

GÉNERO Y TRABAJO

Derechos en el trabajo y relación de equidad de género en el mercado laboral

EL CASO DEL CALL CENTER

Documento de Trabajo

EQUIPO LABORAL CENDA
Investigadoras responsables: Silvia Eloisa Fernández Venegas y Ana Ester Becerra Widemann

MARZO 2010

La presente investigación esta siendo desarrollada en el marco del proyecto financiado por la Fundación Paz y Solidaridad Serafín Aliaga CC.OO. En la cual, la Fundación Instituto de Estudios Laborales FIEL en virtud del convenio alcanzado con el Centro de Estudios Nacionales de Desarrollo Alternativo CENDA cofinancian esta investigación, la que esta siendo ejecutada por investigadores e investigadoras del Equipo Laboral CENDA y la Fundación FIEL

Índice

Presentación	2
1. Servicios globales y Call Center	3
2. La Federación diagnostica la situación de trabajadores y trabajadoras	5
3. Estudio del sector Call Center	7
Metodología de estudio	9
Instrumentos de recolección de información	10
3.3. Producción de Resultados	11
3.4. Presentación de los Datos	12
3.4.1. Leyes relacionadas con el embarazo y el cuidado de los hijos e hijas	16
4. A guisa de conclusiones	19
Anexo 1: Mapeo Inicial de la Industria de Call Center	20
Anexo 2: Glosario específico sector	31
Anexo 3: Estructura del Proceso de Contratación	38

Presentación

En Chile las mujeres ganan alrededor del 76% del salario de sus colegas hombres realizando las mismas actividades, contando con el mismo grado académico y desempeñando los mismos cargos, según la Encuesta Casen del 2006. Esa brecha se hace más profunda cuando aumenta la responsabilidad del cargo y el nivel de educación es mayor, ya que la remuneración de las ejecutivas equivale al 66% de la de sus pares hombres, según datos de la OIT¹.

La lacra cultural de la desigualdad en el mundo del trabajo obedece a la discriminación histórica de las mujeres en su acceso y permanencia en educación y en el trabajo, lo que atenta contra el empoderamiento económico de las mujeres que depende de su participación en el mercado de trabajo y en las condiciones al encontrar un empleo acorde con el trabajo decente, tal como lo define la OIT organización que lo declara la mejor vía para superar la pobreza y afianzar la gobernabilidad democrática.

La ex presidenta, Michelle Bachelet, consiguió otorgar estatura de Estado a las demandas de género, rescatándolo del lugar subordinado, casi anecdótico, que suele ocupar en las conversaciones y decisiones políticas. Esos argumentos presidenciales instalaron en la discusión la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres como imperativo ético y exigencia política básica para la democracia y el desarrollo del país.

Por ejemplo, la entrada en vigencia de la nueva Ley de Igualdad Salarial N° 20.348 (2009) intenta hacerse cargo de este conflicto obligando a las empresas a terminar con las inequidades y a no hacer discriminaciones de género frente a una misma labor, con apoyo transversal y unánime del Legislativo. En esa línea, por iniciativa parlamentaria, Chile es el primer país latinoamericano en legislar sobre igualdad salarial y esta ley obliga a las empresas a:

1. Dar cumplimiento al principio de igualdad de las remuneraciones entre hombres y mujeres.;
2. Crear un procedimiento de reclamación en el reglamento interno (máximo de 30 días); y
3. Elaborar un registro que consigne los diversos cargos o funciones de todos los trabajadores y todas las trabajadoras
4. en la empresa y sus características técnicas esenciales, consignado en el reglamento interno de la organización, que sea de público conocimiento del personal.

La modificación del Código del Trabajo indica que quien emplee deberá cumplir con el principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres que presten un mismo trabajo, atendiendo diferencias objetivas en las remuneraciones que se funden, de acuerdo a capacidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad. Los reclamos fundados y escriturados serán presentados, en primera instancia al empleador/a, quien tendrá un plazo no mayor de 30 días para responder.

La igualdad de remuneración por trabajo de igual valor figura entre los convenios fundamentales de la OIT (Convenio N° 100) suscrito por Chile y, si las mujeres chilenas han incrementado su participación en el mercado del trabajo, desde un 35 por ciento el año 2000 hasta alrededor de un 41%, es imprescindible promover que esta ley se implemente, como un ejercicio de derechos. Un Diagnóstico de Género elaborado entre el Banco Mundial, BID y el SERNAM² hace unos dos años, señala que la eliminación de la brecha salarial por razones de género en Chile, podría significar una reducción del 8% de la extrema pobreza y un aumento del 2% en el ingreso per cápita promedio, por lo tanto, si la situación de las mujeres mejora, mediante el reconocimiento de derechos, gana la sociedad en su conjunto.

¹ Datos entregados en Seminario "Igual pago por trabajo de igual valor", 25/8/08

² Diagnóstico de Género-Chile Banco Mundial BID – SERNAM (Servicio Nacional de la Mujer), 2007, P. 36

Esto indica que los logros de las mujeres no se producen en desmedro de los hombres, más bien permiten crear relaciones igualitarias y permitir la supresión de las brechas que provocan consecuencias sociales y económicas en pro del mejoramiento de las condiciones de trabajo, el aumento de la productividad y la disminución de los niveles de pobreza.

Frente a una verdad vergonzosa como la discriminación para cualquier democracia, una cultura realmente integradora entiende que abrir las puertas laborales a las mujeres es comprender que no se trata de personas empujadas por una coyuntura sino hacen parte de la cultura del trabajo e implica también fomentar su participación amplia, por ejemplo, en organizaciones sindicales, sobre todo en sus puestos de dirección. De eso se trata la igualdad entre hombres y mujeres, una cuestión de estatus, pero también todo lo que rodea el mundo del trabajo y hace posible la igualdad de oportunidades y de trato.

De acuerdo a los parámetros de la OIT para el trabajo decente, considerando su dimensión de género, requiere la articulación entre el ejercicio de derechos y la promoción de un empleo de calidad para hombres y mujeres, la cobertura de la protección social –incluso para personas en la economía informal- y la promoción del diálogo social.

En esa línea, la OIT llama la atención sobre una igualdad en el mundo del trabajo que considere protección adecuada para las mujeres en caso de maternidad y labores asociadas a la reproducción y la familia. Si bien se ha avanzado en contra de la invisibilidad, desigualdades y discriminación.

Hace parte de la agenda del trabajo decente las oportunidades de empleo, donde el trabajo sea productivo y remunerado, generando ingresos permanentes a hombres y mujeres en trabajos de calidad, reconocidos como actividad y con derechos a protección social igualitaria.

Hay múltiples mecanismos aprovechados por empleadores que vulneran el espíritu de las leyes y la protección de las mujeres en el trabajo, dentro de los que podemos nombrar: el sistema de asignación de cargos de responsabilidad, el acceso a la formación y a la capacitación y el propio acceso al trabajo. Sobre estos aspectos es necesario hacer un permanente monitoreo con el fin de introducir mayores exigencias en los marcos legales y las políticas de igualdad de género, que impidan estos atropellos. En esa línea es que este trabajo busca informaciones sobre la situación de las mujeres en el sector.

4. Servicios globales y Call Center

Una actividad en crecimiento en la economía mundial es la de los servicios globales. Según algunos estudios realizados, la deslocalización al extranjero de actividades, funciones o recursos de una empresa, proceso al que se denomina *offshoring* de servicios tiene *niveles de crecimiento del orden del 40% anual*, y se estima que para el año 2010, alcanzará los US\$281 mil millones³, entendiéndose como tales a las empresas que prestan sus servicios en todo el mundo. Existe una amplia variedad de servicios que otorgan, así como diversos sectores a los cuales prestan sus servicios.

EEUU es el principal mercado consumidor, seguido por Europa Occidental y la oferta de servicios de *offshoring* está comenzando a diversificarse geográficamente, impulsada por la necesidad de contar con una plataforma multi-país para atender a las necesidades de clientes, ampliar la oferta de recursos humanos calificados y diversificar riesgos. Su expansión comenzó a mediados de la década de los ochenta en India, siendo este el país que lidera la industria hoy en día, con un 15% de facturación del país, que le da el liderazgo global, empleando a 6.700 trabajadores y/o trabajadoras.

³ Innovum Fundación Chile, Informe 1: Caracterización Sectorial. Mayo 2009.

Por su parte, nuestro país en 2009 se ubicó en el octavo lugar de proveedores, según un ranking elaborado por la consultora internacional AT Kearney. Es preciso señalar que hasta 2006 nuestro país no aparecía en dicho ranking, aunque ese año ya había exportado US\$220 millones, monto que creció a US\$843 millones en 2008 y sigue incrementándose, es decir, el desarrollo de esta industria se ha profundizado en los últimos años. De ese total, unos US\$300 millones correspondían ya a trabajos de alta especialización, como “servicios de ingeniería”.

En la oferta exportable nacional⁴, los servicios globales ligados a las Tecnologías de la Información (TIO) son las más antiguas. Luego se agregan los procesos de negocios (BPO), contabilidad, finanzas, marketing, atención a clientes. Para luego expandirse los servicios de conocimientos (KPO), análisis financieros, mineros y construcción, entre otros, que fueron los mayores generadores de ingresos durante el año 2008.

Retorno por tipo de servicios globales en 2008.			
Fuente: Observatorio de Industria de Servicios Globales en Chile. En millones de dólares.			
Sector	Monto	Sector	Monto
KPO	377,7	TIO	169,7
BPO	198,9	Total	843,6

Durante 2008 los servicios se orientaron mayoritariamente a América Latina, significando más de la mitad del total. Luego a EEUU, algo más de la quinta parte y en tercer lugar a España, es decir, tuvo mucha incidencia el uso del idioma castellano.

Destino por países y región de los servicios globales en 2008.			
Fuente: Observatorio de Industria de Servicios Globales en Chile. En porcentajes del total.			
	%		%
América Latina	50,7	España	11,2
EEUU	21,1	Resto de Europa	7,7

Una de las razones que explica la irrupción de este sector en nuestro país es la decisión de las autoridades que el clúster⁵ de Servicios Globales es uno de los cinco sectores de la economía nacional en los que se tiene posibilidad de ganar espacio en el mercado internacional⁶, razón por la cual se considera corresponde “(...) la tarea de apoyar su desarrollo como clúster, construyendo ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, basadas en capacidades y conocimientos específicos generados en torno a ellos.”⁷ Las autoridades han respaldado estudios que dan luces sobre las falencias a superar para conseguir con éxito el desarrollo de este clúster: un bajo gasto destinado a Investigación y Desarrollo (I+D) medido como porcentaje del PIB y una baja calificación relativa de la fuerza de trabajo en comparación con los países que son nuestra competencia en el mundo⁸.

Se incentivó su ingreso al país a través de una serie de subsidios entregados por CORFO: estudios de pre inversión, que financian hasta el 60% del costo total con un tope de US\$300.000; el arriendo del inmueble a utilizar; y recursos hasta otros US\$30.000 para permitir una rápida instalación. El sector en el país creció al llegar General Electric a Viña del Mar, efectuando una inversión cercana en el país a los US\$30 millones. Con

⁴ Ver Anexo 1: Mapeo inicial de la industria del Call Center

⁵ Según las definiciones estadounidenses, un clúster es un grupo de compañías y asociaciones interconectadas, las cuales están geográficamente cerca, se desempeñan en un sector de industria similar, y están unidas por una serie de características comunes y complementarias. La creación de riqueza en los clústers está por encima del promedio regional y tienden a exportar un alto porcentaje de su producción. Pueden incluir desde una región o ciudad, hasta una red de países vecinos. Dentro de los clústers se pueden encontrar firmas de todos los tamaños, compañías de productos finales o servicios, proveedores de insumos especializados, componentes, maquinaria, y servicios, instituciones financieras, firmas en industrias relacionadas, instituciones de educación, centros de investigación, instituciones gubernamentales y en general, toda organización que de alguna manera influya en el desempeño del clúster.

⁶ Innovum Fundación Chile, Informe 1: Caracterización Sectorial. Mayo 2009.

⁷ Idem

⁸ idem

anterioridad lo habían hecho Yahoo, Polaris, J.P. Morgan, Oracle, la india Tata, Air France, Delta Airlines, Unilever, Shell, Pioneer, entre otras.

Un estudio realizado por IDC Observatorio de la Industria de Servicios Globales en Chile⁹, dimensionó por primera vez -según la propia fuente- el tamaño de la industria en el país, arrojando las siguientes cifras: 430 empresas, más de 20.000 trabajadores y trabajadoras y US\$843 millones exportados en 2008. La inversión que efectúan es baja, en promedio es de unos US\$15 millones, sólo precisan de un lugar donde funcionar, personal y conectividad. Una de las razones que les lleva a desplazarse desde otros países es por un menor costo de la mano de obra para un personal calificado en cumplir la tarea que se les encomienda.

Según la ACEC (Asociación Chilena de Empresas de Call Center), que representa a las principales empresas de la industria del Call Center y Contact Center de Chile, en su modalidad de *outsourcing e insourcing*, "(...) un Call Center-Contact Center, es una plataforma de interacción multicanal: telefonía, web, celular, fax, es decir, cualquier medio de contacto que permita acercar, rentabilizar y optimizar las transacciones entre una empresa con sus proveedores y su actual y/o potencial mercado"¹⁰.

En este sector, queda en evidencia que la subcontratación, tercerización o externalización son modalidades ampliamente utilizadas. Recordemos se trata del proceso económico en el cual una empresa determinada mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas a una empresa externa por medio de un contrato, es denominado *outsourcing*. El término asociado *offshore outsourcing* implica la transferencia de empleos a otro país, si es que se subcontrata empresas extranjeras o bien estableciendo una base en sitios fuera del país. La modalidad *outsourcing e insourcing*, permite que las empresas se dediquen a su propio negocio y que entreguen la labor de contacto con sus clientes y proveedores a especialistas en el tema, con experiencia y tecnología de punta, en un horario de 24 horas, los 365 días del año.

Los servicios que ofrecen las empresas asociadas a ACEC, para clientes locales y extranjeros incluyen:

- Atención de Clientes / Customer Care
- Atención de Reclamos
- Toma de Pedidos
- Telemarketing
- Televentas
- Investigación de Mercado
- Cobranza
- CRM
- Fidelización
- Help Desk/Mesas de ayuda
- Control de Calidad
- Gestión y Administración de Bases de Datos.

5. La Federación diagnostica la situación de trabajadores y trabajadoras

Trabajadores y trabajadoras de algunas empresas del sector participan a través de sus sindicatos en la Federación de Trabajadores y Trabajadoras de Call Center, FETRACALL CHILE¹¹, formada por los sindicatos de Emergia, Multivoice, Sitel, Hispanic Global, Abg, Sur Asistencia, Orsan, I line y están en proceso de

⁹ Dado a conocer en el seminario Servicios Globales: una nueva industria exportadora para Chile, Santiago, agosto 2009.

¹⁰ Disponible en www.acec.cl

¹¹ Formada en Santiago el día 14 de Mayo de 2008 con el objetivo de agrupar y defender los derechos de los sindicatos afiliados a esta federación <http://fetracall.wordpress.com/>

federarse de Nuevo Concepto, Call Suth, Mas cerca, Sintracall, Dts, Konecta, Unisono, Entel, Banco Santander, Provalores, Publiguías, Golden Line.

