

Aplicabilidad de la regulación laboral vigente al rubro del *contac center* en Paraguay – 2020

Applicability of the labor regulation in force to the contact center business in Paraguay – 2020

Aplikavilidad regulación rehegua ojeipurúva umi laboral ojehecháva rubro kontak senter Paraguaípe ary 2020 – pe

Selva Alejandra Morales Sanabria* <https://orcid.org/0000-0002-5238-5948>

Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

Como citar:

Morales Sanabria, S. A. (2023). Aplicabilidad de la regulación laboral vigente al rubro del *contac center* en Paraguay – 2020. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativas*, 2(1), 120–141.

Resumen

La finalidad de este trabajo de investigación fue analizar la normativa vigente en el fuero laboral aplicados al rubro del *Contac center*, describiendo los requerimientos en lo que hace al ámbito laboral, para de alguna manera, dilucidar si en el Paraguay se cuenta con una regulación legal que apoye y provea sostén jurídico a esta industria. Siendo un campo de estudio relativamente novedoso y el Paraguay, un actor que viene incursionando en el sector con posterioridad a otros países de la región. Se creyó conveniente realizar una revisión de la experiencia internacional respecto a su manera de normar el trabajo en los *Contac centers* y obtener de ellos una visión más amplia de lo que se debería o no legislar, de lo que compete o no tutelar al Estado. En este sentido, se reparó en el hecho de que, si bien la creciente industria tiene sus efectos más impactantes en países como España, en Latinoamérica se ha convertido en una opción económica muy atractiva tanto como fuente de ingresos de divisas y creación de puestos de trabajo para los países en desarrollo o subdesarrollados como el Paraguay, siendo así una interesante disponibilidad de mano de obra a bajo costo para los países clientes o contratantes del servicio. Se realizó el estudio con base a las empresas dedicadas al *Contac center* o *call center* en la modalidad de la tercerización o subcontratación de sus servicios. Si bien se reconoce la existencia de otras modalidades de trabajo coexistentes en el negocio. Considerándose que el sector tiene características propias que generan requerimientos únicos, se delineó el marco jurídico en el que están contenidos observándose tanto lo existente en Paraguay como en otros países referentes de la región.

Palabras claves: *Contac Center*, Normativas, Experiencia Internacional, Tutela del Estado.

Abstract

The purpose of this research work was to analyze the current regulations in the labor jurisdiction applied to the field of Contact Center, describing the requirements regarding the labor field, in order, in some way, to elucidate if Paraguay has legal regulation. that supports and provides legal support to this industry. Being a relatively new field of study and Paraguay, an actor that has been entering the sector after other countries in the region. It was considered appropriate to carry out a review of the international experience regarding the way in which work in contact centers is regulated and to obtain from them a broader vision of what should or should not be legislated, of what the State is responsible for or should not protect. In this sense, it was noted that, although the growing industry has its most impactful effects in countries like Spain, in Latin America it has become a very attractive economic option both as a source of foreign exchange income and creation of jobs. work for developing or underdeveloped countries such as Paraguay, thus being an interesting availability of low-cost labor for the client or contracting countries of the service. The study was carried out based on companies dedicated to the contact center or call center in the modality of outsourcing or subcontracting of their services. Although the existence of other coexisting work modalities in the business is recognized. Considering that the sector has its own characteristics that generate unique requirements, the legal framework in which they are contained was outlined, observing both what exists in Paraguay and other leading countries in the region.

Keywords: Contact Center, Regulations, International Experience, State Protection.

Autor correspondiente: abog.selvamorales@gmail.com

Recibido: 03/08/2022. Aceptado: 15/11/2022

 Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia Creative Commons

Ñemombyky

Ko tembiapo amohu`áva`ekuépe ahechaukáta investigasión rupive mba`éichateipa oñehesa`yijova`erâ umi normativa ohechauk`va pe fuero laboral ojeaplikáva pe rubro kontak Senter rupive. Ha avei oñegueñohêta ha ojehechaukáta umi requerimientos oipurúva pe rubro kontak Senter, ikatu haguâicha ojehecha mba`éichapa hina oî ñande Léi Guasúpe umi regulasionkuéra oñe`êva ha ohechaukáva mba`éichapa oñemopy`enda ha omomba`e umi Juridiko Industriare oñe`êva Paraguái. Ha`e peteî kuaarâ ipyahúva ñande retâ Paraguái pe avei ohechauka mba`éichapa oî ambue Tetâme oîva ñande ykére. Oje`e ojejapova`erâ peteî ñehesa`yijo ikatuhaguicha ojehecha mba`éichapa ojejapo pe tembiapo ára ha ára kontak Senter ikatuhaguicha ojejuereko umi mba`e ikatúva hina ojelegisla terâ ndojelegislaiva`erâ. Ñane retâ omomba`éva terâ oñangarekóva. Kóva ohechauka umi Industriakuéra hetave oîha imbaretéva ambue tetâ hérava España. Avei ohechaKuaa Latinoamerikape mba`éichapa ojeipuru ojejuereko ha iñembaty hagûa umi ingreso divisakuéra rehegua ha mba`éichapa ome`ê tembiapio umi tetâ oî pe iñekonomiakuéra mbytépe terâ ivateve upéva apytépe oî Paraguái. Kóva ome`ê peteî servisio sa`í oñehepyme`ê pirapire tetânguérape , ávape , okontratavape umi servisio. Ojejapo umi ñehesa`yijo umi empresa ome`êva servisio kontak Senter ko`áva ojapo hembiapo empresa ter-serisada rupive. Avei ojeikuaa oî ambue tembiapo ha oguerekoha karasterstikas imba`eteéva ohechaukáva umi rekerimiento imba`eteéva. Ojehechakuaa pe marko Juridiko ojeipurúva ñane retâme ha avei Tetâ ambue oîva ñande ykére.

Ñe`êkuaarâ: Kontak Senter, Normativakuéra, Esperienza Internacional, Tutela ñane Retámegua.

1. Introducción

Transcurrida la primera mitad del siglo veinte, empresas de los más diversos mercados fueron incursionando en el mundo de los centros de llamadas o *Call centers*, incluyéndolos dentro de su propia estructura como centros operativos nuevos; es decir, como una nueva unidad de negocio integrada y añadida a lo que ya estaba previamente funcional y establecido. Algunas de estas empresas -con el paso del tiempo- hicieron evolucionar sus centros operativos especializándolos, pero otras optaron por transformar toda su estructura en empresas abocadas a ofrecer el servicio a terceras empresas (tercerizadoras). Hubo también un grupo de *Call centers* que apareció más tarde como *outsourcing* o tercerizadoras del servicio -también denominadas subcontratadoras- desde su origen y no como resultado de transformaciones internas de otras empresas. Estas fueron incrementando progresivamente su oferta de servicios hasta convertirse en lo que hoy se conoce como *Contac center* o centros de contacto.

