas. La cagada es que es fácilmente chequeable por el sistema quien esta sólo en la 51 y quien no, hacen una consulta y aparecen todos los que solo están en la 51. Entonces, parece que hicieron la consulta y echaron a uno por grupo.

¿Vos participaste del paro?

Yo estuve discutiendo en mi grupo si nos poníamos o no. Nos pusimos en un momento, y nos vinieron a decir porque no estábamos en las colas, que nos iban a echar. Y nos volvimos a poner y nos volvimos a sacar. En un momento vino el coordinador de nuestro sector y nos

vino a preguntar quien estaba llamando al paro, quienes eran los delegados. No dio una idea ahí pero nadie la tomo. Quienes son los delegados, le mando. No acá no hay ningún delegado, decíamos nosotros. Pero quienes son los que están haciendo el paro. Bueno, los que están de acuerdo, los que tuvieron problemas. Vamos los que tuvimos problemas y los que quieran reclamar. Querían hacer una reunión, entonces fuimos cinco personas a la reunión, a exponerles que estábamos disconformes, todo lo que pasaba siempre y que era re poco lo que habíamos cobrado. Bueno, una de esas cinco personas la echaron y echaron a un montonazo.

¿Mucha gente se plegó al paro?

En realidad, no sabemos cuanto. Supuestamente era en otro piso. Las personas de datos y nosotros nos plegamos pero no éramos tantos. No se puede saber, solamente que les preguntemos a los Force, que pueden ver el sistema. Sé que el descontento era general, también que después cuando vino el coordinador dijeron yo después hago el reclamo en Pay Roll, se comieron un poco los mocos.

El descontento era generalizado por ahí no estaban de acuerdo con la metodología pero estábamos bastante hartos por lo que hubo muchos que se plegaron

¿Y eso se dio de boca en boca o se juntaron?

De boca en boca, todos cuando llegamos nos preguntábamos viste el sueldo, todos puteando. Yo quiero ver el recibo de sueldo. Ese fue otro problema, que fue tan espontáneo que no habíamos visto los recibos de sueldo a ver como nos habían cagado, porque a veces con los números te cagan re limpiamente o si te faltaban horas tampoco podías decir mucho porque el sistema controla que vos estuviste ahí, habrás llegado tarde o te habrás ido antes, no sé. Entonces fue eso también, la impresión de todos fue que nos pagaron re poco pero no sabíamos de que forma lo hicieron, hay formas en que te dicen es así, y es así...faltaste dos veces, te descontamos el presentismo, te descontamos de acá, te descontamos de allá, y al sueldo te lo hacen mierda. Entonces, al final eso también, parece que al final nos pagaron bien. De hecho no cobre un peso más después de eso. No se encontró ningún error en mi recibo de sueldo.

Más allá de esta expresión de malestar espontánea, ¿hubo alguna otra?

Sé que hubo otras peor no que yo haya presenciado. De vez en cuando había una persona que se quejaba desde ya, sobre todo en los momentos de cobrar el sueldo que era un problema. Pero siempre les tocaba a diferentes personas, lo iban rotando. Era en el momento que a la persona le tocaba, la persona iba a quejarse con payroll, estábamos todos en la oficina de pago...pero no recuerdo otros momentos...

Las cuestiones de las malas liquidaciones era una cuestión generalizada pero como le pasaba mes a mes a distintas personas y el reclamo era individual. ¿Por qué no había un reclamo de conjunto, más allá del reclamo individual a la oficina de pagos?

Eso que le tocara cada mes a uno diferente era...y después en ese momento del paro tampoco se planteo que se pongan en la 51 solo los que habían tenido problemas, sino que muchos se plegaron por tener una duda, nunca sabías si te habían pagado bien o mal tampoco. Entonces, como no estábamos conformes con lo que nos había entrado, todos nos pusimos no sólo a los que le habían pagado mal, creo que también por solidaridad. Y después no, lo único que era generalizado era el descontento pero no...

Otra cosa que hubo fue pedir reuniones con el supervisor o los coaching son el supervisor, aprovechábamos para decirle que estábamos disconformes con el pago de los sueldos. Y después en el boletín de Teleperforados también se reclamaba por la regularidad de ese problema. Pero era individual porque el supervisor también lo llevaba a que sea individual. El procedimiento es que vos vas y consultas a Payroll por tu recibo de sueldo, después vas a tu

supervisora a ver que se habían olvidado de pasarte y después te lo ajustaban. Entonces, paso que después paso a haber dos fechas de pago, la fecha de pago y la del ajuste. Estaba institucionaliza.

Ese era el procedimiento, después los que te tenían que pagar eran ellos y la forma era ir y decirles se olvidaron de esto, se olvidaron de lo otro, a mi me correspondía y no me correspondía.

Hablaste de Teleperforados (Tp2). ¿Formaste parte de Tp2? ¿Cómo empezaste a formar de Tp2?

Justamente este día de la 51, del paro de la 51, yo sabía que había un proyecto, que había ganas de hacer algo en realidad. A través de Eugenia que la había conocido en el call y después yo me iba a Uruguay de vacaciones, ella también, yo me iba sola y nos encontramos allá. No nos conocíamos demasiado pero nos hicimos amigas ahí, estuvimos hablando y yo me entere que ella tenía ganas de hacer algo. Ella militaba, milita en el MST, y yo le conté que yo también militaba, y empezamos a intercambiar opiniones sobre eso, y me comentó que se estaba juntando con un grupo de gente, después quedó ahí, hasta que en mayo pasa esto del paro. Y ahí nos juntamos con Eugenia y le digo: che, que hacemos? A raíz del paro se echaron a varios, a los que eran los cabecillas del grupo. Esa reunión que te digo que tuvimos, fue para ver quien era el más radical. Y le toco a una chica que hablaba mucho y bastante fuerte. Fue como un testeo para ver a quien echaban. A todos no los podían echar porque se iban a quedar sin gente. Entonces, a raíz de eso también echaron a Walter, que es el Web master de la Web que en ese momento todavía no existía.

Cuando me junto con Eugenia me cuenta que casi ya tenían el boletín, que hicieron una nota con el reclamo que había tenido Back Office, denunciar que en una revista había salido Varas diciendo que éramos más baratos que en India. Ya tenían armado casi todo el boletín, lo que faltaba era mandarlo a imprimir. También estaba el proyecto de la Web, Walter estaba armándolo y en Julio lo lanzó. Y lo echaron a Walter, que no estaba sólo en la 51, estaba en una cola de datos pero con asterisco por lo que el sistema no la tomo. Igual estaba a favor del paro pero en ese momento no estaba de paro; él lo dice aunque podría decir que lo echaron por el paro, pobre de mí, soy un mártir, porque después hizo mucho por restablecer la justicia en TP pero no en ese momento hubo un error de sistema por lo que la cola no aparecía en sistemas.

A partir del paro empezás a formar parte, vos decís que te encontrás con Eugenia que militaba, vos habías militado... ¿Cómo era la composición del grupo? ¿Eran todos militantes y ex militantes?

No justamente, Walter no había militado en ningún lugar que yo recuerde, incluso tenía cierta reticencia a ese tipo de organizaciones. Él ponía por delante que éramos independientes, y si bien Eugenia militaba en el MST nunca hubo una imposición de ninguna ideología ni de un espacio muy cerrado como para llevar agua para su molino. Después había otros dos pibes, una parejita de Datos que eran amigos de Walter. Y otro chico que dibujaba. Y después ella, creo, que tenía contacto con Gloria que si milita. Esos son los primeros miembros del grupo pero después entran Agustina y Axel, cuando hacemos un asado más entrado el año cuando ya estaba la página, empiezan a sumarse más compañeros.

¿Cómo era el método para sumar compañeros?

Era charlar con el compañero que le parecía piola del grupo y contarle, no mucho más. Y el boletín pero no estaba muy ligado el hecho de pasar el boletín a sumar a un compañero porque podía escribir en la página pero era muy difícil contactarlo a través de la página.

¿Utilizaban como instrumento de comunicación los boletines pero no los distribuían ustedes mismo?

No, era bastante raro porque si nos veíamos fuera del call, tal vez en alguna fiesta, en algún otro ámbito e incluso saliendo del call, en el break o yéndose se lo dábamos a algún compañero pero no dentro del call porque era obvio que nos iban a despedir, nos quedo claro en ese paro y en otras situaciones que hubo despidos porque estabas organizándote, o tuvieras algún panfletito que dijera no me gusta tal cosa o apuntaras a organizar a tus compañeros por fuera de los marcos de la empresa, que se quejaran, que digan que van a poner una bomba no le preocupaba a nadie, pero si ya tenías algo escrito y lo repartías ahí ya eras más peligroso. Eso lo tenían en claro, cuando paso esto hubo despidos.

¿Despidos con causas o sin causa? Como se presentaban los despidos?

No, en ese caso eran sin causa. No es que inventaron causas, en algunos casos inventaron pero no mayormente en ese tipo de despidos le pagaban indemnización para que no rompás más.

A partir de los despidos los boletines los reparten otros y no hablan con todos sus compañeros, no pueden mostrarse por lo que también esta la página Web, pero vos decías que la página no es un gran instrumento para contactar gente. ¿Por qué?

Porque en la Web participaba mucha gente, entraba dejaba mensajes pero bajo un Nick, un sobrenombre que uno no sabia si pertenecía a algún compañero, en que sector, en que horario. De hecho toda esta información no se ponía para que no lo echen, pero a la vez era muy difícil contactarlo, por lo menos identificarlo y decir bueno hagamos algo juntos no virtualmente sino realmente. Se hizo pero se intento muchas más veces de lo que se logro contactarse. De hecho, la vez que se pudo hacer con Marton, era el Nick de Martín, se pudo llegar a hacer porque teníamos otro contacto por parte de Nico que lo conocía a él y también nos conocía a nosotros. Cuando hubo este contacto no virtual, dijimos si digámosle. Con Luca también fue algo similar porque por dentro del call lo contactamos, un compañero le ofrece venir a una reunión y por la Web también estábamos hablando. Pero siempre al contacto de la Web tiene que haber otro tipo de contacto porque sino tiene que haber mucha confianza y no había mucha confianza de quien era el que entraba en la página y quien la administraba, había un monstruo que era Tp2 que era también la empresa que intentaba detectar activistas. Y si bien nadie creía del todo eso no sabía bien si decirte mira soy tal y vení que estoy en tal o cual lado. Después otra persona con la que si funciona la Web, fue con Cleo, pero también pasaba mucho que los contactábamos cuando ya se estaban yendo y no tenían nada que perder.

La desconfianza era sólo de parte de la gente a contactar o también se daba de parte del grupo. ¿Había una política clara de contactar gente?

No la desconfianza era también de parte de nosotros, para ver quien era porque hemos tenido casos de gente que se puso directamente a putear desde la página, teníamos miedo de incorporar gente que se metiera directamente a buchonear. Después hemos tenido compañeros que se puso directamente para ponernos a contactar gente, a convertir los Nick name en personas, pero no lo llegamos a hacer del todo porque era muy frustrante, enviar mails y que no haya mucha respuesta. Por ahí la función que tuvo la página fue un canal de expresión y la gente se descargaba pero que quisiera descargarse no quería decir que quisiera hacer algo en la práctica. No sirvió como lugar desde el donde llamar a la acción. Era el lugar desde el que se llamo la acción pero si uno no conoce, de ver al otro que esta trabajando ahí, es difícil crear el vínculo, por Internet no se crea el vínculo. La página servía para saber que estaba pasando algo pero no tenía el saber con quien y donde nos juntamos, saber que onda eso, no surgía poder llegar a acercar a un compañero.

¿Por qué decidiste ser parte de Tp2?

Antes del paro veíamos que había que hacer algo, que había muchas situaciones de mierda y veíamos que la gente reaccionaba a eso. No es que uno estaba re loco y decía que mierda es esta empresa y el de al lado te decía no esta re bueno. Entonces, veíamos que había un consenso de parte de la mayor parte, del 90% que era una mierda y estábamos ya podridos pero nadie hacía nada. Sentía que había que hacer algo. Y lo del paro, en el momento que paso, uno fue reflexionando en el transcurso de ese día y del día posterior que despedían a la gente, que faltaba organización, que faltaba que continué la solidaridad para que si echan a uno para amedrentar a todos, en vez de que cada uno se quede ahí, siguiéramos el paro para que no puedan hacerlo más. Reincorporarlo no, porque no sé si la gente quería pero que no puedan hacerlo más. Y que no nos quedemos todos que si hacemos algo nos va a pasar lo mismo. Entonces fue como muy desorganizado, y pensamos que la empresa iba ser menos brutal, no tan directa. Y esta experiencia del paro nos hace pensar que tenemos que ir a algo más organizado. Que no llama a muchos a la acción porque también fue una cosa interesante porque es Te hago un paro. Por un lado un consenso, una bronca que no tenía un lugar de articulación. Y que se haya llegado al paro y las distintas expresiones de descontento de ese momento que fueron muy interesantes, que después cuando estaba casi un boletín armado que era interesante en su forma de llegada, el nombre del boletín, la página, que había todo un proyecto me entusiasmo más todavía.

¿Cómo se piensa llegar a ese 90% que esta descontento? Teniendo en cuenta el control de la empresa y la amenaza de despido

Las herramientas, son el boletín que hablara de...no me acuerdo si en el primer numero pero seguro en el segundo había un balance del paro. Pero el boletín estaba pensado como un lugar donde contáramos lo que pasa, que todos se sientan identificados y que pongamos en común los problemas comunes.

Y después la página también lo mismo, con un foro para que la gente que entra, se le abren temas y... era muy puteadora la página. Y poder ver a través de la página y a través del boletín, que lo que a uno le pasaba no le pasaba solamente a uno. No era que uno tenía problemas, que débil que es uno que le duele la mano, era que muchos tenían ese problema porque no funciona bien el Mouse, y que la mayor parte y no sólo los que orientábamos la página, la habíamos creado sino que también la mayor parte de la gente que tenía un problema ya lo analizaba y decía esto es tendinitis porque fui al médico y porque lo investigaba y entonces había un nivel de: Huy, la puta madre me duele la mano, había también un nivel del posteo del mensaje una elaboración que eso no era individual. Al ir a la página uno lo presentaba como un problema que tenemos todos en TP o todos en los call center.

Utilizaban los boletines y la página para tomar consciencia que no era un problema individual. Entonces, la idea era sólo mostrarlo o había una idea de operar un cambio. ¿Y si lo había como plantaban realizarlo?

No había mucha diferencia entre las personas que conocíamos y con las que estábamos organizando, con las personas que se metían siempre surgía la idea de que era un trabajo que tenía que estar encuadrado en otro convenio. No en el de comercio sino en el de telefónicos, ligarlo con el problema que tuvieron los pasantes, que también estaban trabajando para telefónica y Telecom, haciendo la misma tarea que nosotros: tener la vincha puesta y contestar consultas y que tenía muchas cosas que tienen que ver con el aparato técnico, muchos derechos, que justamente tienen que ver con estar utilizando el Mouse, el headset sobre el oído todo el tiempo seis horas, que esta semi reconocido como trabajo insalubre, y nosotros teníamos esas mismas determinaciones más que nada por la conexión técnica a la maquina. De ver eso y...surgió después también la ley del teleoperador, también en el mismo año.

¿En qué año?

No sé bien, pero creo que la presentaron para septiembre de 2005. Es el mismo año que surge Tp2, porque me acuerdo que hicimos, en el año que surge Tp2 la página y todo, un asado y vino dos personas: una del taller de estudios laborales, Federico que nos asesoró y nos dio la pauta que se estaba organizando la ley del teleoperador; y vino el asesor de Bonasso, Martín Genes, a contarnos también que era la ley del teleoperador. En ese momento no sé si la estaban por presentar o ya la habían presentado...

Las herramientas eran tanto lo de los telefónicos como lo de la ley del teleoperador como para proponer algo. Además de proponer que cambiara TP pero bueno...

¿Por qué se toma la ley del teleoperador como propuesta?

Justamente tomaba en cuenta el tema de las enfermedades que llegaba a exigir un chequeo médico, periódico que contemplaba el tema de los oídos, la garganta, las manos, que son las cosas particulares que tiene esta posición de trabajo. Contemplaba las horas de trabajo y también que se tome como jornada completa las seis horas, al ser trabajo insalubre no se puede trabajar ocho horas por lo tanto con seis se debe considerar como jornada completa. Generalmente, es eso lo mejor que tenía la ley.

Martín Genes va a un asado organizado por ustedes para informarles sobre la ley. ¿Cómo es el contacto con Bonasso, el redactor de la ley?

Sí, el que más avanzó en este contacto es Walter a través de Martín Genes

¿Cómo surge este contacto?

A través del TEL, no estoy muy segura pero creo que es a través del TEL. Tengo entendido que se contactaron a través de un taller que hizo sobre esto, del que salió un libro. Pero creo que surge todo a partir del TEL.

Hay una relación con el secretario de Bonasso. Bonasso es parte del gobierno pero a pesar de eso la ley no se aprueba. ¿Por qué?

La ley se presentó pero después nadie la trabajó adentro, supuestamente en un acto un poco voluntarista lo íbamos a hacer nosotros, íbamos a ir al congreso pero la gente trabaja, tiene familia, que se yo y no sé si se podía. Además con lo difícil que es moverse en esos ámbitos donde uno no conoce

¿Ir al congreso para qué?

Al congreso a hablar con los legisladores que podían llegar a estar a favor y pedirles que firmen o la presenten. Además que no hay en el congreso nada de izquierda ni nada, estábamos viendo si por ahí del Ari, cualquiera...algún socialista, del partido socialista por ahí. Analizamos la composición de las comisiones de trabajo y de telecomunicaciones que la tenía que impulsar para se tratara. Necesitábamos tres firmas para que se tratara, bueno esas tres firmas que para Bonasso era facilísimo conseguir, nunca se consiguió. En un momento pensamos cuando Bonasso estaba de campaña, cuando se presentó en capital, en aprovechar ese momento para presionar pero todo eso quedaba en última instancia porque era complicada de hacer y estaba mucho más lejos de nuestra vida cotidiana de ir a call, volver, tomar alguna información de lo que estaba ocurriendo para publicarla en el boletín e informar de lo que estaba ocurriendo. Finalmente tenía más peso esa opción que nosotros la veíamos y padecíamos...no, creo que está muy lejos de la cabeza de uno ir al congreso hablar con alguno para que te diga que no, que te cierre la puerta en la cara. No daba muchas ganas

¿Y la gente dentro del call estaba de acuerdo con la ley del teleoperador? ¿La conocían?

Si, la mayor parte la conocía estaba de acuerdo. El tema es que estaban esperando que salga, que alguien hiciera, no hubo ninguna organización así de presión, hubo una marcha por la ley del teleoperador que se llamo desde algunas de las listas de telefónica...creo que fue en ese momento que la presentaron...la marcha de las caretas, que nos invitaron a marchar con caretas y fuimos los que ya estábamos, no fue un momento en que aparecieron un montón de personas con caretas de adentro de los call' s sino que fueron las personas se conocían.

Ese es un problema importante, uno puede llamar, hacer una convocatoria pero después realmente la convocatoria se hace cara a cara, por un lazo mucho más pequeño porque la gente no va a ir porque incluso uno cuando va a la marcha del 24 de marzo sin estar organizado en ningún partido es complicado y empieza a llamar a los conocidos porque no somos una masa así compacta que nos ponemos uno al lado del otro como si fuéramos casilleros sino que vamos y tratamos de charlar con uno, dos o tres y de esa manera estar en la masa más grande. Y me parece que con eso pasaba lo mismo, si uno no tenía ningún conocido que iba a la marcha, que le daba la careta, no iba a ir; entonces me parece que el contacto es mucho más minúsculo eso me parece que fue lo complico de expandir más, después porque también más minúsculamente te encontrabas con no quiero ir, hasta acá llego, estoy de acuerdo pero no veo la alternativa que se pueda conseguir algo.