El total de trabajadores y trabajadoras federados suma aproximadamente 5.000 personas. Se estima que en la Región Metropolitana trabajan alrededor de 40.000 teleoperadores y/o teleoperadoras, sobre lo cual la FETRACALL representaría entre un 21 y un 25% del total en la región. A nivel de otras ciudades, "(...) la información que manejamos es que en la IV región, V región, VI región, VIII región y IX región existen Call Center, pero todavía no hemos podido tener contactos con los otros sindicatos."¹²

La federación reconoce que la industria ofrece un medio masivo de empleos, pero con la inseguridad propia de las exigencias de la competencia mediante salarios bajos y el incumplimiento de normativas laborales generales, puesto que señalan, "(...) no existe legislación definida para este sector que apenas está siendo descubierto por las instituciones del trabajo." La demanda de trabajo en esta industria, se presenta como una oportunidad para quienes disponen de pocas horas para trabajar y requieren de flexibilidad laboral, pero en realidad termina ocupando a una gran masa de trabajadores y trabajadoras y trabajadoras por jornadas completas.

Según documento de la Federación "(...) gran porcentaje está integrado por jóvenes de entre 18 y 30 años: estudiantes universitarios que recién ingresan en el mercado laboral y que, para mantener sus carreras, buscan empleos de pocas horas que les permitan estudiar, o madres que quieren un trabajo que les insuma poco tiempo fuera de casa razón que podría explicar el hecho de que la fuerza de trabajo es mayoritariamente femenina, las mujeres representan aproximadamente el 70 % de las plantillas."

El proceso productivo se estructura teniendo como base una tele negociación entre el usuario telefónico y teleoperador, quien puede realizar el llamado (plataforma *outbound*) o recibirlo (plataforma *inbound*). Siguiendo la estructura piramidal del rubro Call Center, dentro de las empresas mandantes figuran las siguientes: Entel PCS, Entel, Movistar, Telefónica, Americatel, Lipigas, Telmex, Vodafone, Orange, Fonasa, MINEDUC, Publiguías, Peugeot Chile, Ripley, Caja de Compensación los Héroes, Novartis, Seguros Interamericana, Metlife, Johnson's, Telmex, Lipigas, Socofin, Chilectra, SERNAC, Hewlett Packard entre otras. Las empresas contratantes serían entonces aquellas dueñas de los Call Center y que se encuentran, algunas de ellas, asociadas y organizadas en la mencionada ACEC.

La Fetracall elaboró un documento sobre la situación laboral en el sector, cuyos puntos centrales se señalan a continuación:

Características de las condiciones de Trabajo	
Condiciones generales	• Excesivamente precarias
	• Alta presión sobre el trabajador, con consecuencias de stress y ausentismo
	• Altos porcentaje de rotación de trabajadores y trabajadoras, existen tasas de rotación de 7% mensual sobre una población promedio de 500 ejecutivos telefónicos, lo que equivale a 35 a 40 cambios por mes, llegando a una rotación de personal completa al año; con consecuencias de inestabilidad
	• Incumplimientos a las jornadas de trabajo que se expresan en: turnos ilegales y excesivos, no respeto a los feriados legales, fueros maternales, ley de amamantamiento.
	• Incumplimientos a las normas de higiene y seguridad laboral que se expresa en: precario cumplimiento de la normativa de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

¹² Toda la información contenida respecto de la Federación fue confirmada al 20/12/09 en entrevista con Tamara Muñoz, presidenta de FETRACALL.

Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> • Bajas. Sueldo Base = Sueldo mínimo o menor complementado con sueldo variable. • Componente variable proporcionalmente alto. 50% o más del sueldo total. • Componente variable en función de: asistencia, atrasos, adherencia, calidad de atención, TMO, disponibilidad, ventas/retenciones.
Liquidaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Liquidaciones de sueldo no detalladas: bonos, descuentos, comisiones, en el momento de solicitar algún tipo de detalle de la misma, esta información no es facilitada. Por lo cual el trabajador no tiene conocimiento cabal de su propia remuneración
Proceso Contratación¹³	<ul style="list-style-type: none"> • Sólo algunas empresas entregan capacitación • Cuando la entregan, solo algunas la pagan, otras la condicionan a aprobación, o a cumplir el tercer mes de trabajo • Luego viene el período de logueo, del cual si te retiras no te pagan. • Primer mes = Sueldo Base • Segundo mes = Sueldo Base + Variable
Tipo de Contrato de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • A plazo Fijo • Indefinido • Por Campaña (Faena u obra) • A Honorarios
Horarios-Turnos	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas con turnos rotativos: modificación arbitraria de turnos, incluso con menos de 24 horas de aviso
Prácticas Anti sindicales	<ul style="list-style-type: none"> • Despidos injustificados • Agresiones verbales y físicas • Libertad Sindical y Negociación Colectiva • Desvío de llamadas (rompehuelgas Virtuales)
Problemas del sector	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios y turnos • Variables Métricas subjetivas, dobles descuentos, notas de calidad • No pago de la semana corrida • Liquidaciones sin transparencia para el trabajador. • Reglamento interno (causales para despedir trabajadores y trabajadoras) • Cartas de amonestación • Claves (Fraude) y no entrega de herramientas de trabajo(bases) • Ventas (descontadas a trabajadores y trabajadoras) • Multi Skill: te evalúan por todos los servicios prestados pero te pagan por aquel que estás contratado • Protección a la maternidad • Ley de amantamiento • Sala cuna

Fuente: FETRACALL, Autodiagnóstico Global

6. Estudio del sector Call Center

El modelo económico vigente en Chile considera que todas las personas que participan del mundo del trabajo están en la misma situación social y económica, es decir, la gente es libre, vive en igualdad de condiciones y realiza opciones laborales, así como de compra y de venta que les son benéficas. Esto es un supuesto y sabemos que quien parta de este supuesto equivocado llegará, inevitablemente, a conclusiones equivocadas, pues procesos de producción fuertemente encadenados y un proceso de externalización en ascenso en todos los sectores de la economía del país.

¹³ Ver Anexo 3: Estructura del Proceso de Contratación.

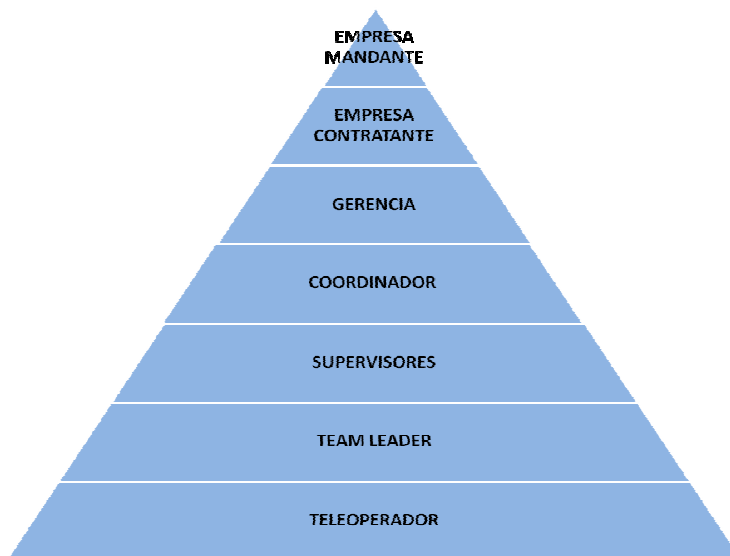
En los años ochenta y noventa se dio la profundización privatizadora y las empresas transnacionales tuvieron un papel decisivo en la promoción y generalización de la práctica de subcontratación, a medida que el país favorecía la llegada de capitales extranjeros y se abría a los mercados del mundo. El sistema de servicios de Call Center es, por excelencia, un trabajo externalizado, donde el último eslabón de la cadena (teleoperadores/teleoperadoras) no tiene ninguna relación con la empresa mandante.

De esta forma, se ha dado un proceso de reestructuración empresarial que crea cadenas complejas entre empresas fragmentadas legalmente, unidades económicas aparentemente más pequeñas, que no necesariamente establecen un sistema de contratación permanente ni siquiera para el personal de planta, menos aún para las personas en régimen de subcontratación y por suministro, mercantilizando al máximo la actividad humana del trabajo y precariza las condiciones laborales y de vida.

La subcontratación trajo también en sus prácticas, a medida que se fue masificando, el trabajo suministrado como otra forma laboral, que con contratos de distinta naturaleza en relaciones de trabajo de idénticas características provocaron una confusión y una situación de indefensión por falta de regulación y control legal configurado como derecho laboral.

La estructura de este sector es típica:

Estructura Organizacional de la Industria de Call Center



Fuente: FETRACALL, Autodiagnóstico Global de Call Center

La externalización también se relaciona con la concentración y la transnacionalización y, en casos, con la expansión internacional. Entre otros sectores, existe un crecimiento evidente en los centros de llamados, Call Center donde trabajan miles de mujeres y jóvenes, que ofrecen servicios de empresas a otras empresas en atención de clientes, venta de productos y servicios, cobranzas, investigaciones de mercado y múltiples actividades a través de llamadas telefónicas que vinculan servicios con distintos usuarios.

Externalizar servicios está asociado a la subcontratación y el suministro permanente de fuerza laboral, los contratos por tiempos cortos, la composición variable del salario de trabajadores y trabajadoras, que pone en evidencia el traspaso de cualquier riesgo del negocio a trabajadores y trabajadoras en un proceso permanente de precarización del trabajo asalariado.

En este marco, una marca nueva es la incorporación de las mujeres al mundo del trabajo con las brechas de diferenciación en desmedro, que se intenta superar vía leyes.¹⁴ Si bien la no-discriminación es otro de los aspectos que define un trabajo decente, las mujeres chilenas son claramente discriminadas con relación a los hombres en el trabajo.

La tasa de participación laboral de las mujeres ha presentado un fuerte aumento desde la década de los años noventa empujándose a alrededor del 41%. Esta tasa, aún baja, de participación laboral de las mujeres en el país si comparada con otros países americanos puede, tal vez, explicarse porque aún las mujeres no identifican suficientes incentivos para incorporarse al trabajo y las empresas no las prefieren al momento de contratar, como lo demuestran las tasas de desempleo femenino, y también porque no cuentan con todas las facilidades y garantías para compatibilizar su rol de madres y trabajadoras.

La mayor presencia de las mujeres en el mercado laboral, se percibe tanto en sectores de la actividad económica tradicionalmente femeninos, como en rubros no tradicionales, como pesca, agroindustria, intermediación financiera, actividades inmobiliarias, empresariales y otras. Según datos de la Dirección del Trabajo, la mayor concentración de mujeres está en el sector Servicios (comunales, sociales y personales), trabajos en sectores como salud y educación; comercio, industria manufacturera, confección y vestuario, de cuero y calzado y en la industria alimenticia.

La baja participación laboral de las mujeres ha sido utilizada por las organizaciones empresariales como argumento para plantear la flexibilización del empleo con el supuesto que esto facilitaría la creación de empleos para ellas y también para las personas jóvenes.

Metodología de estudio

La metodología tiene como finalidad generar información inicial, partiendo de su comprensión y conocimiento, para abrir un proceso crítico y reflexivo, acción que considera la investigación, la vigilancia y la visibilización de la situación laboral, las condiciones de trabajo y los derechos laborales en un trabajo exploratorio alrededor del tema. Todo este proceso se desarrolla con una metodología participativa en todas sus etapas, desde la planificación del trabajo, el desarrollo de instrumentos, la definición de la muestra, el monitoreo y conclusiones.

Desde la metodología se proyecta el objetivo central de este trabajo que apunta, en última instancia, a la promoción del trabajo decente y el impulso de un proceso de empoderamiento de trabajadores y trabajadoras, con una mirada y compromiso desde su lugar y situación, siendo que el abordaje de género de este trabajo es el instrumento de análisis que sitúa y condiciona la visión de un grupo de trabajadoras y de trabajadores en la relación dialéctica teoría-práctica, tipo de consulta que no sería posible sin su participación, por lo tanto, se discutieron las técnicas y los instrumentos de monitoreo y puestas a disposición de dirigentes y de dirigentas sindicales en encuentros previos al trabajo en terreno, realizado por las personas que determinó la Federación.

Se trata de una investigación, cuya inspiración puede encontrarse en las ideas educadoras de Paulo Freire¹⁵ que propone, de una parte, el concepto de la educación liberadora, al concebir la comunicación como

¹⁴ El informe de la OIT "Desafíos para la igualdad en el trabajo: Chile" (2007) indica que el desempleo afecta más a las mujeres que a los hombres, siendo en 2006, 9,5% en las mujeres y 6,9% en los hombres. Agrega que las mujeres perciben en promedio un 79% del salario de los hombres, brecha que aumenta entre las mujeres con estudios universitarios que obtienen sólo el 66% del salario de sus compañeros.

¹⁵ Paulo Freire (1921-1997), educador brasileño expuso un número de innovaciones teóricas y prácticas importantes en la pedagogía que han tenido un impacto considerable en el desarrollo de la praxis educativa moderna, especialmente en lo que se refiere a la educación informal y a la educación popular. Diseñó una pedagogía de la liberación, muy relacionada con la visión de los países en desarrollo y de las clases oprimidas, con el objetivo de la concienciación. "Pedagogía del oprimido" (1970) es uno de sus textos sobre educación que más se citan, especialmente en Latinoamérica y África.

diálogo y participación y, por otra, un enfoque centrado en el ser humano, que valora la importancia de los canales interpersonales de comunicación en los procesos para adoptar decisiones con miras al cambio social por una sociedad equitativa y justa, donde –en una idea de Jesús Ibáñez¹⁴- entendemos que quien investigue también opera como un sujeto en proceso, inmerso en su objeto de estudio.

El método contempla el uso de recursos y técnicas que permiten registrar la información recopilada conforme al análisis de la información en la dinámica de procesos¹⁶, considerando la naturaleza de la realidad, la relación entre quien investiga y lo investigado, el modo en que se conoce la realidad y la construcción de conocimiento.

Se determinó estudiar una muestra por empresa, considerando como cuestión común la calidad de las relaciones de trabajo, considerando casos típicos y atípicos. Técnicas de carácter cuantitativo de recolección de información no fueron descartadas, pues se entiende que esta información pasa a ser parte de un proceso de construcción del conocimiento con carácter cualitativo a través del análisis compartido.

Además se han sistematizado las informaciones de fuentes secundarias sobre el sector investigado lo que permite interpretar los datos en el marco de una o más redes de relaciones.

3.2. Instrumentos de recolección de información

3.2.1. Entrevistas

Se realizan entrevistas, por tratarse de una técnica flexible y adaptable a las necesidades de quien investiga, de la propia investigación, así como de las personas entrevistadas. Esta técnica permite en una primera aproximación conocer las características generales del sector y actividades.

El carácter es fundamentalmente cualitativo, para levantar información relevante, donde este encuentro, con una planificación previa, privilegia que la información necesaria surja de la relación simétrica entre quien entrevista y quien responde, pues es la realidad la que se habla.