El tercer grupo -objeto de este estudio- en las actualidades el que marca el dinamismo internacional de la industria conformando un sector multinacional que promueve inversiones, empleo y estándares en diversos países. La tercerización aparece fuertemente relacionada con el dinamismo del mercado y su segmentación y protección. Este crecimiento conlleva la reacción de gobiernos y organizaciones de la sociedad a nivel internacional con respecto de las ganancias y pérdidas de empleo, servicios públicos e intromisiones incontroladas en la esfera privada, precariedad legal del trabajo, organización de trabajadores, creación de información sobre los individuos y manejo discrecional de la misma son las facetas contenidas en el segmento estudiado y que generando incipientes regulaciones públicas -normativas específicas para el sector- influyen en el desarrollo de la industria.

Las regulaciones estatales o legislación aplicable son aparentemente los lazos más débiles en la suma de procesos de esta industria y eso se debería a que las leyes y normas constituyen aún una tendencia incipiente. Se trata de un ámbito reciente en la estructura de este sector, que gozó durante prácticamente todo su desarrollo en los años del siglo veinte de una falta de intervención regulatoria por parte de los gobiernos y además con muy pocas implicaciones de su fuerza de trabajo para organizar estructuras sindicales o reglamentar el espacio productivo. Se ha de considerar que la

significativa expansión de la actividad de los *Contac centers* nacionales y transnacionales localizados en la región y particularmente en Paraguay en los últimos años, dan cuenta de fenómenos que permiten abordar las transformaciones de las instancias estatales, visualizando este rol regulador de las actividades económicas y constituyendo, por un lado, una importante fuente de trabajo en países en desarrollo como el Paraguay y por el otro, una oportunidad de negocio interesante para las grandes empresas e industrias extranjeras debido principalmente, a los bajos costos.

Conviene al respecto distinguir las dos modalidades del servicio que coexisten en Paraguay: los *Call centers* y *Contac centers* propios de las empresas que las requieren y las empresas tercerizadoras de la gestión, que brindan servicios a empresas nacionales y/o extranjeras *offshore*. Principalmente a las tercerizadoras es que se hace referencia cuando se menciona la expansión de esta actividad tan dinámica. Paraguay, como uno de los más nuevos participantes en este particular escenario económico internacional, ha incursionado con ventajas competitivas tales como la mano de obra barata y los tributos fiscales favorables para los inversionistas.

El *Contac center* se ha convertido en los últimos años en una importante fuente de trabajo, principalmente para el sector joven de la población. Entre los años 2010 y 2020 se ha evolucionado de los primeros establecimientos con limitada tecnología y cantidad de teleoperadores a contar en el país con el establecimiento de diez grandes *Contac centers* y la convergencia de ocho de estos en una Cámara Paraguaya de Contac Center y BPO (por sus siglas en inglés, se refiere al soporte operativo de *backoffice*) la que desde su conformación ha trabajado en el fortalecimiento del sector. El principal mercado de Paraguay es el hispanohablante, pero la meta es poder ingresar fuertemente en el mercado de Brasil y de Estados Unidos.

Con este crecimiento positivo, lógicamente sobrevienen situaciones más o menos complejas en el ambiente y el relacionamiento laboral que deben ser atendidas por el Estado a través de las regulaciones legales vigentes, citando tan solo como ejemplos, las altas exigencias para la contratación y permanencia en los puestos operativos versus las remuneraciones y descansos permitidos o la imperiosa necesidad de salvaguardar la información de los clientes del cliente de las tercerizadoras y sus correspondientes consecuencias legales ante la contravención a este pacto.

2. El derecho aplicable a las relaciones de trabajo en los *Contac Centers*

2.1. En el Fuero Laboral

La legislación laboral vigente en Paraguay de manera general tutela los derechos básicos fundamentales de todo trabajador y contiene normativas específicas para ciertos segmentos de la población laborante, como lo son la de empleados públicos, el personal de blanco y el cuerpo docente. Hace mención de las medidas de seguridad y los descansos obligatorios en las tareas que implican riesgos para la salud, establece muy especialmente los derechos de las mujeres embarazadas/lactantes y garantiza, así mismo, la igualdad de oportunidades ante iguales capacidades sin distinción alguna de género. Mantiene una absoluta coherencia con la Constitución de la República al incluir normas como las que hacen referencia al principio de la discriminación positiva por medio de la inclusión obligatoria en la fuerza laboral de personas con capacidades especiales.

Por el principio de prelación de las leyes, estipulado constitucionalmente en el art. 137 se incorpo-

ran al derecho positivo nacional los tratados internacionales firmados y ratificados por el Paraguay. De manera principalísima se reconocen los Derechos Humanos (DD.HH.) en cuyo compendio se hallan los atinentes al trabajo, a las relaciones laborales, a los trabajadores, siendo el trabajo como tal la expresión del derecho a la subsistencia honesta. En este contexto se ubican el trabajo, las relaciones laborales y sus naturales controversias, de los trabajadores y empleadores del rubro del *Contac center* entre sí y de ellos con el Estado.

El Dr. Jorge Cristaldo menciona que los Principios del Derecho Laboral, según Américo Plá Rodríguez, son el protector, el de irrenunciabilidad, de continuidad, de la primacía de la realidad, de razonabilidad, del rendimiento y de la buena fe. También lo serían el de la indemnidad ya que el trabajador no debe sufrir perjuicios materiales o morales a causa del trabajo, la asunción del riesgo empresario, las presunciones favorables al trabajador, etc. En materia laboral y previsional el principio más importante es el principio protector, protectorio o tuitivo, además del de irrenunciabilidad, ambos contenidos en el artículo 86 de la Constitución de la Republica: “*La ley protegerá el trabajo en todas sus formas y los derechos que ella otorga son irrenunciables*”.

Sigue diciendo el mencionado autor, que el principio protector es el que orienta el derecho del trabajo, puesto que no es el principio de igualdad el que lo inspira, sino que responde a la necesidad de amparar a una de las partes de esta relación contractual, la parte más vulnerable, el trabajador. A diferencia del derecho común en el derecho laboral, la prioridad es de esta protección de una de las partes de manera a lograrse una igualdad sustantiva y real entre los sujetos de la relación laboral. En otras palabras, el derecho laboral o del trabajo responde al propósito de nivelar desigualdades, como bien decía Couture que: “*El procedimiento lógico de corregir las desigualdades es el de crear otras desigualdades*”.

El principio de la irrenunciabilidad está avalado por la jurisprudencia paraguaya en cuanto a su vigencia e importancia. Al decir de Hernainz Marquez, la irrenunciabilidad debe entenderse como la no posibilidad de privarse voluntariamente, con carácter amplio y por anticipado, de los derechos concedidos por la legislación laboral. La irrenunciabilidad puede expresarse como la imposibilidad jurídica de privarse voluntariamente de una o más ventajas concedidas por el derecho laboral en beneficio propio, entendiéndose no solo las ventajas establecidas en la ley sino también en otras fuentes jurídicas. Ahora bien, el Derecho aplicable al *Contac center* propiamente trasciende las fronteras del ámbito laboral. Al considerarla en su integralidad, pueden separarse a grandes rasgos las esferas que hacen al campo del Derecho Civil -Derecho de Contratos- donde se incluye a la maquila, a los contratos de servicios y a los diversos contratos con proveedores de todo tipo, por citar los más comunes.

