



# La Boletina de ORMUSA



Forjando un futuro digno y de igualdad para la mujer — No. 03 /2013

## Observatorio Laboral y Económico

### Call Centers, las nuevas maquilas ejecutivas...

Redacción: Patricia Portillo

#### Contenido

- Call Centers, las nuevas maquilas ejecutivas.
- Ley de Prevención de Riesgos. Creación de Comités de Salud O.

Los artículos pueden ser reproducidos citando la fuente. Estos son de exclusiva responsabilidad de los o las autoras.

Con el apoyo de:



La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea, Hivos, Oxfam Canadá y ACDI. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de ORMUSA y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea y agencias donantes.



SEGÚN REGISTROS DE GOBIERNOS

### En el país operan más de 45 "call centers"

El sector es fuente de empleo para unas 10 mil personas, de las cuales el 70 por ciento es bilingüe



Compartir: | Facebook My Twitter YouTube | Tweet 6 | Me gusta 8

ENVIAR IMPRIMIR COMENTAR T+ LETRA MÁS GRANDE T- LETRA MÁS PEQUEÑA

#### Créditos

Jeannette Urquilla- Directora ejecutiva  
Vilma Vaquerano- coordinadora de comunicaciones

#### Visítanos en:

www.ormusa.org  
http://observatoriolaboral.ormusa.org  
http://observatoriodeviolencia.ormusa.org

“Bueno, allí hay licenciados en economía, profesores, estudiantes, personas de la tercera edad y de todo tipo de profesión que pueden hablar inglés. Yo no me quejo del trabajo, gracias a Dios que tengo, pero sí, la presión es terrible, uno sale casi loco de cada turno, después de atender tanta llamada y no crea que para decirnos cosas bonitas, la mayoría son quejas...”, Roberto Carlos.



Roberto, es un agente de servicio, o teleoperador en Teleperformance, uno de los Call Centers, establecidos en nuestro país, desde hace ya varios años. Uno de los motivos por los cuales Roberto decidió ingresar en esta empresa fue por la situación económica de su casa. Su madre se quedó sin empleo y con una hermana menor estudiando, no le quedó otra opción, la cual aprovechó, ya que a pesar de lo difícil que es el examen, debido a que la empresa exige que las personas que aplican tengan un 80 por ciento de inglés fluido, logró obtener el empleo.

El horario de trabajo que Roberto tiene actualmente es de seis de la mañana a dos de la tarde, de domingo a viernes, sólo tiene libre el día sábado y su salario es de \$550 dólares. Sin embargo, explica que el salario de las personas de recién ingreso es de \$450 y se le aumenta hasta los tres o seis meses, de acuerdo al desempeño que han mostrado.

“Yo considero que el trabajo realmente no es malo, señala Roberto, lo malo es la naturaleza del trabajo, porque hay demasiada presión”. Aunque considera que una de las ventajas del trabajo es que los horarios son flexibles, de forma que las personas que están estudiando pueden asistir a sus clases y también trabajar, sin embargo, dentro de la empresa el tiempo lo tienen bien cronometrado.

“No podemos perder un minuto de tiempo, desde que ingreso a la empresa, me registro, enciendo mi computadora, activo la cuenta y las llamadas empiezan a entrar sin apenas dejarme respirar, es una tras otra. En tiempos de temporadas altas, como la navidad, estoy atendiendo una llamada y tengo hasta siete personas esperando que les atienda, y no crea que para saludarme, la mayoría son de personas enojadas que necesitan respuesta a su necesidad. La presión es exagerada, después de cuatro horas en el turno uno ya se siente desesperado. La maquina registra todo, desde el tiempo que me tardo en contestar y dar respuesta a una llamada, hasta los minutos que me tardo en ir al baño...”.

Roberto, considera que esta presión no la soporta toda la gente, por eso hay bastante rotación de personal. Los que más se mantienen son las personas adultas con responsabilidades familiares, incluyendo las personas de la tercera edad. Los jóvenes que

están estudiando y que sus padres les pagan los estudios, no duran mucho tiempo. Afirma, Roberto.

### **Turnos hasta de 10 horas**

Los horarios de trabajo son accesibles, hay turnos desde cuatro, (aunque no son muy comunes) cinco, siete, ocho y hasta 10 horas, incluyendo el almuerzo. Esa es una ventaja que según Roberto, les brinda esta empresa, ya que en las otras compañías los horarios son completamente inamovibles.