El otro objetivo que marcabas era el convenio. ¿Por qué el convenio?

Primero porque telefónico cobraba mucho más, bastante más que nosotros, casi el doble. Y tenían la posibilidad de pelear. Ya a partir de 2005 empiezan a haber peleas por salario, y el sindicato de comercio es el último, por ahí veíamos que consiguen algo los de subte, etc. y veíamos que el que peleaba conseguía algo. Y después hay un aumento del gobierno como para tratar de equiparar la cuestión, pero el que primero reclamaba y la peleaba era el que llegaba a conseguir un aumento. Entonces, por esos lados también telefónicos nos podía dar estar en un sindicato fuerte que llamaba a huelgas y conseguía algún aumento. Eso por un lado, pero también porque tenían mejores condiciones con respecto a la salud en el trabajo. Era el convenio que ya contemplaba esa tarea, si bien no fuera para la misma empresa

Para la ley del teleoperador habían determinado como estrategia buscar el aval de diputados. ¿Cuál era el mecanismo para lograr el pase a convenio telefónico?

La estrategia, era más bien el ejemplo de Atento que tenía una relación más directa porque atendían para una empresa de telefónica. El grupo Atento es creado por los mismos de telefónica. Habían reclamado y habían conseguido delegados de telefónicos pese a que la empresa no los reconocía como trabajadores telefónicos, se habían afiliado y habían elegido delegados. Y tenían el apoyo de una parte de la conducción de Foetra, un reconocimiento que ellos tenían que formar parte.

Había por un lado un intento de llegar a algún sector de Foetra que estuviera de acuerdo con que nosotros teníamos que entrar. A un sector se llega pero no tienen demasiada influencia por lo que podían estar de acuerdo pero no te daban mayor margen de acción porque no estaban en la conducción. Y con otro sector, por ejemplo una de las iniciativas que tuvimos ir, porque Walter también se puso en contacto con una de las personas de Foetra que estaba organizando Atento y Action Line, y entonces nos invitaron a una reunión con gente de Action line y nosotros. En ese momento Eugenia que estaba en Atento pero que había estado en TP había ido, y ella vino a la reunión y eso no le cayó muy bien.

¿Por qué no les cayó bien?

Porque no querían gente de atento ahí

¿Por qué era una reunión de gente de Action y Tp?

Claro, además de TP éramos como ocho, eso ya no les gusto, éramos como demasiada gente. Pensaban que iba a ir uno o dos para enterarse y nosotros medio que lo convertimos en una mini intercall' s. y también con una persona de Atento. Como que se le fue un poco de las manos.

Cuando dijeron si venité, pensaron que iba a ir Walter solo y al final fuimos un montón y con uno de Atento. Ellos no le habían avisado a la gente de Atento, porque iban muy por parte para que no se les descontrolen. Porque automáticamente nosotros vamos todos los call center, que cosa mejor que la unión, si vamos todos los call center's el pase a telefónicos. No era la idea de ellos, la idea de ellos era ir negociando con la empresa: mira este call center atiende celulares y telefónica, el otro atiende celulares y para Argentina, y entonces los call center que atendían para el extranjero eran los últimos, supuestamente, a los que iban a llegar.

Era TP...

Era TP, teletech y arvatros... pero nos explicaron desde el principio que era una reunión de CTI... porque ellos de parte de Foetra querían tomar ese sector que era nacional, y con los off Shore no querían meterse porque se iban a ir directamente del país. Si hubiera algún quilombo, vaciaban y se iban del país. No era lo mismo que las empresas nacionales que por ahí de Buenos Aires se iban a Córdoba. Lo que estaba pasando con Atento, sino que en el caso de los off Shore directamente se iban del país a Panamá...

¿Ante el peligro de que las empresas se vayan del país la posición de Foetra no es hacer nada?

No meterse por el momento

¿Entonces, a partir de este panorama, cuál es la estrategia?

Nosotros pensábamos que a partir de esa gente que nos era negativa... pero lo que nos decía la gente de Foetra: bueno organícense, cuando sean un montón, cuando sean mil vengan, cuando no éramos ni mil trabajando, vengan y no hay problema.

Ante eso, mi posición era listo no vamos a ser mil ni nada, pero vamos a hacer quilombo, cuando haya ya un conflicto instalado, van a venir porque les va a convenir estar que no estar.

¿Y el conflicto del convenio lo toman los pibes del call?

Por lo general eso surgía en muchas conversaciones, eso surgía. Incluso los familiares le decían, el marido de mi supervisora le decía. Era muy común, vos imagínate que en un cumpleaños de una gente de ahí, que estaba mi supervisora y todo, surgía eso y éramos tres incluido el marido de mi supervisora que dábamos esa idea: que tenemos que estar en telefónicos. Y nadie decía: No, nosotros vendemos, no. O sea que había un conocimiento del tema pero no sabíamos como estar en otra cosa.

¿Y como era estar bajo el convenio de comercio?

Había otra cuestión, de nuestra realidad al sindicato de comercio también había un paso, con el convenio también había diferencias. Por eso, en el boletín también empezamos a reclamar eso porque estábamos mucho más cerca. No se cumple lo que ya tenemos, que ni siquiera es lo que nos corresponde, ahí ya no tienen legalmente ninguna justificación. Ellos dicen que nos corresponde este convenio y ni lo cumplen, por ejemplo con el tema del pago por horas. En un rengloncito del convenio de comercio dice que no puede haber personal jornalizado, o sea que nos paguen por día mucho menos por hora. Ese era uno de los puntos, además eso te jodía mucho porque sino en el mes te tenían que pagar una cosa y no era así era según las horas que aparecías en sistema, si faltabas esas horas no aparecías y te bajaba el sueldo, que ni siquiera era el descuento de un día o proporcional por haber faltado

sino que perdías el premio de presentismo... pero era directamente cuantas horas trabajabas, por ejemplo me acuerdo el día del paro había un pibe que había cobrado 0.76 centavos, algo así. Él había estado de vacaciones, en el sistema no tenía ninguna hora. De repente si vos no querías ir o no podías justificar y no te querían echar, bueno, no hay problema te pagamos 0.50 centavos que es lo que estuviste o no te pagamos nada, y a la próxima semana vení.

¿Cómo era la relación con el sindicato de comercio?

Había varias personas que individualmente fueron a reclamar algo al sindicato cuando tuvieron algún problema con el recibo de sueldo y particularmente cuando tuvieron algún problema, o a decirle directamente esto es una porquería. Y no hubo ninguna respuesta del sindicato. Algunos compañeros volvieron más bien con la perspicacia que le habían preguntado nombre, alguna cosa, para pasarle el dato a la empresa. A una compañera después de ir al sindicato, la supervisora le dijo: a vos te gustan los sindicatos. Y se quedo diciendo como sabe mi supervisora.

La respuesta es volvé la próxima, nosotros ya anduvimos hablando con ellos, ya les dijimos pero nada...después: che no querés ser delegada? Pero el delegado no se vota? Querés ser delegada y contarme la semana próxima que paso.

En un momento se discutió sacar delegados desde comercio, pero comercio no es un sindicato que tenga por método hacer elecciones democráticas y de esa manera sacar delegados. Ser delegado puesto a dedo por un burócrata que quiere que vayas a traerle información, no iba a servir. Si comercio organizaba elecciones era otra cosa. Pero no era esa la propuesta.

¿Comercio proponía poner delegados sin elecciones?

Claro, vos ibas y ya esta sos delegado. Incluso no se comprobó nunca pero hay compañeros que dicen que había delegados de comercio y que no los conocía nadie, que estaban de incógnito. Son como delegados espías, anda a saber para quien espían...

¿Podrías hacer una breve cronología de cómo fue el grupo? ¿Las actividades más importantes hasta ahora?

Surge a partir de la huelga de la 51, sale el boletín un tiempo después en junio, sale la página en julio. Se hace un asado que fue importante porque fueron como 30 personas y conocimos a un montón de compañeros nuevos que no estaban en la organización, y ahí surgen muchos que quedan en la organización. Y un poco más de tiempo en el call center y un poco tiempo más en la organización. En el asado viene gente del TEL y Martín Genes sobre la ley del Teleoperador que también se presenta en ese tiempo. Viene una persona de Atento, también. Es como que ahí armamos todos los lazos: Atento, el TEL que empieza a hacernos encuestas sobre que problemas físicos notamos.

Después sale el segundo boletín, el tercer boletín...ya en el segundo boletín...Esta la marcha de las caretas.

Hay una cosa importante, que después del asado...En marzo de 2006, echan a gran cantidad de gente, por lo menos a cinco o seis de los que nosotros conocíamos, y tres de esos eran de tp2, o sea que lo sentimos como un palo fuerte. Uno de los chicos venía haciendo terrorismo individual contra payroll, porque no soportaba más y se quería ir, me acuerdo que incluso lo felicitamos que había podido salirse de ahí. Al día siguiente nos encontrábamos en una reunión de tp2, cuando llegamos ahí, había gente que tenía que estar trabajando y lo habían despedido. Eran Luka, Sebastián, medio que los acabábamos de contactar, Cristian también que estaba haciendo cosas pero por su cuenta junto con Nico. Bueno tres despedidos, estaban haciendo cosas y que se estaban sumando a Tp2, estábamos unificando, ese fue un

golpe duro. Y eso fue muy cerca del 24 marzo, que se cumplían 30 años del golpe, y nos juntamos muchos de los que estábamos en Tp2 con una bandera a la marcha.

Interrumpo la cronología porque hay algo muy interesante en lo que decías con respecto a los despidos y el debate entre irse y quedarse. ¿Cómo afronta la organización los despidos y la gente que se va?

Bueno, dos cosas: en principio lo que automáticamente hacemos, bueno no automáticamente sino que nos sentamos y lo discutimos, es armar un volante y denunciar los despidos. Primero despidos en general porque se les canta dejarte sin trabajo, de hecho no habían despidos con causa o se inventan causas pelotudas. Y lo que implica dejar a una persona sin trabajo de repente.

Y después porque parte de esos despidos eran en parte por sospechas de que se estaban organizando. Había una discusión si poner que era gente de Tp2, tampoco era gente que no estaba hace un montón de tiempo. Pero si denunciar que los habían echado por quejarse porque te pudriste que te paguen mal el sueldo, que te duela el cuerpo, que te estén quemando la cabeza y te echan. Te quejas, te echan.

Después, te querés organizar, en tu grupo sos el que dice: che, cómo cobraron, etc....Si llamas a organizarte estás en el horno.

Y lo ligamos, al volante por esos despidos, al 24 de marzo. Era la dictadura de TP el volante. Fue gente de Atento, que ya podía mostrarse porque estaban en conflicto abierto, me acuerdo que tuvo bastante repercusión, la gente preguntaba: che, por qué los echaron?

Siempre que había despidos había repercusión. Una cosa medio ambigua de decir huy que hdp como los dejaron sin trabajo y que bueno cuando me puede tocar a mi. Te liberan y te dan algo de plata para poder buscarte algo.

Eso y tratar de hablar y discutirlo y como segunda instancia que no se iban de tp2 por irse de TP después en última instancia si lo hacían porque la gente hace otras cosas. Discutir si quieren pelear por la reincorporación, militar los despidos y tratar de contactar gente de adentro que los conocían etc.... Y conseguir que nueva gente de adentro se sume. O sea que la militancia seguía, sobre todo a través del volanteo ya que puede dar la cara, puede colaborar.

¿Por qué se desestimaba la pelea por reincorporación?

Por un lado, nadie quería reincorporarse, por lo que no surgía automáticamente. Si alguien tiene un buen laburo, más allá de los problemas que te podía traer, uno querría volver. Esto no pasaba en TP, muchos se sentían liberados. Muchos compañeros cuentan la alegría de recibir el telegrama, me están echando pero bueno me van a pagar.

Surgiría automáticamente si realmente la persona quisiera volver a entrar...esto era más bien: No es bueno por la lucha que lo pidamos, no algo espontáneo de volver a querer entrar; no era que este era mi trabajo, mi fuente de vida sino mi fuente de enfermedades. Nadie decía quiero volver. Pero si hubo discusiones entorno a que la lucha por reincorporación podía frenar los despidos, iban a pensarlo más antes de despedir. Era más de que era lo más correcto pedir.

¿Lo veían posible lograr una reincorporación?

No, de hecho la última...siguiendo la cronología...cuando despiden a unos compañeros que habían sido intoxicados cuando los cambian de edificio y pegan las alfombras con ellos ahí. Muchos chicos terminan sintiéndose mal y al tiempo sale un volante de lo que pasó y un escrache. Y en ese escrache ofrecieron una reunión con los directivos de TP pero no los reincorporaron. Eso fue lo más cerca que llegamos y encima llegamos a último momento que no había demasiada fuerza de conjunto, de Tp2, quedaban muy pocos compañeros adentro, si muchos amigos pero ninguno que siguiera la posta. Si hubiera sido tal vez en otro momento por ahí lo reincorporaban.

La patronal de TP es una patronal que tiene muy poco lo que hace, cuando pusimos dictadura era así porque se sentían omnipotentes: yo te despido, yo te vigilo. Ellos son los únicos sujetos ahí, entonces: ¿Darte la reincorporación? Yo digo: ¡Que vos no trabajas y listo!, no de decirte: ¿Vos que opinas?

Volviendo a la cronología...

Después de los despidos del 2006...una cosa importante es que cada tanto van surgiendo grupos, todos se llamaron trabajadores de TP, que de repente sacan algún papel para pegar en el baño, una carta abierta...van surgiendo grupos en diferentes horarios y grupos, expresiones cercanas a lo que nosotros estábamos haciendo, entonces es contactarse con esos grupos. Y esto empieza a ser después una consigna: Organízate con tu grupo, volantea, escriban algo...porque de esa manera era mucho más fácil contactarse, porque sino lo hacíamos cuando los contactábamos era cuando ya lo despedían.

Después otro hecho importante es el de Back office que tuvieron un quilombo porque le querían cambiar el horario a 9 hs y le iban a pagar mucho más y lo que le pagan es una porquería. Ellos se organizan y escriben una carta, al tiempo los que llevaron la carta los echan y caen amenazas sobre todos los demás. Ese es como otro momento álgido. Después queda toda la cuestión BO porque los van despidiendo de a poco. Se van sacando de encima a todos los que firmaron y esta toda la relación con ese sector, como lo podemos ayudar, si quieren escribir.

Y después la intoxicación...

¿Cómo se contactaba a los grupos que surgían en el call?

Por lo general por mail. En el caos de otro de los grupos Eugenia conocía a uno de los chicos que se estaba organizando por la militancia. O compartíamos ámbitos de la facultad, de la militancia estudiantil.

¿Por qué llega a perder fuerza el grupo?

Se llega por un lado porque la empresa echa gente pero por otro lado no hay un recambio de la gente que entra al grupo. Hasta el momento del asado cada uno lleva a alguien, y después empieza a ser mucho más pequeño el contacto por ahí se suma alguien de vez en cuando, muchos de los que se suman están en su última instancia a punto de ser despedidos, como Cleo, que estaba con licencia total.

Otros que salen arman algo y son despedidos.

Y en el interior del call center hubo una cuestión de meterse para dentro por el miedo a ser despedidos, por ahí hablar y quejarte pero no decir: che, nos juntamos para hacer este boletín, nos podemos organizar en Tp2, ir a la reunión. No se llegaba a ese punto por miedo, ese fue el mayor problema.

Después en la página no te podías contactar con gente porque estaba también el miedo y la cuestión de la clandestinidad; y estaba el tema que eras un nombre y era muy difícil contactarte. Tenías el problema de que tu compañero de trabajo te podía buchonear pero también que no supieran que trabajabas ahí que no eras una cosa inventada por la empresa. Entonces, se hace muy difícil incorporar nuevos compañeros.

¿El temor a ser despedidos influyo en el decirle q tus compañeros que eras de Tp2?

Si, de ser despedido uno y del prurito que puede tener el otro de que es lo que vos quieres, eso lo notamos mucho con BO que hay mucha reticencia hacia la organización; no me ayudes yo puedo sola. Los invitábamos a una reunión y te decían: reunión para qué? Eso no sirve

para nada, hay gente que estudia en universidades privadas, el individualismo que se colaba, después había compañeros que no te iban a buchonear pero tampoco te iban a sumar había una cuestión de apoyo peor no conseguíamos que nueva gente se pusiera a escribir o a hacer esos lazos con el TEL, Atento o por la ley del teleoperador

¿Cómo era el operador promedio?

Casi todos jóvenes estudiantes. También estaba el que vivía con sus padres y trabajaba para comprarse un celular. Pero la mayor cantidad de gente con la que me contacte tenía laguna responsabilidad de pagarse algo, algunos vivían con sus parejas o amigos, solos no porque el sueldo no alcanzaba o con ayuda de los viejos.

La mayor parte no tenía participación política, no te los encontrabas en la asamblea de la facultad, era una excepción. Si te lo encontrabas ahí era saber que tenías una postura común y activa.

¿Cómo era la dinámica interna? ¿Cada cuánto se reunían?

No había un cada cuanto nos reuníamos, nos juntábamos si pasaba algo... una vez por mes o nos colgábamos tres meses, en un principio estaba lo de los boletines.

Iba surgiendo según lo que pasaría: una mala liquidación, un despido, cosas que se podían poner en el boletín o en la página y ameritaban una reunión.

Coordinábamos por mail, íbamos viendo si por los temas que íbamos tratando llamábamos a una reunión, según lo que pasaba...

¿Hoy que es Tp2?

Una página y gente que trabajo en TP. Una persona que sigue trabajando y no pudo continuar. Quedo como una experiencia. No sé si tendrá correlato en TP, no sé si la gente lo tomara

¿Cómo se llega a esta situación?

Por un problema de contactar gente por reticencias mutuas. Y no puede hacer nada, la solidaridad es mentira, cada uno busca lo suyo...no es que nosotros lo creyéramos pero la gente no quería venir a una reunión y además no era mucho lo que podías ofrecer: tendríamos que tener el convenio telefónico y que opina Foetra? Y fuimos pero...esta Atento y mucho esperábamos de Atento y en Atento otra debacle, no se consiguió el convenio telefónico y medio que desapareció igual que Tp2, una organización de Atento también dejó de existir. Los sacaron a todos a otro lugar físico y en TP también hubo un cambio de lugar físico, no sé si tuvo que ver pero justo ahí nos intoxicaron a los últimos que quedaban...

El hecho es que si no podíamos contactar para que tomaran la organización en sus manos, en el call center hay mucha rotación; mucha gente que se va, que las despiden, no dura mucho ahí nadie; y lo más que puede durar es dos o cinco años y termina destruida. Y entonces el call center va cambiando de gente y la organización también debe cambiar de gente si quiere sobrevivir. Y no cambiamos de gente, quedamos los que éramos y bueno acá encontré a alguien que quiere hacer algo y viene algunas reuniones...y de hecho ahora no hay una dinámica grupal, queda una sola persona y no sé cual es su política...

No sé si hubo un error en lo que proponíamos, te digo de hecho que nos rompíamos la cabeza para que fuera concreto pero una reunión no es nada concreto, lo que íbamos a tratar en esa reunión, algo específico de ese momento, pero el tema es como dar de eso específico de ese momento una medida que sea efectiva, no la había. No era fuerte la organización, había uno por grupo, intentábamos que el grupo liderará el grupo hagamos esto, hagamos lo otro pero se complicaba bastante eso también, entonces...