Lo que ocupa este trabajo se circunscribe a los trabajadores y sus normativas de tutela. En principio, por tanto, se limita a lo dispuesto por el derecho laboral y se hace la acotación de que al definir trabajador del *contac center*, se incluye no solo a los operadores de primera línea y *backoffice*, sino también a los mandos medios en las figuras de coordinadores, supervisores, capacitadores y otros similares subiendo en la escala de mandos hasta donde el propio Código Laboral determina dentro de su aplicación. En este sentido, el artículo 23 determina que no están sujetos a esta tutela los directores, gerentes, administrativos y otros ejecutivos que, por su carácter de representantes de la empresa, la importancia de sus emolumentos, naturaleza del trabajo y capacidad técnica, gozan de notoria independencia en su trabajo, mientras que en todos los casos que predominen los elemen-

tos de subordinación se aplican las disposiciones del código.

La Ley 6339/19 modifica parcialmente el Código de Trabajo y regula el contrato de trabajo a tiempo parcial que aplicable a los teleoperadores. Contempla el trabajo de los mismos cuando sus horas semanales van de 16 a 32 en total. Por supuesto que la ley no es exclusiva del sector y está pensada para otros rubros también, pero de alguna manera permite la contratación por menos tiempo de trabajo en el *call center*. No obstante, se ha de observar más adelante, en el marco legal, que hace recaer sobre la empresa contratante completar el costo de enfermedad y maternidad.

2.2. En el Fuero Civil

El Código Civil o Ley 1183/93 contempla en su Libro III De los Contratos y otras Fuentes de Obligaciones, al Contrato de Servicios y lo define como la locación de servicios. “*Los derechos y obligaciones de los empleadores y trabajadores derivados del contrato de trabajo se regirán por la legislación laboral; y los derivados del ejercicio de las profesiones liberales, por su legislación especial.*” C.C. art. 845.

Profesiones liberales son aquellas actividades personales en la que impera el aporte intelectual, el conocimiento y la técnica. Son desarrolladas por personas naturales con título académico de educación superior en instituciones autorizadas. Tienen la particular característica de que la remuneración de quienes las ejercen no está subordinada en relación de dependencia, es decir no cobran un salario en los términos del Código Laboral, sino que su remuneración se realiza mediante el pago de honorarios. El profesional liberal puede exigir el precio por su trabajo o servicio, aunque no hubiere mediado ajuste, siempre que tales actividades fueren de su profesión o modo de vivir y si hubiere tarifa o arancel se aplicarán estos; en su defecto, se estará a lo que fije el juez. En líneas generales se utiliza para los altos mandos en tanto que los teleoperadores, *backoffice* y otros de igual rango, están sujetos a las condiciones del contrato laboral.

La Ley de Maquila o Ley 1064/97 “De Maquila” y su reglamentación por medio del Decreto 9885/00 constituyen el marco jurídico de esta modalidad de subcontratación de producción y de servicios, incluida la industria del *Contac center* como tercerizadoras de sus servicios. El primer requisito para acogerse a su tutela, independientemente que se trate de una persona física o jurídica, es la de estar habilitada para realizar actos de comercio y solicitar la aprobación de un programa de maquila de exportación. Transpolado exclusivamente al rubro de que interesa a este trabajo, permite al *Contac center* instalarse en cualquier parte del territorio nacional con la única limitación de desarrollo urbano y cuestiones medioambientales.

El *Contac center* maquila servicios y opera en Paraguay, en general bajo las modalidades de “Subcontratación” -cuando la empresa maquiladora nacional es propietaria de las instalaciones, maquinarias, equipos, ejerciendo su propia administración y control o de “Maquila pura” cuando las matrices extranjeras proveen de todo el equipamiento administrativo y técnico, tecnología, capacitación, entre otros, inclusive financiamiento y administración, proveyendo el maquilador el servicio por el cual cobra. Las modalidades de contrato que pueden ser utilizadas en caso de adquisición de equipamientos para las unidades de producción son el Contrato de Compraventa, el Contrato de *Leasing* y el Contrato de Comodato.

El aspecto fiscal que prevé la norma, opera en función de ofrecer al contratante ventajas que la hagan más atractiva a sus ojos. En este sentido, establece un sistema de cuentas corrientes, admisión temporaria, maquilado y devolución al exterior previo cálculo de mermas y desperdicios, también cancelación de la admisión temporaria; estructura las empresas maquiladoras como centros de costos de producción, y autoriza a las maquiladoras a vender parte de su producción en el mercado nacional con un límite del 10 % adicional al volumen exportado en el último año, con la exigencia de mantener el mismo control y normas de calidad que aplican para sus productos de exportación.

Por la Ley de Protección de Datos o Ley 1.682/01 que reglamenta la información de carácter privado, toda persona tiene derecho a recolectar, almacenar y procesar datos personales para uso estrictamente privado, se entiende que las fuentes públicas de información son libres para todos y toda persona tiene derecho al acceso a los datos que se encuentren asentados en los registros públicos. Se considera lícita la recolección, almacenamiento, procesamiento y publicación de datos o características personales, que se realicen con fines científicos, estadísticos, de encuestas y sondeos de la opinión pública o de estudio de mercados; siempre que en las publicaciones no se individualicen las personas o entidades investigadas y se prohíbe dar a publicidad o difundir datos sensibles de personas que sean explícitamente individualizadas o individualizables. A este efecto, se consideran datos sensibles los referentes a pertenencias raciales o étnicas, preferencias políticas, estado individual de salud, convicciones religiosas, filosófica o morales, intimidad sexual y, en general, los que fomenten prejuicios y discriminaciones o afecten la dignidad, la privacidad, la intimidad doméstica y la imagen privada de personas o familias.

Y si bien el *Contac center* asentado en Paraguay se regula por la normativa nacional, en el momento de intercambiar información sensible de clientes de otros países, se enfrenta a desencadenar una serie de controversias con efecto dominó sumamente negativos para él y su cliente, aunque fuera en jurisdicción extranjera y como bien se mencionó, desacreditándolos internacionalmente. Es lógico, por tanto, que recaiga sobre los hombros del teleoperador la enorme responsabilidad de resguardar doblemente la información a la que accede debido a sus funciones. Al respecto del incumplimiento por parte del trabajador, se contempla en la normativa sanciones que van desde el despido justificado en lo laboral hasta la indemnización por daños y perjuicios en el fuero civil.