Fueron realizadas a dirigentes y dirigentas de la FETRACALL.

3.2.2. La Entrevista Grupal

Se eligió la entrevista grupal porque es interactiva, permite que cada una de las personas que participa escuche y aprenda de las demás qué interpretación hace de los hechos. Hay un tiempo para hablar y un tiempo para escuchar y esto permite elaborar las respuestas sin contestar lo primero que surge.

También ofrece el espacio para completar los aportes y contrastar opiniones. De esta forma, la entrevista grupal nos permite conocer, tanto a través de las personas que estamos entrevistando, como a través de las interacciones que en el momento de la entrevista se dan, pues el tema hace parte de la vida del grupo. Esta técnica nos permite construir la realidad del sector con la ayuda de actores y actoras, información no disponible en fuentes secundarias.

La FETRACALL designó una comisión de dirigentas y dirigentes para el trabajo colectivo.

3.2.3. Cuestionario abierto

Se elaboró un cuestionario abierto o no restringido, en la forma de una encuesta, pues permite recoger información en un tiempo relativamente breve en grupos numerosos.

¹⁶ Ruiz, J. I. y M. A. Ispizua. La descodificación de la vida cotidiana, Bilbao, Universidad de Deusto, 1989.

Las preguntas fueron estructuradas de acuerdo a normativas contenidas en la legislación laboral chilena y Convenios OIT. Se consideraron las siguientes dimensiones:

- Derechos Laborales: Contrato individual de trabajo; Libertad sindical y/o de asociación; Negociación colectiva; Libertad de trabajo; Jornada laboral y condiciones de trabajo; otros
- Seguridad, salud e higiene laboral: Seguridad en el trabajo; Higiene; Seguridad;
- Discriminación al interior de la empresa; conocimiento de leyes específicas protección a las mujeres y otras

Tanto la entrevista y el cuestionario son instrumentos de registro para acceder a los conocimientos, las creencias, los rituales, en códigos de la cultura y de la sociedad, en este caso del grupo consultado, porque responden a una relación establecida en el trabajo de diseño de la investigación, donde hubo libertad para que las personas del sector expresaran una imagen amplia (profunda) de las motivaciones individuales y colectivas para conocer más de su situación en sus propios códigos.

Este instrumento de investigación fue respondido por trabajadores y trabajadoras de 8 empresas del sector y estuvo a cargo de comisión nombrada por la FETRACALL.

3.3. Producción de resultados

Asumiendo el carácter interpretativo de los resultados, siendo responsables de la producción de su sentido, tanto en su dimensión ontológica y epistemológica como política, entendiéndolos como un momento reflexivo entre sujetos y realidad, hemos definido para esta primera descripción un contexto de análisis con un enfoque de género.

El concepto género no es sinónimo de mujeres como se asocia falsamente porque ellas son, principalmente, quienes han luchado contra la marginación histórica, social, política y económica de la mitad de la humanidad en un sistema social, cuyos valores centrales son el ejercicio del poder para la dominación. El abordaje de género de este trabajo es el instrumento de análisis que sitúa y condiciona la visión de un grupo de trabajadoras y de trabajadores en su contexto, en sus relaciones e incorpora algunas dimensiones que constituyen los condicionamientos laborales y sociales de las mujeres, que expresan funciones y roles en que la sociedad les valora y jerarquiza.

La clasificación de la información se realizó de acuerdo a la presentación de los temas que reflejan derechos particulares de las trabajadoras, consultados en el cuestionario abierto, cuyos datos cuantitativos fueron analizados cualitativamente a la luz de la información sistematizada en las entrevistas grupales con dirigentes y dirigentas del sector. También fue sistematizada la información recogida en entrevistas individuales y grupales ordenando esta información de acuerdo a categorías deductivas, dada la característica del estudio.

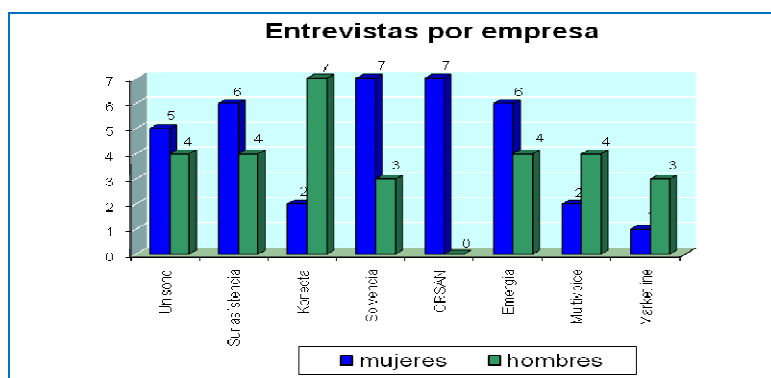
Para la interpretación se ha clasificado la información, analizado sus implicancias y elaborado correlaciones que apuntan a comprender los elementos surgidos durante el proceso investigativo, que ayudan a elaborar conclusiones, cuya base es el marco teórico, fundado en las categorías de observación inicial que relevan las cuestiones relativas a derechos, por lo que los datos y relaciones permitieron visualizar el significado específico de los resultados.

Para tal análisis cualitativo de datos ordenamos la información de tal manera que las categorías deductivas (emergidas de la revisión bibliográfica y fuentes secundarias) nos ofreciesen pistas para el análisis de la información emergente en el proceso de investigación.

3.4. Presentación de los datos

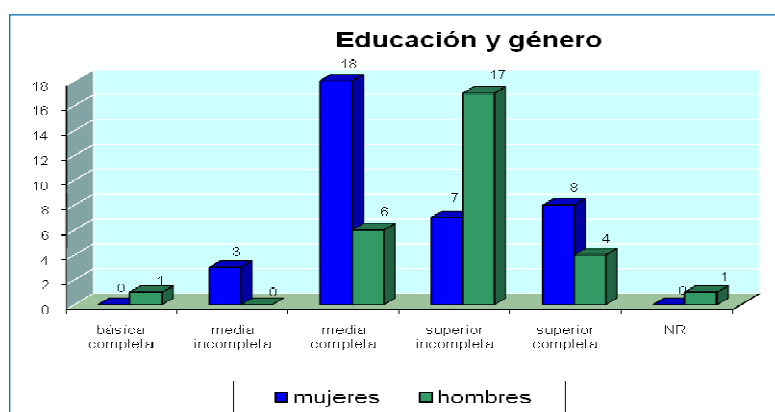
Para efectos de este informe se han considerado los datos acerca de los niveles de cumplimiento de derechos de las trabajadoras contenidos en un grupo de leyes específicas sobre las cuales se preguntó tanto a hombres como a mujeres, con la finalidad de reflejar su conocimiento respecto de estos derechos y la forma como éstos se verifican en sus empresas. La consulta fue realizada a trabajadores y a trabajadoras de distintos sindicatos de Call Center en la Región Metropolitana asociados a la federación FETRACALL.

De las 65 personas consultadas, 36 mujeres y 29 hombres, de ocho empresas del rubro, la distribución es la siguiente, en muestra más equilibrada que la fuerza de trabajo mayoritariamente femenina en el sector, en que las mujeres representan aproximadamente el 70 % de las plantillas:



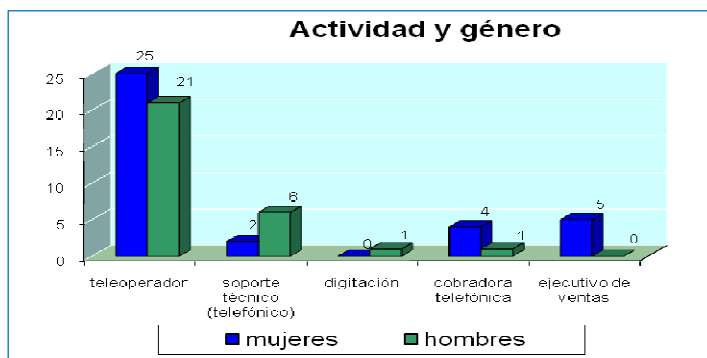
Se comenta colectivamente en entrevista grupal que se trata de un trabajo feminizado, tal vez, porque ofrece flexibilidad horario, en que mujeres solas, jefas de hogar con hijos/hijas pueden dejar sus niños durmiendo en turnos nocturnos, por ejemplo. También se señala que trabajan personas jóvenes que estudian y pueden compatibilizar horarios.

Algunas características sociales de las personas de la muestra son:

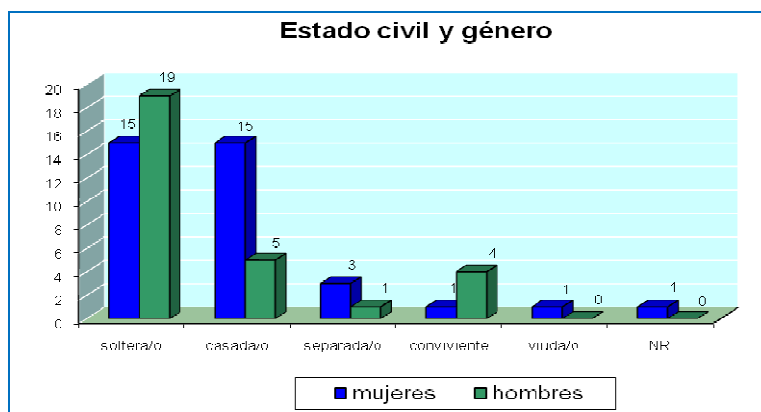


Al realizar una comparación entre el nivel educacional de entrevistados y entrevistadas, el mayor número se concentra entre quienes cursaron la educación media y superior incompleta. Destaca que las mujeres se encuentran en un mayor número habiendo cursado la enseñanza media pero si observamos los segmentos que siguen en número podemos apreciar que en conjunto las mujeres cuentan con un nivel educacional mayor que los hombres entrevistados. En el segmento educación universitaria incompleta se

encuentra un gran número de hombres que, según han señalado los dirigentes y las dirigentas sindicales en su autodiagnóstico, corresponden a jóvenes que se encuentran cursando carreras universitarias y que trabajan en empresas de Call Center para obtener recursos que les ayuden a solventar en parte sus estudios. También se trata de personas que congelan estudios. En la muestra hay 8 mujeres que señalan haber finalizado la educación superior y, según indican dirigentes en entrevista grupal, tal vez se trate de personas que siguen estudiando, pues se trata de un tipo de trabajo que puede ser una situación transitoria.



Si bien en el segmento teleoperador se aprecia una cifra similar entre hombres y mujeres que desempeñan esta función, sumando los valores con el resto de los segmentos se ve una mayor concentración de mujeres en puestos a los que tradicionalmente han sido asignadas culturalmente como operadoras telefónicas en contacto directo con clientes. Los hombres, por su parte, son asignados a labores consideradas técnicas tales como soporte telefónico para ciertos servicios. En general, los cargos de control son ocupados por hombres como “traffic controller” o “force”, que son los que autorizan las distintas pausas en el trabajo (almuerzo, merienda, ir al baño, otros) de acuerdo a la carga en el flujo telefónico. Mientras, en la supervisión (en la cabecera de la plataforma) hay mujeres y hombres como “team leader”, que se pasean también por los puestos de trabajo para vigilar el desempeño.



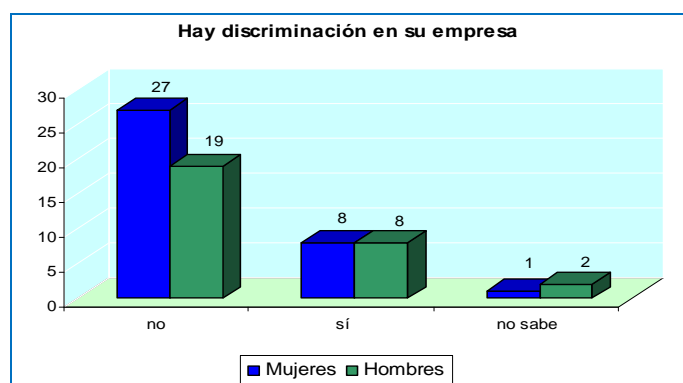
En el gráfico que da cuenta de la relación existente entre género y estado civil se pueden apreciar dos características que hacen parte del perfil de las personas que trabajan en este rubro productivo: un alto número de personas solteras (dejando de lado el hecho si tienen hijos/hijas o no) porque tanto desde la industria como desde la gente que busca trabajo se le considera un nicho laboral que se ajusta a las necesidades, experiencia y capacidades de personas jóvenes al momento de buscar trabajo.

Un segundo elemento dice relación con las mujeres casadas y buscan trabajar en Call Center con la perspectiva de acceder a una actividad laboral por algunas horas al día que les permita aportar al presupuesto familiar, como un segundo sueldo.

Se señala en entrevista grupal que las empresas, en general, tienen como criterio de selección para el cargo de teleoperador/teleoperadora cualidades personales como la responsabilidad y la disciplina en el trabajo más allá de la edad y el género. Al mismo tiempo, señalan que la mala calidad del trabajo crea alta rotación y no estimula un compromiso laboral con la empresa.

Las preguntas realizadas en la consulta directamente relacionadas con algunos de los principales problemas que encuentran las mujeres en el mundo del trabajo dicen relación con las distintas formas de discriminación ya sea en el acceso al trabajo, a los ascensos al interior de la empresa, al trato que reciben y al respeto a los derechos específicos que les reconoce la ley laboral.

Cuando se pregunta si es que consideran que en la empresa donde trabajan hay discriminación la gran mayoría contesta que no existe, pero al profundizar en la pregunta mencionando aspectos específicos que constituyen discriminación comienzan a aparecer en sus respuestas, lo que se puede interpretar como que ciertas conductas o prácticas habituales no son consideradas discriminación, básicamente por falta de información.



De esta forma, mencionan que existe todo tipo de discriminación encubierta que se manifiesta en el trato en el lugar de trabajo, donde coordinadores o supervisores humillan y discriminan mediante mal trato verbal y apuntan también arbitrariedad, puesto que si una persona "no cae bien" a algún mando medio es molestada todo el tiempo. Señalan en el grupo que un sector con predominante presencia de mujeres presenta en las plataformas un 70% de mujeres y 50% de hombres en mandos medios.

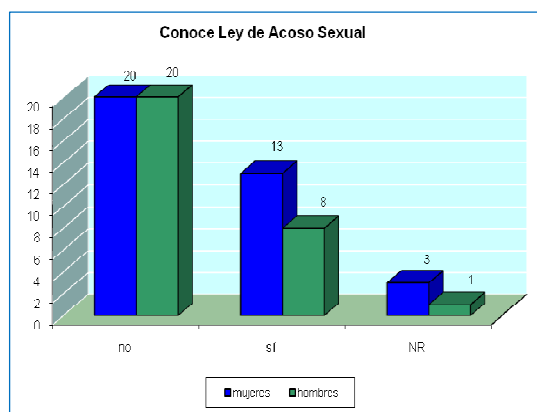
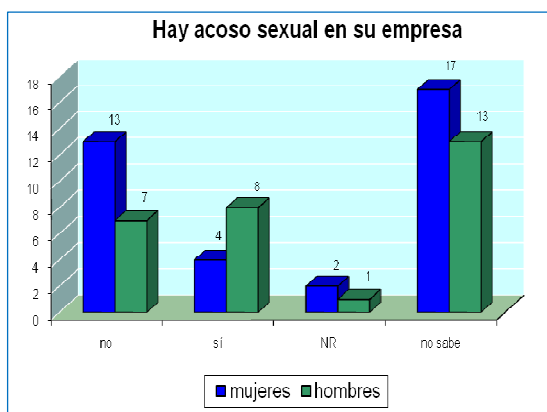
En cuanto a los ascensos señalan que se dan preferencias hacia algunas personas por tener una relación privilegiada con un jefe o a trabajadores que son serviciales con el fin de obtener beneficios personales.