Hubo errores en el contacto de gente y el recambio. ¿Qué pensás que podrían haber hecho?

Todo lo que podíamos hacer se pensó, no todo se hizo. Se pensó en una reunión abierta con la gente despedida que de la cara, estaba la discusión que la gente que estaba adentro no estuviera y finalmente eso se iba a dejar a criterio de cada quien. Después cada vez que se despedía recolectábamos mails para invitar a la reunión y no se usaron. La reunión abierta podía ser una opción pero también darse uno dentro del call mayor libertad porque siempre terminaban descubriendo lo que uno opinaba o haciéndote la cruz o sabiéndolo esperando para ver como actuabas, pero no hay muchas maneras después de estar un tiempo no había forma de ocultarlo, entonces soltarse más cada uno, obviamente no ir con el más hijo de puta pero si soltarse más y decir: yo estoy participando de Tp2. Lo que solíamos decir era yo conozco a los de...como una manera de: no soy de...pero conozco...

Lo de tener propuestas concretas, eso lo tuvimos pero lo difícil es llegar a hacerlo. Tener propuestas concretas en una situación en que no tenés ningún poder de movilizar a tus compañeros. Vos le podés decir: reunámonos para hacer un paro, después van a hacer el paro dos o tres y ya sabes lo que pasa. Mucho más si lo hacen dos o tres...

Entonces, por un lado no podemos tomar una medida de acción directa hasta que no tengamos una fortaleza para defendernos después para el contraataque. Por otro lado, volantear en puerta lo hicimos; la gente debía pensar eso ya lo hacen y no pasa tampoco mucho, es divertido el revoloteo que hay pero paso a ser bastante normal y a ver que no tenía una gran consecuencia.

El boletín lo mismo, cuando viene que bueno pero no hay consecuencia. Una marcha, pero la gente no es muy afín a las marchas. Entonces, era complicada eso, ¿llamar a qué?

Hay otro tipo de militancia sindical que tiene posibilidades de llamar a elecciones, sacar delegados, pero ya estamos en otra apertura pero no en la clandestinidad. Lo que era muy difícil era sin posibilidades de organizar elecciones para sacar delegados y tomar una medida, llegar a contactar. Estuvimos en esa etapa de sacar volantes y boletines y lo importante era llegar a sumar gente, el problema era ¿Con qué?

Simplemente con analizar los call center, si a los locos les puede gustar pero gente sentarse a analizar...y la gente pedir la ley del teleoperador y pedirla, iqueremos la ley del teleoperadori

En un momento también se propuso poner consignas en los baños y cualquiera que quisiera pegara esas consignas, pero eso no era una propuesta concreta.

Todo se intento pero después hay otros problemas, posibilidades reales de aplicar algo...

¿Algún consejo para nuevos grupos?

El único consejo, darse más libertad por más que no la tengas, porque te pueden despedir, darse más libertad porque te van a terminar despidiendo, te vas a terminar yendo igual. Entonces por un laburo no dejar de tener la libertad que te corresponde, decir lo que pensás a tus compañeros, que debe ser tu compañero, que no debería ser otra cosa y si termina siendo otra cosa, bueno, es lo que pasa...pero no por eso vas a dejar de intentar algo. Comentarle, yo creo que si más gente hubiera tenido lazos con gente que estaba organizándose por ahí se armaba algo, lo que a mi me demostró es que la gente se suma por lazos individuales, gente conocida no porque el partido obrero llama a la plaza sino mira el movimiento de desocupados tiene lazos en los barrios y se organiza para armar un comedor comunitario, siempre a través de relaciones interpersonales.

II- Nicolás B

¿En qué año entraste a TP?

En septiembre de 2004

¿Cuánto tiempo estuviste ahí?

Por un mes tres años, dos años y once meses

¿Como entraste a TP?

Sabes eso es un misterio porque yo mande un currículum para todos lados en Internet y un día me llamaron de una selectora. Y me dijeron que vaya y fui directamente a TP, o sea que con la consultora nunca me vi ni nada. Fui a una entrevista grupal y me dijeron quedaste. Me mandaron a hacer los estudios y después empezó un periplo de tres meses, hasta que entre.

¿No entraste directamente?

No hice eso y decían: "no estamos abriendo. No, no se cayó. Bueno la semana que viene. No"

¿Cuándo decían se cayó se referían a la campaña?

Que no entraba más gente a Vodafone (VF)

¿Vos cuando ingresas empezás a trabajar en una campaña que es VF? ¿Es una campaña de...?

Telefonía celular de España, de atención al cliente

¿Hay tres meses entre que te confirman el puesto y entras a trabajar?

Hay tres meses entre que me hacen los estudios y empiezo a trabajar. Que si te pones a pensar el preocupacional son dos meses, a los dos meses caduca. Puedo decir que me tomaron sin preocupacional.

¿Y después ingresaste a una capacitación?

Si, divina, no sabes lo que era. A las 6 de la mañana, yo acostumbrado a levantarme a las 12, era otro mundo. Lo que me extrañó era que había otra gente despierta a esa hora.

¿Era el mismo horario laboral?

No, después cambie. Hacia la capacitación de 6 a 13hs, y después tuve un horario de 10 a 16hs

Cuando entras a la capacitación ¿Cuál es la primera impresión que te da la empresa?

Divina, dije: me jubilo acá adentro. Viste lo que son las capacitaciones, siempre hay que eliminar las dos primeras horas que todo el mundo esta dormido y nadie entiende nada, inclusive la capacitadora que llegaba sacándose la lagaña. Estábamos todos a dos por hora. Y después cuando nos despertábamos, todo el mundo hacia chistes y nos contaban lo maravilloso que es la empresa, que acá puedes progresar, que Mukeño llegó a vicepresidente...la boludes de siempre, como toda empresa.

¿Habías trabajado en un call antes de TP?

Si

¿En que call center trabajaste?

En Action Line para YPF, después para telefónica pero no era atención al cliente sino que encuestaba: llamaba a los propios locutorios y encuestaba. Después para Mora y Araujo, y después me desvincularon. Un día llegue y me dijeron: mira en este momento se termino esta campaña y no tenemos nada para ofrecerte

¿En Mora y Araujo?

No era Action Line, para Mora y Araujo

¿La misma Action Line, tenía a Mora y Araujo como campaña?

Claro, es una cosa que terceriza la atención al cliente. Es decir, se lo brinda a otras empresas, Action Line no hace nada

¿Cuánto tiempo trabajaste en Acción Line?

Y nueve meses

¿Cuándo te despidieron ¿te indemnizaron?

Si, normal digamos

¿Tenías una experiencia previa en call center y decidiste seguir en el rubro?

Si. También estuve American Travel, que era una empresa que... era cualquier cosa, era un departamento formal de Belgrano. Llamábamos a la gente, le decíamos: señora usted se recuerda que lleno un papelito hace un año, en un Jumbo, o en un Norte y le tirabas todos los supermercados. Hasta que te decía: si, puede ser. Bueno, se acaba de ganar un viaje, señora tiene que pasar a retirar, uno tenía que tratar que vaya con la tarjeta de crédito. Iba con la tarjeta de crédito y le decían: disculpe señora le pido la tarjeta, y no te la devolvían. Era para vender tiempo compartido no sé donde. A mí por cada persona que iba me pagaban 12 pesos. Te digo era un dineral, la juntabas en pala. Lo que pasa es que tenías que mentir en tu nombre, yo me llamaba Matías Blanco, era un desastre. Y después, nos engañaban a nosotros, nos decían: No, no pasa nada. Porque estaba en otro lado. Y después nos empezamos a dar cuenta que re cagábamos a la gente, y me termine yendo porque me daba vergüenza, porque mira si me toca llamar a alguien que conozco.

Pese a esto, persististe en un call center. ¿Por qué?

Porque no era un call center, no era ni Atento ni Action Line, TP...era un departamento, que estaba abajo el portero

Pero antes de TP, estuviste en otros call. ¿Por qué persistir?

Porque no me habían comido la cabeza. No me parecía mala idea. O sea, en todas las campañas que estuve, vos pensá que en YPF no recibía muchos llamados, tenía avail de 10 minutos. Después, en lo que era encuesta era llamar a la gente y hacerle preguntas, en Mora y Araujo eran preguntas de política así que imagínate como la gente se enganchara. Era copado. Si te digo que salía con la cabeza quemada te miento. Después en TP, ya si.

¿Qué pasa entre el entro a la capacitación y digo: acá me voy a jubilar al término con la cabeza quemada?

Fue hasta que terminé la capacitación, cuando terminé la capacitación dije: Huy que cagada es esto. Esto es un quilombo. El primero que me llama era para desactivar un contestador no sabía a donde correr, eso que es una boludes, después al mes se lo decías de memoria. Pero los primeros días era totalmente estresante. Para empezar la mina que daba las capacitaciones no tenía ni idea pero era simpática, encima de por si aunque la capacitación por más buena que sea y nos de todo. Éramos un desastre, a la semana ya se me había ido todo el amor por TP.

¿Si tuvieras que enumerar las cosas malas que tiene la tarea de call center?

Todo depende de la compañía en que estés desarrollándote. Pero en líneas generales: te pagan mal porque de lo que te tienen que pagar siempre tenés quilombos con los sueldos, las condiciones de trabajo son muy malas: tener sillas en mal estado, computadoras que no

andan, los baños que son una cagada. En ese sentido es una mierda, y aparte que te corren todo el tiempo con los tiempos, entonces te terminas comiendo la cabeza más allá del cliente. Si no te corrieran con los tiempos, esta bien tenés que hablar con los clientes pero no esta tan estresante como estas sabiendo que tendrías que ya haber cortado, anotado todo y estar atendiendo a otro. Eso te desgasta más todavía.

¿Estas cuestiones generaban malestar dentro del call center?

Todo el tiempo, es un malestar dentro del call center

¿Tenía algún tipo de expresión?

A mí me parece que el mero hecho de cortar una llamada o quedarte dos minutos más de break, o llegar tarde son formas de resistencia. Es una forma de mostrar que uno esta disconforme, lo que pasa es que en realidad como esta dado el trabajo no tenés otra forma de expresarte

¿Cómo esta dado?

La forma que se trabaja, el encuadre gremial...No hay una forma de decir: esto no me gusta, a ver si lo podemos modificar.

¿Pero hay un encuadre gremial, en TP es comercio?

Si, estamos dentro de comercio pero eso no es un encuadre gremial. Lo sería si hubiera delegados pero la verdad si estas en comercio o en barrenderos o porteros de edificio era lo mismo porque vos ni te enterabas. No había nada que te hacia denotar que había algún paraguas gremial. Algo que te proteja, es más la sensación era todo lo contrario, que le gremio estaba totalmente alineado con la empresa

¿A partir de qué nace la sensación que el gremio esta alineado con la empresa?

Que no hay nadie dentro de la empresa que sea del gremio

¿Y eso, los pibes que laburaban el TP lo veían, no lo veían?

Si, todo el mundo lo veía, la diferencia esta en si te importaba o no te importaba. A mucha gente no le importaba, incluso mucha gente que se quejaba del trabajo pero decía: es lo que hay; gente por ahí un poco más conformista.

Lo que pasa es que el tipo que tenés para quejarte es el supervisor y no va a pasar nada, o podes ir a quejarte a pay roll y no va a pasar nada, o sea quejarte a un superior es lo mismo que quejarte a un compañero.

¿Había una expresión de malestar de conjunto?

Siempre aparecían lo que pasa es que era muy complicado porque apenas detectaban algo te echaban. Todo la parafernalia cibernética y de personas que tenia la empresa estaba desplegado a detectar ese tipo de actividades que a mejorar el propio desempeño del empleado

¿Cómo lo controlaban?

Todo el tiempo fijándose que hacías que no hacías, cuanto tiempo ibas al baño

Específicamente alguna vez ¿Supiste que alguien de la empresa haya marcado a alguien?

Escuchar si, no de mi pero si de otras personas, y sobre todo del supervisor, lo que pasa que el supervisor dentro del grupo tiene como su sequito de personas que son fieles. En todos los grupos pasa. Bueno, normalmente se termina filtrando si hay alguien, no te digo un pibe que este organizando la revolución en el call, un pibe que este disconforme y

automáticamente ya quedas fichado como "piquetero", como decían ellos. Cuando había un pibe problemático le decían piquetero.

Y el ser tildado de piquetero ¿Qué consecuencias tenía?

Yo era tildado de piquetero, te lo decían en la cara. A una vez me ofrecen el pase de campaña a otra que necesitaban gente, para dar apoyo a otra campaña, y fui a tener la entrevista y ya la chica me empieza a hacer preguntas no relacionadas al desempeño laboral sino a la forma en que yo veo el trabajo. Y ya terminando la entrevista me dice: pero bueno, vos sos medio piquetero. Yo le digo: No, no yo no hago nada, me parece lo normal que si a mí me pagan 50 pesos menos yo voy a patear si me pagan 50 pesos menos. Pero, bueno conmigo eso no te va a pasar. Al otro día viene, yo estaba trabajando, ella aparece por un costado con otra chica y le dice: Huy ahí está el hermano de Luis D'elia. Pero cuando D'elia era un piquetero no lo que es ahora. A los gritos, cagándose de risa, la mina no lo hizo con mala intención sino como riéndose pero eso te marca que estas fichado.

Al final no me terminan tomando, bah, me termino negando por ese tipo de conductas, además no me cierra, y más que nada porque al estar marcada, sabes que es un problema porque sabes que te van a estar controlando todo el tiempo.

Y a mí siempre me estaban mirando para ver que hacía que no hacía. Era bastante cuidadoso.

Formaste parte de Tp2 ¿Cómo llegaste al grupo?

En realidad yo con un compañero, Cristian Jurado, empezamos a hablar y un día surgió de hacer algo. No sabíamos bien que pero queríamos hacer algo

¿Por qué hacer algo?

Porque nadie hacía nada y la empresa te cagaba de arriba de una palmera. Y no puntualmente a nosotros, porque yo desde que estuve en la empresa si cobre mal, cobre mal dos veces. Es mas una vez, era el tercer o cuarto mes que estaba, un amigo que se termina yendo me dice: Huy me pagaron mal. Nos fijamos y si efectivamente le habían pagado mal. Y le digo: anda a reclamar y me dice vení vos también a ver si te pagan más, como en joda. Fui y reclame sobre mi recibo de sueldo, que a mí y a el le parecía que estaba bien pago. Y en ese tiempo ibas y le decías, te tomaban los datos, te ibas y después te avisaban. Al otro día viene una mina y me dice: Nico las 20 cobras la diferencia, son 150 pesos.

Después volví a reclamar pero no me dijeron que estaba bien. Pero ese mes los dormí, aunque en realidad nunca sabes si los dormiste un mes o ellos te durmieron todos los demás meses ellos porque el recibo de sueldo es muy confuso. Podés tener una idea general de cuanto tenés que cobrar pero nunca una idea exacta, vos sabes que tenés que cobrar entre 650 o 700, podes tener unos 50 arriba o abajo...

¿Y por qué sucede eso?

Y seguramente para cagarte plata

¿Qué cosas facilita que eso suceda?

El recibo, o sea tiene 500 ítems la mitad no los conoces y no sabes como se hace la cuenta. Entonces es un quilombo

¿Deciden hacer algo, que se plantean?

Nos empezamos a juntar por fuera del trabajo, a ir a marchas, el militaba en el MST.

¿Vos tuviste alguna experiencia militante?

No militante, si conocía y me involucraba, es más sigo sin militar en ningún partido político

¿Por alguna cuestión en particular?

No, siempre llego a un punto en el que me termino encontrando que ya no coincido con determinada idea. Suele ser bastante dogmáticos el proceder de un partidos políticos, y no me va, yo creo que hay que ver que cada cosa es distinta, como es cada situación y ahí ver que se hace... me termina molestando.

Frente a esto, decís: Hay que hacer algo

Hay que hacer algo, aparte estábamos en la misma y éramos amigos

¿Se conocían de antes?

No, nos conocimos ahí. Y bueno empezamos, la primera idea es empezar a juntarnos con compañeros de trabajo, de nuestro mismo grupo, nos empezamos a juntar y ahí surgió la idea...a nosotros nunca nos siguió un pibe, lo que si teníamos arrastre era con las minas. Nos reuníamos 20, éramos nosotros dos y el resto eran mujeres. No me preguntes por que

¿Cómo surgían estas convocatorias?

Del boca a boca.

¿Vos invitabas a la gente de tu grupo a la reunión?

Éramos re inconscientes. Cuando se estaban quejando, nosotros charlábamos y le decíamos que nos estábamos juntando para ver si podíamos hacer algo. Y se prendían muchas más chicas que varones, pero en realidad en el call center había más chicas que varones. Pero había tres, cuatro pibes que por ahí pintaban que se enganchaban pero no vinieron más

¿Cada cuando se juntaban?

Nos juntábamos una vez a la semana, cada vez éramos más...nosotros hacíamos foco, sobre todo por lo que le había pasado a una amiga Alejandra, hacíamos foco en lo que era la salud, condiciones laborales. Ella había sufrido ataques de pánico

¿Cuándo se empiezan a juntar?

En enero, yo entre en septiembre...en enero

¿Cuánta gente se termina sumando?

10, 15 personas o 20 dependen de la reunión. Lo que pasa es que primero nos juntábamos con la gente nuestra a ver que podíamos hacer, a averiguar lo básico, averiguar como eran los recibos, que podíamos reclamar, que no podíamos reclamar, cosas así. En realidad, Cristian y yo estábamos en bolas, no sabíamos nada, después empezamos a averiguar un montón de cosas, como se cobraba en otros países, estuvo muy bueno esa etapa aparte salían ideas buenas considerando el numero que éramos, salir a volantear bah en realidad a pegar en la pared, no nos daba para salir a volantear.

¿Y este grupo como se llamaba?

Trabajadores de TP

¿Cuánto tiempo se juntan?

En diciembre yo me junto con él, en enero ya estábamos...después estuvimos un tiempo, todo el verano, conociendo gente porque una chica de nuestro grupo nos le comente a una chica decía y le gusto la idea y así se empezó a sumar más gente. Y ya cuando empezábamos a pensar a hacer cosas más grandes nos contacta tp2

¿Cómo se hace el contacto?

Por el mail, cuando pegábamos nosotros dejábamos el mail para que la gente deje su opinión o consultas o que quiera. Y llega un mail y nos juntamos, me acuerdo que fue Valentina. La primera persona que conocemos de tp2 es Valentina.

¿Se juntan los 20 que se juntaban de trabajadores de TP?

El día que vino ella, seríamos 15 ponele. Encima estaba Mariela, había varias que iban con los pibes. Siempre lo hacíamos en un Burger cerca del pelotero así mandábamos a los pibes ahí y podíamos hablar tranquilos. Teníamos todo pensado

¿Y del contacto con Tp2, deciden estar juntos?

Surge que íbamos todos para el mismo lado y decidimos ir con tp2 que era más conocido que nosotros.

¿Ustedes empiezan a juntarse en 2005?

2005, igual hubo algunos meses en que por ahí íbamos charlábamos, teníamos contacto pero nos manteníamos separados porque nos interesaba más con la nuestra

¿Por qué?

Porque ya había cosas encaradas entre nosotros, habíamos quedado en grupo de hacer, hasta que después por distintos motivos fue frenando un poco eso y ya directamente seguimos en Tp2

¿La mayoría de los 20 chicos que integraba trabajadores de TP quería ser parte de TP2?

No, la mayoría no quería.

¿Por Qué?

Y se decía muchas cosas de Tp2

¿Qué cosas?