3. La solución de controversias laborales surgidas en el *Contac Center* en Paraguay

Los conflictos entre trabajadores y empleadores privados en el Paraguay no suscitaron interés al Estado hasta pasada la segunda mitad del siglo pasado. En el año 1943 se creó por Decreto del Poder Ejecutivo, el Instituto de Previsión Social IPS, instituyéndose el seguro social obligatorio para todos los trabajadores dependientes del sector privado. Finalmente, en 1961 por Ley 729 se promulgó el Código del Trabajo y por Ley 731 del mismo año el Código Procesal del Trabajo y ambos entraron a regir al año siguiente. Esta es propiamente la normativa laboral aplicable al *Contac center* y a cualquier otra relación de trabajo dependiente. No existe hasta la fecha del presente estudio, una ley específica en Paraguay que norme las relaciones laborales ni de ninguna otra índole en el rubro del *Contac center* o *call center*.

Sobre la solución de conflictos, muchos casos menores se solucionan pacíficamente por gestión administrativa ante la Dirección del Trabajo, sin embargo, la mayoría de los conflictos complejos de alta cuantía o simples y de baja cuantía, hacen recurrir al interesado ante la justicia en el fuero

laboral, donde se promueven acciones individuales o colectivas. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social cuenta con una oficina de intermediación extrajudicial para los casos de controversias entre empleados y empleadores, donde de manera voluntaria las partes pueden acordar arreglos a sus controversias. No siendo de cumplimiento obligatorio, es común que las empresas no se presenten a las audiencias o incluso que, presentándose, no se sientan compelidos a buscar un acuerdo amistoso, en la confianza de que difícilmente el trabajador incurra en gastos ante la instancia judicial pertinente.

En los últimos años se puede percibir sin embargo el incremento de las causas laborales, impulsados en alguna medida por las nuevas tendencias sociales de hacer uso del derecho a reclamar, del uso de las redes sociales como medidas de denuncia y presión, de la profesionalización y especialización de abogados en el fuero laboral. Las disputas legales contra los *Contac center* pocas veces han llegado al estrado judicial y están relacionadas con despidos injustificados y reclamo de indemnizaciones principalmente. De ordinario estas compañías cuentan dentro de su cultura organizacional la política de gestionar el relacionamiento con valores como la empatía, el trabajo en equipo y la calidad. Esto se debe a que, si bien se respetan las reglamentaciones nacionales, el negocio del *Contac center* se maneja internamente de acuerdo a estándares internacionales como requisito *sine qua non* para mantenerse como proveedores de las transnacionales.

4. La experiencia de otros países referentes de la región

La comunidad internacional con el particular conjunto de países referentes del rubro en Latinoamérica, sigue “reconociendo” derechos específicos para este sector en crecimiento y con una población mixta compuesta mayoritariamente por jóvenes. En algunos de estos países se ha llegado incluso a regular de manera puntual cuestiones como las condiciones del ambiente y las relaciones laborales que se consideran aceptables para el trabajo en los *Contac centers*. Así, por ejemplo, se establecen normas con relación a la capacitación y contraloría de los trabajadores o que la empresa debe capacitar periódicamente a sus empleados brindando a toda una información homogénea relativa a sus tareas.

Asimismo, que el empleador puede auditar el cumplimiento de la labor mediante escuchas de las llamadas que cada empleado realiza o recibe del cliente, pero que, en caso de hacerlo deberá informarlo individualmente al inicio de la relación laboral. Sobre las condiciones del lugar de trabajo, se regulan aspectos del medio ambiente tales como la iluminación, la temperatura, la humedad, la presión sonora, la altura de los techos, el metraje mínimo y los lugares de descanso de los establecimientos en los cuales se desarrollan este tipo de actividades. Se regulan también los tiempos de pausa entre llamadas y se prohíbe la simultaneidad de llamadas al mismo teleoperador.

En estas legislaciones se encuentran aspectos relativos al puesto de trabajo de cada empleado, estableciendo la ubicación y distancia entre el trabajador, su pantalla y otros instrumentos de informática, la separación entre los puestos de trabajo, las características que deben tener las sillas y mesas de trabajo, así como la necesidad de proporcionar vinchas a los empleados. Limita las jornadas laborales por día siendo los descansos remunerados, es decir, incluidos dentro del límite de la jornada. Constituyen, sin duda, un avance social en la dinámica la economía mundial; pero no por ello se ha de asumir que todos los países vinculados al rubro contemplan de manera específica lo atinente al sector en sus legislaciones. Básicamente, los países que ofrecen la tercerización de

servicios del *Contac center* y *call center* utilizan una de las dos modalidades legales disponibles para trabajar: o regulan de manera especial lo referente a los trabajos y trabajadores del rubro por medio de leyes o decretos, o se subsumen en las normativas generales ya vigentes.

A continuación, la experiencia de algunos países de la región respecto a la regulación del *Contac center*:

4.1. Regulación laboral del *Contac Center* en Chile

En febrero del 2019 el Congreso en Chile, promulgó una ley del *Contac center* que modifica el código laboral de fondo y en la que se establece la obligación de incorporar en el contrato de trabajo respectivo, todas las operaciones por las cuales el trabajador percibe remuneraciones fijas o variables, las que deben ser acordadas por las partes, resguardando el hecho de que deben construirse con base a parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar, prohibiendo imponer al trabajador el cumplimiento de metas, servicios o tareas que no cumplan tales condiciones, ni aún bajo promesa de la entrega de bonos o premios especiales. Impone a las empresas que se encuentran exceptuadas del descanso dominical y festivos, el deber de fijar los turnos respectivos con una anticipación de por lo menos una semana, de manera que comiencen a regir en la semana o período siguiente.

Así menciona que “Se regirán por las normas del presente Capítulo los contratos de trabajo cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por la vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador, denominado centro de contacto o llamadas”.

El contrato de trabajo debe contener las estipulaciones comunes a todos los contratos contempladas en el Código del Trabajo: lugar y fecha, identificación de las partes, fecha de nacimiento e ingreso del trabajador, descripción de las funciones, monto y forma de pago, duración de la jornada de trabajo y horario, plazo del contrato y lo demás que las partes acuerden, con la incorporación de todas las operaciones por las cuales el trabajador percibe remuneraciones fijas o variables que deben ser acordadas por las partes.

La ley estipula que los trabajadores de un *Contac center* o *Call center* que estén sujetos a conexión continua tendrán derecho a una pausa mínima de diez segundos entre cada atención. Asimismo, tendrán derecho a descansos por un total de treinta minutos durante el día, los que serán planificados en acuerdo con el empleador y no podrán ser de duración inferior a diez minutos. Los trabajadores que lleven 6 meses prestando servicios en forma continua podrán realizarse exámenes médicos preventivos anuales, con el objetivo de detectar de forma temprana enfermedades profesionales asociadas a la actividad en la cual se desempeñen, disponiendo que el tiempo que se emplee en la realización de estos será considerado como trabajado para todos los efectos legales.