También señalan que existe discriminación por razones políticas y sindicales en donde a los sindicatos o las personas que pertenecen al sindicato se les cataloga de conflictivas en palabras de un trabajador porque "Estamos organizados y alegamos por lo justo."

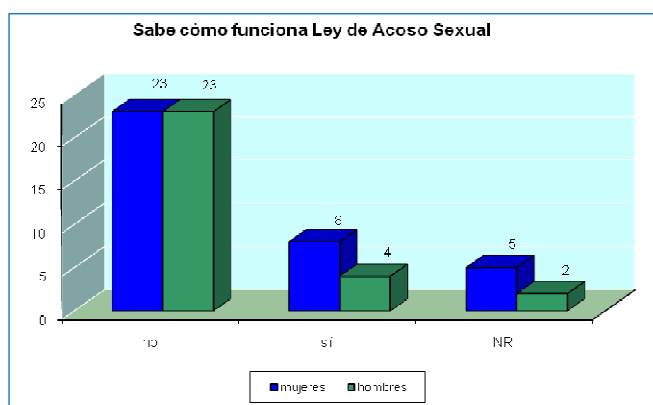
Respecto a leyes específicas que protegen a las mujeres en su lugar de trabajo, tales como la ley en contra del acoso sexual y la ley de igualdad salarial, las personas entrevistadas afirman no conocer estas leyes específicas en detalle y, por lo mismo, no saben cómo funcionan, lo que eventualmente puede tener consecuencias en que su desconocimiento produce una falta de ejercicio de derechos.

Sí bien un alto número de entrevistados y entrevistadas afirma que no existe acoso sexual en su empresa llama la atención el número de personas que dice no saber si eso ocurre, este dato comparado con el que aparece en el gráfico siguiente respecto del grado de conocimiento con que cuentan respecto de la ley, donde la gran mayoría señala no conocer la ley puede ser un indicativo respecto a que ocurran situaciones en la empresa que pudieran ser catalogadas como acoso sexual pero que la gente no le da esa connotación porque no desconoce la ley y las prácticas que tipifica.

Respecto de la promoción (ascensos y otros) señalan que se privilegia a personas externas a la empresa para ciertos cargos, también tener relaciones internas privilegiadas (“pitutos”), mostrar un comportamiento sumiso, aunque también señalan que no necesariamente existe la posibilidad de ascensos y que no siempre va acompañado de aumento salarial.

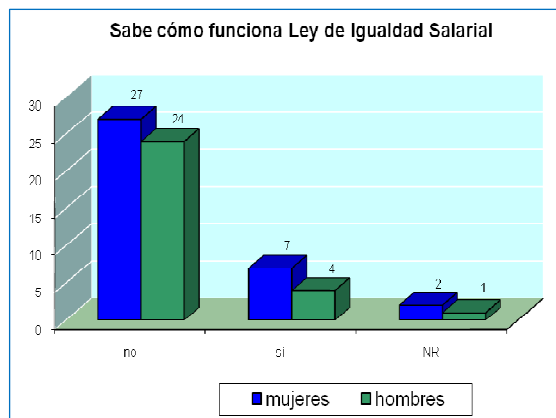
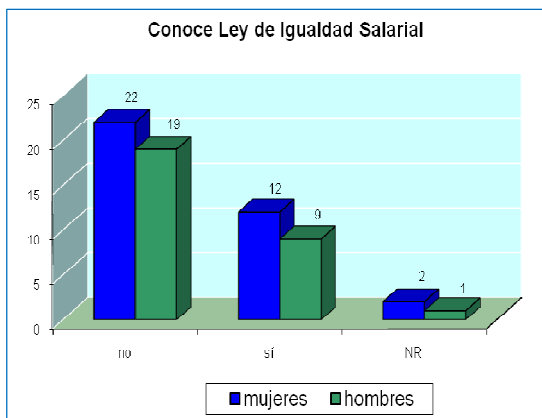


Lo mismo sucede frente a la pregunta respecto a si saben cómo funciona la ley. En concordancia con lo anterior sí no conocen la ley, menos saben cómo opera por lo que se requeriría una mayor difusión sobre los contenidos de la ley y sus alcances.



Cuando se consulta respecto a cómo actúa la empresa frente al de acoso sexual las respuestas muestran una variedad de formas de enfrentarlo. En general, desde la empresa se hace caso omiso de lo sucedido, o se escucha a las partes y termina protegiendo al jefe que realiza esta acción o también puede llegar a despedirlos, pero luego los vuelve a contratar y en el caso de los jefes cuestionados por acoso, pueden tomar licencia o negociar su salida. En otros casos cuando una persona hace una demanda por acoso le pagan una indemnización.

La ley de igualdad salarial es bastante desconocida aún por los trabajadores y por las trabajadoras, como se puede ver en el gráfico siguiente y además esto tiene incidencia en que tampoco sepan cómo funciona, lo que dificulta exigir su cumplimiento y permite que se sigan dando situaciones irregulares.



A partir de la publicación en el Diario Oficial de la Ley N°20.348 de Igualdad Salarial (19 de junio de 2009) las empresas con 200 o más trabajadores tuvieron seis meses para ponerse al día con las obligaciones que establece la norma. Así, el 19 de diciembre era el "día D" para que las organizaciones hubieran regularizado su planilla y evitar el pago de multas.

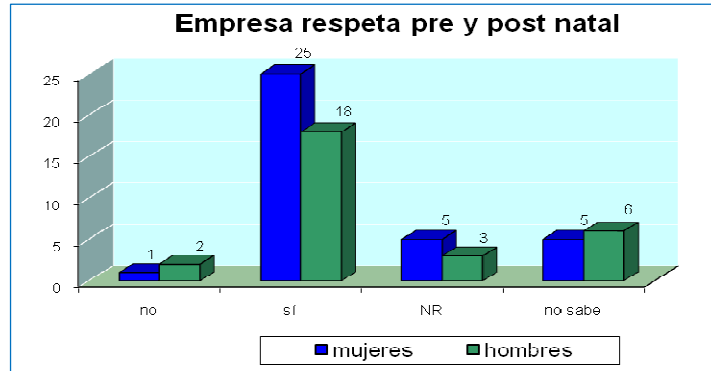
La modificación del Código del Trabajo indica que quien emplee deberá cumplir con el principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres que presten un mismo trabajo, atendiendo diferencias objetivas en las remuneraciones que se funden, de acuerdo a capacidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad. Los reclamos fundados y escriturados serán presentados, en primera instancia al empleador/empleadora, quien tendrá un plazo no mayor de 30 días para responder.

A nivel de teleoperadores/teleoperadoras los salarios son los mismos y las pequeñas variaciones tienen relación con metas y desempeño que se expresan en bonos.

Esta situación se vive en muchos sectores, donde la situación laboral (cargo y salario) no cambia en el último eslabón de la cadena. La realidad muestra que el acceso a los puestos de trabajo hace diferencia a medida que se sube en la pirámide, y se muestra claramente que existe un mayor número de hombres en cargos de responsabilidad, con las diferencias salariales asociadas.

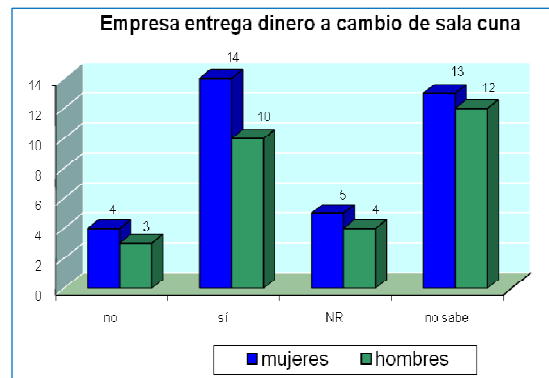
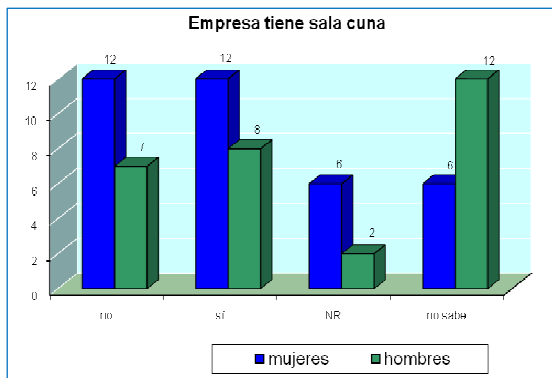
3.4.1. Leyes relacionadas con el embarazo y el cuidado de los hijos e hijas

Como se puede ver en el gráfico siguiente los entrevistados y las entrevistadas señalan un alto cumplimiento de las empresas respecto al fero maternal y al pre y post natal, leyes que tienen ya algunos años de vigencia y fueron ampliamente difundidas en su momento por las autoridades y las organizaciones sindicales.

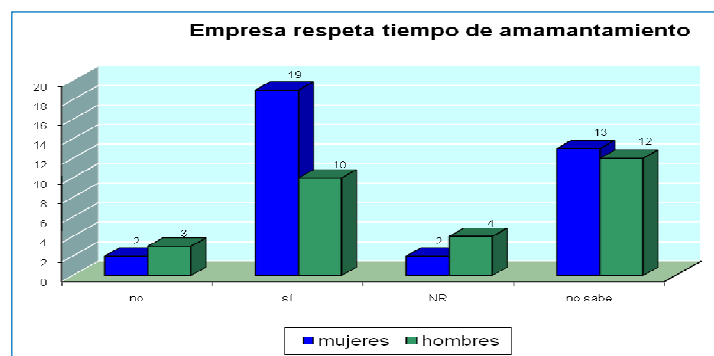


La ley señala que cuando una empresa tiene más de 20 trabajadoras debe contar con un sala cuna lo que en ocasiones se substituye con que la empresa contrata los servicios de alguna sala cuna externa que reciba a los hijos o hijas de sus empleadas o en otros casos la empresa entrega a la trabajadora dinero equivalente a una matrícula para que ella resuelva su situación.

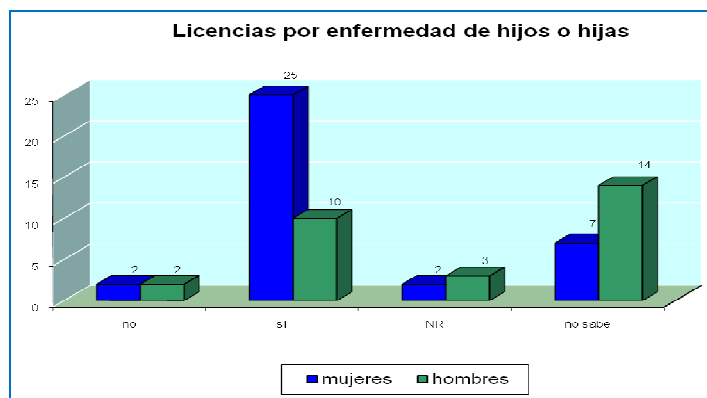
Podemos ver en los gráficos cifras muy similares en cuanto a que las empresas cuentan o no con servicios de salas cuna y que en el caso que no la tienen muchas de ellas entregan dinero a sus trabajadoras.



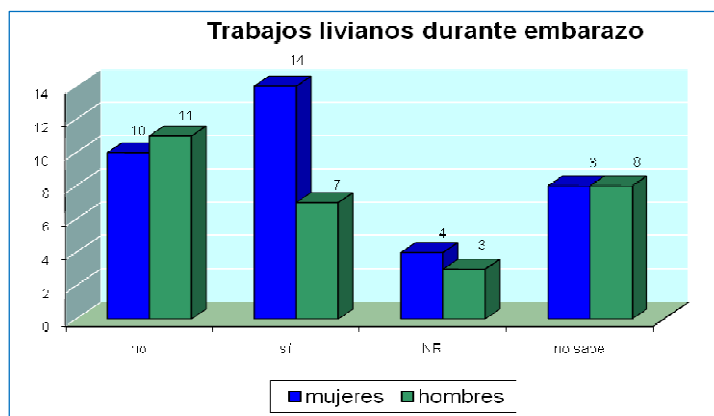
En ambos gráficos destaca el gran número de personas que dicen desconocer temas relacionados con salas cunas lo que por la edad de los trabajadores y de las trabajadoras en el Call Center es probable que aún no tengan hijos o hijas, por lo tanto no esté por ahora entre sus preocupaciones. Lo mismo ocurre con el gráfico que hace alusión al respeto a los tiempos de amamantamiento en alto grado la respuesta es positiva, pero hay un número de personas que no sabe, tal vez por una cuestión de edad y situación personal en que no sea un tema atingente.



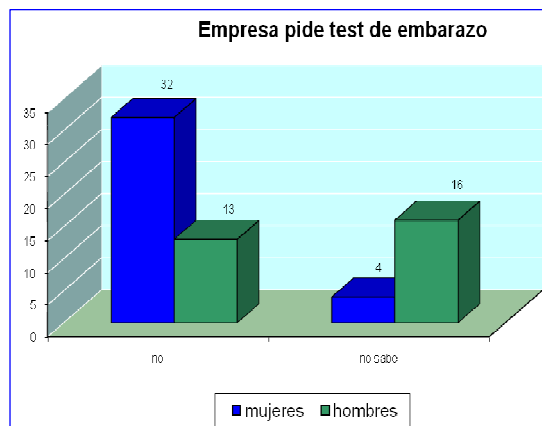
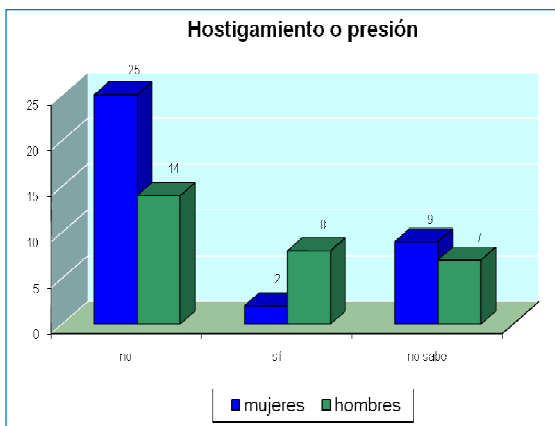
Según expresan los entrevistados y las entrevistadas el derecho a tener licencias cuando los hijos pequeños o las hijas pequeñas sufren alguna enfermedad se cumple en la mayoría de los casos, al igual que en los gráficos anteriores, es altamente probable sean personas jóvenes quienes declaran no saber.



Respecto a la situación de las embarazadas lo que corresponde por ley es establecer condiciones particulares para desempeñar su trabajo sin que constituya un peligro para la madre y/o la criatura, como horarios especiales, cambio de lugar de trabajo (si fuera el caso) o asignación de trabajos más livianos.