En la empresa, según Roberto, trabajan unas 2 mil personas, que atienden por lo menos diez cuentas diferentes. En su caso, atiende a Feddex. La mayoría de personas que están allí son desempleadas, muchos profesionales que no han logrado obtener un empleo en su área, son bilingües y han encontrado en estas empresas una oportunidad laboral.

Al igual que en las maquilas textiles, en estas empresas también llamadas “Maquilas ejecutivas” tienen la modalidad de los bonos por cumplimiento de metas, las cuales según Roberto no se pueden alcanzar. Explica que para ganarse un bono de \$80 en el mes, tiene que cumplir tres requisitos: ser puntual en el trabajo, no tener permisos o incapacidades, calidad y tiempo de las llamadas y otras metas que ponen los supervisores y que nadie las puede cumplir, porque en el caso de las llamadas no dependen de la persona que atiende, sino de la persona que llama, por lo tanto, nadie se gana ese bono.

Pero, también, señala que la única diferencia entre las maquilas textiles y los Call Centers, es el salario y que las personas son bilingües, ya que la presión que soportan es igual o peor. También tienen algunos beneficios que les permite superarse dentro de la empresa, como: la academia de inglés dentro de la empresa, en la cual pueden perfeccionar el idioma, y también ir ascendiendo. Beneficio que no es para todas las personas, sino sólo para las que demuestran interés y tienen buen desempeño. De igual forma, les dan la oportunidad de ir ascendiendo, a supervisores, gerentes de cuenta o pasarse a otra cuenta donde se obtienen un mejor salario.

Sin embargo, Roberto considera que, aunque gracias a Teleperformance, no es un desempleado más y con su trabajo ha podido ayudar a su madre y hermana. No está en sus planes quedarse en esa empresa, ya que aspira en un futuro cercano, poder obtener una oportunidad de trabajo con un organismo internacional o en la misma embajada americana y seguir creciendo profesionalmente.

### **Call Centers en El Salvador**

Según la Agencia de Promoción de Exportaciones e Inversiones de El Salvador, PROESA, en el país se encuentran instaladas unas 45 empresas de Call Centers, o Centros de llamadas, que brindan empleo a más de 13 mil personas, en su mayoría bilingües.

Algunas empresas son: Benson communications, Transactel, Office Gurus, Attento, Stream, Ria, Ubiquity Global, Heliocentric, Citi, Focus, Amvensys Technology, Teleperformance, Express Teleservices y Sykes, entre otras.

Según datos de PROESA el sector de la industria de Call Center representa aproximadamente el 60% del Producto Interno Bruto, siendo uno de los que ha inyectado mayor dinamismo a la actividad económica. Tanto ha evolucionado este sector que de los 45 empresas instaladas, sólo 12 son internacionales y el resto nacionales. La mayoría de servicios son en inglés, sin embargo hay empresas que ya están incursionando en cuentas en Francés y Portugués, y explorando oportunidades de contratar agentes que hablen Alemán.

Sin embargo, organizaciones e instituciones que defienden los derechos laborales, lamentan que el país no atraiga empresas con “Empleos Decentes”, con responsabilidad social y principalmente respetuosas de los derechos laborales.

Fuente: entrevista con Roberto Carlos, (se omite el apellido por seguridad) y [www.proesa.gob.sv](http://www.proesa.gob.sv)

## **Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo**



En esta oportunidad, desde el observatorio de derechos laborales queremos señalar la importancia de la creación de los Comités de Seguridad y salud ocupacional, que se establecen en el capítulo II de la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo, vigente desde el mes de abril de 2012.

En el Art. 13, se establece que: Los empleadores tendrán la obligación de crear Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, en aquellas empresas en que laboren quince o más trabajadores o trabajadoras. En aquellas empresas que tengan menos personal, pero que a juicio de la Dirección General de Previsión Social, se considere necesario por las labores que desarrollan, también se crearán los comités mencionados.

Estos Comités, según el artículo 16 de esta Ley, estarán conformados por partes iguales de representantes, electos por los empleadores y trabajadores respectivamente. Entre los integrantes del comité deberán estar los delegados de prevención designados para la gestión de la seguridad y salud ocupacional.

En la conformación del comité deberá garantizarse la apertura a una participación equitativa de trabajadores y trabajadoras, de acuerdo a sus especialidades y niveles de calificación. De igual forma, en aquellas empresas en donde existan sindicatos legalmente constituidos, deberá garantizarse la participación en el comité, a por lo menos un miembro del sindicato de la empresa.