Los tiempos de descanso y los que los trabajadores empleen en ir a los servicios higiénicos no podrán significar una baja en las remuneraciones. Se considera tiempo trabajado para todos los efectos legales. Con respecto a las condiciones ambientales, entrega a un reglamento su regulación,

incluidas la seguridad y salud en el trabajo que deberán cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas y remite a otro reglamento la determinación de las condiciones físicas y ergonómicas en que deben prestar servicios los trabajadores regidos por este capítulo, así como los exámenes preventivos que deberán realizarse periódicamente. Un detalle no menor se refiere a que las claves que usa el trabajador para la conexión y que son una herramienta de trabajo, secretas y personales. Si el empleador vulnera esta norma, se podrá recurrir al tribunal laboral. En Chile, por tanto, los trabajadores del rubro están amparados por el Código de Trabajo y por la Ley 21.142 que incorpora en el Código de Trabajo el Contrato de Teleoperadores.

4.2. Regulación laboral del *Contac Center* en Argentina

En marzo de 2019 se publicó en el Diario Oficial la Ley 21.142, que incorpora en el Código del Trabajo el contrato de teleoperadores. Dicha Ley entró en vigencia el día 1 de septiembre de 2019. Se define en ella el contrato de trabajo de teleoperadores como “aquellos cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador denominado centro de contacto o de llamadas”.

Las características especiales del contrato de trabajo son, sin perjuicio de la obligación de contener las estipulaciones mínimas generales del artículo 10 del Código del Trabajo en el que se establecen requisitos especiales que deberán cumplir las remuneraciones variables, así como también los comprobantes de pago de remuneraciones que se emitan. Las empresas que desarrollen labores que exijan continuidad, deberán fijar los turnos con al menos una semana de anticipación. Los trabajadores de un centro de contacto sujetos a conexión continua, tendrán derecho a descansos especiales entre llamados y durante la jornada diaria, alterando la distribución de la misma y reduciendo el tiempo efectivo de trabajo.

El Ministerio del Trabajo es el responsable reglamentar lo atinente a las condiciones ambientales, de seguridad, salud, a las condiciones físicas y ergonómicas en que estos trabajadores deberán prestar servicios, así como derecho a realizarse exámenes preventivos anualmente. Sobre las claves para utilizar los sistemas de conexión, la Ley las regula como una herramienta de trabajo, secreta y personal de cada trabajador, agregando que la vulneración a esta disposición se conocerá de acuerdo con el procedimiento de tutela del Código del Trabajo.

Otra norma que desde mucho antes -2014- fue lograda en Argentina para el rubro es el Convenio Colectivo de Trabajo que inicialmente aplicó en la Provincia de Córdoba, pero que en el año 2015 extendió su aplicación a las provincias de Chaco, Salta, Tucumán, San Luis, Mendoza, Provincia de Buenos Aires y Capital Federal mediante una resolución del Ministerio de Trabajo. Tal es el Convenio Colectivo 688/14 que en su artículo 2 dice: “Este convenio será de aplicación a todos los trabajadores que se desempeñen en relación de dependencia en empresas radicadas en el territorio de la Ciudad de Córdoba que dediquen su actividad a la explotación de los servicios de contactos para terceros, enumerando a modo de ejemplo las siguientes actividades: recepción de solicitudes, reclamos y/o denuncias de clientes/usuarios, recepción de consultas sobre información de productos o servicios, realización de encuestas de diversos contenidos, contactos

de fidelización de clientela, gestión de las relaciones entre las empresas y sus clientes, venta y/o cobranza de productos/servicios, servicios relacionados con soporte tecnológico mesa de ayuda, investigaciones de mercado, atención de redes sociales, carga de datos, servicios de post venta, encuestas, estadísticas, censos, entre otras”.

Estableció las condiciones sobre la duración de las jornadas de trabajo, los descansos -35 horas continuas por cada semana de trabajo y durante la jornada de trabajo el equivalente al 7,7 % del tiempo total fraccionado hasta en dos pausas-, las condiciones de trabajo en células, capacitación a los trabajadores como un derecho de ellos y una obligación del empleador, provisión de equipos y elementos de trabajo por parte del empleador, categorización de funciones, establecimiento de salarios básicos para cada categoría y sus variables obligatorias u otros pagos; así también, contempló lo referente a licencias médicas, las vacaciones, otras licencias especiales como de estudio, matrimonio, etc. La asociación gremial y un artículo sobre solución de controversias denominado “Paz Social” donde las partes avienen a solucionar pacíficamente sus disputas

4.3. Regulación laboral del *Contac Center* en Uruguay

Uruguay tiene regulada la actividad laboral en los *Contac center* desde el 2008, cuando por Decreto Presidencial amplía el alcance del acuerdo logrado en el Grupo de los Consejos de Salarios Número 19 «Servicios Profesionales, Técnicos, Especializados y aquellos no incluidos en otros grupos», subgrupo 19, «Prestación de servicios telefónicos» capítulo «*Call Centers*», convocados por Decreto 105/005 de 7 de marzo de 2005, dándole un carácter nacional. Sus normas tendrán carácter nacional y se aplicarán a todos los trabajadores dependientes de todas las empresas que componen el sector, entendiéndose por tales a las empresas que prestan servicios de atención telefónica a terceros, por cuenta y orden de los mismos, brindándoles su infraestructura y personal propios.

De manera específica desde el 2012, por Decreto 147 -aún vigente a la fecha y con una modificación en el año 2017 que amplió su aplicación incluyendo a los estamentos gubernamentales- reguló las condiciones de trabajo en *Call centers* definiendo expresamente su ámbito de aplicación a las empresas “*cuyo giro de actividad es la prestación de servicios a través de un Centro de Atención Telefónica a terceros, por cuenta y orden de los mismos, brindándoles su infraestructura y personal propios*”.

Bien explican el contenido de la norma en su página oficial los expertos Dr. Juan Orticochea y Dr. Leonardo Slinger, de lo que se puede destacar que sobre las condiciones relativas al medio ambiente de trabajo, se regula en primer lugar las que deben reunir los establecimientos en los que se desarrollen este tipo de actividades señalando que deberá existir en ellas una iluminación mínima de 300 LUX que deberá caer perpendicularmente sobre los equipos informáticos, evitando reflejos y encandilamientos. La temperatura ambiente deberá ser de 20 a 26 grados centígrados en invierno y de 20 a 24 en verano y a su vez, la temperatura del piso no deberá ser inferior a los 4 grados. La humedad relativa ambiente deberá mantenerse entre 44 % y 50 %. La velocidad del aire no deberá superar los 0,2 m/s. La presión sonora nunca deberá sobrepasar los 55 dBA.

La altura mínima desde el piso al techo deberá ser de 3 metros. Deberán contar con una superficie mínima de 2 metros cuadrados y un cubaje mínimo de 10 metros cúbicos por persona que permanezca en el local, aunque previendo algunos casos excepciones con menor altura y cubaje. En

cuanto a los puestos de trabajo de los empleados, se establece que los mismos deben contar con una pantalla y demás equipos informáticos a una distancia de los ojos de entre 50 y 75 centímetros, siempre con un protector no espejado. La posición del teclado, pantalla, ratón y dispositivos de comunicación deberá ser de una distancia tal que no exijan un movimiento de cabeza mayor a los 60 grados y todos estos dispositivos deberán encontrarse ubicados en un radio no mayor a 65 cm de cada lado, tomando como centro los hombros del trabajador; el teclado debe ser de características ergonómicas o en su defecto contar con un soporte para apoyar la muñeca.