Que en realidad era toda una pantalla, que en realidad era para detectar zurditos dentro de la empresa y cosas así, la gente le tenía miedo a Tp2

¿Y a vos que te pasaba?

Y yo no porque cuando nos juntamos, vi lo que era y ya fue...no sé si era que teníamos otro olfato pero bueno nos pareció que estaba todo bien. Empezamos a ir a algunas cosas juntos, por ahí a hablar con otros call center' s.

Cuando fue lo de prima, que se pasaron todos ahí fuimos yo, Cristian, Luciana y algunos más, nos encontramos en un bar. Digamos, empezamos a interactuar un poco más en lo que eran las actividades de TP2 y nos entro un poco más de confianza de ver que va para el mismo lado. Fue todo un proceso, no fue desde un principio pero a la larga terminamos así.

¿Y hay alguien que deja de participar por la digamos "fusión" con Tp2?

Y alguna gente si, porque digamos el movimiento era muy personalista.

¿Muy personalista?

Claro, estaban porque estábamos nosotros y por ahí algo más grande por ahí les habrá dado miedo, no se. Y dijimos bueno, vamos para el mismo lado con TP2 y la gente dejo de ir.

¿Y dijeron que fue por eso?

No, pero te das cuenta, ¿Por qué va ser? ¿Cuál era la diferencia?

¿Entonces en que época efectivamente empezaste con Tp2?

En el invierno de 2005...creo

¿Fue antes o después del paro de la 51?

Del paro de la 51...a ver hubo dos, nosotros para el segundo paro, que echaron a salvador y a un par de pibes más, que dijeron que echaron a 400 pibes ponele y habían echado a dos que encima se querían ir...

¿En el primer paro que lo echan a Walter?

No estaba en Tp2, yo ni me entere

Volviendo al segundo paro de la 51...

Ese paro sale de nuestro grupo, los echados salen de nuestro grupo. Un día llegamos y estaban todos pero todos con cara de culo porque le faltaban entre 100 y 200 pesos del sueldo. Estábamos con Roxana y ella no se que se tenía que ir a hacer, porque estaba culo y camisa con María Eva. Y ella se jactaba, que nosotros como grupo nos manejábamos solos. Ya habían pasado 5 meses en línea y no quedaba soporte ni nada y nos quedábamos trabajando, si alguien tenía una duda le preguntaba al de al lado y nos quedábamos trabajando. Entonces nosotros muchos días nos quedábamos la mayor parte del día solos y ahí era cuando charlábamos. En ese sentido te digo que éramos inconscientes, por ahí cometíamos la locura de estar a los gritos en medio del pasillo de TP diciendo: bueno, che nos juntamos hoy? O cuando empezamos a pegar, vas a pegar? no voy yo! Pero bueno, era porque no había cacique.

Entonces, dijimos hay que hacer algo, queríamos hablar con nuestro jefe, Trujillo. Y nos dijeron que no que había que reclamar y que no lo íbamos a cobrar el 20 sino el otro mes. Y ahí nos calentamos todos y dijimos bueno no trabajemos. 51, 51, 51, y a los dos minutos estaba todo el piso en la 51. Al rato nos enteramos que en otros pisos también se habían puesto en la 51. Pero fue así efecto contagio, le gente se entero y se puso en la 51, igualmente duro 10 minutos. Enseguida vinieron a decir: ¿Quién esta en la 51?

¿Y cuándo les dijeron eso, ustedes que dijeron?

Nosotros, estamos en protesta porque nos pagan mal el sueldo, queremos hablar con alguien y nadie nos atiende. Y después vino Roxana: No, no me pueden hacer esto. Bueno, a vos no te faltan 200 pesos del sueldo. Yo aclaro que ese mes cobre bien.

Fue toda una movida, que loguense, que los vamos a echar a todos, que acá eso no se puede hacer. Con nosotros, con nuestro grupo. Nosotros lo que estamos reclamando es nuestra plata, nos pusimos duros, estaba Leonardo Torres, estaba yo, estaba Cristian, estaba Bárbara, estaba Salvador, estaba un par de pibes. Y agarra y dicen: bueno, van a tener una reunión con Trujillo, ¿Quiénes van? Levantamos la mano y terminamos yendo todos. Y ahí el tipo fue otra cosa, nos dijo: chicos disculpen, es juro que hace seis meses estamos trabajando para liquidarle bien pero hay un problema en el sistema que no lo podemos solucionar. El mes que viene les prometo que cobran todo bien. Bueno, esta bien pero el tema...No, que van a cobrar el 20, que esto y lo otro. Estuvo muy conciliador, pero que esto no se puede hacer, nosotros dependemos, se nos puede caer la cuenta, bla, bla, bla...

Y paso que volvimos al otro día, echan a dos pibes: a Bárbara y a Salvador

¿Los echan con que argumentos?

Sin justificación. Y no hubo quilombo porque ellos se querían ir, los dos estaban felices. Entonces dijimos, bueno ya esta, aparte Salvador no iban nunca, los dos estaban en posición de buscar que lo echen

¿Cómo se extiende el paro a otros pisos?

Siempre hay gente que sube y que baja, y al que venía a mi piso se le decía que estábamos de paro. Estábamos todos parados con las vinchas en el box. Entonces era más que obvio. Era una protesta. Y la gente escuchaba y empezaba a hacer lo mismo, estaba todo el mundo caliente. Ahí fue donde le pifiaron, porque habitualmente, siempre a un 20%, 30% le cagan el sueldo pero esta vez se lo habían cagado a todos. O sea, zafábamos 4 o 5 por grupo. El 75% de TP había cobrado mal de mil y pico de personas imagínate lo que era la atmósfera que se respiraba dentro de Vf. Era como una tocada de culo así ameritaba que la gente tenga una reacción de ese tipo. Pero como organizado, no fue organizado nada, fue una reacción de calentura. Porque mas allá de haber cobrado mal que te digan que no la vas a cobrar el 20 sino que la vas a cobrar al otro mes, y si encima querés hablar con los directivos y no te quieren atender.

¿Y echaron a gente de otro grupo, además del suyo?

Si, investigamos y sólo echaron a dos pibes. Lo que pasa es que pasa es hicieron correr la bola que echaron a más de 40 personas

¿Por qué?

Porque había sido grande la cosa y querían amedrentar. Juegan con la información, ellos siempre juegan con la información. Lo que te das cuenta estando en TP es lo que pasa en el primer piso, no se entera la gente del segundo, nadie se entera y así es como hacen lo que quieren. Y así es como ellos juegan con esa información. Es más nosotros después sacamos que sólo habían echado a dos personas. Y aún ahora se sigue hablando que echaron a 50 personas. Los dos únicos de los que tuvimos noticias, mira que averiguamos en todos los pisos, fueron Bárbara Rodríguez y Salvador

¿Y por qué pensás que se eligió a estos pibes?

Porque eran los que peor comportamiento tenían después todos trabajábamos bien, nadie nos podía decir nada porque trabajábamos bien. Pero ellos dos no, ellos faltaban. Los dos estaban en plan de que los echen

Para esa época en tu grupo ya se estaban juntando. ¿Cuál fue la reacción del grupo?

No se asusto ni nada, más por la gente despedida, como era gente del grupo sabíamos de antes de que los echen que les faltaba menos de un mes dentro de la empresa. Porque salvador te llegaba dos horas tarde, el día que venía y la otra chica también te faltaba, te faltaba, te faltaba. No atendían, boludeaban, trataban mal al cliente. Entonces era más que obvio que no iban a durar mucho más, cuando los despidieron nadie se preocupó. Cuando nos dijeron nos echaron, dijimos bien por ellos. Vinieron a la puerta y estuvimos charlando pero...O sea tomaron represalias con los que sabían que iban a hacer nada

¿Igualmente si estabas en contra podías hacer algo si a vos te despedían por ejemplo?

No, creo que se pueda hacer nada... bah depende porque tenía varios testigos y por ahí se podía hacer alguna acción penal. Después de una protesta totalmente legítima que me echen a mi podría haber echo flor de quilombo.

¿Cuánta gente formaba parte de Tp2 cuando se contacta con ustedes?

Eran como nosotros 15 o 20 personas activas, un poco menos quizá. La diferencia no era cuantitativa sino cualitativa, sino que eran todos militantes, estaban metidos en todo esto. A lo que nosotros tardaban en decantar en eso diez reuniones, ellos lo hacían en una.

¿Eran todos militantes?

Si eran todos militantes, al menos eso daba la impresión y conociendo individualmente a cada uno en algo estaban.

Vos no eras militante. ¿Tenías algún resquemor hacia la militancia partidaria?

No, porque yo siempre fui de me tiene que pasar a mi. O sea a mi me pueden venir a contar que le PTS esto, que el MST aquello...a mi no me paso nada esta todo bien, ahora lo veo y si, pero lo tengo que ver yo. No soy de guiarme por cosas que me comentan por más que sepa que posiblemente sea verdad, no importa lo tenía que ver yo, así que...

Ese puede ser un tema por el que la gente se alejo, salvo Cristian o yo. Y eso es un punto.

¿Vos decís que si no sos militante no podías ser parte de Tp2?

Una cosa es el discurso y otra cosa es la acción. En el discurso de Tp2 se decía que era independiente, para todos pero esta bien, es verdad, el que quería podía entrar. El tema es que cuando entrabas te encontrabas con un ambiente militante no eran compañeros de trabajo, entonces eso podía llegar a molestar un poco. Porque sinceramente la gente tiene una mala imagen de los partidos políticos, de todos...

Cómo se notaba que no eran simplemente compañeros de trabajo sino militantes? ¿Cómo se hacía eso evidente?

La forma de hablar, algo tan simple como las palabras que se eligen. No se si los militantes se dan cuenta pero hablan distinto al resto de la gente, de los mortales. Y los mortales se dan cuenta que hablan distinto

¿Para vos esa diferencia, impidió que más gente no militante se involucrara?

Estoy especulando, pero según mi opinión si...

¿Eso se podría haber salvado de alguna manera?

No eso va en cada uno, en la percepción que tiene cada uno.

¿Qué cosas hicieron con Tp2?

Mucha reunión, mucha charla pero sacábamos muchas cosas, estaba bueno. Era mucho más rápido cuando Tp2 se sentaba a hablar que nosotros antes, había veces que se ponía un poco pesado pero habitualmente sacar un boletín, un volante, una marcha, lo que sea...

¿Qué objetivos tenían?

Eso es algo que nunca se puso en claro, con un chico Marton lo hablamos cientos de veces, tratar de poner en papel los lineamientos generales de adonde vamos, si era muy...igualmente hay que entender las situaciones, en la situación que estábamos íbamos todos para el mismo lado, no había uno que diga: No yo quiero comercio.

¿A qué situación te referís?

A la situación sindical.

Entonces, vos decís que el grupo no tenía objetivos

No, justamente estaba refutando eso, no teníamos objetivos escritos. Al ser tan general lo que uno buscaba, mejorar las condiciones de trabajo. Era tan mala la situación dentro de TP que claro que íbamos todos para el mismo lado, después de haber conseguido algunas victorias por decirlo de alguna forma, íbamos a llegar a un punto en todos íbamos a estar en distintas cuestiones en el que hacer, pero en ese momento no, no era necesario. Cosa que paso después, si mejores condiciones pero como vamos para ser todos telefónicos o para sacar la ley del teleoperador. Ves ahí, si, a eso me refiero, en su momento esa discusión existía.

En un primer momento van a haber objetivos generales que se van a dar naturalmente, no van a estar especificados porque la situación sindical era tan mala dentro de TP que va a hacer imposible no pensar que lo que hay que mejorar son las condiciones laborales ¿ Después esto cambia?

Más a allá de si esto cambia, es obvio que después de que se logre modificar lo más urgente

¿Qué se modifica?

Nada

Pero de todas maneras cambio la situación...

Cambio por determinadas cosas, toma en cuenta que nosotros estábamos en una situación que estábamos solos, no es que todo TP estaba a favor de Tp2, había mucha gente en contra, y mucha gente que estaba a favor pero no iba a involucrarse

¿Por qué la gente no se involucra pese a la mala situación?

Tenés de todo, desde al que no le importa, al que tiene miedo, al que no le gusta el colectivo.

Vos comentabas que con trabajadores de TP se juntaban y de modo medio inconsciente invitan gente ¿Esta metodología continua cuando se unen a Tp2?

Bueno, así termina. A Cristian lo terminan echando porque una chica le comenta a otra chica, y en realidad esa chica era muy amiga de una PM. Le fue a contar a la PM al toque y lo echan el mismo día. Yo ese día faltó sino me echan a mi también

¿Comprobaron que fue por eso?

Totalmente comprobado. Una chica le cuenta, la mina esa estaba llorando por el recibo de sueldo y le dice: mira hay unos chicos que se están juntando, abajo esta Cristian un amigo, si querés ir a hablar con el. El te va a dar una mano. ¿Quién? Cristian. ¿Dónde esta? Ahí. ¿Cómo se llama? Cristian Jurado. Ah, bueno. Baja y lo encara a Cristian, le dice: vos sos Cristian Jurado? Si. Ah, bueno. Se da media vuelta y se mete a la oficina de la PM. Sale a los dos minutos, y la PM va directamente a donde esta el y le dice: discúlpame, podés venir a mi oficina. Va a la oficina y le dice: Mira estamos reestructurando personal, te vamos a desvincular de la empresa.

Ya esta, más directo imposible. Si a vos te cabe alguna duda a mi no. Me entendés, por eso te digo que éramos medio caballitos.

¿Y eso lo modifican a partir del despido?

Lo modifíco yo porque ahí si quedo solo. Igual nos seguimos juntando pero no es lo mismo con él afuera. Yo me sentía re solo, los primeros tiempos. Eran dos pibes, Matías, que era un amigo, incluso hoy nos seguimos viendo. Y él que era con lo que más charlaba y más cotidianeidad tenía. Primero lo echan a Matías y después a Cristian, me quede con los grillos. Pero, bueno, son las situaciones que te impone todo el tiempo TP, la alta rotación que tiene, o que te cambian de grupo, te obliga a cambiar todo el tiempo del grupo de gente que conoces. Eso te vuelve bastante extraño también, porque los últimos tiempos, me decían: sentate a ahí. No conocía a nadie y a los dos segundos le estaba diciendo algo al de al lado. Y en la vida normal uno no es así.

¿Evalúas que tuvieron algún logro?

A eso quería apuntar, a nosotros no nos apoyaba todo el mundo. Nuestro primer objetivo como grupo era generar consciencia en los demás compañeros. En ese sentido si, antes la gente no tenía la más puta idea de que decía el recibo. O sea, hoy por hoy en el call center,

podés estar o no de acuerdo, podés querer o no estar en Comercio o Foetra, pero sabes que deberías estar en Foetra, sabes lo que te tienen que pagar y lo que no te tienen que pagar y todo eso tiene que ver Tp2

¿Y que errores marcarías?

TP2 tuvo como principal el error el miedo. De todas las personas que conozco la más abierta para hablar con los demás compañeros, era yo. Después otro que pueda conocer a alguien y comentarle. Había chicos que eran de Tp2 que tienen un compañero hace diez meses y no le dicen nada. Y yo a la semana, y no es el hecho que crea que pueda llegar a militar con nosotros sino el sólo hecho que le pueda llegar a interesar, yo le comento. En mi grupo lo sabían todos. Y de otros grupos también sabían. Y ninguno me botones, eso me parece fundamental porque así aún hoy viejos compañeros me pasan información de lo que pasa. Porque son oportunidades de ir sumando gente, que me parece que es lo más importante.

¿Dentro del grupo cual era la metodología para captar gente?

Ninguna, charlábamos con un compañero y si daba le comentabas, ni siquiera le decías: vení. Si el chabón decía: Bueno, me gustaría... Bueno, vení cuando quieras, yo te aviso. Pero no era que hoy le tengo que decir. Una cosa normal, hablar de fútbol, de cualquier otra gansada y después hablar de política, salta el tema ese y ves que coincide con vos, le comentas. Si el pibe dice: la verdad que deberíamos estar en Foetra. Yo ya le comento, que más necesito ¿Un ADN? No, ya esta.

¿Qué rol cumplía la página de TP?

Muchos piensan que era lo más importante. Era importante para fuera de TP pero dentro de TP el que tenía el rol protagónico era el boletín. Pero así para abrirse para darse cuenta que en otros call pasaba lo mismo, en eso estuvo muy buena la página. Era un medio para contactar gente, subir información, le daba una forma mucho más viva de que la gente pueda enterarse de lo que pasaba y también pueda defenderse.

¿Fue eficaz para contactar gente?

Es relativo. O sea se obtuvo un montón de contacto de otros call's de otras provincias. Pero contacto para actuar dentro de TP fue siempre boca a boca.

De alguna manera la organización era clandestina, sin apoyo sindical. ¿Tenían pese a la difícil situación ideas concretas para hacer?

Si, pero justamente era la situación la que te ponía los límites. En un momento estábamos todos trabajando dentro de TP y la idea no era que nos echen a todos. O sea, había que tomar medidas para que sigamos trabajando, sigamos sumando gente con la menor exposición posible, pero era una traba grande. Uno quería hacer un encuentro y no podía era muy difícil. Pero todo el tiempo estábamos haciendo algo, nunca hubo un tiempo en que digas que estuviéramos haciendo nada

¿Qué cosas concretas hicieron?

Y los boletines, hicimos algunas marchas...

¿Cómo caracterizarías al trabajador promedio de call center?

Hay dos tipos. El pibe que esta estudiando y esta buscando un laburo de pocas horas para estudiar, cursar, tener unos pesitos para salir el fin de semana. Y la mujer de 30 y pico, que por equis motivo tiene que salir a laburar pero que también necesita tiempo para estar un poco con los pibes, ordenar la casa.

¿Y la relación de la política con estos dos grupos?

Es la misma que con cualquier otro grupo, hay gente que le interesa y gente que no. Uno tendería a pensar que le interesa más a los pibes pero le interesa más a la señora divorciada que esta ahí por el sueldo. Obviamente no se involucra por miedo pero a la hora de preguntar es la señora la que pregunta, a la mayoría de los pibes no le importa nada. No estoy diciendo que militen sino que le importe

¿Cuál fue el rol del los sindicato?

Ninguno, fue tan sintético como lamentable. Tampoco vamos a desprestigiar al pobre Comercio, tenía un rol que era el de botón, si algún pibe iba a protestar por algo, se lo contaba a la empresa y le decía: Nene, vení, vení, ¿Cómo que fuiste a comercio? Otra función no tenía. Se quedaba con un cacho de sueldo pero después de eso.

Y Foetra menos, no en TP por lo menos.

¿Y el grupo tenía alguna relación con los sindicatos?

Ninguna, si la gente...si había dos chicas en TP2 del PTS que también estaban en una lista disidente de Foetra, pero más lejano imposible...

¿Nunca se trato de hablar con los sindicatos?

Mira, tratamos en un par de oportunidades pero chocamos con lo mismo. O sea, ni siquiera como grupo no tratamos de hacer algo.

Sabíamos que Comercio era la patronal, muchas ganas no te daban. Incluso fuimos cuando me echaron y no paso nada.

Si hubo pero no algo formal. Incluso yo fui a varias reuniones de la lista violeta, de Foetra, a ver que onda...ibas a ahí, charlaban, se tocaban algunos temas y se pasaban discutiendo 6 hs y no salía nada...No sacabas nada ¿Con qué me voy? Nada, no se llevo a nada. Así que al final me termine aburriendo y deje de ir. Igual me interesaba ver que se decía...

¿Por qué crees que ningún sindicato toma el tema call center?