El empleador tendrá la obligación de comunicar a la Dirección General de Previsión Social, dentro de los ocho días hábiles posteriores a su designación, los nombres y cargos de los miembros del comité, con el fin de comprobar su capacitación y proceder en su caso a la acreditación de sus miembros.

Los miembros y miembras de los comités deberán poseer formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales. Habrá Delegados/as de Prevención, los cuales serán trabajadores o trabajadoras que ya laboren en la empresa, y serán nombrados por el empleador o los comités, en proporción al número de trabajadores, trabajadoras. De conformidad a la escala siguiente:

De 15 a 49 trabajadores/as -----	1 Delegado de Prevención
De 50 a 100 trabajadores/as -----	2 Delegados de Prevención
De 101 a 500 trabajadores/as -----	3 Delegados de Prevención
De 501 a 1000 trabajadores/as -----	4 Delegados de Prevención
De 1001 a 2000 trabajadores/as -----	5 Delegados de Prevención
De 2001 a 3000 trabajadores/as -----	6 Delegados de Prevención
De 3001 a 4000 Trabajadores/as -----	7 Delegados de Prevención
De 4001 o más trabajadores/as -----	8 Delegados de Prevención.



El Artículo 14 establece las funciones de los delegados y delegadas de prevención, las cuales son:

- a) Colaborar con la empresa en las acciones preventivas.
- b) Promover y fomentar la cooperación del personal en la aplicación de las normas sobre prevención de riesgos laborales.
- c) Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, mediante visitas periódicas.
- d) Acompañar a los técnicos e inspectores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en las inspecciones de carácter preventivo.
- e) Proponer al empleador la adopción de medidas de carácter preventivo para mejorar los niveles de protección de la seguridad y salud de los trabajadores.

#### ¿Qué funciones tienen las personas delegadas?



En el artículo 15 se señala la obligación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en brindar la capacitación inicial a las personas que integran el comité, sobre aspectos básicos de seguridad y salud ocupacional, así como de organización y funcionamiento, para efectos de su acreditación. Asimismo, brindará una segunda capacitación cuando la empresa lo requiera. Las capacitaciones posteriores estarán a cargo del empleador.

Las funciones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional se establecen en el artículo 17:

- a) Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de la política y programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de la empresa.
- b) Promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, pudiendo colaborar en la corrección de las deficiencias existentes.
- c) Investigar objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, proponiendo las medidas de seguridad necesarias para evitar su repetición. En caso que el empleador no atienda las recomendaciones emitidas por el comité, cualquier interesado podrá informarlo a la Dirección General de Previsión Social, quien deberá dirimir dicha controversia mediante la práctica de la correspondiente inspección en el lugar de trabajo.
- d) Proponer al empleador, la adopción de medidas de carácter preventivo, pudiendo a tal fin efectuar propuestas por escrito.

e) Instruir a los trabajadores y trabajadoras sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas.

f) Inspeccionar periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras, capaces de producir accidentes de trabajo, a fin de recomendar medidas correctivas de carácter técnico.

g) Vigilar el cumplimiento de la presente ley, sus reglamentos, las normas de seguridad propias del lugar de trabajo, y de las recomendaciones que emita.

h) Elaborar su propio reglamento de funcionamiento, a más tardar sesenta días después de su conformación.

Art. 18.- Los miembros acreditados del comité serán ad-honorem y no gozarán por su cargo, de privilegios laborales dentro de la empresa.

Un punto muy importante es que el empleador debe permitir a los miembros del comité, reunirse dentro de la jornada de trabajo de acuerdo al programa establecido o cuando las circunstancias lo requieran. En caso de atender actividades del comité fuera de la jornada laboral por petición del empleador, a los trabajadores se les compensará según lo establecido por la ley.

Fuente: Ley de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo

## Resumen de actividades



Como parte del trabajo que realizamos a través de las campañas informativas sobre Derechos Laborales, se distribuyó dos mil calendarios de bolsillo, en la Zona Franca San Marcos, donde laboran más de 10 mil personas. Los calendarios contienen información sobre la Flexibilidad Laboral, una campaña desarrollada en coordinación con la Red Centroamericana de Mujeres en Solidaridad con las Trabajadoras de Maquila, REDCAM.