En los laterales de cada puesto deberán instalarse dispositivos separadores, tales como paneles o pantallas. Las sillas deberán permitir la regulación en altura, contar con apoyabrazos, apoyo lumbar y contar con al menos cinco ruedas y para los empleados que los soliciten deberán ponerse a disposición apoya pies. Los equipos deberán colocarse sobre mesas de bordes redondeados y con una altura de entre 62 y 74 cm, una profundidad mayor a 60 cm y un ancho de 1 metro y debajo de la mesa la altura libre debe ser mayor a 65 cm y la profundidad libre mayor a 58 cm. Es responsabilidad del empleador así mismo, poner a disposición de cada empleado una vincha de uso personal adecuada para la actividad a desempeñar, así como instruirle en su uso y mantenimiento. Cuando estas sean entregadas a otro trabajador deberán, previamente, ser higienizadas y desinfectadas. El empleado será responsable por el buen uso de las mismas y deberá reponerla en caso de extravío o destrucción voluntaria.

En los lugares de trabajo se deberá contar con dispensadores de agua potable fría y caliente para permitir el preparado de infusiones. Los empleados podrán tener en su mesa de trabajo, recipientes debidamente autorizados por el empleador, con agua u otras bebidas. Se deberá contar con áreas de descanso adecuadas para facilitar el descanso tanto visual como físico del teleoperador y promover actividades que tiendan a contrarrestar las consecuencias de la posición sedentaria. La empresa deberá disponer la capacitación periódica de los trabajadores entregando información relativa a las tareas homogéneas para todos los empleados. El empleador podrá auditar el cumplimiento de la labor de los empleados mediante escuchas de llamadas que estos realizan o reciben del cliente, pero en caso de hacerlo deberán informárselo a cada trabajador al inicio de la relación laboral.

Sobre las pausas entre llamadas, determina que deberá haber un espacio de tiempo de 7 segundos entre llamada y llamada, si no fuera posible hacerlo, se deberá escalar a la Comisión Bipartita de Seguridad y Salud en el trabajo de cada empresa determinando las medidas alternativas. En ningún caso se deberá permitir que le ingresen al teleoperador dos llamadas al mismo tiempo. Sobre el tiempo de trabajo y descanso, el Decreto reduce la jornada laboral para este sector estableciendo un límite de trabajo semanal de 30 horas en seis días de trabajo, las jornadas de hasta 6 horas y 30 minutos diarios, con un descanso intermedio de 10 minutos, siendo estos descansos siempre remunerados, es decir, se incluyen dentro del tiempo de trabajo de la jornada. Se podrá redistribuir la jornada del sexto día, en cuyo caso los restantes días no podrán exceder de 7 horas y 30 minutos diarios de jornada laboral.

5. Riesgos laborales relacionados con el *Contac Center*

El contenido de los convenios colectivos y de las posteriores normativas especiales relacionados con las condiciones de trabajo en los *Contac centers* y *call centers* surgió a partir de los diversos inconvenientes que los trabajadores del sector fueron teniendo en el transcurso de los años y cuyas

respuestas o soluciones no eran uniformes para todos los afectados y que en algunos casos inclusive resultaron con efectos negativos a largo plazo para ellos. Lo que hace a derechos especiales relacionados con cuestiones como los permisos especiales en casos de estudio.

5.2. Riesgos en la salud por causa de enfermedades a nivel físico

Se conoce en el sector de los *Contac centers* o *call centers* que los teleoperadores pueden llegar a desarrollar diversas enfermedades relacionadas con su gestión.

1. **Enfermedades causadas por vibraciones y por la mala postura:** como los trastornos de músculos, tendones, huesos, articulaciones, vasos sanguíneos periféricos o nervios periféricos: Tenosinovitis de la estiloides radial debida a movimientos repetitivos, esfuerzos intensos y posturas extremas de la muñeca. Tenosinovitis crónica de la mano y la muñeca debida a movimientos repetitivos, esfuerzos intensos y posturas extremas de la muñeca. Bursitis del olécranon debida a presión prolongada en la región del codo. Síndrome del túnel carpiano debido a períodos prolongados de trabajo intenso y repetitivo, trabajo que entrañe vibraciones, posturas extremas de la muñeca o una combinación de estos tres factores.

Es importante como medida preventiva, un buen diseño ergonómico del puesto de trabajo, teniendo en cuenta la mesa o superficie de trabajo, la silla, el teclado, el atril y el reposapiés

2. **Dificultades auditivas:** ocasionadas en cierta medida por el mal estado de los *headsets* o vinchas, pero fundamentalmente por el ambiente ruidoso en el que se desarrolla la tarea. Esto se debe principalmente a la falta de espacio entre posiciones que obliga a todos a gritar para poder realizar su trabajo.

Se suma el hecho de que por lo general en los establecimientos no existen salas de descanso adecuadas o estas son reemplazadas por una cocina donde hay televisores con fuerte volumen, fomentando el griterío constante.

3. **Problemas en la vista y pérdida progresiva de la visión:** por el uso continuo de pantallas de computadora. Por la posición incorrecta de la misma o la incorrecta intensidad de la iluminación en la pantalla obligando a forzar la vista durante varias horas al día. Los Incorrecta ubicación del equipo informático y accesorios. Los síntomas de la fatiga visual son el lagrimeo, la pesadez de párpados, el escozor ocular, el aumento del parpadeo, la visión borrosa, cefaleas. Siempre que sea posible, como medida preventiva será preferible una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por sí sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas.

No colocar la pantalla ni de frente ni de espaldas a las ventanas, sino colocarla de forma perpendicular a las mismas para evitar deslumbramientos y reflejos. Ubicar los puestos de trabajo de forma tal que los ojos del trabajador no queden situados frente a una ventana o frente a un punto de luz artificial que le puedan producir deslumbramientos directos. Evitar las variaciones bruscas de luminancia dentro de la zona de trabajo, entre esta y su entorno inmediato para evitar desequilibrios de luminancia en el entorno visual del trabajador, por lo que no deben existir niveles de iluminación muy diferentes.

- 4. Consecuencias en la voz:** Según un estudio realizado en Argentina, *“Las consecuencias de la sobrecarga del uso de la voz impactan sobre la salud del trabajador, pero también sobre la calidad de los contenidos comunicados, que se traducen en que el cliente receptor reciba menor cantidad de palabras, volúmenes disminuidos y mala articulación”*, explicó Claudia Díaz, especialista fonoaudióloga. Las alteraciones de la fonación comprenden desde la dificultad para producir sonidos al tratar de hablar, hasta cambios en el tono o calidad de la voz, que puede sonar débil, excesivamente velada, chillona o ronca.