Es un tema legal fundamentalmente. Si hoy Foetra quiere salir a hacerse de todos los call center no pueden. Ya hay una disputa por lo que hizo en Atento, quedo como en arbitraje del ministerio de trabajo y termino en la justicia y todavía no esta definido. No se puede mover para Atento, no se puede mover para ninguno de los otros. Igualmente por lo que sabemos no le interesa, que es otro punto

Tanto en los boletines como en la página se focaliza en el mal encuadramiento ¿Por qué si Foetra no toma partido?

Porque nos corresponde, a los trabajadores les conviene, sería más dinero para ellos, el reconocimiento de enfermedades que estando en Comercio la Obra Social no lo reconoce y que son típicas de la tarea. Y aparte, es donde correspondería, Nosotros somos Telefónicos

¿Ves alguna posibilidad para lograr el encuadramiento?

Hoy por hoy, por lo que te dije, ninguna. Hasta que no se solucione lo de Atento, sino sería lo mismo viene Foetra hace quilombo, dice: votemos delegados, pero va a la Justicia y te dice: que no...

¿Y con respecto a otra de sus demandas la ley del teleoperador?

No, con la ley es distinto porque por lo menos esta presentada...es otra opción para conseguir mejora en las condiciones laborales dentro de cualquier call center este en el sindicato que este

¿Es posible?

Si, yo creo que es más factible la ley que el encuadramiento

¿Cuál sería el camino para conseguirla?

El nuestro ya esta dado, presentar la ley, que este dentro del congreso. Después no depende tanto de nosotros, si bien podemos llegar a juntarnos con esta gente...Primero que no me va a dar la nota, una entrevista y después que si me llega a recibir a cualquier diputado le va a chupar tres huevos, que yo le diga: la ley, la ley...Pero bueno, uno podría tratar de generar alguna forma de presión para que se apruebe

¿Cómo es la situación de TP2 en este momento?

No existe. Porque básicamente estamos todos afuera

¿Cómo se llego a esta situación?

Porque nos echaron

¿Este es el único motivo?

...Obviamente había diferencias que antes no habían pero independientemente de eso, si estábamos todos a adentro hubiésemos llegado a una solución

¿Qué diferencias internas hubo?

Las formas de encarar, si era ley si era convenio. Y me parece de última no es lo más importante

¿Los despiden de a poco o son masivos?

De a poco pero no sólo son los despidos sino que también hay gente que se ha ido a otros trabajos mejores. Me parece que el movimiento de gente dentro de la agrupación es el normal, el tema fue la imposibilidad de contactar más gente. Ahí esta el problema. Era obvio que nos íbamos a terminar...incluso de antes, cuando yo empecé a estar había gente de antes que dejo de estar, y la agrupación siguió y había cada vez más gente. Hubo reuniones, como la de caballito, donde había mucha gente...Volvemos a lo mismo, me parece que el movimiento de gente es el normal, el error esta en que no supimos conseguir más

Y hoy desde tu experiencia tanto en trabajadores de TP y TP2, que aconsejarías a los grupos que se forman para modificar las condiciones dentro de los call center, que no han cambiado mucho

Me parece que...No hay nada que uno no tenga que hacer o que hacer, considerando que lo que nos paso a nosotros es parte de un proceso natural que se va dando. No me gusta pensar en tener algo armado en la cabeza sino que se vaya dando según la situación. Lo que si no me parece que no habría que abandonar es la información, que para cualquier organización me parece lo fundamental, que nosotros lo dejamos de hacer.

El último boletín tardamos muchísimo en hacerlo, abandonamos una actividad fundamental y que era la que más me interesaba del grupo, informar a la gente que es lo que pasaba.

La información es el disparador, es lo que hace que la gente se active. Que vos le digas: dale, dale; no sino que sepan cual es la real situación dentro de la empresa. Y después cualquier cosa que se haga me parece válida sin que a la larga no provoque un resultado negativo.

III- Agustina P

¿En qué año ingresaste a Teleperformance?

En el 2005

¿Cómo llegaste a un call center?

Por Internet por la página de Bumeran buscando trabajo por Internet. Mandando el curriculum al aviso de Bumeran

¿Antes habías trabajado en un call center? Habías trabajado en relación de dependencia?

Había trabajado en un call center muy chico, muy trucho también haciendo encuestas telefónicas, así con headset todo igual pero encuestas telefónicas.

¿Cuál es la primera impresión que te da la empresa?

Yo estaba contenta al principio fue: Uy que bueno, que serio...de seriedad fue la primera impresión

¿En la capacitación que te va pareciendo la empresa?

Y en la capacitación ya me voy dando cuenta como viene la mano, que viene medio de explotación pero en lo último de la capacitación.

¿Por qué?

Porque ya lo intuía, nos cruzábamos con gente del call center y les veía las caras

¿Cómo eran las caras?

Eran caras de destrucción humana, de muerte casi. Y uno empieza a sospechar te pintaban todo tan bueno, tan bueno, que uno piensa no puede ser todo tan bueno.

¿Cómo te lo pintaban al trabajo de call center?

Como Disneylandia casi

¿Y cómo fue empezar a trabajar?

Y era bastante jodido porque era una llamada tras otra, yo no estaba acostumbrada a ese flujo de llamada, y de pronto era que me llamen que me llamen todo el tiempo y me quemaba la cabeza

¿Qué era lo peor? ¿Cosas buenas y malas tenía trabajar en TP?

Los compañeros como bueno y lo malo todo casi. El tema de las llamadas que eran sin parar, de los breaks que te lo daban cuando querían no cuando uno lo pedía, todo el tema de cuando te enfermabas que tenías que hacer todo un trámite casi al presidente de la nación para que te apruebe el certificado, el estar desprotegido por un sindicato que no te podías quejar para nada.

Una de las cosas buenas estaban los compañeros y de lo malo el flujo de llamada. ¿En un ritmo así de llamadas era posible hablar, relacionarse con el compañero?

Y si, uno se hacia el tiempo, cortabas una llamada o había momentos en los que había avail o en los breaks más que nada.

¿Había un estado de malestar dentro del call center's?

Si, la gente se quería ir todo el tiempo, decía me tomo las vacaciones y no vuelvo más, me voy. Cuando yo entre, se fueron muchos compañeros que entraron conmigo

¿Había otra expresión de malestar que el irse?

Y el tema de atender mal al cliente, desganado, no mal al trabajo sino hacerlo sin ganas. Llevarte mal con el supervisor, eso también influía

¿Cómo definirías al operador call center promedio?

Para mi es una persona estresada, con alto nivel de limamiento mental, cansada de su trabajo, que se quiere ir todo el tiempo de su trabajo, como hastiada del trabajo en si.

La rotación que es tan importante en los call center es la única salida. ¿Es la única forma de expresar el malestar?

No, yo creo que se pueden hacer cosas dentro del call center para cambiar las cosas, como agrupaciones, nada más que hay que tener las ganas, la voluntad y tener la consciencia para hacerlo porque la rotación no soluciona nada, O sea, no hace nada más que alimentar la maquinaria de lo que es el call center, total entra uno sale otro, a las empresa no se si les afecta mucho.

En TP había una agrupación TP2. ¿Cómo te enteras que existía?

Una vez que estaba abajo, en el breaks, hicieron una especie de actuación con un disfraz de la muerte con el headset y repartían los boletines. Por medio de ese boletín me entere que existía TP2

¿Y que te pareció?

Y yo que venia del malestar de otro semi call center fue como un efervescente para mi sangre.

Y a partir de este primer encuentro ¿Cómo te contactaste?

Y me contacte porque un compañero mío, Axel, compañero mío de capacitación me dice que tenía como compañera a una chica de TP2 que iban a hacer un asado y que estábamos invitados. Entonces a partir de ahí fui al asado y quede como miembro de la agrupación. Así fue como ingrese digamos

¿Cómo estaba compuesto TP2?

Y estaba compuesto por más o menos quince personas

¿Y esas personas eran militantes o no?

Había gente que era militante de partidos gente que no, era medio un popurrí de gente

¿Y cómo hacían para sumar gente?

Y el tema de sumar más gente, era de criterio propio, de ir viendo quien podía llegar a interesarse y no ser buchón, quien podía llegar a tener pasta para TP2. Y ir tanteándolo por algún tiempo hasta algún día decirle, o tirarle un volante, o un boletín o darle una invitación. Invitarlo a una reunión, más que nada consistía en el criterio propio de uno

¿Dentro del call center se decía que uno era parte de TP2? ¿Los compañeros de trabajo sabían que uno era de TP2?

No, era totalmente secreto, era ultra secreto. No se sabía porque sino te echaban, entonces había que mantenerlo oculto todo el tiempo

Como grupo cómo se planteaban combinar el secreto absoluto por un lado, y que el otro se entere para participar. ¿Qué herramientas tenían para vencer la clandestinidad y sumar más gente?

Y teníamos como principal herramienta el boletín creo yo, que nos costaba bastante largarlo porque nos colgábamos mucho. Y hacer alguna que otra pegatina, en los baños escribir con marcador, era como que TP2 estaba. Yo creo que más que nada el boletín y uno que otro volante que podíamos llegar a sacar

Vos decís que les costaba bastante sacar los boletines. ¿Cómo era la dinámica interna? ¿Había una dinámica interna?

Había una dinámica que a veces funcionaba mejor otras veces funcionaba peor. Nos reuníamos cada tanto para hacer balances de cosas, para ver que notas iban a ir en el boletín y cuales no, para ver que cosas habían pasado en el medio. Había una dinámica, y nos comunicábamos más que nada por mail

¿Había roles establecidos? ¿Alguien que se encargaba de una cosa, otros de otras?

Yo creo que iba más rotando, o sea que había gente que se encargaba de más cosas que otra gente pero era más él que podía se encargaba de esto, él que podía se encargaba de lo otro; era más solidario.

¿Era importante el rol que cumplía la página Web?

Era importante porque a partir de ahí se sumaba mucha gente también. Con el tema del foro había muchísima gente que por ahí no se animaba o no encontraba un contacto más tangible y se unía al foro para despotricar contra TP. Y el foro era un montón de gente, cientos de personas. Para mi el foro cumplía una función muy importante

¿Y esta gente que participaba del foro se unía a TP2? ¿Era un paso previo? ¿Era un paso paralelo que no tenía nada que ver con eso?

Era más bien un paso paralelo, yo no se cuanta gente tangible se unió después a tp2. Yo creo que era algo que quedaba más en el aire

¿Pensás que se podía haber hecho algo para que eso no quedase en el aire? ¿Qué no había manera?

Si, yo pienso que si pero era muchísima gente la del foro, era un trabajo de hormiga. O sea, era ponerse y ver y ver y ver, y rasquetear que se podía sacar del foro

¿Qué objetivos se planteaba tp2?

Tenía varios objetivos, tenía como objetivo el re encuadramiento sindical con todo lo que ello conllevaba: el descanso correspondiente, el aumento de sueldo. Y también, como decía, reconocernos como trabajadores telefónicos; aunque la gente no entendía bien eso. Yo creo que más que nada era ese el objetivo

¿Por qué plantear que no es legítimo estar enmarcados en comercio sino en el sindicato telefónico?

Porque nosotros éramos claramente telefónicos, no estábamos moviendo una góndola, no estábamos vendiendo en un supermercado, estábamos con una vincha, con un headset, trabajando telefónicamente, estábamos haciendo lo mismo que un trabajador de telefónica

Al pibe que trabajaba en el call. ¿En que modificaba ser parte de Comercio o Foetra?

Y tenía sus ventajas. Tener descansos visuales, que el trabajo este clasificado como trabajo insalubre, tener breaks más largos, tener un mejor sueldo. Eran pequeñas cosas que sumaban a un montón de cosas

En si implicaban muchas mejoras pero decís que la mayoría de la gente no lo entendía ¿Por qué?

Más que nada porque la mayoría de la gente que laburaba en el call hablar de sindicato era mala palabra. Era ya hablar de política. No estaban preparados, no por subestimarlos, pero no podían entender lo que eso significaba, que no era mala palabra que era parte de lo que estaba pasando internamente. Creo que era más que nada por eso, por una cuestión de no entender

Y para el grupo ¿Cuál era la relación con el sindicato?

Con Foetra había poca relación y con comercio directamente no había porque era completamente buchón de la empresa. Y con Foetra se trataba de hacer un diálogo pero tampoco mucho se podía porque estaban más con otros asuntos, como Atento por ejemplo. Entonces, nos relegaban un poco

Sin embargo, tanto en los boletines como en la página se levanta la ley del teleoperador y esta ley es presentada por Foetra

Había una campaña fuerte alrededor de la ley del teleoperador desde TP2, siempre estuvo en la página y en los boletines. Pero bueno, lamentablemente no se puede y se queda ahí cajoneada

¿Y qué se hizo en esa campaña?

Se hicieron marchas, escraches...pero a veces las cosas no alcanzan. También en volantes, en el boletín

¿Cuánto tiempo trabajaste en TP?

Trabaje un año y medio en TP hasta que me echaron

Eso de la rotación que tiene que ver con los que se van y los que los echan. Eso puede darse de manera pero cuando sos parte del grupo ¿Tiene implicancias en el grupo? ¿Tiene algún rebote en la agrupación?

Si todos los despidos tuvieron algún rebote porque eran injustos y teníamos que hacer algo, algún volante o escrache, para que salga a la luz y no quede tapado. Terminaba afectando a la agrupación también

¿Y que hacían la gente cuando recibía un volante donde decía que habían echado a un compañero injustamente?

Y dependía, había mucha gente que no le interesaba. Había gente que ni bien lo agarraba, lo tiraba. Había gente que por ahí reflexionaba y decía: hu, mira lo que está pasando y había gente que lo tomaba más a nivel compromiso y decía eso pasa siempre acá y era conciente del malestar que había y de cómo funcionaban las cosas. O sea se tomaba de distintas maneras

¿Hubo alguna pelea de reincorporación ante estos despidos?

Si, hubo con uno de los chicos, no dos, con Nicolás y Axel, que se pidió la reincorporación pero no hubo respuesta de la empresa

¿Se hizo una campaña? ¿Cómo fue realizado el pedido?

Se hizo un escrache en la puerta del call center con volantes y todo y más que nada el tema del escrache

¿Después del escrache no se instrumentó más nada?

No, y la empresa no dio respuesta y quedo todo medio en el aire

¿Por qué?

Yo creo que por falta de organización

¿Y cómo se llega a esa falta de organización?

Porque mucha de las personas que estaba en TP2 ya no estaba más, ya estaban en otros trabajos y era más difícil organizarnos. Éramos pocos los que quedábamos. Y estábamos casi todos afuera y se hacia difícil hacer una reunión

Mucha gente se iba ¿Se incorporaba gente nueva?

No, pasaba que no se incorporaba gente nueva, era muy difícil incorporar

¿Por qué?

Y por la clandestinidad que de repente nos limitaba mucho

Pero en algún momento se produce algún tipo de cambio en el grupo en lo referente a la incorporación de nueva gente, porque desde un primer momento actúan de modo clandestino

¿Por qué no se puede después sumar más gente?

Y porque ya la mayoría estábamos afuera y no podíamos hacer ese trabajo de hormiga que hacíamos individualmente para ver a quien podíamos hacer entrar. La mayoría estaba afuera y ya no podíamos tantear a ver quien puede entrar

¿Y hoy cómo esta TP2?

Y hoy esta bastante disuelto el grupo. Esta la página Web en pie, pero el grupo en sí esta muy separado. Estamos casi todos, sino todos a fuera; y es difícil actuar desde afuera

¿Pensás que se podía haber hecho algo para evitar esta situación?

Yo pienso que con más organización se podía haber evitado, con más reuniones, con más dinamismo pero entramos en una línea de descenso de reuniones y fue cada vez más lejos que nos veíamos y llegamos a esto que ya no nos vemos

¿Qué es lo que en un primer momento te decide a ser parte de TP2?

Más que nada porque me indignaba las condiciones en que trabajábamos, quería hacer algo para que cambiara, quería ser parte del cambio

¿Podrías establecer una breve cronología de la agrupación?

Se formo con Fer, Luciana y otras chicas. Después viene la página, se suma más gente. Éramos muchos y llegamos a organizar una fiesta. Salió un boletín bárbaro, podíamos organizarnos bien para lo que eran las notas. Después se fue disolviendo cada vez más empezaron a echar gente, a medida que nos iban echando, se iba disolviendo. Llegó un momento que más de la mitad estaba afuera y sólo dos adentro y se hacía más complicado. Llegamos a tener acciones bastante copadas como Intercall, reuniones con otros call center's. Se llegaron a hacer cosas bastante grosas pero que lamentablemente quedaron en la nada

¿Por qué quedaron en la nada?

No hubo una continuidad, lo que se habló en una reunión quedó ahí y no hubo continuidad de eso

¿Y qué se planteaban en esas reuniones?

Y se planteaba escraches, estencil, cosas más bien artísticas y al final no se termino haciendo nada

¿Qué se buscaba conseguir con estas acciones?

Se buscaba traer el apoyo de otros call' s y además dejar en descubierto lo mal que se trabaja en un call center

A partir de tu experiencia, las condiciones en los call center las condiciones no han cambiado si surge un grupo que les aconsejarías

Que sean un grupo bien consolidado que no se dejen avasallar por el desgano general de involucrase, que se armen bien fuerte y con muchas ganas. Que si realmente tienen ganas de cambiar las cosas que le pongan ganas a eso, que eso es lo que falta. Y que tengan continuidad y que no se dejen aplastar por el tiempo, por la falta de cambio, que los cambios pueden ser pero pueden tardar, que no se dejen rendir si no hay un cambio inmediato, que sigan

IV- Stella S

¿Cuándo y cómo empezaste a trabajar en TP?

En el 2006

¿Cómo llegaste a TP?

Por la página de Internet, porque una tía mía había trabajado ahí y me dio la página de Internet y entre. Y me anote y a las dos semanas me llamaron

¿Por qué ingresaste en un call center? ¿Tenías alguna experiencia previa?

Fue así, yo trabajaba en un lugar que se llama Promo fiesta, era la encargada, laburaba nueve horas, seis días por semana y hacia todo. Pero absolutamente todo, y me pagaban seiscientos pesos. Entonces, el call center es la única posibilidad que yo veía de trabajar menos horas y ganar lo mismo o más que lo me pagaban, con menos responsabilidades, y poder estudiar. Esa fue la idea principal.

Entonces cuando salí de Promo fiesta, fui a un lugar, que no me acuerdo como se llamaba, creo que...algo de las tarjetas de crédito y argentina

Y era venta de tarjetas, también eran seis horas, de nueve de la mañana a tres de la tarde. Y dure ahí un mes porque no me gusto y aparte porque era una porquería, el teléfono, todo, la base de datos, como encarabas la venta. Todo el tiempo tenías una supervisora atrás rompiéndote las pelotas, Dale, vende, vende!!

Y por ahí la venta no salía y no era tu culpa y te echaban la culpa a vos. Y además fue justo después del corralito, la gente no quería comprar nada, después del 2001 llamabas a alguien por teléfono y generalmente te decía: no, porque el banco... Era recibir una queja gratis porque no se que. Y ahí deje y me anote en la página de Teleperformance.

Y ahí me anote a TP, como ya había pasado por la venta y veía que no me gustaba, quería atención al cliente

¿La primera imagen que te da TP cuando te llaman a la entrevista?

Me dio una imagen buena. Primero, un edificio imponente, nada que ver con el call center anterior que era una porquería, eran cuatro cartones y una chapa arriba, con un teléfono en una esquina. Acá era todo un edificio, la gente con traje, secretaria, todo divino, en un lenguaje muy correcto, todo divino. Me dio buena imagen.