En general, la percepción es que las empresas no necesariamente ofrecen facilidades a mujeres embarazadas, algunas asociadas a necesidades imperiosas como la necesidad de ir al baño u otras actividades asociadas como controles médicos periódicos. También se piensa que las empresas debieran ofrecerles dos turnos adecuados al mayor descanso que necesitan. Una de las personas comentó que en una empresa hostigaron a mujeres que volvieron al trabajo después de su post natal, al no poner a su disposición las herramientas de trabajo. En otros casos, la empresa espera el fin del fuero y despide a las recientes mamás.



Existen distintas manifestaciones del hostigamiento, aunque no resulte evidente de acuerdo a la generalidad de las respuestas. Por ejemplo, no parece existir presión a mujeres en edad fértil embarazadas al solicitar empleo, aunque un alto número de personas no sabe exactamente si existe esta exigencia. Lo que comentan en entrevista grupal es que el hostigamiento se da durante y después del embarazo.

También fue consultado si existe presión abierta o velada para que las mujeres no se embaracen y la gran mayoría responde que no, aunque es difícil interpretarlo dado que, por otro lado, diez personas indican que existe. Señalaron que en la empresa externalizada que cumple las funciones de aseo exigen prueba de embarazo al momento de la contratación.

4. A guisa de conclusiones

La materialización del ejercicio de derechos laborales de las mujeres se expresa en la negociación colectiva, instrumento fundamental para la promoción de la igualdad de oportunidades en el trabajo, pues permite asegurar algunas condiciones básicas de igualdad entre hombres y mujeres en el trabajo productivo. Claro está que debe existir el derecho efectivo a la negociación colectiva y la libertad sindical.

En Chile, los procesos de producción tienen fuertes subdivisiones y el proceso de externalización se ha vuelto la estrategia empresarial dominante que resulta en la precarización del trabajo asalariado que se manifiesta con mucha fuerza en contratos laborales por períodos cortos, lo que constituye una traba en la organización sindical y en el funcionamiento de los mecanismos de negociación colectiva. Se agrega que la mayoría de la fuerza laboral está ubicada en unidades productivas de menor tamaño, con posibilidades de sindicalización mucho menores. En ese marco, la condición de precariedad de los empleos y los bajos salarios tienen directa relación con la falta de libertad de trabajadores y trabajadoras para el ejercicio de sus derechos. No por casualidad, la OIT cuando define su concepto de trabajo decente habla de la libertad y la equidad en la relación laboral y ha puesto en el primer lugar de sus convenios fundamentales (Convenios 87 y 98), el derecho a organizarse y negociar colectivamente. Incluso siendo signatario de los convenios, el país va en el sentido inverso a lo señalado en las recomendaciones de la OIT.

El proceso de pérdida de libertades y derechos de trabajadores y trabajadoras en Chile tiene su génesis en los años de dictadura con los cambios legislativos del llamado Plan Laboral¹⁷ que cercenaron dichos

¹⁷ Los puntos centrales del plan de la dictadura determinaron una nueva normativa sobre sindicalización y negociación colectiva. Respecto a la sindicalización establece, en primer lugar, la libre afiliación, junto con permitir la creación de múltiples sindicatos al interior de una empresa y se establecen múltiples trabas para su organización, algunas de las cuales ya han sido desmontadas. En negociación colectiva es donde se hicieron los cambios más dañinos para los trabajadores y las trabajadoras, circunscribiéndola sólo al ámbito de la empresa, prohibiendo la negociación por ramas o inter empresas, incluidas las de un mismo holding, e introduce la perversión de que no sólo negocie el sindicato sino también grupos de trabajadores

derechos, limitando la negociación colectiva y promoviendo la atomización del movimiento sindical. Así, el empresariado en Chile se acostumbró a actuar sin una contraparte laboral en tiempos de la dictadura y pretende continuar con ello en la actualidad, retrasando las reformas a las normas laborales implantadas bajo el régimen militar, que son la causa principal de la baja afiliación sindical y la baja cobertura de la negociación colectiva.

La Negociación Colectiva es el proceso más importante de la actividad sindical y, a nuestro juicio, es la forma más eficaz de avanzar en equidad y justicia social al interior de las empresas y en el conjunto de la sociedad, donde también debe incluirse como un problema laboral la incorporación de las mujeres al mundo del trabajo y la brecha de diferenciación en su desmedro, que se mantiene¹⁸. Sobre todo porque las mujeres chilenas son claramente discriminadas con relación a los hombres en el trabajo y la no-discriminación es otro de los aspectos que define un trabajo decente,

Los principales temas que fueron apuntados en este trabajo han sido objeto de negociación en los tres últimos lustros en Chile y América Latina, que representan avances significativos con relación a la legislación son: ampliación de la duración de la licencia por maternidad y del período en el que la mujer embarazada y lactante está protegida contra el despido; institución de la licencia por paternidad y ampliación de su duración; protección del padre contra el despido durante un determinado período con ocasión del nacimiento de hijos e hijas; garantía de integridad del salario durante la licencia por maternidad; diversos aspectos relacionados con el cuidado de hijos e hijas y la adopción y reafirmación de los principios de no discriminación y remuneración igual para trabajo de igual valor.

Entre las debilidades está la dificultad de negociar temas relativos a las condiciones de trabajo y ampliar los contenidos y el alcance de los temas relativos a las responsabilidades familiares, en especial en lo que se refiere a la promoción de las responsabilidades compartidas entre hombres y mujeres. Los temas de la negociación colectiva y género son poco considerados, entre otros, por la afiliación de las mujeres a los sindicatos.

Podemos concluir que desde la organización sindical se vuelve imprescindible promover el conocimiento de las leyes para proteger derechos, como un ejercicio de ciudadanía activa y participante en la implementación de las políticas públicas que protegen a las mujeres. El empoderamiento de los sujetos, la formación individual y colectiva en la participación social, permiten la recreación de sus identidades, la apropiación de sus bienes culturales, el ejercicio del poder en forma democrática, la movilización en torno a proyectos de intervención que dignifiquen su vida laboral y social, es decir, toda vez que las personas y organizaciones vayan desarrollando sus capacidades se mantendrán como interlocutores válidos frente a otros actores sociales.

Personas y organizaciones empoderadas tendrán posibilidades de identificar problemas recurrentes, recomendar cambios, medidas preventivas, identificar soluciones, realizar acciones de incidencia, que impulsen el respeto y el ejercicio de los derechos laborales, así como establecer los vínculos entre su desempeño y las necesidades políticas para la equidad y la democracia.

y/o trabajadoras que se constituyan sólo con ese fin. Con relación al derecho a huelga, introdujo la posibilidad del reemplazo de los trabajadores y/o las trabajadoras en conflicto, haciendo prácticamente muy difícil el uso de dicha herramienta de lucha.

¹⁸ El informe de la OIT "Desafíos para la igualdad en el trabajo: Chile" (2007) indica que el desempleo afecta más a las mujeres que a los hombres, siendo en 2006, 9,5% en las mujeres y 6,9% en los hombres. Agrega que las mujeres perciben en promedio un 79% del salario de los hombres, brecha que aumenta entre las mujeres con estudios universitarios que obtienen sólo el 66% del salario de sus compañeros.

Anexo 1

Mapeo Inicial de la Industria de Call Center

Se describen las empresas componentes de la industria considerando, de acuerdo a la información abierta disponible, las siguientes características: presencia regional; grupo controlador y/o accionistas, servicios específicos que ofrecen a sus clientes; cartera de clientes. Se ha sistematizado la información ordenando primero las empresas asociadas en la Asociación Chilena de Empresas del Call Center- ACEC- y luego las no asociadas, cuyo listado ha sido completado con las empresas empleadoras de los sindicatos constituyentes de la FETRACALL.

I. EMPRESAS ASOCIADAS

Las empresas que están asociadas a ACEC son: Actionline, Unísono, Atento, Emergia, Sitel, Multivoice, Más Cerca, BancoEstado, DTS, Entel Call Center, Teleperformance, Prego, Soex, Nuevo Concepto.

1. **Actionline:** Está en América Latina desde 1994, contando con centros en Argentina (Bs. Aires, Bahía Blanca, Córdoba, Mar del Plata Tucumán), Brasil (Sao Paulo, Campiñas), Perú y Chile (Santiago), contando con más de 150 empresas, empleando a 135.000 personas en 2.000 oficinas en 107 países. Forma parte del Grupo WPP, uno de los grupos de comunicaciones de marketing más grandes del mundo, de propiedad de capitales británicos y estadounidenses principalmente. En 2008, año de catástrofes financieras, obtuvo por tercer año consecutivo el primer lugar en ingresos totales entre sus competidores¹⁹. En las gráficas que siguen se muestra la estructura regional y por tipo de accionistas, de propiedad de las acciones del grupo WPP, construidas con información que constan en su Informe Anual y de Cuentas 2008.

Servicios en Call Center: Atención Cliente, Venta de productos y servicios, cobranzas, investigación de mercado.

2. **Unísono** se encuentra presente en España, Colombia y Chile en América Latina. Su sede principal está ubicada en Madrid, contando con más de 5.000 empleados, 5 centros en España, 2 en Chile, 1 en Colombia y en el año 2008 facturó más de 83 millones de euros.

Accionistas o grupo controlador: Unísono España. Fundada en junio de 1999, Unísono Soluciones de Negocio ha evolucionado desde una compañía de telemarketing y servicios de call center, hasta configurarse como una de las primeras empresas proveedoras de soluciones de negocio.

Servicios Globales: Telemarketing, Procesos de negocio, Consultoría, Call Center y **Servicios en Call Center:** Servicios de atención al cliente, Resolución de incidencias, Información general, Gestión de Programas de Fidelización, Gestión Comercial, Centro atención a usuarios, Banca telefónica.

Clientes: Unísono atiende una cartera estable de más de 30 clientes entre las que se encuentran las principales empresas referentes dentro de sus sectores de actividad, no encontrándose en fuentes directas de la empresa detalles sobre esta información. En entrevista con Tamara Muñoz²⁰, nos informó de: Orange (telefonía española), Yacom, Ono y Personal (orange móviles).

¹⁹ Resumen Financiero. Informe Anual y de Cuentas 2008. Grupo WPP. Disponible en <http://translate.google.cl/translate?hl=es&sl=en&tl=es&u=http%3A%2F%2Fwww.wpp.com%2F>

²⁰ Presidenta de la FETRACALL.

- 3. Atento** está presente en 17 países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, España, EEUU, Francia, Marruecos, Guatemala, México, Panamá, Perú, República Checa, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela) ocupando la quinta posición en el mercado mundial de Contact Center, uno de los más importantes pilares del Business Process Outsourcing (BPO). Sus datos corporativos de 2008²¹ indican ingresos por 1.306 millones de Euros; ha incrementado sus empleados desde 40.324 el año 2000 a 132.121 en 2008; atiende a más de 400 clientes de diversos sectores en todo el mundo; además de 95 Plataformas en 15 países, 60.714 es el número de puestos de atención, se posiciona así como la tercera mayor empresa de Contact Center del mundo y la líder en los países de habla hispano y portuguesa.

Accionistas o grupo controlador: filial de Telefónica (100% participación accionaria mediante Grupo Atento). Las distintas operaciones del Grupo Telefónica en 25 países, se organizan en torno a tres regiones geográficas: España, Latinoamérica y Europa²², donde actúa mediante las marcas: Telefónica España, Movistar, O₂ y Terra. Además controla otras sociedades mediante las cuales proporciona apoyo en diversas áreas: Telefónica I+D es la compañía dedicada a las actividades de I+D; T Gestiona ofrece servicios de apoyo a la gestión en materia económica-financiera, de administración, gestión de recursos humanos, logística, gestión integral de edificios y servicios; Atento presta servicios de atención al cliente a través de contact centers o plataformas multicanal.

Servicios de Call Center: Atención al Cliente, Ventas Multicanal, Soporte Técnico / Service Desk Es responsable por la relación entre empresas, sus clientes y usuarios, a través de plataforma tecnológica y de procesos que permiten la interacción a través de variados canales de atención.

Clientes: Mc Donald's, Souza Cruz, Zurich, Vivo, Sony, Unibanco.

- 4. Emergia** Se encuentra presente en Europa: España y en Latinoamérica Nicaragua, Colombia, Chile y Estados Unidos. Ofrece servicios en castellano, catalán, inglés, francés, alemán e italiano a través del canal que más se ajuste a las necesidades de sus clientes: web, chat, e-mail, teléfono, sms, virtual agent.

El principal accionista de Emergia Customer Care es la Corporación Financiera Valora, a través de su División Private Equity, la cual inicia sus actividades en 1998 con sede en Barcelona. Su volumen de activos actual es de 140 millones de Euros repartidos entre sus divisiones inmobiliaria, financiera, private equity y la Fundación Corporación Valora. Realiza dos tipos de inversiones: Inversiones financieras: co-invirtiéndose con Mercapital y Vessey en fondos de más de 600 millones de Euros. Inversiones estratégicas: en empresas en las que Valora participa de forma mayoritaria en su accionariado (como es el caso de Emergia Customer Care) o en las cuales co-invierte con socios de referencia del sector financiero como, por ejemplo, La Caixa.

- Valora División Inmobiliaria: posee un total 20 inmuebles, los cuales están arrendados a grupos empresariales tan importantes como El Corte Inglés, Grupo Carrefour, o Caprabo, y además participa en proyectos inmobiliarios significativos dentro de España y el extranjero.
- Valora División Financiera: trabaja conjuntamente con las primeras entidades financieras españolas (Grupo Santander, BBVA y La Caixa) y extranjeras (Merril Lynch y Calyon) en la compra-venta de valores en los principales mercados bursátiles mundiales y en la contratación de productos estructurados.

Servicios: Consultoría, Externalización de procesos empresariales (BPO) y Call Center. **Servicios de Call Center:** Back office, Gestión de contactos (inbound y outbound); Consultoría y mejora de procesos.

²¹ Datos corporativos. http://www.atentochile.cl/content/datoscorporativos_atentochile.mmp

²² http://www.telefonica.com/es/about_telefonica/html/estrucorganiz/estrucgrupo.shtml

Clientes: información de la página corporativa indica que sus clientes se encuentran en distintos sectores económicos siendo el principal telecomunicaciones (36%), seguido del financiero (27%). Aparecen como principales: Bodephone Ono (España), Mediterránea Vida, Nokia Connecting People, World Vision.

5. **Sitel:** En Chile no hay información disponible. Está en 27 países, contando entre ellos: Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, Francia, Colombia, Irlanda, India, Alemana, México, Marruecos, Italia, Países Bajos, Nicaragua, Nueva Zelanda, Nórdicos, América del Norte, Panamá, Filipinas, Portugal, Polonia, Singapur, Reino Unido, EEUU Compañía líder globalmente en Business Process Outsourcing (BPO), atendiendo a 60.000 asociados.

Accionistas o grupo controlador: el socio mayoritario es el holding canadiense Onex Corporation.

Servicios de Call Center: la generación de ingresos, atención al cliente, retención, apoyo técnico, gestión de cobros (colecciones) y back office (procesamiento de tema), con clientes como: Ono, Lan, Telmex.