Las acciones preventivas son limitadas si solo se enfocan en reducir el tiempo de trabajo vocal y nada más, al tiempo que entran en conflicto con los intereses y necesidades económicas de las empresas que dan este servicio, por lo que ante la aparición de los primeros síntomas de sobrecarga de uso de la voz la recomendación es que se consulte inmediatamente a un profesional de la fonoaudiología para conseguir un enfoque más completo y eficaz de la prevención, de manera a *“modificar el origen que predispone al problema”*, ya que existe un límite fisiológico que es propio de cada individuo y que es necesario conocer para poder determinar qué nivel de riesgo tiene por altos volúmenes de llamadas. Las empresas que se dedican a esta actividad deben contemplar la entrega de guías de cuidados y recomendaciones vocales para sus empleados. Y ante una situación de afectación crónica, el reposo es indispensable.

6. Riesgos en la salud por causa de enfermedades a nivel mental

La exigencia corporativa de alta productividad es un denominador común del rubro, ocasionando en los operadores numerosos casos de trastornos de conducta y psiquiátricos como la ansiedad, el síndrome de *burntout*, el agotamiento crónico, el desánimo, la incapacidad de concentración, la irritabilidad, por mencionar los más comunes. Existen varios estudios que así lo demuestran. A modo de ejemplo se cita el realizado en Argentina en el *call center* de una reconocida marca de Tarjeta de Crédito, donde los resultados arrojaron datos tales como que el 61 % vive con agotamiento, cansancio o desánimo algunos días por semana (de los cuales el 30 % lo vive diariamente); el 52 % siente un constante malhumor, irritabilidad o agresividad (de los cuales un 22 % se encuentra en ese estado a diario). Son recurrentes, así mismo, las sensaciones de angustia y ansiedad: un 39 % de los trabajadores tiene estas sensaciones durante la semana.

El 72 % de los asesores tiene dificultades para concentrarse y memorizar algunos días al mes, de los cuales un 33 % lo sufre algunos días por semana y un 49 % sufre insomnio varios días al mes. La Organización Internacional del Trabajo (1986), abordó el tema de los riesgos psicosociales en el documento *“Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”*. El documento hace notar lo complejo del tema referente a los factores psicosociales en el trabajo, acotando que son *“complejos y difíciles de entender”*, al representar un conjunto de experiencias y percepciones del trabajador abarcando varios aspectos. Por esta razón, se considera que los intentos para definir deben ser lo suficientemente complejos y amplios para poder englobar la problemática. La definición final de la OIT a los riesgos psicosociales es que consisten en una interacción del trabajo, medio ambiente, condiciones de la organización y satisfacción del trabajador, referente a sus necesidades y situación personal fuera del trabajo, la cual influye en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Los riesgos psicosociales se refieren a las condiciones presentes al realizar una tarea que se encuen-

tra directamente relacionada con el trabajo realizado en una organización y tienen la posibilidad de afectar la salud física, social o psíquica y el bienestar de un trabajador. Una de las consecuencias de malestar causado por la exposición desfavorable a los riesgos psicosociales a los trabajadores son las actitudes y conductas inadecuadas al momento de desarrollar el trabajo, afectando directamente el bienestar de estos. El trabajo en un *call center* requiere la casi ininterrumpida interacción con varios clientes, la que puede ser positiva -como la satisfacción a los clientes y logros personales- pero también pueden ser muy negativas, exponiendo a los teleoperadores a:

1. Mantener constante atención a las tareas.
2. Procesar información confidencial
3. Riesgos de cometer errores graves.
4. Tratar con clientes que muchas veces resultan tener un trato agresivo.
5. Diferencias entre jefe y operador.
6. Presión ante el monitoreo de calidad al que son sometidos.
7. Diferencias entre compañeros sobre cómo llevar los procedimientos.
8. Negligencias de los superiores encargados de la gestión y resolución de problemas.

“Entre los trabajadores existen quienes son más capaces que otros, por ello se requiere evaluar el entorno laboral para generar condiciones de trabajo adecuadas para el trabajador común, considerando que los riesgos psicosociales no son propios del trabajador sino del entorno laboral y aparecen por las difíciles condiciones laborales” (Gil-Monte, 2012).

“La parte central de un call center es un software, el “Automatic Call Distributor” (ACD), este es el que permite la distribución de la cantidad de llamadas recibidas; controla en tiempo real el número y el tipo de llamada, el número de conversaciones y los tiempos en espera que tiene cada trabajador. Toda esta clase de control, ejerce sobre los trabajadores una presión” (Del Bono & Noel Bulloni, 2007).

El psicólogo Herbert Freudenberger utilizó por primera vez el término “agotamiento laboral” (*occupational burnout*) en una publicación médica de 1974. Definido como un estado de agotamiento físico, emocional o mental combinado con sensaciones de inseguridad respecto del valor y la competencia laboral, el *burnout* es una problemática que afecta a cualquier ocupación o industria. Sin embargo, es un riesgo laboral particularmente común entre los trabajadores de *call centers* y *Contact centers*. Debido a que deben entablar una buena relación, confianza y empatía con los clientes que llaman y, al mismo tiempo, esforzarse por cumplir los objetivos de ventas y volúmenes de llamadas. Los agentes experimentan estados crónicos de estrés, fatiga y ansiedad. No es de sorprender que el *burnout* sea una de las principales causas de rotación de empleados en la industria. Este problema tan común puede resultar además devastador para las ventas, la reputación de la marca, la satisfacción del cliente y las ganancias.

7. Riesgos en la salud por otras causas

Entre ellas se consideran el contacto eléctrico, incendio, caídas al mismo nivel, choques y golpes contra objetos, típicos de cualquier oficina por sus características

1. **Riesgo eléctrico:** si bien la probabilidad de una descarga eléctrica no es alta en general, el espacio físico donde se desempeñan los teleoperadores está compuesto por varios elementos conductores (equipos informáticos, alfombras, cableados).
2. **Caídas al mismo nivel o diferente nivel:** se notan de los ambos tipos ya que por lo general los espacios están alfombrados y estos tejidos en algunos casos están en mal estado, también existen ambientes diversos (pisos) separados por escaleras o niveles.
3. **Elemento biológico:** la proliferación de gripes e infecciones transmitidas por el contacto con saliva ronda el 65 % de la población laboral, téngase en cuenta sobre el auricular que muchas veces el equipo auricular fijo que no permite ser personalizado y que es mucho mejor el adaptable que cuenta con un micrófono y una almohadilla (para el oído) individualizado por trabajador. Estos equipos están en contacto directo con el trabajador y sus secreciones y no siempre se limpian correctamente, incluso hay casos en que se intercambian unos con otros estos equipos lo que aumenta el riesgo de contagio de varias enfermedades infectocontagiosas (ejemplo A H1N1 y muy especialmente el COVID-19).
4. **El orden, la limpieza y el mantenimiento:** las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo, en especial, las salidas y vías de circulación previstas para la evacuación en casos de emergencia, deben permanecer libres de obstáculos de forma que sea posible utilizarlas sin dificultades en todo momento. Los lugares de trabajo se deben limpiar periódicamente y las operaciones de limpieza no deben constituir por sí mismas una fuente de riesgo para los trabajadores. Los lugares de trabajo y, en particular, sus instalaciones, deben ser objeto de un mantenimiento periódico y deben estar señalizados.
5. **Condiciones ambientales:** no deben suponer un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores. En la medida de lo posible, no deben constituir una fuente de incomodidad o molestia para los trabajadores, por lo que en los locales de trabajo cerrados deberán cumplirse, en particular, las siguientes condiciones: la temperatura de los locales mantener entre 17 y 27° C, para trabajos sedentarios propios de oficinas y entre 14 y 25° C, si se realicen trabajos ligeros. La humedad relativa debe mantenerse entre el 30 y el 70 %. Si existen riesgos por electricidad estática, el límite inferior será del 50 %.