A parte suponete que en ese tiempo me habían dicho: vas a ganar ochocientos pesos. No habían dicho nada de las horas de logueo. Eran supuestamente ochocientos pesos que una estaba asegurado que ganabas si o si todos los meses. Entonces, uno se pone a comparar ochocientos pesos por atención al cliente, no es lo mismo que nueve horas seis días por semana por seiscientos; a parte acá tenía dos francos; además haciendo todo, tenía la responsabilidad de la caja, tenía más responsabilidad que el dueño.

Entonces, dije si lo voy a agarrar y estaba contenta, después fue la capacitación y también. La capacitación en realidad era como una secundaria, era una diversión más, no tenías la presión del trabajo. Y nunca me había imaginado la cantidad de llamadas que uno podía llegar a recibir, si la complejidad en algunos casos, pero no la cantidad de llamados excesivos. Eso no.

¿Y ya una vez en el piso mantiene la buena imagen la empresa?

La primera vez que me toco atender una llamada estuve media hora con una clienta super enojada que me gritaba y me insultaba gratis. Era la primera vez que yo hacia ese laburo, mi supervisor no estaba, no se que pasaba, así que había una chica que era soporte pero no sabía donde estaba, no sabía adonde recurrir, la llamaba y no deban nada de bola y corte llamada y me puse a llorar como una tarada, porque después tuve ochocientas llamadas peores y uno sabe manejar la situación pero fue una primera instancia donde uno sale de

una capacitación con muchísima información y te das cuenta que la mayoría de la información no se aplica a las necesidades, a una situación real. Era bastante tarado, te explicaban como mandar un mensaje de texto pero no te explicaban cuando un cliente no podía mandar un mensaje de texto. Y te iban a llamar porque no podían, no para saber como podía hacerlo. Entonces, cuando te llamaban una se sentía perdido más con el exceso de información que por ahí no te acordabas de algo. Y por ahí lo que hay que destacar, que por uno siempre cuando va a una capacitación, se hace lo que sería todo un entrenamiento y después te toman una evaluación. Lo que es la evolución para mi es sumamente cruel en esa empresa, por ejemplo yo ahora estoy trabajando en DirecTV y si bien nos enseñaban algo y nos hacían una evaluación era para ver en que nivel estabas y si necesitabas un refuerzo para que te expliquen, eso no condicionaba si ibas a quedar o no. Acá supuestamente tenías que saberlo, tenías que aprobar con ochenta por ciento, si no te ibas. Ese día fue totalmente cruel porque hicimos todos la evaluación, éramos un grupo de veinticinco personas, y era muy cruel porque la mayoría habíamos pasado, cuatro chicas no tenían que ir a recuperatorio. Y había una de mis amigas que para mi había contestado bien pero no paso, dos quedaron afuera y dos quedaron adentro. Y después cuando nos pusimos a pensar en todo lo que había pasado, nos dimos cuenta que en todas las capacitaciones generalmente sucedía lo mismo, cuatro iban a recuperatorio, dos quedaban y dos no. Era una casualidad gigantesca, pero era cruel porque los que habíamos pasado estábamos a un lado esperando a ver como le iba al otro, no era un sistema...era como un Realty show. Era un gran hermano.

¿Por qué pensás que usaban este sistema para determinar quien va a ser empleado de TP?

La verdad que no sé, viendo los compañeros que se fueron, no logro entenderlo al día de hoy, teniendo en cuenta la cantidad de empleados que tiene y como se van. No terminan nunca de conocer a una persona y como es el método de trabajo de una persona al tener tantos grupos divididos, tantos supervisores. Y un grupo que supuestamente es lo que ellos denominan calidad, que hacen las escuchas que es un grupo reducido, que a veces se confunden de persona, y vienen y te dicen: vos dijiste tal cosa; y vos decís: no, yo no dije eso. Y cuando pedís una escucha, no te la dan.

Es todo muy confuso. Si lo que me imagino es que les conviene tener una cantidad de personas para echarlas o saturarlas en unos meses y que la persona se vaya, para no pagarle indemnización, por ahí pero después por lo demás no entiendo

Otra cosa, cuando vos decís: decido cambiar un trabajo de nueve horas por uno de seis, además del dinero esta la posibilidad de estudiar ¿Cuándo entras a TP estabas estudiando? ¿Estas estudiando?

Si estaba estudiando para contadora pública

¿Seguiste estudiando trabajando en TP?

Si pero después tuve que dejar

¿Por qué?

La verdad es que estaba saturada porque en el otro trabajo si bien eran nueve horas, en este trabajo eran seis horas pero seis horas intensas, valían como doce.

Decís que son seis horas que valían como doce. Vos que pasaste de un call center que no te acordás el nombre, pasaste por TP y ahora estas en Directa. ¿Pensás que el call center es un trabajo permanente o un trabajo temporario?

Es un trabajo temporario, no es permanente. No, porque terminas siendo psicólogo de la gente y no querés, y te bancas un montón de situaciones que querés bancártelas que no tenés porque vos sos la cara de la empresa la tenés que representar pero vos no tenés la

culpa de que al cliente no le ande el teléfono podés tomar el reclamo y tratar de solucionárselo pero si no podés; lo derivas a otro lado. No por eso tenés que recibir insultos. Uno entiende que la gente pueda llegar a estar enojada pero... no es permanente por ese motivo, porque si es atención al cliente, la mayoría de las llamadas no van a ser porque te quieren mucho y quieren llamar a la empresa, van a llamar porque necesitan una solución en el momento y te llaman por eso. Y por eso no es permanente, a su vez ahora estoy en un call center porque en realidad por seis horas por un sueldo más o menos normal ni siquiera bueno, lo único que conseguís es esto.

Justamente, ¿Cómo era el sueldo en TP? ¿Era acorde a las tareas?

El sueldo era una porquería. Supuestamente, tenías 800 pesos básicos y después tenías un premio que era acorde a tu calidad de llamada: como atendías, el tiempo que estabas con el cliente porque supuestamente tenías que tener un tiempo de llamada de cuatro minutos por cliente promedio, y no todos los casos son iguales por lo cual era difícilísimo ganarse ese bendito premio. Y si te lo ganabas era una suerte y una suerte mayor si te lo pagaban.

El tema del sueldo eran ochocientos pesos pero no, porque te pagaban por tiempo que estabas logueada. Que es el logueo, la cantidad de tiempo que vos estabas registrado con tu número personal que te brindaba la empresa en la computadora. Pero cuando uno llegaba no había computadoras, entonces tenías que esperar, y así siempre pasaba, o se caía el sistema y se borraba tu número y esos minutos o horas no te la pagaba nadie. Y así te iban restando minutos, horas de logueo y tu sueldo siempre terminaba siendo inferior. A la vez que suponete que tenías tres horas que te faltaban por estos inconvenientes técnicos, y tu supervisor te pedía que te quedés tres horas más cuando en realidad no correspondía porque vos esas tres horas estuviste dentro de la empresa y por problemas ajenos no pudiste estar trabajando pero te pedían que recuperes esas horas. Entonces, eso también era injusto. Y eso era lo que hacía que el sueldo también sea menor, a la vez que los de recursos humanos eran unos idiotas.

Un mes cobre trecientos pesos, con lo cual no podía ni vivir.

¿Cómo llegaste a cobrar trecientos pesos si supuestamente tenías ochocientos pesos de básico seguro?

Porque tenían un error en sistemas, por lo que tenía que esperar al otro mes para que me hagan el depósito verdadero que me correspondía realmente, con lo cual era una injusticia uno se ponía mal porque encima que tenías que soportar un trabajo que realmente no es muy agradable, uno si va a trabajar no es para divertirse sino porque necesita la plata sino me quedo en mi casa o estudio todo lo que tengo que estudiar, porque es una realidad, y si uno va por la plata y te depositen menos de lo que corresponde te da bronca.

¿Y vos que hiciste en ese momento?

Fui primero a mi supervisora, después fui a recursos humanos a reclamar, me atendió un idiota que me decía: No, esto es lo que trabajaste. Y mi supervisora tuvo que ir de nuevo a quejarse. O sea, encima que te pagan menos es como que sos molesta a la vez a reclamar lo que te corresponde y te sentís peor, ya no te daban ganas de seguir trabajando. Esas cosas te saturaban o que venga alguien ajeno a mi grupo a decirme que estaba en no disponible o cosas por el estilo, y yo capaz que estaba en no disponible porque la gente normal necesita ir al baño, me parece.

Y no tenía porque dar explicaciones de lo que hacía más cuando ellos pagan menos o no te dan las respuestas que uno necesita

¿Entendías tu recibo de sueldo?

No, y si ibas a preguntar creo que ellos tampoco lo entendían

Entonces en recursos humanos no te explicaban, tu supervisora no te explicaba...

Es más una vez tuve que ir al ministerio de trabajo, o sea que trabajando en una empresa que me tiene que dar respuestas tuve que ir a un medio externo a que me expliquen algo y que me rectifiquen ellos que realmente me habían pagado mal

¿Fuiste cuándo te pagaron trescientos pesos?

No, fui por un tema de la Art, que después termine en Art y me depositaron mal nuevamente. Pero era un ritual que te paguen mal si te pagaban bien creo que ya se sorprendía. Es el día de hoy que tengo tal secuela de la empresa, que en la empresa que estoy ahora por ahí me pagan bien o me pagan lo que corresponde en realidad, no es que me pagan bien, y uno se siente sorprendido. O sea es como un milagro, ahora nos van a hacer en la empresa como un premio de seiscientos pesos que te lo dan en febrero y otra vez en agosto, y no lo puedo creer, y estoy pensando cuando me lo van a descontar, cuando se que no me lo van a descontar pero me quedo secuela de Vodafone. Me lo van a descontar algún día y el día que me lo descuenten. Y después me doy cuenta que no que estoy trabajando para otra empresa pero así me pasa siempre

Me comentabas que el sueldo no tiene relación con que te encuentres en el lugar de trabajo sino con la cantidad de horas de logueo tengas, y eso estaba muchas veces relacionado con la disponibilidad de las herramientas de trabajo. ¿Cómo eran las herramientas de trabajo?

Precarias. Computadoras como mínimo si uno esta trabajando seis horas frente a una computadora, tiene que tener un protector de pantalla. Ninguna la tenía; de por si te mataba la vista y ni siquiera podías bajar el brillo o el contraste de la computadora, porque si te encontraban haciendo eso tu supervisora o las benditas cámaras; que supuestamente filmaban todo movimiento que uno hacia; te retaban porque no podías tocar las herramientas laborales. Pero la computadora por ahí tenía un brillo que te estaba matando la vista pero vos no podías tocarla. Eso por un lado, bueno...

Los Mouses incansables, mugrientos totalmente, creo que nunca lavaron un escritorio ni siquiera pasaron blem y un trapo porque eso le representaba plata a la empresa. Por lo menos con lo que me robaban de sueldo creo que lo tendrían que haber comprado, creo. También funcionaban mal y tampoco tenían el apoyo necesario para la muñeca. Por lo cual, tengo montones de compañeras que tuvieron problemas por eso.

Y por último, dejo lo para lo último lo mejor, la frutilla del postre, el bendito headset con sus benditas descargas eléctricas y su sonido incansables. Y también, el tema de que uno tiene que tener en cuenta que también siendo atención al cliente por teléfono, que tu oído ya es sensible; con un headset que anda mal, que tiene descargas eléctricas, y una señora que tiene a su hijo llorándole en el brazo o que te esta hablando desde la calle y pasan ochocientos motos y colectivos en ese momento; no es muy saludable que digamos; pero eso la empresa no lo tiene en cuenta tampoco.

Y las sillas también en mal estado, con los respaldares rotos. Una porquería

Con respecto a eso, vos decías que terminaste en Art. Como terminaste en la Art

Porque tuve una rectificación en la columna. En realidad, mi problema empezó, me di cuenta una vez que me desvanecí en el trabajo y tuve que ir a la sala de descanso, lo que denomina sala de breaks. Bueno, ahí vino el servicio de urgencia medica, y me dijo el medico que por los mareos que tenia y todos los síntomas, el desvanecimiento, que probablemente tenia rectificada la columna por donde estaba trabajando, que la mayoría lo tenia la mayoría de los chicos.

Y de ahí, fui a medico, me hicieron placas y realmente tenia la columna rectificada. Y de ahí, una lucha intensa...peor el remedio que la enfermedad, porque cuando me descubrieron el problema, me dijeron que no estaba en condiciones de ir a trabajar pero tenia que ir

porque medico laboral a mi cada no me lo mandaban, como para que me den una licencia. La Art no me aceptaba porque no había sido un accidente de trabajo, porque no se me había caído el aire acondicionado en la espalda, que solamente me desvanecí en el trabajo y bueno, axial empezó mi lucha, y todo eso me causo un trauma psicológico.

¿Cómo haces que la Art te reconozca la enfermedad? ¿Porque hay muchos chicos que les provoca enfermedades provocadas por el trabajo pero no logran que la Art la reconozca?

Porque tuve suerte, es la respuesta. Porque tuve suerte y porque en un principio mi supervisora, que no se llevaba bien con la mayoría de la gente, porque motivo o razón yo le caí bien. Como yo le caía bien, se puso las pilas conmigo, y al llevarle los certificados médicos y contarle lo que mi situación y ella ver lo que me pasaba, fue a recursos humanos; y a todo esto el doctor me había recetado un collar de turs que se pone en el cuello, que no es el ortopédico, que es uno que se saca y supuestamente eso lo tenia que tener puesto. Me dijo que no vaya a trabajar, pero no me podía dar el reposo necesario. Que eso me lo tenia que dar el médico laboral bendito que la empresa seguro que no tiene. Y fui a trabajar con el cuello y me mareaba el doble, porque con la posición del cuello no podía ver bien el teclado. Era una porquería. En recursos humanos me decían que si podía trabajar así. Mi supervisora decía que no, que me iba a terminar desmayando, y que ellos no se iban hacer los responsables, que me vaya a mi casa. Toda una lucha, ese día me hicieron sentir peor que un perro en una veterinaria, incluso un perro en una veterinaria lo trataban mejor. Fue muy feo.

¿Tu supervisora va a recursos humanos con vos y se da toda la discusión?

No. Mi supervisora va a recursos humanos pero empiezan a los gritos y yo escucho. Y después mi supervisora estaba muy enojada y viene y me lo dice: Mira no quieren que te vayas, que esto que aquello, van a hablar con la PM; que es la jefa de la supervisora. Y la jefa de la supervisora dice lo mismo, que yo me tengo que ir a mi casa. Todo un lío y de esa manera me dan un papel que me dan la dirección de una clínica, de la Art. Y con ese papel directamente voy a esa clínica. Al ir al a clínica, le digo que me mandan de la empresa, lo que me había pasado y ahí me aceptan directamente.

¿Vos ya habías ido a la Art y ya te habían dicho que no?

Ya me habían dicho que no podía pero con el papel que fui, con la dirección, me aceptan.

¿Y a partir de ahí te dan una licencia?

De ahí me dan la licencia, con kinesiología. Tenía que ir todas las mañanas a kinesiología, y tratamiento médico. Así, voy un día a la clínica y me ve un médico, no me sacan placas ni nada. Me dicen mové el brazo para un lado y mové un brazo para el otro, ahora el cuello para atrás, bueno, estas bien, empezás a trabajar, me dice. Ibuprofeno cada ocho horas, todos los días.

Uno, dice si me lo receta un medico, lo hace. Vuelvo a trabajar, los problemas en la columna obvio los seguía teniendo, en treinta días no se resolvió el problema. Seguía tomando ibuprofeno y así también derivamos al problema en el estomago. Porque el ibuprofeno todos los días, creo, que no puede hacerle bien a nadie.

Un día estaba en mi casa y me estaba sintiendo mal. Llamo a emergencia médica, cuando viene la emergencia medica, me revisa y me dice que sigo teniendo problemas en la columna pero que no tome mas ibuprofeno porque se me iba a hacer un agujero en el estomago. Así que bueno, de ahí es como que bueno, me estaba pudriendo de los médicos, uno me decía una cosa, otro me decía otra cosa y que terminaba perjudicando mi salud. Y sobre todo mi salud mental porque uno no sabe que hacer, que se siente mal y encima que se siente mal, es como una maldición porque te tratan mal, como que estas en un país que parece que no te podes sentir mal.

Y bueno, la cuestión es que deje de hacer todo. Deje de ir al kinesiólogo, de tomar ibuprofeno. Estaba muy mal psicológicamente. Hubo una semana que me decían: hola, y me ponía a llorar. Y lloraba, lloraba y no dejaba llorar. Y tenía los certificados, iba lo llevaba a la empresa. Y me mandan una carta documento, decían que estaba faltando injustificadamente, y lo peor es que yo se los mandaba. No era que decía que cuando vuelva se lo presento, por medio de mi papa mandaba todos los certificados, todos los días. Y bueno, me mandaron esa carta documento, no sabía que hacer, y estaba en una situación que estaba mal psicológicamente y la empresa tampoco me ayudaba porque aunque no estaba trabajando, me sentía parte de la empresa, que le tenía que dar explicaciones. A la vez que no las querían aceptar, no entendía nada, no entendía ni donde estaba. A todo esto mis hermanas ven en la situación en que estoy y mi mama también. Y me llevan al psiquiatra nuevamente, me dice que estoy con stress laboral por todo lo que esta sucediendo, como siempre me dan medicación y me dice que la licencia no me la puede dar porque me la tiene que dar el medico laboral. Y yo lo reclamaba al medico laboral pero no venia.

A todo esto, voy a una abogada y le contesto la carta documento diciendo mi estado e indicando que ellos están perjudicándome porque estoy en un estado de stress laboral y con la carta documento y la persecución que me están realizando no me están ayudando en nada. La mando a la misma dirección desde donde ellos me la habían enviado, a los dos días que la mando como domicilio inexistente. A lo cual, a la semana siguiente me vuelven a mandar una carta indicando que como yo no había, supuestamente, no había presentado certificados y como no me estaba presentando a trabajar, consideraban que había abandonado mi puesto laboral. Y ahí termino la historia porque cuando me llego la carta documento al principio me dio bronca pero después me dio un alivio gigante porque ya no pertenecía más a esa empresa. Y dentro de todo estaba contenta que no tenia que volver, segura que no tenia que volver porque llego a tal punto el maltrato que no quería volver, no quería volver, eso era lo que me pasaba. Si tenia que volver, si todo se solucionaba, no se como hubiese reaccionado. Al principio cuando empezó todo este problema me di cuenta que yo luchaba por volver, que respeten mi puesto de trabajo, pero después se desbando tanto que dije listo que sea lo que tenga que ser y ahí cuando me echaron dije bueno esto es lo que tenia que ser, y dije listo

¿Te indemnizaron?

Si, me pagaron una indemnización de seiscientos o setecientos pesos

En realidad fue la liquidación eso, no una indemnización...

Fue la liquidación, no, me indemnizaron porque como yo supuestamente había abandonado mi puesto de trabajo no me indemnizaron

¿Cuánto tiempo trabajaste?