6. **Multivoice:** Está en Argentina, Chile, Colombia, Perú y EEUU. **Accionistas o grupo controlador:** Affiliated Computer Services (ACS) fue fundado por Darwin Deason en 1988, iniciándose como un procesador de datos bancario. Se expande fuera de esos servicios, cuando suscribió un contrato de outsourcing con Southland Corp. En 1995, ACS se convierte en sociedad anónima y por 1996 en el cuarto mayor comprador de servicios comerciales en los EEUU En 1996 adquiere Unibase y Genix, ampliando el alcance geográfico y sus capacidades BPO/ITO. En 1997 adquiere CDSI, entrando en los sistemas de gobierno y la integración de los mercados. En 1999 gana el ranking FORTUNE 1000.

En 2003 ya está presente en 100 países con su servicio al cliente, convirtiéndose en 2004 en el mayor proveedor de servicios de BPO multidominio en el mundo. En 2005 amplía los servicios de recursos humanos y la salud de consultoría capacidades a través de adquisiciones estratégicas. Para 2008 fortalece la presencia global ITO por ampliar la base de operaciones en Europa y marca presencia internacional. En 2009 amplía las capacidades de atención al cliente a través de su adquisición de Multivoice y e-Services²³.

Servicios Globales: soluciones de Recursos Humanos, IT, Finanzas y Contabilidad, Administración y servicios de atención al cliente de las empresas grandes y medianas. **Servicios de Call Center:** Atención al Cliente

Clientes: en los sectores público y también privado en sectores de comunicaciones, manufactura, comercio minorista, servicios financieros, salud, educación y transporte.

7. **Más cerca:** Al parecer estarían sólo en Chile. Más Cerca S.A. **es una sociedad anónima cerrada, creada en 2004**, con el fin de incursionar en el mercado de servicios de plataforma de multicanal. Sus socios tecnológicos son Sixbell Nekotec Solutions y Nortel. Actualmente emplea más de 600 personas, cuenta con tecnología de clase mundial y más de 700 posiciones operando en distintas plataformas tanto de Inbound, Outbound y Backoffice. Gestiona mensualmente más un millón de llamadas entre todos sus servicios.

Servicios de Contac Center: en toda la gama posible de un contact center: telecobranza, televenta, backoffice de operaciones comerciales, fidelización de clientes, soporte técnico, resolución en primer nivel, servicio de informaciones, atención de mesas centrales, retención de clientes.

²³ Ver http://www.acs-inc.com/pages_exp.aspx?id=512

Clientes: Desde su creación, la empresa experimentó un fuerte crecimiento liderado principalmente por la profundización de su principal cliente (Telefónica Chile), y luego por la incorporación de VTR y otros clientes. La cartera de clientes se ha ampliado a otras compañías de telecomunicaciones, a bancos, empresas de servicios y de consumo masivo, contando entre ellas: Telefónica Chile, VTR, Publiguías, Cemento Melón, Correos de Chile, Movistar, Casa&Ideas, Lafarge Chile, Adimark GFK, Terra, Entel, Lan y Telmex.

- 8. BancoEstado.** Presente en Lota, y fue creado dentro del plan de reconversión de la región impulsado el 2000 y apoyado por el premio asignado a la ciudad en la II Edición del Premio Latinoamericano de Ciudades Digitales. BancoEstado requería de un Centro de Servicios Bancarios, de Comunicaciones y Tecnológico de última generación (Call Center, telefonía e Internet) capaz de cubrir las necesidades de consultas de los más de 8.500.000 de clientes.

Accionistas o grupo controlador: BancoEstado

Servicios de Contac Center: sin información disponible

Clientes: BancoEstado

- 9. DTS:** presente en Santiago de Chile, DTS cuenta con 250 empleados entre Ingenieros, técnicos certificados, operarios y administrativos, laboratorios de calibración, áreas de Ingeniería, dependencias de servicios de Outsourcing de Call Center y la planta administrativa.

Accionistas o grupo controlador: Desarrollo de Tecnologías y Sistemas Ltda., DTS, nace del Joint Venture efectuado entre la Empresa Nacional de Aeronáutica de Chile, ENAER y ELTA Electronics Industries, empresa líder en Israel y el mundo en el campo de la electrónica y la tecnología. Esta asociación se remonta a comienzos de la década de los noventa y tiene fuertes bases en la experiencia acumulada por ambas entidades, que a la fecha ya tenían muchos años de interacción, base que han sustentado la creación de una empresa en el campo de la electrónica y la informática, DTS. En un comienzo trabajó en la provisión de soluciones a medida para las Fuerzas Armadas, específicamente para la Fuerza Aérea de Chile, a través del desarrollo de proyectos militares de gran envergadura en áreas de Mando y Control y Guerra electrónica. Con el final de la Guerra Fría a finales de los años 80, las empresas militares se fusionaron en grandes conglomerados y las alternativas de negocio disminuyeron, por lo que DTS dirigió sus esfuerzos en la búsqueda de alternativas en el área civil.

DTS División APN responde a las necesidades de su compañía, a la cual apoya en el diseño, desarrollo, implementación y soporte de sistemas en tecnologías como: Administración de Infraestructura TI, Infraestructura para Contact Center, Gestión de Atención de Clientes, Voice Recording. Para ello contamos con un selecto grupo de socios tecnológicos que proveen de la mejor tecnología de clase mundial adecuada por DTS a la realidad nacional y con soporte local. Abarca los mercados de Telecomunicaciones, Banca, Retail, Servicio, Tecnología y Minería. Sus socios tecnológicos: alianzas con importantes compañías de nivel mundial, como son LANDesk, Castle Rock, NICE Systems y Genesys Lab.

Servicios Globales: DTS definió su orientación, logrando una sinergia entre su oferta tecnológica militar y civil, lo que se materializa con la creación de tres áreas de negocios: División de Sistemas de Contact Center y CRM, División de Sistemas y Equipos de Autoservicio, División de Sistemas de Defensa y Calibraciones. Desde sus orígenes, DTS ha tenido un fuerte impulso, preferentemente en tres grandes áreas: Tecnologías de Información, Electrónica y Telecomunicaciones.

Servicios en Call Center: Administración de infraestructura (TI), Infraestructura para Contact Center, Voice recording y gestión de atención a clientes.

Clientes: Actualmente DTS cuenta entre sus clientes a las principales empresas del país, a las Fuerzas Armadas chilenas y a importantes compañías latinoamericanas.

10. Entel Call Center. Se encuentra en Santiago de Chile con un plan de inversiones de US\$40 millones destinado a la construcción de una nueva infraestructura y a la renovación de la plataforma tecnológica de punta dio origen al moderno edificio de 12.000 m2 de Entel Call Center. Especialmente diseñado para la operación de servicios de Call Center, cuenta con avanzada tecnología, capacidad para 1.500 posiciones de trabajo y 4.000 agentes. La empresa inició sus operaciones en junio de 2000, e inauguró el edificio corporativo en agosto de 2001, con una infraestructura de telecomunicaciones, basada en redes de fibra óptica y microondas, telepuertos satelitales y otros sistemas utilizados tanto en Chile como en el exterior.

Accionistas o grupo controlador: Entel Call Center S.A. es filial de ENTEL S.A., empresa líder en Chile, con más de 37 años de experiencia en telecomunicaciones. Cuenta con una gama de productos y servicios para la comunicación de personas y corporaciones en Chile y el mundo. La estructura accionaria según datos de la Memoria 2008 es la siguiente²⁴:

Nombre o Razón Social	Acciones al 31/12/08	% Participación
INVERSIONES ALTEL LTDA.	129.530.284	54,76%
AFP PROVIDA S.A.	16.276.434	6,88%
AFP CAPITAL S.A.	14.241.729	6,02%
AFP HÁBITAT S.A.	14.183.643	6,00%
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS CA	13.538.116	5,72%
AFP CUPRUM S.A.	11.339.066	4,79%
INDUSTRIA NACIONAL DE ALIMENTOS S.A.	6.860.033	2,90%
BANCO ITAÚ POR CUENTA DE INVERSIONISTAS.	3.217.139	1,36%
BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A.	2.802.405	1,18%
AFP PLANVITAL S.A.	1.895.097	0,80%
LARRAÍN VIAL S.A. CORREDORA DE BOLSA	1.801.641	0,76%
CELFIN CAPITAL S.A. CORREDORES DE BOLSA	1.721.267	0,73%
Accionistas Minoritarios	19.116.841	8,08%
Total Suscrito	236.523.695	100,00%

Las diversas personas naturales y jurídicas que forman parte del grupo controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Accionistas: ALTEL LTDA			
Grupo Matte	32,07%	Grupo Consorcio	9,61%
Forestal Cañada S.A.	4,15%	Nacional de Seguros S.A.	3,00%
Inversiones El Raulí S.A.	5,20%	Consorcio Financiero S.A.	6,61%
Inversiones Nilo S.A.	6,84%	Grupo Izquierdo Menéndez	8,21%
Bice Vida Compañía de Seguros	1,58%	Los Peumos S.A.	1,96%
Inmobiliaria Ñagué S.A.	2,64%	Inmobiliaria Santoña Ltda.	0,76%
Minera Valparaíso S.A.	2,08%	Inmobiliaria Escorial Ltda.	2,57%
Cominco S.A.	1,14%	Inversiones El Manzano Ltda.	0,59%
Viecal S.A.	0,49%	Andacollo de Inversiones Ltda.	0,51%
Forestal y Pesquera Copahue S.A.	3,35%	Santo Domingo de Inversiones S.A.	0,11%
Forestal Cominco S.A.	0,58%	Andrómeda Inversiones Ltda.	0,73%
Inversiones Coillanca Limitada.	0,37%	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	0,44%
Inmobiliaria Teatinos S.A.	1,18%	Inversiones La Estancia Ltda.	0,23%
Inmobiliaria Canigüe S.A.	1,58%	Inversiones Los Ciervos Ltda.	0,04%
Inversiones Orinoco S.A.	0,79%	Inmobiliaria Estoril II S.A.	0,00%
Patricia Matte Larraín	0,04%	Comercial Marchigue S.A.	0,24%
Eliodoro Matte Larraín	0,03%	Los Boldos	0,02%
Bernardo Matte Larraín	0,03%	María Teresa Valdés Covarrubias	0,02%
Grupo Fernández León	11,84%	Vicente Izquierdo Taboada	0,00%
Inversiones Los Andes Dos Limitada	2,31%	Grupo Gianoli	5,48%
Inversiones Teval S.A.	9,53%	Green S.A.	2,74%
Grupo Hurtado Vicuña	10,64%	Las Bardenas Chile S.A.	2,74%
Inversiones Huilidat S.A.	10,64%		

²⁴ Ver: http://www.123.cl/entelcl2009/pdf/inversionistas/memorias/mem2008_1.pdf

El único socio controlador de la sociedad es INVERSIONES ALTEL LTDA., con 129.530.284 acciones equivalente a 54,7642% de la propiedad de ENTEL. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. Está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S.A. (99,99%) y Almendral S.A. (0,01%).

Servicios de Call Center: Atención a Clientes, Campañas de Venta y Telemarketing, Gestión de Cobranza, Mesas de Ayuda, Internet Contact Center, Soluciones a la Medida de su Empresa.

Clientes: ENTEL, Entel PCS, Embotelladora Andina, Soprole, empresas Lipigas, Megasalud, Consalud, Previred, Mineduc, Cruz del Sur Fonasa, Empresas CMPC, Sodexo Pass.

11. Teleperformance. Se encuentra en 47 países a través de la marca de Teleperformance y otras conocidas marcas locales, sirviendo a más de 70 países, más de 75 mercados, 249 contact centers y 18 ubicaciones nearshore y offshore. Hablando más de 66 idiomas y dialectos, más de 82.700 puestos de trabajo, 18 destinos en alta mar. Teleperformance Chile es una empresa líder en servicios de tercerización de Contact Center y forma parte del grupo Teleperformance que brinda desde 1992 un completo servicio telefónico.

Accionistas o grupo controlador: fundada en 1978, por Daniel Julien (Francia), es una sociedad anónima que cotiza en el / NYSE Euronext Stock Exchange (París / Amsterdam / Bruselas) - Código 5180 (www.euronext.com), alcanzó en 2007 € 1.593 millones en ingresos. El equipo de gestión original, incluyendo a Daniel Julien, y Jacques Berrebi, sigue vigente y ha sido responsable del desarrollo de muchas metodologías de CRM e innovaciones.

Servicios de Contac Center: outsourcing, ventas inbound y outbound, customer services, soporte técnico, soluciones nearshore y offshore.

Clientes: el 33% son empresas internacionales, en distintos sectores: automotriz, servicios financieros, tecnología de la Información, seguros, ISP, telecomunicaciones y sector público. La empresa no otorga más detalle de sus clientes, en Tamara Muñoz en entrevista indica que cuentan entre ellos: Vodafone y Ono (España).

12. Prego Se encuentra presente en Chile y EEUU. El proyecto Prego pertenece al grupo Angelini y nace como intención del grupo de fusionar la experiencia de varias de sus empresas y proyectarla como herramienta hacia otras empresas. El Grupo Angelini participa en el rubro de Sistemas de Información por medio de Sigma, una filial de Inversiones Siemel que desarrolla y provee software y aplicaciones computacionales y otorga soporte técnico para hardware. Prego es una filial de Sigma que entrega servicios de contactos telefónicos (Call Center), focalizado principalmente en la venta de productos y servicio al cliente. **Los Servicios de Call Center:** atención al cliente, mesa de ayuda, control de calidad, fidelización, telecobranza, telemarketing, televenta.

13. Soex Servicios de Call Center: Cobranza, Atención a Clientes, Venta y Telemarketing.

Clientes: BancoEstado, Itaú, Banco Boston, MetLife, Universidad Las Américas, Universidad Silva Henríquez, Universidad SEK, Universidad Alberto Hurtado, Parque El Sendero, Hites, Farmacias Cruz Verde, Torwell, ENAC.

14. Nuevo Concepto Tiene 400 posiciones y enfocada al área de telemarketing y tele venta. El año 2003, nace "Nuevo Concepto Ltda.", empresa especializada en servicios de Call & Contact Center.

Servicios de Call Center: Inbound: Mesa de ayuda, Atención y Reclamo; Mesa Central; Líneas 600, 700,800; Televenta; Iv. Outbound: Televenta; Telemarketing; Laboratorios de ventas; Fidelización; Enriquecimientos de Bases de Datos; Telecobranza; Encuestas y estudios de Mercado.

Clientes: importantes empresas nacionales e internacionales, en las áreas de: Bancos, Financieras, Aseguradoras, Retail, Telecomunicaciones.

EMPRESAS NO ASOCIADAS A ACEC

1. **Hispanic Global:** Está en Chile y EEUU **Servicios de Call Center:** telecobranza, mesa de ayuda, servicios especiales, telemarketing, atención a clientes, campañas de venta.

Clientes: Seguros Interamericana, ENTEL, Telefónica, Johnsons, Worldlink Solutions, Carexpress, BancoEstado, Netline, Dish Networks, Hispa Nexo.

2. **Sur Asistencia:** En Chile desde 1989 como una empresa especializada en asistencia en viaje, hoy día es la compañía líder en asistencia y servicio de call center en el país. Emplea a 350 operadores, de los cuales 50 son multilingües, otorgando un promedio de 6.000 asistencias mensuales. Filial de Mapfre, la empresa aseguradora española, la cual tiene presencia en América, Asia, Europa y África.

Accionistas o grupo controlador: Fundación Mapfre (España)

Servicios de Call Center: Asistencia en Viaje, Asistencia al Hogar, Asistencia en Carretera, Servicios de call center Inbound/Outbound, Riesgos Especiales, Tercera Edad.

Clientes: ofrece su amplio portafolio a clientes corporativos -compañías de seguros, fabricantes y concesionarios de automóviles, bancos, Isapres, empresas de telefonía, entre otros- y particulares.

3. **ABG** se encuentra presente en todo Chile. ABG nació en el año 1991 con el propósito de brindar a las empresas servicios y soluciones integrales en las áreas de computación, informática y comunicaciones. Hoy clasifica sus servicios en las áreas informática, servicios de ingeniería y capacitación.

Clientes: nxo indumotora, hp invent, Entel PCS, Telmex, Megasalud, Tricot, Tecsa, Enjoy, Tecnos, Intergrade, Undurraga, Fluor, Agfa, Indumotora, Ecom S.A., Securia, Sixbell, Concha y Toro, IBM, Constructora Fe Grande, Lan, Corona, Beltech, ConSalud, RedMarket, Hites, IBM

4. **Konecta** está en España, Portugal, Marruecos, Argentina, Chile e Inglaterra, con una plantilla de 12.298 personas (en 2008) distribuidas en 21 centros de trabajo, con una edad media de 30 años y siendo el 77% mujeres.

Accionistas o grupo controlador: Grupo Konecta, formado por empresas especializadas en la externalización de procesos de negocio en el ámbito de los servicios globales, marketing, empleo y consultoría. En 2008 su facturación consolidada fue de 263 millones de euros. El Grupo Konecta fue constituido en 1999, hoy es **líder español en el sector BPO**. Estos servicios son prestados a través de sus distintas compañías: Konecta BTO, Konecta Marketing, Konecta Consultoría, Konecta Empleo ETT, Punto Form y Konecta Seeker.

Servicios de Call Center: Outsourcing, Empleo, Marketing y Consultoría

Clientes: Grupo Konecta cuenta con una importante cartera de clientes (sobre 400 empresas), entre los que se encuentran las principales compañías españolas en distintos sectores: financiero, seguros, servicios, sanidad, telecomunicaciones y administración pública.

5. **Contacto:** Servicios de Call Center: Integración a Procesos de Negocios del cliente, desarrollo e implantación de soluciones con incorporación de tecnologías de comunicaciones; Servicios Remotos de Telefonía IP; Plataformas de Contact Center multicanal; Plataformas de Call Center; Televentas y Cobranzas ; Fidelización y Retención de Clientes ; Agendamientos; Servicio de Atención de Clientes ; IVR entrantes y salientes; Asesorías en construcción, habilitación, equipamiento y soluciones tecnológicas de Call y Contact Center.; QAC-Quality Assurance Control :Auditorías de procesos de Call y Contact Center, especialmente, en procesos de calidad y grabaciones; Administración, almacenamiento y rescate del certificado digital de transacción (grabación de comunicación del ejecutivo de call center / cliente final)

Clientes: Servicio Agrícola Ganadero–SAG, Laboratorios Chile, Laborum, Gasco, Falcon Management, Hospital Militar, Parque del Sendero, Mecaniza Logística y Distribución²⁵

6. **Orsan:** Se encuentra presente en todo Chile. Los accionistas son el Grupo de Empresas ORSAN, conglomerado de empresas de servicios comerciales y financieros que cuenta con más de 25 años en el mercado de la asesoría de riesgo y financiera a más de 1.500 empresas nacionales a lo largo de todo el país de distintos sectores, convirtiéndose en su socio estratégico.

Servicios de Call Center: mesa de ayuda, atención de clientes, atención de reclamos, mesa de ayuda, recepción de requerimientos, mantención de bases de datos, agendamiento de visitas; Telemarketing; Encuestas; Gestión de Cobranzas.

Clientes: Anectis, Red Comercio, Assetes, Telmex, Lápiz López, supermercados mayoristas ALVI, HP, Royal & Sunalliance, Telefónica Empresas, Movistar, Indumotora, BancoEstado, DIN, AVNI.

7. **Oracle:** Se encuentra presente globalmente con oficinas en todos los continentes y casi todos los países, es una empresa de Servicios Globales en el área de la informática (software) aplicada a la gestión de empresas en diversas áreas. Uno de sus servicios son los call center. Fundada en junio de 1977, producto de la sociedad en Softwerw, Development Laboratories (SDL) de los ingenieros de Silicon Valley que trabajaron en el proyecto "Oracle" durante dos años para la CIA.

Servicios Globales: productos adquiridos, oracle enterprise manager, oracle on demand, oracle database, tecnologías relacionadas, oracle consulting, oracle fusion middleware, empresas en crecimiento, oracle university, oracle applications, oracle support, oracle financing. Entre sus servicios están programas computacionales para call center.

Clientes en Chile:

- Agrofruta Ltda.
- Avon Chile
- Bazuca.com
- Cargill
- Compañía Cervecerías Unidas S.A. (CCU)
- Compañía Sudamericana de Vapores S.A. (CSAV)
- Consorcio Financiero
- COPESA S.A.
- Correos de Chile
- Inmobiliaria Parques y Jardines S.A.

²⁵ <http://www.e-mvm.cl/contacto.php>

- INP - Instituto de Normalización Previsional
- Laboratorios Maver
- Ministerio de Hacienda
- Ministerio de Hacienda - Dirección de Presupuestos Sistema de Información para Gestión Financiera del Estado (SIGFE)
- Nufarm Américas
- Servicio de Registro Civil e Identificación
- Sociedad Chilena de Derecho de Autor (SCD)
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles
- Supermercados Santa Isabel
- Telefónica Del Sur
- Tesorería General República de Chile
- Tigre

8. **Transcom (servicios): Presente en 29 países con 75 oficinas.** Es una empresa sueca instalada en Chile en agosto de 2009²⁶, específicamente en Santiago y Concepción contratando 550 empleados, que provee BPO entregando soluciones rentables optimizando la eficacia y la calidad para nuestros clientes. Con CRM y soluciones de CM, Transcom también proporciona la consulta de CRM, la traducción y la interpretación, y servicios legales. Entrega servicio de Call Center.

Servicios de Contac Center: entrega soluciones rentables BPO optimizando la eficacia y la calidad para sus clientes en las áreas de captación de clientes, la retención y el cuidado de Cliente, desarrollo y la Deuda de colección de Crédito de soporte técnico compran la colección de crédito Internacional Se especializó servicios (el CM) Trabajos internos de oficina servicios Legales. Estudios del mercado e inteligencia CRM.

Clientes: presta servicios a una amplia gama de sectores de industria incluyendo telecomunicaciones, la industria financiera, viajes y ocio, utilidades y venta al por menor/bienes de consumo a mas de 120 clientes globalmente en 30 lenguas.

9. **Tata Consultancy Services BPO Chile S.A. Ex Comicro:** El grupo Tata, fundado en 1868, es uno de los conglomerados industriales más grandes de la India, además del rubro tecnológico, tiene negocios en hotelería, siderurgia, finanzas, consumo, maquinaria pesada, productos químicos y automóviles, entre otros.

En Chile está presente a través de las subsidiarias: TCS Inversiones Chile Ltda. Directa, e indirectas, Tata Consultancy Services Chile S.A., Tata Consultancy Services BPO Chile S.A., Syscom S.A., Custodia de documentos Interés Limitada²⁷. Desarrollaron el área de servicios y se asociaron en TCS con Comicro, líder en el mercado de los procesos de cheques. Pero TCS tiene presencia global en más de 42 países, contando con 143,000 de los mejores asesores de sistemas de información líderes mundiales. Registra ingresos por 6.0 mil millones de dólares para el año fiscal que termina el 31 de marzo de 2009.

Accionistas o grupo controlador: Comicro fue comprada en noviembre del 2005 por la trasnacional india Tata.

Servicios de Call Center: Tata Servicios de Consulta es los servicios informativos, soluciones de negocio y la organización de externalización que entrega resultados a negocios globales.

²⁶ El Mercurio, 23/08/09

²⁷ Ver: www.tcs.com

Clientes: en el mundo el grupo atiende globalmente diversos sectores, tales como banca y servicios financieros, energía y recursos naturales, sector público, atenciones de salud, alta tecnología, seguros, manufacturas, servicios de información, retail, turismo y transporte.

En Chile Tata-Comicrom atiende a BCI, Banco Penta, Altec Santander, Seguros Interamericana, Chilena Consolidada, Ripley o Puerto Lirquén. También se adjudicó el contrato para gestionar la campaña de información Transantiago Informa en junio del 2006, destinada a entregar información a los usuarios del transporte público cuando este se inició.

No hay informaciones sobre:

- **Syngenta**
- **Evalueserve**
- **Sintrcall**
- **Banco Santander**
- **I-line**
- **Pro-valores**

Anexo 2

GLOSARIO

Disponible en http://www.acec.cl/Acec_2008/

ACD (Automatic Call distributor): Sistema que incorpora ventajas funcionales y de información para call centers, tales como distribución de llamadas entrantes, encolamiento de llamadas, etc. También provee información de gestión en tiempo real e histórico para determinar la eficiencia y eficacia operativa del call center.

ACW (After call work) Trabajo que se realiza en forma posterior a una llamada o transacción de entrada. Incluye a menudo llenando formularios o la realización de llamadas de salida necesarias para terminar la transacción. El agente no puede recibir otra llamada hasta que termina la operación.

Adherencia (%) Es el porcentaje de tiempo que el agente estuvo atendiendo llamadas o disponible para atender llamadas del total de tiempo de teleoperación.

Agente, Teleoperador o Ejecutivo de Atención Término general utilizado para las personas que atienden llamadas entrantes o realizan llamadas de salida en un call center.

Análoga Transmisión o conmutación telefónica que no es digital.

ANI (Automatic Number Identification) Identificación automática de número. Servicio suministrado por una compañía de servicio telefónico mediante el cual se puede identificar el número que realizó una llamada.

Ausentismo (%) Es el porcentaje de personal que no se presenta al turno de trabajo de un servicio o campaña, respecto al total de personal con jornada programada.

Atraso (%) Es el porcentaje de horas de desfase entre la hora de ingreso planificada y la hora de ingreso real, respecto al total de horas planificadas.

Benchmarking Técnica utilizada para comparar productos, servicios y procesos con los de otras organizaciones, para identificar nuevas ideas y oportunidades de la mejora.

Browser. Navegador Programa utilizado para acceder a las páginas de Internet.

Canal de contacto con el cliente (Customer Contact Channel) Un medio de entrar en contacto con el cliente (por ejemplo teléfono, sitio Web, etc.).

Call Blending Intercambio automático de llamadas de entrada y de salida en un mismo servicio o call center.

Carga de trabajo Es el producto del (tiempo medio de conversación + tiempo medio de trabajo posterior a la llamada) x volumen de llamadas, durante un período de tiempo determinado.

Carga de Troncales Carga que transportan las troncales. Incluye el tiempo de demora y tiempo de conversación.

Carrier (Portador) Una compañía que proporciona los circuitos de telecomunicaciones. Los portadores incluyen a las compañías locales del teléfono y a abastecedores interurbanos.

Contactabilidad (%) Es la cantidad en porcentaje de contactos sobre el total de registros de la BDD.

Costo por llamada Es un indicador que se calcula dividiendo los costos totales de la prestación de un servicio (fijos y variables) por la cantidad de llamadas atendidas totales en un período del tiempo dado.

CTI (Computer Telephony Integration)

Integración entre telefonía y computación. Software, hardware y programación necesaria para integrar las computadoras y los teléfonos de manera que puedan funcionar en conjunto sin discontinuidades y en forma inteligente.

CMS (Call Management System) Sistema Administrador de Llamadas. Software que suministra un juego de herramientas para recopilar, analizar y procesar información referente entre otras al desempeño y productividad, de los servicios de un Call Center.

Digital Uso de un código binario —números 1 y 0— para representar información.

Discado manual Técnica de operación de servicios outbound en la cual el teleoperador debe digitar el registro que intentará contactar para poder realizar la llamada de salida. Bajo esta modalidad el sistema no discrimina las llamadas que son derivadas al teleoperador.

Discado asistido Técnica de operación de servicios outbound en la cual el teleoperador debe aceptar un registro que es ofrecido por el sistema para realizar la llamada de salida. Bajo esta modalidad el sistema no discrimina las llamadas que son derivadas al teleoperador.

Discado Predictivo Técnica de operación de servicios outbound en la cual el discado se basa en un algoritmo que permite predecir el tiempo de duración de las llamadas, selecciona y deriva a los Teleoperadores sólo las llamadas contestadas por voz humana de acuerdo a la programación establecida. Minimiza los tiempos disponibles del teleoperador.

Discado progresivo Técnica de operación de servicios outbound en cual el sistema realiza las llamadas de salida inmediatamente cuando el o los teleoperadores quedan en estado disponible. Bajo esta modalidad el sistema deriva a los Teleoperadores sólo las llamadas contestadas por voz humana de acuerdo a la programación establecida.

DNIS (Dialed Number Identification Service) Es una cadena de dígitos que la red telefónica pasa al ACD, que identifica el número digitado al realizar una llamada.

Efectividad (%) Es la cantidad en porcentaje de contactos efectivos sobre el total de contactos.

Enrutamiento inteligente de llamadas (Intelligent Call Routing) Un mecanismo para transferir llamadas a individuos o grupos específicos dentro de un centro telefónico, que tiene un criterio definido relacionado con factores como el valor de la persona que llama, la razón de la llamada y la habilidad del empleado a quien podría ser transferida.

Enrutamiento basado en las habilidades Capacidad del ACD que combina las necesidades específicas de un cliente con un agente que cuenta con las habilidades necesarias para atender la llamada.

Enrutamiento Condicional Capacidad del distribuidor ACD de encaminar las llamadas conforme a las condiciones vigentes. Se basa en sentencias de programación del tipo “si- entonces”.

Estado Auxiliar de trabajo Estado del agente en el cual no está atendiendo llamadas ni disponible para ello, utilizado para describir actividades como reuniones, descansos, etc. Cuando los agentes están en un modo auxiliar, no pueden recibir llamadas de entrada.

Estado de trabajo "no disponible" Estado de trabajo de los agentes utilizado para identificar un modo no relacionado con la atención de llamadas telefónicas.

Estado del agente Modo de trabajo en que se encuentra el agente (tiempo de conversación, trabajo posterior a la llamada, no disponible, etc.)

Estado disponible Estado de los agentes que se han registrado en el distribuidor ACD y que están a la espera de la recepción de llamadas.

Éxito (%) Para los servicios outbound es la cantidad en porcentaje de contactos exitosos sobre el total de contactos efectivos. También se puede medir como la cantidad de contactos exitosos sobre el total de registros de la base de datos. Para los servicios Inbound es la cantidad de llamadas exitosas sobre el total de llamadas atendidas.