En total ocho meses, ocho meses intensos. La verdad que todo lo que viví ahí todavía no me lo puedo creer, a parte comparado con otros trabajos y hablas con compañeras que también trabajaron ahí y están trabajando en otras empresas y no poder creer lo que uno puede llegar a vivir dentro de este call center en particular. Hay otros call center que deben ser peores y hay otros que son mejores, pero la verdad que yo creo que el maltrato en esa empresa se da por la cantidad excesiva de gente, que nunca uno se llega a conocer con todos, por la cantidad de jefes que uno tiene, porque uno tiene que responder a uno pero se lo van cambiando cada tres semanas y ni siquiera lo terminas de conocer. Pero uno supuestamente tenia que responder a uno que te asignan pero a la vez y es mas en ese piso te están viendo, cuando en realidad no tienen que estar haciéndolo. Entonces, cuando hay una cantidad excesiva de jefes a los que vos tenés que responderles y un montón de otros departamentos, sos una hormiga mirando a todos los humanos que supuestamente están por encima tuyo. Pero en realidad no están por encima tuyo, uno tiene que entender

que es solo una persona igual a vos, y que vos tenés los mismos derechos. Tenés que tener una personalidad muy fuerte para sobrevivir o una personalidad muy inhibida, porque si uno es muy fuerte es como que choca y así es como se da la pelea. Porque a mí, yo creo que, la PM no me quería porque la primera vez que yo había faltado porque tenía gastritis, no se que, y había faltado tres días, y le tenía que presentar el certificado medico...para colmo cuando presentabas un certificado medico, era el ritual del certificado medico, primero tu supervisora, después te lo tenía que firmar la PM que te miraba con cara de asco porque habías faltado y lo miraba con lupa para ver si tenía u puntito en la i de mas porque sino no te lo aceptaban, con lapicera roja tampoco porque tenía que ser con lapicera negra o azul y te miraba con cara de culo y después de ahí tenías que ir a payroll y que también te lo miraba. Todo un lío por un certificado que decía veinticuatro horas, cuarenta y ocho, o setenta y dos horas. Una vez que lo había mandado, a esa mujer divina, llamada Analía Gaito, se lo había mandado a ella, y me contesta que yo estaba en periodo de prueba y si yo sabía que estaba en periodo de prueba que no podía faltar. A lo cual, yo le contesto que a mí me parecía que la época de la esclavitud se había abolido hace rato, que si yo estoy enferma y presento certificados justificativos puedo faltar este en periodo de prueba o no. Y me fui, contenta.

¿Que te respondió?

No me respondió nada, me miro con cara de asco. Y creo que esa mujer nunca me quiso

¿La relación con los supervisores era conflictiva?

Con la PM, con las supervisoras no

¿Los supervisores como eran?

Los supervisores que me tocaron a mí, en realidad no. Lo que pasaba es que yo era una persona que no faltaba mucho y si lo hacia es porque tenía motivos y lo habían visto, no era que yo me quedaba en mi casa me sentía mal y deje de ir; sino que yo me desvanecí en el trabajo. Ellos vieron como fue todo el proceso.

Y después, con la relación en el trabajo en si, humildemente considero que hago muy bien mi trabajo. Yo por ejemplo siempre decía, esta bien yo tengo problemas con la empresa pero en el momento de atender, no los trataba mal. Porque consideraba que el cliente no tenía la culpa de lo que me estaba pasando a mí, trataba de atenderlos bien, y por eso creo que me llevaba bien, con ella. Hay compañeros que no.

El supervisor, la mayoría de las veces, es una persona que se pone la camiseta de la empresa como si fuera propia. Si faltas como ellos no cobran un premio, te miran con mala cara, pero eso es un problema ajeno a ellos. Me parece que también ese diseño se sistema cruel de que vos dependes de otras personas para ganarte un premio, es como que da la pauta de que vos a esas personas las molestes más, porque es eso lo que sucede. Vos sos supervisor y tenés a cargo a quince chicos, que tenés que tratar que esos quince chicos no falten así te doy ochenta pesos más de premios. Y por esos ochenta pesos mátate, porque esto es la jungla. Porque es así.

Por el premio de calidad vos tenés que atender bien al cliente, y si el cliente putea, bueno pero vos tenés que tener una sonrisa telefónica y tratarlo perfectamente bien porque vas a ganar diez pesos más. Y lucha por tus diez pesos, uno por ser un pelotudo capitalista que es lucha por esos diez pesos más. Y yo los primeros dos meses me dije, bueno no me lo voy a ganar, y al tercer mes dije: yo nunca me lo voy a ganar y no pienso molestar por ganar algo que me parece que no es así. No me gustaba el diseño.

¿Entendías cómo se determinaban los bonos?

Eran tantos que ya no me los acuerdo y encima cambiaban a cada rato. Porque supuestamente el bono de calidad era por los minutos que vos estabas con el cliente,

después los minutos no importaban era la sonrisa telefónica. Después eso no importaba era como te sentabas en la posición. Y nunca terminabas de entenderlo. Tampoco en el sueldo, de por si no entendías el sueldo menos cuando te liquidaban un premio. O sea vos tenías doscientos pesos de más y podías suponer: que era por un premio o que era por un error de payroll y te lo iban a descontar al mes siguiente.

¿Cómo era la relación con los compañeros? ¿Podías relacionarte con tus compañeros?

La verdad como poder hablar podías....no en realidad no podías, yo podía porque nos hacíamos los tarados, porque era una realidad. El tema era que podías hablar si estaba al lado tuyo, porque si estaba al frente o algo y veían que te parabas ya te llamaban porque te habías parado. Llegaba a un punto que era así.

Una vez nunca me lo voy a olvidar a esto. Venían de España, supuestamente representantes de España, todos vinieron de traje ni que fuera una fiesta, yo fui normal como iba siempre, si quieren ver como que escuchan mi llamada, mi apariencia física no les importa, de última no me quería levantar ningún gallego. Como viene la gente de España, nos hicieron guardar todo, ni siquiera la mochila o el bolso arriba del escritorio o a un costado, tenía que estar debajo de la mesa, atrás del monitor para que no lo vean. No podías tener comida, eso de por si no lo podías tener. No se podía tomar mate. Ese día ni siquiera nos dejaban tener botellas de agua para que uno se hidrate después de tanto hablar, porque venían los de España que no toman agua, no toman líquido. La gente de España no toma líquido y es una ofensa para su cultura ver como los demás toman. Entonces, teníamos lo que se denominaba coaching, que era una reunión con tu grupo y la supervisora para hablar de temas normales. Y nos vamos a un lugar a tener esas escuchas, porque nos ponían escuchas de lo que habíamos hablado como conejillos de indias y les mostraban a los demás de tus compañeros, y tus compañeros decían todo lo que vos habías hecho mal o habías hecho bien; decí que entre nosotros nos llevábamos bien y no nos importaba nada y nos moríamos de la risa, pero eso también es cruel si vos no te llevas con las personas o si recién entras. Si recién entras y no estas en confianza, que te muestren así realmente es cruel. La cuestión es que estuvimos ahí y como iban a venir los de España, como estaban los de España en el piso no nos dejaron salir, estuvimos encerrados en ese cuartucho toda la jornada, seis horas. A las cinco horas, yo me enoje, como corresponde, y dije quiero tomarme mi break, quiero ir almorzar porque me corresponde. Pero no podemos salir porque están los de España. A mí que me importa que estén los de España ¿Qué no almuerza esa persona? Le decía

¿Cuál era el argumento para tenerlos encerrados?

Que no nos querían ver en masa saliendo de un lugar, caminando por el pasillo, porque quedaba mal para la empresa. Porque los de España no caminan tampoco. Y yo lo planteaba: Qué no caminan, no almuerzan, no toman agua, andan en silla de rueda, no van al baño, no hacen nada.

Después de cinco y media salimos. Y algunos tuvimos la dicha de tomarnos el break porque necesitaban gente que trabajen entonces hubo chicos que tampoco se tomaron el break, su descanso.

Para colmo cuando volvemos, porque habíamos dejado los bolsos ahí abajo, vemos que no había nada. Y digo encima que estuve como una estúpida cinco horas y media encerrada en un cuarto, los de España me robaron el bolso. Y no, era que uno del Force lo había metido no se donde, y me enoje el doble porque que tiene que tocar este gordo inmundo mis cosas, que tiene que tocar mis cosas y estaba indignada. Ese día me fui muy indignada, estaba muy enojada

O sea que había espacios para relacionarte con tus compañeros

Los que estaban cerca. A lo que yo me refiero con el no te terminas de conocer entre todos porque es un call center que atiende las veinticuatro horas, vos ya de por sí tenés un

horario reducido, tenía ocho pisos, vos estás en uno no estás en los ocho, y en el piso tuyo te puedes relacionar con personas de tu grupo pero no con los demás grupos, en cada piso había ocho grupos: O sea, era imposible...por eso creo que no tienen sindicato, ni siquiera tienen una buena organización para decir: bueno, pongámonos en lucha para que esto no nos pase, porque no te terminas de conocer y además por el individualismo de cada uno. Cada uno va por su interés propio, o sea a mí ya de última no me importaba colgar la vincha y reclamar con mis compañeros en ese momento pero la mayoría de mis compañeros no quería porque tenía un laburo y era cómodo para ellos

¿Y nunca se planteó una instancia de participación sindical dentro del trabajo? ¿Vos te hubieras sumado?

Si, me hubiera sumado, lo que pasa es que no estaban bien organizados, y nunca van a estar bien organizados. Una vez intentamos en lo que era mi piso hacerlo, pero tenía compañeros que no lo querían hacer y a la vez había algún compañero ortiva, si había uno que sabía que era buchón del supervisor, iba y le decía a la supervisora y sabía que a mí me iban a echar. Era totalmente difícil hacerlo y saber a la vez que hay que a la empresa eso no le representaba nada. Pónele que en mi grupo, o en mi piso existiese ese movimiento de lucha. A la empresa eso era un tres por ciento de lo que era en realidad, o sea un tres por ciento de los operadores que no atiendan si bien le representaba algo, nos echaban, hacían una capacitación, entraba gente nueva y ya está. No iba a tener mucho problema.

Ahora si realmente la empresa ve que la gente tiene organización y lo hace todo el edificio, ahí si porque es una realidad. Ahí si lo que es Vf, que yo no creo que el problema en si sea Vf, el problema en si es Teleperformance, porque Teleperformance es el que me contrato a mí, Vf es para el que yo trabajaba pero es mercerizado, es así. Vf va decir ahí si, en Argentina esta pasando algo, que pasa o por ahí se va poner las pilas o no, pero era necesario que sea todo, sino es todo no, no sirve de nada, a mi parecer.

¿Y esa vez tus compañeros de grupo dijeron hagamos algo y no paso nada al final?

No paso nada porque no eran mis compañeros de grupo, porque éramos algunos, no todos. No paso nada por ese mismo planteo

¿Qué era lo que se planteaba?

No atender

¿Por qué?

Reclamando los sueldos que era un punto primordial, reclamando el maltrato, las condiciones, reclamando nuevas sillas, reclamando monitores como la gente, reclamando headset como la gente, reclamando que des bichen el piso uno que estaba lleno de pulgas. Reclamando esas cosas, que uno se pone a pensar y no puede ser que sean condiciones básicas que ni siquiera la tengan en cuenta

Dentro de lo difícil que es la organización en este tipo de trabajo por la rotación, las malas condiciones, ¿Qué rol cumple el sindicato?

El sindicato puede llegar a ser un ente regulador que verifique las condiciones y este un poco atrás de la empresa para que se cumplan las condiciones básicas y primordiales y que defienda lo que es el trabajador y los derechos de los mismos. Pero como esta todo tan corrupto últimamente, el sindicato es un lugar donde hay un pez gordo con sus pececillos y se lleva toda la plata que uno va poniendo mes a mes y no hace absolutamente nada. El sindicato podía jugar a favor o en contra, en este caso creo que podía jugar a favor teniendo en cuenta que era una empresa tercerizada que prestaba servicio para una empresa que no estaba dentro del país, por lo tanto era una cuestión muy grossa no tener

sindicato no había nadie que nos defienda porque si uno trabaja para movistar o para personal esta más o menos dentro del país, uno puede ver los problemas que va teniendo o puede acudir a algún lado pero anda a reclamarle a España

¿Y en TP no había encuadramiento sindical?

No, creo que no

¿Dentro de TP había un grupo llamado Teleperforados? ¿Los conoces?

Si

¿Cómo los conociste?

Por la puerta del baño, ponían en la puerta del baño Teleperforados.com. Uno ingresaba a la página y veía la moustrosidad de las historias de los operadores. Po lo cual, era bueno entrar a la página si estabas re contra mil podrido y no te importaba nada, ahora si sos nuevo y tenés esperanzas en la empresa entrabas a la página y te ponías a llorar

¿En tu caso como fue?

Fue cuando estaba saturada, no me rompieron la ilusión ellos. Fue la empresa

¿Y cuando entraste dejaste algún comentario?

No deje ningún comentario, me pareció buena la página había historias con las que uno se podía identificar y otras que no, que te podes poner un poco a llorar, pero bueno es como me parecía y me parece hoy no sólo es en un trabajo, es muy individual el tema de la humanidad. Entonces, es como si yo ponía un granito de arena o algo, o esos chicos que realmente laburan un montón, porque la verdad es que laburan un montón, creo que tienen más stress por su propia página que por la empresa. Es bastante grosso luchar contra todo un sistema porque suponete son cinco o cuatro los que reclaman lo que realmente corresponde contra un montón de gente que es cómoda o por ahí no es cómoda pero no le interesa. Más allá de luchar contra la empresa, luchar contra esa gente, la verdad que te da bronca

¿Y por qué pensás que esa gente decide apostar a un cambio, reclamar por sus condiciones laborales?

Hay un montón que siguen ahí y uno no se lo puede explicar. Punto uno, hay que ver la situación de cada uno, no es lo mismo una persona que vive con los viejos y que labura y necesita laburar, a una persona que tiene que mantener a una familia, ese no tiene la culpa. Punto dos, mucha gente que cree que ese es el trabajo y que no existe otra cosa. Punto tres, mucha gente que lo usa para estudiar y nada más. Y punto cuatro, hay gente que es egoísta que no le interesa participar porque mientras este bien yo no que me importa el de al lado. Es difícil, y la mayoría esta en el grupo cuatro. Yo los admiro a los pibes, porque los veía en mis propios compañeros. Era bajar y que te estén entregando panfletos de lo que realmente te estaba pasando, vos recibirlos y hablar con los pibes y que la mayoría diciendo estos rompiendo las pelotas otra vez. Como rompiendo las pelotas, boludo, a vos te esta pasando lo mismo. Era una cosa que no se puede explicar porque todavía no logro entenderla. No lo vi. Solamente en ese trabajo, vas caminando por la calle y pasa lo mismo, en todos lados, es así

¿Qué cosas harían mejor la tarea de call center?

Si hay un montón de cosas que se pueden mejorar, de por si sabemos que es un trabajo insalubre pero hay montón de cosas que se pueden hacerlo más llevadero, podes que se yo...yo no te digo hay un montón de call center's que tienen globos por todos lados y viven gritando porque eso me parece excesivamente pelotudo, no lo haría. O sea, entraría y diría

que hago acá, saquen a esos idiotas con pelucas de mí alrededor, tanto optimismo también me parece falluto. Que se yo... si lo compara con el lugar en donde estoy ahora, es llevadero por los compañeros. Una cosa tan mínima como permitirte tomar mate en el box, y que sea un mate verdadero, no un chupa y pase; o ponerlo en espera al cliente y no: ¡Retomar! cada quince segundos y decilé tal cosa! Ir preguntar tranquila, o preguntarle a tu compañero de al lado o el que esta allá en la otro punta y que nadie te joda, no te diga nada, que no te digan que tenés que estar cuatro minutos con el cliente, vos podes estar todo el tiempo que quieras; podes hacer lo que quieras. Si te hacen escuchas que se pongan en tu lugar que no tengas que recibir insultos porque si le decís: mira, este me esta puteando, te dicen que le digas que si no deja de insultar, cortas la llamada porque es un maleducado. Que te permitan hacer esas cosas o la vez hacerlo más llevadero, si hay tiempo libre: alguien quiere jugar a algo. Bueno, el que no quiere que no quiera, que haga lo que quiera. Pero no, hay un tiempo libre y te digan: lee la página de la empresa de pe a pa, mira el monitor y no hables con tu compañero de a lado, eso no existe. Hay más comunicación, tratar de hacerlo más llevadero por el tema de que la empresa hace algo nuevo y lo primero que pide es la opinión del empleado que esta día a día. Chicos modificamos tal cosa, que les parece, que sugieren, que esta pasando. Vos sos el que esta laburando, vos sos el sabe. Entonces, te dan un lugar que es bueno, porque no te tratan como una porquería, mi opinión vale. Te hacen sentir bien, que no sos un número

En tu nuevo trabajo tienen el sindicato de TV ¿Qué rol juega?

El sindicato mucho rol no juega en este momento, peor el sindicato lo que hace es si te suspenden o te echan, el sindicato te da asesoramiento. También con el tema del aumento de sueldo, que esta siempre proponiendo cuando va a aumentar el sueldo. Charla con la empresa, eso es lo que hace, es como un mediador entre lo que es el estatuto más alto de la empresa y los empleados. O si el gobierno determina algo, rompe las bolas para que se cumpla porque si no puede cumplirlo una empresa como no. Entonces si sabes que esta el sindicato, sabes que va a romper las pelotas para que se cumpla

No siempre estuvo el sindicato ¿Cómo ingresa a DirecTV?

El sindicato empezó en marzo, abril de este año

¿Y cómo fue la entrada del sindicato?

Por un grupo de compañeros. Una compañera había hablado con el sindicato que quería entrar a DirecTV, necesitaba un grupo de personas que se anote en ese momento. Empezamos a verificar que mejorías nos daba el sindicato, a los que nos gusto, nos intereso la idea, nos anotamos y así ingreso el sindicato a DirecTV

¿Tuviste algún tipo de represalias?

Por parte de la empresa no, por ahí por parte de un supervisor pero por tarades propia de él, no por parte de la empresa. Después hablando con otros supervisores nos empezaron a explicar lo que era el sindicato para la mayoría que por ahí no tenía ni idea. Y como sólo nos habíamos afiliado unos pocos, no era masivo para todos, y se empezaron a explicar los beneficios y también que nos iban a aplicar un pequeño descuento. Pero los beneficios que teníamos, por ejemplo antes no teníamos los ocho días del sindicato, vos con setenta y dos horas le podes decir a tu supervisora: el viernes no vengo, necesito día del sindicato y no vas y te pagan igual. Ocho días al año, que te los podes pedir cuando quieras vos. Pero la empresa a la vez cuando no estaba el sindicato tampoco era un desastre, simplemente creo que algunos nos adherimos por el plan dental, el turismo que te ofrece el sindicato que esta bueno, y que sea mediado en el sueldo

¿Y ahora entendés tu recibo de sueldo?

Si lo entiendo. Y si no lo entiendo tengo gente que me lo explica

V- Alina G

¿Cuándo empezaste a trabajar en TP?

En octubre del 2005

¿Cómo llegaste a TP?

Por un aviso en Internet, en un aviso en Bumeran me parece que era

¿Y qué es lo que te llama la atención del aviso para responder y entrar a un call center?

Que era para trabajar seis horas

¿Y vos estudias, estudiabas en ese momento?

Si, estaba estudiando pero tampoco tenía muchas horas de cursada. Yo lo que no quería es estudiar de nueve dieciocho que es el horario clásico. Que era algo de menos horas

Después de responder el aviso de Bumeran, te iban una primera entrevista ¿Qué imagen te da la empresa?

Como algo grande. Una super empresa que te pinta que todo acá es perfecto. Igual yo ya fui a la entrevista pensando que no me iba a gustar, que estaba haciendo ahí, no. Tenía una amiga que ya venia trabajando en call center, ya sabía como era más o menos el ambiente. En un principio, decía: Yo no voy a poder trabajar en un lugar así,, no me voy a poder acostumbrar a tanta exigencia, trabajar de eso, que es siempre igual, que es aburrido pero bueno después llegue al punto de necesito trabajo y lo que sea lo agarro

Vos tenias una idea de lo que era trabajar en un call center y vas a la entrevista donde se presenta una super empresa que establece que todo es lindo ¿Esto logra derribar el preconcepción?