Éxitos por hora Indicador de efectividad de servicios inbound y outbound que resulta de dividir la cantidad de éxitos logrados sobre las horas de teleoperación utilizadas.

Fidelización del Cliente (Customer Fidelization) Acción comercial que trata de asegurar la relación continuada de un cliente con una empresa, evitando que sea alcanzado por la competencia. Es un objetivo fundamental del marketing de relaciones.

Front end Aplicación que se despliega en la pantalla del agente para proporcionar un servicio.

Gateway (Entrada) Un servidor dedicado a proporcionar el acceso a una red (Traductor de protocolos)

Grupo de agentes También denominado grupo de división, grupo de entrada, grupo de cola o grupo de habilidades. Conjunto de agentes que comparten habilidades, tales como capacidad de atender servicios de información, reclamos, etc.

Grupo de troncales Grupo de troncales relacionadas con un único dispositivo periférico y que por lo general, se utilizan para un propósito compartido.

Grupos de enfoque (focus group) Entrevista personal con un pequeño grupo de individuos a la vez. Los datos generados dependen más de una discusión en grupo que de respuestas individuales.

Help Desk (Mesa de ayuda) Función que concentra los requerimientos de soporte relacionados generalmente con los sistemas computacionales y de comunicaciones, de un grupo de usuarios internos y/o externos, con el propósito de asignar tareas para generar soluciones.

Hora ingreso real Hora en que el agente efectúa el marcaje en el sistema de control de acceso para identificar su entrada al recinto.

Hora ingreso programado Hora programada para que un agente efectúe el marcaje en el sistema de control de acceso para la entrada al recinto, de acuerdo al turno asignado.

Hora de salida real Hora en que el agente efectúa el marcaje en el sistema de control de acceso para identificar su salida del recinto.

Hora de salida programada Hora programada para que un agente efectúe el marcaje en el sistema de control de acceso para la salida del recinto, de acuerdo al turno asignado.

Horas trabajadas programadas Horas de trabajo programadas para un agente, condicionado a un turno. (Hora de salida programado – Hora de ingreso programado) Se mide por agente o por grupo de agentes, diaria, semanal o mensualmente.

Horas pagadas reales Son todas aquellas horas que por condición de contrato son consideradas para pago, pudiendo estar ser mayor o igual a las horas trabajadas reales.

Inbound En la operación de un call center se define como la actividad de atención de llamadas recibidas.

Ingreso por minuto Corresponde al precio que alcanza el minuto descontando los porcentajes asociados al incumplimiento de indicadores contractuales. Se puede calcular como la división entre los ingresos totales por la cantidad de minutos totales atendidos.

Intentos por registro Es la cantidad de llamadas realizadas por registro recorrido.

ISP (Internet Service Provider) Proveedor de servicios de Internet.

ITG (Internet Telephony Gateway) Tecnología para la integración de los Centros Telefónicos e Internet.

IVR (Interactive Voice response) Unidad de respuesta de voz que permite a quien realiza la llamada telefónica interactuar a través del uso del teclado del teléfono o de la voz. Cuando la unidad IVR está integrada con computadoras con bases de datos, los clientes pueden interactuar con esas bases de datos para verificar información (por ejemplo, saldos de cuentas) y realizar transacciones (por ejemplo, hacer transferencias entre cuentas).

LAN (Local area network) Red de área local. Es un sistema de red que cubre una extensión geográfica relativamente pequeña. Se caracteriza por tener velocidades de datos relativamente altas y tasas de error bajas.

Línea de enlace Circuito privado que conecta dos distribuidores ACD o centrales PBX en un área amplia.

Login Estado que identifica a un agente ingresado en el sistema telefónico y que durante el intervalo de medición se encuentra en una posición (detectado por el ingreso de su único PIN) y con algún estado no disponible o efectivo para la atención de una llamada.

Logged out Estado que identifica un agente reconocido por el sistema de telefonía, pero durante el intervalo de medición no se encuentra conectado en la aplicación de telefonía.

Llamada También denominada "transacción" o "contacto con el cliente". Término que se refiere a las llamadas telefónicas, llamadas de video, llamadas en la Web y otros tipos de comunicaciones.

Llamada Recibida Llamada de entrada sin importar si fueron atendidas o abandonadas.

Llamada atendida. Llamada que se puso en la cola de un split/skill y que fue contestada por un agente de ese split/skill.

Llamada abandonada Llamada en que el abonado cuelga antes de recibir respuesta desde un agente. Puede ponerse en la cola de split o un VDN antes de ser abandonada.

Llamadas abortadas Número de llamadas que fueron abandonadas dentro de los segundos definidos contractualmente para el cálculo del nivel de servicio.

Llamada realizada Llamada que fue portada por un troncal y que se completó durante el período especificado.

Llamada bloqueada Llamada que no puede conectarse inmediatamente debido a la falta de disponibilidad de circuitos ó porque el distribuidor ACD está programado para bloquear el acceso a la cola mientras el número de llamadas supere el límite definido.

Llamadas en Hold Número de llamadas que fueron puestas en retención al menos una vez por el agente.

Llamadas desconectadas Cantidad de llamadas que en un período determinado fueron desconectadas mientras eran portadas por el VDN.

Llamadas abandonadas en Hold Total de llamadas que fueron desconectadas mientras eran portadas por el agente y éste se encontraba en estado retención.

Llamadas en la cola Cantidad de llamadas que se localizan en la cola hasta que el sistema distribuidor automático de llamadas la transfiera a un agente disponible.

Llamadas excedentes (Desborde) Llamadas direccionadas en la misma red o entre redes, y se refiere al traspaso de un grupo a otro, ya sea agentes o ACD.

Llamadas atendidas o realizadas por Hora Hombre Es la cantidad de llamadas atendidas o realizadas por el agente respecto tiempo total de teleoperación.

Middleware Software que media entre diversos tipos de hardware y el software en una red, de modo que puedan funcionar juntos.

Minutos por posición Es la cantidad de minutos totales de atención respecto las posiciones ocupadas por servicio o campaña en hora cargada.

Modem Dispositivo que actúa como mediador electrónico entre el teléfono y el computador, convirtiendo las señales análogas en señales digitales y viceversa a través de una línea telefónica.

Monitoreo (Control de calidad) Mecanismo que permite evaluar cualitativamente el manejo de llamadas.

Nivel de Atención (%) Es un indicador que se utiliza para medir la calidad de atención cuantitativa de los servicios Inbound. Se calcula de acuerdo a las siguientes fórmulas:

* Nivel de atención 1: Llamadas atendidas/ Llamadas recibidas.

* Nivel de atención 2: Llamadas atendidas/ (Llamadas recibidas – Llamadas abandonadas antes de los 5 segundos).

Nivel de Servicio (%) Es un indicador que se utiliza para medir la calidad de atención cuantitativa de los servicios Inbound, también denominado "factor de servicio telefónico" o TSF. Es el porcentaje de llamadas entrantes que se responden antes de transcurrido un plazo específico. Se calcula de acuerdo a las siguientes fórmulas:

* Nivel de servicio 1: Llamadas atendidas antes de x segundos/ Llamadas recibidas.

* Nivel de servicio 2: Llamadas atendidas antes de x segundos/ (Llamadas recibidas – Llamadas abandonadas antes de y segundos).

* Nivel de servicio 3: Llamadas atendidas antes de x segundos/ Llamadas atendidas.

Nivel de servicio contractual Es aquel nivel de servicio establecido en el contrato con el cliente y que no necesariamente coincide con la fórmula general de nivel de servicio.

Nivel de abandono (%) Es un indicador que se utiliza para medir la calidad de atención cuantitativa de los servicios Inbound. Se calcula de acuerdo a las siguientes fórmulas:

* Nivel de abandono 1: Llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas.

* Nivel de abandono 2: (Llamadas abandonadas- Llamadas abandonadas antes de 5 segundos)/ (Llamadas recibidas – llamadas abandonadas antes de 5 segundos).

Outbound En la operación de un call center se define como la actividad de realización de llamadas de salida.

Outsourcing Utilización de los servicios especializados de un tercero que cuenta con la infraestructura para representar a la empresa solicitante ante su mercado en la ejecución y recepción de llamadas.

Password Clave o código personal que permite el libre acceso a un sistema.

PBX (Central telefónica privada) Sistema telefónico situado en las instalaciones de un cliente, el cual permite atender y realizar llamadas.

Productividad Operativa Indicador gestión de recursos humanos que determina cantidad de tiempo atendido por los agentes respecto al total de tiempo trabajado. Se calcula dividiendo el Tiempo de atención por Tiempo de teleoperación y se puede medir en minutos/HH o en %.

Productividad facturable Indicador de gestión que determina la cantidad de tiempo facturable por los servicios respecto al total de horas de trabajo. Se calcula dividiendo el Tiempo facturable por el Tiempo de Teleoperación y se puede medir en minutos/HH o en %.

Pronóstico Cuantitativo de tráfico Compuesto por el pronóstico de llamadas y tiempo medio de duración. Se basa en técnicas estadísticas para pronosticar eventos futuros.

Posición Arrendada Posición entregada al cliente con o sin dotación de recurso humano para su utilización y administración.

Ráfaga de llamadas Peaked Call Arrival. Incremento eventual de llamadas más allá de lo presupuestado.

Reconocimiento de voz (Speech Reconition) Capacidad de un sistema de procesamiento de voz para descifrar palabras y frases.

Red amplia (WAN) La conexión de computadoras múltiples a través de un área amplia, usando normalmente circuitos de datos digitales.

Red digital de servicios integrados (ISDN) Evolución de la red telefónica hacia una red universal capaz de soportar gran variedad de servicios.

Red privada Red compuesta por circuitos para el uso exclusivo de una organización o un grupo de organizaciones afiliadas.

Red telefónica pública (PSN) Red telefónica pública que provee la capacidad de interconectar cualquier hogar u oficina entre sí.

Redistribución de la cola Cambio en los umbrales o valores límite del sistema, que permite direccionar las llamadas que esperan ser atendidas por un agente, a otro grupo con una cola menor o con agentes disponibles.

Reintentos Porcentaje de clientes que llaman más de una vez en un período determinado.

Registro efectivo Número de registros recorridos o terminados de una base de datos que se logró contactar con el objetivo de contacto de la campaña o servicio, de acuerdo a la definición de contacto efectivo del servicio.

Registro no efectivo Número de registros recorridos o terminados de una base de datos que NO se logró contactar con el objetivo de contacto de la campaña o servicio.

Registro exitoso Número de registros recorridos o terminados de una base de datos que alcanzaron el objetivo comercial del servicio o campaña. Puede ser contacto, venta, encuesta, etc.

Registros Contactados Número de registros recorridos o terminados de una base de datos que se logró comunicación con una voz humana. Dependiendo del objetivo de la campaña los buzones de voz pueden ser considerado o no en la definición.

Registro No contactado o Sin Contacto Es aquel registro que se intentó contactar y sólo se logro contacto con una máquina. Dependiendo del objetivo de la campaña los buzones de voz pueden ser considerado o no en la definición.

Registros recorrido Número de registros barridos de una base de datos que fue procesado y que generó al menos una llamada.

Registros terminados Número de registros contactados efectivamente o llamados equivalente al número de veces acordado (intentos) y que no serán llamados nuevamente.

Registros válidos Número de registros de una base de datos que cumplen con los requisitos para ser recorridos (numeración y objetivo de la campaña).

Remuneración Fija Corresponde al pago equivalente a una unidad fija asignada de hora, semana o mes, considerando todos los adicionales asignados por contrato.

Remuneración variable Corresponde al pago equivalente a una unidad variable asignada de acuerdo a las metas negociadas entre Trabajador y la empresa.

Saludo Automático Saludo pregrabado de los agentes que se reproduce automáticamente cada vez que ingresa una llamada.

Script Guión estructurado que se utiliza para guiar y estandarizar el diálogo telefónico.

Servicio Exclusivo Servicio en que tanto las posiciones como los recursos humanos se destinan en exclusiva a un solo cliente.

Servicio Compartido Servicio en que tanto las posiciones como los recursos humanos pueden destinarse a más de un cliente.

Software de administración de personal Permite administrar y organizar los programas de trabajo, registrando el desempeño en tiempo real de personas y grupos.

Split Grupo de extensiones que recepciona llamadas con fines especiales de un modo eficiente y eficaz en función de los costos. La llamada a los split llegan a través de una o varias troncales.

Skill Atributo que se asigna a un agente ACD. Los skill del agente pueden entenderse como la capacidad de un agente con un determinado conjunto de habilidades, para atender llamadas.

Tarificador Conocido también como CAS (Call Accounting System). Software diseñado para rastrear llamadas tanto de salida como de entrada, registrando información referente a su origen, costo, destino, hora de inicio y hora de término.

Tiempo medio de operación Es el tiempo promedio en segundos para todas las llamadas atendidas o realizadas, desde que la llamada ha sido asignada a un agente hasta que finaliza la atención o gestión del cliente, incluyendo el tiempo de trabajo posterior a la llamada.

Tiempo medio de abandono Es el tiempo promedio para todos los clientes que abandonaron las llamadas mientras esperaban ser atendidos por un agente.

Tiempo en Hold Tiempo total asociado a llamadas que estuvieron en estado retención por el agente.

Tiempo Out Tiempo total asociado a las llamadas de salida.

Tiempo Back office Tiempo asociado a actividades administrativas que son necesarias para la prestación de servicio Inbound o outbound que no implican necesariamente atención telefónica.

Tiempo de conexión o login Unidad de tiempo que mide la permanencia de un agente conectado al sistema (generalmente en horas).

Transferencias Número de llamadas transferidas a un agente u otro servicio durante un período dado.

Tiempo de teleoperación u horas hombre Es la sumatoria de horas conectadas al sistema más aquellas en las que no se registra conexión y que fueron destinadas para labores o actividades que también deben ser remuneradas.

Tiempo efectivo Es el tiempo total que un agente permanece atendiendo llamadas o dispuesto para atender o gestionar llamadas.

Tráfico Unidad que se calcula multiplicando las llamadas por el promedio de duración de éstas.

Troncal También denominada "línea", "línea de conmutación" o "circuito". Circuito telefónico que enlaza dos sistemas de conmutación.

Tiempo capacitación Tiempo auxiliar destinado para la capacitación del agente, durante o fuera de la jornada de trabajo.

Tiempo en descanso Tiempo auxiliar destinado para que el agente descanse durante su jornada de trabajo.

Utilización o rotación de posiciones Corresponde a la cantidad en porcentaje de horas que en promedio las posiciones fueron utilizadas, respecto el total de horas potenciales (24 horas), en un período de tiempo determinado.

Velocidad promedio de respuesta (ASA o TME) Cantidad promedio de tiempo en que un abonado espera en la cola antes de conectarse con un agente. Corresponde a la demora total dividida por el número de llamadas atendidas.

VDN (Nº de directorio de vectores) Acceso principal para el tratamiento de la llamada. Número de extensión que permite que las llamadas se conecten a un vector para un procesamiento.

Anexo 3

Estructura del Proceso de Contratación

Fuente: FETRACALL, Autodiagnóstico Global de Call Center.