No, siempre seguí pensando lo mismo. Esta gente que te lo pinta como ideal y yo que no le creía ni medio

Después entras a la capacitación ¿Te sigue generando dudas, alguna certeza?

No, ahí comencé a confirmar lo que yo ya pensaba. Me acuerdo que en la capacitación el pibe que nos capacitaba, ya empezaba a comentar eso de bueno nosotros le damos la información y lo capacitamos pero van a ver que en el piso todo es distinto. Y nos daban a entender que era todo un desorden en realidad que había cosas por las cuales íbamos a tener que pelear y que reclamar. Eso te lo decía ya en la capacitación el tipo que en teoría nos estaba capacitando, y después en los breaks, de viajar en el ascensor, en los baños, escuchar a la gente que trabajaba ahí ibas confirmando lo que te decían en la capacitación

¿Cómo fue la primera llamada?

Primera llamada, terrible. Había como una especie de nesting, donde supuestamente te ayudaban. Mucho nervio, muy nerviosa. Me acuerdo, cuando corte la llamada, dije no puedo con esto, me voy

¿Y te quedaste?

Si, me quede, dije bueno es la primera, que me importa. Y si hay tanta gente trabajando en esto, por algo debe ser, tan complicado no puede ser

El capacitador te decía que en el piso había cosas por las cuales pelear ¿Vos cuando llegaste viste cosas por las cuales pelear?

Y más que nada el tema de sueldo, siempre. En realidad a mí nunca me toco directamente, es más fueron mas las veces que me pagaban de más. Hubo una vez, por ejemplo, que me pagaron veintitrés horas nocturnas, cuando yo jamás...ni siquiera estaba cerca del horario nocturno. Igual las veces que venia bien, el recibo no se entendía, había cosas con otro nombre

¿Cómo con otro nombre?

Claro, estaba tan detallado el recibo de sueldo que capaz te complicaba más. Tantos minutos de excepción, de logue, de enfermedad

Era detallado ¿Lo entendías?

Si, pero cuando iba a preguntarle a un supervisor, no tenían ni idea y ahí veía que empezaba a dudar, por algún lugar me están cagando. Te terminaba pareciendo, nunca fue mucho, pero nunca sabias cuanto era la plata que me debían. Siempre terminabas recibiendo el recibo de sueldo y tener que sentarme y calcular bien si estaba bien lo que me estaban pagando o no. Cuánto me faltaba, qué me faltaba

¿Y además del sueldo, había alguna otra cuestión?

Si, el tema de llegar y no tener una maquina asegurada. Llegar en horario o tener que llegar antes, para poder loguearme en horario y trabajar las horas que me correspondían para no tener que quedarme después mas tiempo compensando eso. En realidad era mi horario de trabajo, lo que me correspondía pero ellos no me estaban dando el lugar para que lo pudiese hacer

¿Cuánto tiempo estuviste en la empresa?

Un año y cinco meses

A partir de tu experiencia ¿Cómo caracterizarías a la empresa y al trabajo de call center?

La empresa como la idea de la multinacional que obviamente te va a cagar. Y el trabajo como horrible, en realidad. Se hacia pasable solo por el grupo de compañeros pero el trabajo en si, muy cansador, agotador

Pese a lo que te agotaba, el ritmo de llamadas. ¿Podías entablar relación con tus compañeros?

Si, por eso creo que aguante tanto tiempo ahí adentro. Mismo desde el primer día en el piso, dije bueno me voy a quedar todo el día y mañana voy a volver. Estaba todo bien con el grupo de compañeros, no por el trabajo en si. Igual pienso en el trabajo y le encuentro mucho de negativo y mucho de positivo, por ser un trabajo de seis siete horas, con dos francos a la semana, que quedaba relativamente cerca de mi casa, yo gastaba nada mas que cincuenta centavos para ir y cincuenta centavos para volver, me tomaba el tren y e quedaba como muy directo. Tenia cosas positivas. El ir a trabajar y tener cero responsabilidades, no llevarme el trabajo a casa. Era molesto durante unas horas pero podía seguir con mi vida normal, cosa que en otros trabajos no sucede. Teniendo más responsabilidades la cosa cambia.

Esa serian las cosas positivas, vos decías que había otras cosas negativas ¿Cuáles eran?

Era cansador. Yo siento que salí quemada de ese trabajo, que me mato. La paciencia que tenía la perdí. Sobre todo lo cansador. El sentir que todo el tiempo estás siendo sometida a lo que ellos querían. Si querías ir al baño tenías que pedir permiso y si te sentías mal te miraban con mala cara, si pedías de bajar diez minutos. Como estar tomo el tiempo

dependiente a las necesidades de ellos. De sentir que por el otro lado no había ni un mínimo de entendimiento hacia uno que por ahí estaba pidiendo un día de estudio, y para llegar que te dieran el si era un tema. Bueno, hay que preguntar a tal y tal, y hasta que llegaba el si habían pasado dos días, tres días. Todo eso, muy dependiente, todo el tiempo muy presionada, a no hacer nada que no estuviera permitido.

¿Te sentías vigilada?

Claro, si

Y eso no te provocaba nada después de salir del trabajo porque por un lado decís que podías dejar todo lo que implicaba el trabajo cuando terminaba tu horario pero también que perdiste tu paciencia, que te quemaba

Seguía un rato después de salir del trabajo con eso de: mira como me están cagando. Pero por otro lado sabía que era algo pasajero, por un tiempo, sobre todo al final sabía que tenía que aguantar hasta tan día de enero y después me iba, lo ultimo ni me interesaba. Era muy molesto en el momento de trabajo pero después podía seguir con mi vida. Pero también porque sabía que me iba de viaje y no me interesaba nada. Pero creo que si me hubiese quedado, y hubiese quedado con ese modo de vida, trabajar y estudiar, hubiese dejado de trabajar ahí y hubiese buscado otro lugar mas...me imagino otro call center, pero mas tranquilo, no en estas condiciones

¿El call center puede es transitorio o puede ser un trabajo permanente?

No, solo transitorio

¿Por qué?

Porque mi edad, porque yo elegí ese trabajo como transitorio. Porque es un tipo de trabajo que no me interesa porque me parece que no tiene nada que ver con lo que estoy estudiando. Para mí en realidad, todo trabajo va a ser transitorio hasta que no pueda trabajar en algo relacionado con la psicología. Pero puede ser que sea n trabajo transitorio, que no este relacionado con lo Mio pero hacer como hice yo decir: me mato, trabajo dos anos en este sector que no me gusta pero después puedo hacer otra cosa dentro de la empresa, pero acá no, sabía que no me interesaba ninguna otra cosa. Ser supervisora, o lo que fuese.

Vos pensase que la gente pensaba esto o consideraba la otra opción, la de buscar otro puesto dentro de la empresa

No me parece que había de todo. Había mucha gente que iba, cumplía su horario y nada mas, que no le interesaba nada. Había otras personas que iban a trabajar, que también cumplían sus horarios pero dentro de lo que era su horario trataban de esforzarse un poco mas para cobrar mas y estaban esos otros que se mataban para en algún momento llegar a ser supervisor

¿Que cosas podrían mejorarse dentro de TP para hacer mejor la tarea de call center?

En realidad, no se si se podía mejor, ya es así al ser una empresa muy grande ya es así. No se que se podía plantear de distinto, capaz darle mas libertad a la gente, de decidir, bueno este es el trabajo, es un trabajo tedioso, molesto, agotador pero bueno, mínimamente pero las condiciones sean lo que se merecen, como tiene que ser

¿Y en qué mejorar las condiciones?

En cuanto al espacio, vas a tener tu silla mínimamente armada, tener un Mouse que funcione, un headset que funcione que no te deje sordo. No se, esas cosas. El no tener que llegar a eso, a estar luchando a una guerra para llegar a una maquina que funcione. Yo no

estoy pidiendo nada, quiero sentarme y arrancar a laburar no estoy pidiendo nada raro, no estoy pidiendo una silla que me haga masajes. Estoy pidiendo un headset que tenga la almohadilla

Con respecto a las condiciones laborales en los call centers. En el 2005 se estableció un proyecto de ley, conoces algo al respecto de esto. ¿La conoces?

No, en realidad. Yo nunca tuve interés en esas cosas. Yo creo que en realidad, yo como lo vi como algo transitorio y nunca me imagine que iba a estar tanto tiempo, como que yo no me involucre en esas cosas suficientes. No, al decir que puedo estar acá, un mes más. Dos meses más, total ya me voy. Y bueno listo.

¿Sabes en que sindicato estaban enmarcados?

En comercio creo

¿Tenés alguna opinión del sindicato?

No la verdad que no, me parece que no es el que nos corresponde que había otro que era el de telefónicos, o algo así, que se comentaba que era el que mas se acercaba pero no, nunca

Se comentaba ¿Quiénes lo comentaban?

Los compañeros de trabajo. En el pasillo

¿Y vos tenías alguna opinión al respecto?

No, en realidad lo que creía era que debía interiorizarme un poco más. Siempre pianos que hubiera estado bueno quizá, comprometerme y saber un poco mas de eso para ver...porque ahora la idea de ese trabajo que me quedo, fue que todas esas cosas negativas pero tuve de mi parte la intención de buscar y ver que podía hacer

¿La cuestión de no involucrarse fue únicamente por la idea que era un trabajo transitorio?

Si, no era por el tema...Lo que si se escuchaba mucho de mis compañero, era que mejor no digamos nada porque sino mira que después nos echan, y mejor me callo y sigo haciendo lo que ellos quieren. Por miedo. Eso no, nunca me pareció. Nunca me agarro por ese lado, de habría que hacer algo pero mejor no porque quiero mantener el laburo

¿Vos crees que a la mayoría le pasaba esto?

Me parece que si. Porque la mayoría de las quejas era de gente que hace mucho tiempo que estaba trabajando ahí y seguía con la idea de que había que trabajar ahí para conseguir algo mas y que meterse y averiguar un poco mas todas esas cuestiones era correr peligro de perder el laburo, arriesgarse de quedarse sin nada.

¿Cómo caracterizarías al operador de call center promedio?

Joven, estudiante o no pero...gente joven, en el primer trabajo, transitorio, algo como arrancar

¿Cómo es la relación con los supervisores?

No pero no directamente del supervisor. Con todos los supervisores que yo tuve ahí, tuve buena relación. Al primer momento, tuve un supervisor que no vimos mucho porque estaba con licencia, entonces nos paseábamos mucho. Un día un supervisor, al otro, otro, como estar medio a la deriva. Es decir, que había gente que te estaba controlando pero no saber quien era. Esto era lo mas molesto, o peor el preguntarse hay alguien que me esta controlando. Y uno se cuida más, mas si uno era nuevo. Después, me pasan con otro supervisora y ahí yo siempre me lleve muy bien con ella. Hasta que me empecé a cansar del 123 y empecé a joder para que me cambien de sector, avisando que si no me cambiaban

renunciaba, que no me interesaba seguir en 123 porque me aburría, ya no lo aguantaba más. Entonces de su parte sentía que había intención de poder ubicarme en otro lado, y ahí apareció la opción de baja, y empecé a hablar con la supervisora. Iba de la nada, le decía que era del grupo de tal y me quiero pasar a bajas porque me interesa trabajar de lunes a viernes, cambiar de 123 a otra cosa, porque no me escuchas. Y quedo que me pasaba y siempre quedo la buena relación entre comillas con ella. Yo sabía que si iba a pedirle un día de estudio, no era lo mismo que si iba a pedirle alguno del otro

¿Hacían diferencias?

Si totalmente, eso era general en diferentes sitios. Siempre están los agentes preferidos y van a ser los que tengan prioridad para cuando pidan franco, feriado o lo que sea, ir al break o ir al baño, o ponete en la cola tal que te caen tantos llamados o si le caes mal vos ponete en cinco colas. Mala relación directa con los supervisores, no

¿Eras la preferida de tu supervisora?

No sé si la preferida porque con Karina, mi supervisora, tuvimos varias discusiones por el trabajo en sí. Decir yo esto lo estoy haciendo bien, y ella me decía no por tal cosa esta mal, y me cagaba a pedos por la duración de la llamada. Por otro lado, yo sabía que me daba media vuelta me iba y estaba todo bien, cuando volvía no iba a seguir enojada, porque ya habíamos arrancado bien desde el principio. Y también porque ella estudiaba psicología. Y cuando yo me estaba yendo, yo y le avise que iba a renunciar, ella misma me dice: mira es lo mejor que puedes hacer, irte de acá. Es más me acuerdo que ella me dijo: yo ahora me voy de vacaciones y no sé voy a volver. La persona directa, la más cercana arriba que te esta controlando también entiende cuales son las condiciones, sabe que es un desastre. De ahí que haga o trate a la gente como corresponde ya era otra cosa, pero al menos se veía eso de las cosas no andan bien. Porque sabiendo eso, no podía seguir tratando a ciertas personas de la misma manera, o eso del favoritismo, con algunos sí y con otros no, porque le caía bien o le caía mal.

A partir de las condiciones que relatas, se formo un grupo de gente ¿Los conocías?

En realidad, se sabía que había gente pero bastante oculto. A los únicos que llegue a conocer son a unos compañeros, dos, pero después llegue a conocer de otras personas pero de nombre nada más.

¿Cómo te enteraste que el grupo existía en sí?

Por las revistas o volantes que daban a veces en la entrada. Y había una página

¿Qué te parecían los boletines?

Me parecían que estaban buenos pero que había mucho miedo también del otro lado. De querer hacer pero hasta ahí

¿Por qué?

Porque cuando se enteraban que alguien andaba en todo eso te mandaban el telegrama y despedido y todo eso

Vos pensase que la situación era un obstáculo para cualquier otra cosa

Si, para todo tipo de reclamo

Con respecto a la página Web ¿Ingresaste alguna vez?

Si, en algún momento entre, creo que ahí recién me dí cuenta de la magnitud de todo porque había un foro y además contaban como se iban relacionando con otros call center's

¿Dejaste algún mensaje?

No

¿Y cómo te enteraste de la página?

Por el boletín o no, lo vi escrito en la puerta de un baño, que es lo mejor que se puede hacer porque lo lees o lo lees.

¿Qué es lo peor que tiene la tarea de call center? ¿Es posible modificarlo o atenuarlo?

Los ritmos de llamada, por una llamada en sí no me molestaba tanto, lo que me molestaba era eso: cortar y volver a atender enseguida, no había ni diez segundos en medio para decir bueno a ver, me tomo un sorbo de agua y sigo, no. El ser tan constante el trabajo, estar como al tope, a full. El no descanso

Anexo VI

Formulario de la encuesta

I- Formulario de la encuesta

ENCUESTA

1) Sexo:

Varón 1

Mujer 2

2) Edad:

18 – 20 años 1

21 – 22 años 2

23 – 24 años 3

25 – 26 años 4

27 – 28 años 5

29 y + años 6

3) Estudios cursados:

Secundario completo 1

Terciario incompleto 2

Terciario completo 3

Universitario incompleto 4

Universitario completo 5

4) ¿Es tu primer empleo?

Si 1

No 2

5) ¿Por qué elegiste trabajar en un call center?

No pedían experiencia previa 1

Seis horas de trabajo 2

El sueldo es razonable 3

No conseguía otro trabajo 4

Otros (indicar) _____ 5

6) ¿Hace cuanto tiempo trabajas en Teleperformance?

0 a 3 meses 1

4 a 6 meses 2

7 meses a 1 año 3

Más de un año 4

7) ¿Sabés que existe un proyecto de ley del teleoperador que regula la actividad, en la cámara de diputados?

Si 1

No 2

8) A continuación figuran algunos de los puntos contemplados en el proyecto de ley del teleoperador. Quisiéramos que nos dijeras para cada uno de esos puntos si estás:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	1	2	3	4
Diez segundos de descanso entre llamadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La jornada laboral no puede exceder las seis horas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los operadores deben tener participación para fijar el tiempo de llamada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las escuchas deben comunicarse antes al operador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reconocer como enfermedades del trabajo: tendinitis o pérdida de audición	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) En forma habitual en otros pisos y grupos de atención hay novedades en materia de despidos, suspensiones, enfermedades laborales y presentación de recursos de amparo. ¿Cuán interesado estas en tener información sobre estas cuestiones? Dirías que estás:

Muy interesado	Bastante interesado	No muy interesado	Nada Interesado
1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10) Si tuvieras un familiar cercano o un amigo que buscara trabajo ¿Le recomendarías el trabajo de call center?

- Si 1
- No 2

11) Quisiéramos que nos dijeras tu grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

	Completamente de acuerdo	Acuerdo	No Acuerdo	Totalmente desacuerdo
	1	2	3	4
La cantidad de llamadas que tengo que atender es agotadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En el call el control es permanente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajar en un call center puede causar enfermedades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los reclamos de los trabajadores de este call center son un hecho positivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La labor de los delegados es importante para mejorar las condiciones laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si los reclamos de trabajadores son permanentes, las empresas pueden cerrar campañas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La empresa no pone obstáculos a la organización de los trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En mi caso, el call center es un trabajo transitorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los bonos reflejan bien el desempeño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El que no está conforme con el trabajo en este call center, en lugar de reclamar debería renunciar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12) ¿Estás conforme con tu sueldo?

No 1

Si 2

13) ¿Cómo calificarías el trato de los supervisores?

Muy bueno 1 Bueno 2 Regular 3 Malo 4

14) Si un grupo de tus compañeros decidiera organizarse para mejorar las condiciones laborales, ¿Cuán probable sería que participes? Dirías que sería:

Muy probable 1 Bastante probable 2 No muy probable 3 Improbable 4

15) Actualmente los teleoperadores están encuadrados como trabajadores de comercio, pero hay grupos que quieren encuadrarse en el sindicato telefónico. Sobre esto último dirías que estás:

De acuerdo 1 En desacuerdo 2 No sabés 3

16) Si hubiera un petitorio para pedir el pase al sindicato de telefónicos:

Lo firmarias seguro 1

Podrías firmarlo 2

No lo firmarías 3

17) En otras empresas los trabajadores se pusieron de acuerdo para faltar todos en días feriados. Con ello obtuvieron un plus salarial y que el trabajo del feriado fuera opcional. ¿Estarías dispuesto a participar en una acción de este tipo?

Si, participaría seguro 1

Podría llegar a participar 2

No, nunca participaría 3

18) En esta empresa hay un grupo llamado Teleperforados ¿Sabés de su existencia?

Si 1

No 2

19) Hay una página web llamada www.teperforados.com.ar que trata la problemática de los trabajadores de este call center ¿Qué conocimiento tenes de la pagina web?

No sabía que existía 1

Sí, sabía que existía pero no la he visitado 2

Alguna vez la visité 3

La visité con alguna frecuencia 4

La visito actualmente 5

SI HAS VISITADO AUNQUE SEA ALGUNA VEZ LA PÁGINA WWW.TELEPERFORADOS.COM.AR:

20) ¿Con qué frecuencia la visitás (o visitaste)?

- 1 vez por semana 1
1 o más veces por mes 2
2 o más veces por mes 3

21) ¿Cuál te parece (o pareció) la sección más interesante?

- Las noticias 1
El foro 2
Las descargas de leyes 3

22) ¿Dejaste mensajes en el foro?

- Si 1
No 2

23) ¿Pensás que la página es útil para:

- Intentar organizarse entre los operadores 1
Conocer los derechos de los trabajadores de call center 2
No es demasiado útil 3
Es un invento de la empresa 4