La velocidad de la corriente de aire no excederá los siguientes límites: 0,25 m/s en trabajos en ambientes no calurosos, 0,5 m/s en trabajos sedentarios en ambientes calurosos, 0,75 m/s en trabajos no sedentarios en ambientes calurosos, pero tener en cuenta que estos límites no se aplican a la calefacción ni al aire acondicionado. Para los que el límite ha de ser de 0,25 m/s en el caso de trabajos sedentarios y 0,35 m/s en los demás casos. La renovación mínima del aire de los locales de trabajo, será de 30 metros cúbicos de aire limpio por hora y trabajador, para trabajos sedentarios en ambientes no calurosos ni contaminados por humo de tabaco, 50 metros cúbicos, en los casos restantes. El sistema de ventilación debe asegurar una efectiva renovación del aire del local de tra-

bajo y el aislamiento térmico de los locales cerrados debe adecuarse a las condiciones climáticas propias del lugar. En los lugares de trabajo al aire libre y en los locales de trabajo que no puedan quedar cerrados, deberán tomarse medidas para que los trabajadores puedan protegerse, en la medida de lo posible, de las inclemencias del tiempo.

1. **Iluminación:** en los lugares de trabajo, la iluminación debe permitir que los trabajadores dispongan de condiciones de visibilidad adecuadas para poder circular por los mismos y desarrollar en ellos sus actividades sin riesgo para su seguridad y salud.
2. **Servicios higiénicos y locales de descanso:** los lugares de trabajo deberán cumplir las disposiciones pertinentes en relación con a los servicios higiénicos y locales de descanso.

8. Historia de los *call centers*

Históricamente, los *call centers* nacieron de la oportunidad de prestar un servicio inmediato al cliente a través del teléfono, que en principio era principalmente informativo y tenía un carácter de servicio accesorio a la oferta principal del producto.

No obstante, el diseño y la funcionalidad de los *call centers* tal como se conocen en la actualidad son consecuencia directa de la crisis del petróleo que movió los cimientos de la economía mundial en el año 1973, cuyo contexto obligó a las empresas norteamericanas a buscar mecanismos de reducción de costos y hallaron en los *call centers* una alternativa viable, ya que podían ahorrarse los alquileres de las oficinas y optimizar el tiempo de trabajo de sus empleados

Los años 80 sirvieron para asentarlo. De hecho, fue el periodo en el que se gestó el término *call center* asociado a decenas de filas de trabajadores atendiendo llamadas. En un principio, las consultas no se procesaban con la rapidez requerida y el nacimiento de esta nueva necesidad -acelerar el proceso- a su vez permitió la evolución vertiginosa de la industria. En aquel entonces solo existía ese canal para contactar con la compañía. La irrupción de Internet en la mayoría de hogares todavía resultaba un tanto lejana.

En Paraguay los *Contact center* se iniciaron de la mano de las empresas de telefonía y, de hecho, este sigue siendo el sector que mayor clientela le proporciona. Las ventajas competitivas para inversionistas son los recursos disponibles en el país de cara al mundo que se refieren a la mano de obra joven, la estabilidad económica, la materia prima de calidad y a menor costo, la presión tributaria más baja de la región, energía eléctrica limpia y a bajo costo, localización estratégica y así como las buenas perspectivas financieras de crecimiento económico sustentable. El rubro del *Contact center* también denominado como *call center* viene creciendo considerablemente en Paraguay. En la actualidad, según registros de la Cámara Paraguaya de *Contact Center* y BPO, más de 7.000 profesionales se desempeñan prestando servicios en este sector, de los cuales 600 asisten a empresas de la región.

Algunas empresas integrantes de la cámara logran el 30 % de facturación solo por sus prestaciones a firmas del extranjero. Entre esas compañías aparecen entidades financieras y operadoras telefónicas de renombre. Este negocio proporciona un movimiento en Paraguay de USD 80 millones anualmente, con un crecimiento aproximado del 10 % en los últimos años. Sin embargo, la crisis argentina afectó a la exportación del servicio, lo que hizo que los números no sean superiores. La

industria representa una gran oportunidad para los jóvenes y tiene una tasa del 6 % de rotación de personal, lo que significa algo muy positivo, considerando que en otros países ese índice resulta más elevado. En otras palabras, en Paraguay los trabajadores de *call center* están encontrando más estabilidad. El 85 % de los colaboradores tienen entre 18 y 23 años.

En los últimos años el proceso de formalización y capacitación fue constante, al punto de que hoy todos los profesionales del sector están percibiendo desde el sueldo mínimo para arriba. Además, algunas compañías permiten la modalidad del trabajo a medio tiempo (*part time*). Tema no menor es que preparar a un empleado para proveer estos servicios demanda 120 horas. El sector del *contac center* nuclea a 10 empresas y ocho de ellas son socias del gremio. Este rubro ocupa el segundo lugar en el *ranking* de empresas que más empleos otorgaron a través de las ferias de empleo. Al respecto, la Oficina de Empleos del Ministerio de Trabajo reconoció en 2017 con un premio a las compañías del sector por las oportunidades laborales brindadas.

9. Análisis e interpretación de resultados de las entrevistas realizadas a referentes del *Contac center* y el Fuero Laboral

Las preguntas realizadas en las entrevistas estuvieron orientadas a identificar la percepción de los entrevistados y de manera subsidiaria, la de sus empresas, respecto a la normativa existente en Paraguay que en la práctica son de uso obligatorio para la solución de controversias o simplemente ante la necesidad avanzar en el negocio sin salirse del marco jurídico pertinente. Se obtuvo la opinión de representantes de dos *Contac centers* de gran envergadura instalados en la Capital y un profesional del derecho perteneciente al Juzgado de Primera Instancia en lo Laboral de la Capital. Los participantes corresponden a puestos gerenciales y con diez (10) años y más de experiencia cada uno en su especialidad:

Al ser interrogados sobre su conocimiento de la normativa laboral vigente y aplicada al *Contac center* y solicitadas sus opiniones desde la experiencia, respecto a si consideran que la normativa proporciona solución a situaciones y/o conflictos propios de las relaciones laborales en el ámbito del *Contac Center*, coincidieron en que el contenido del Código de Trabajo es una herramienta legal suficiente para los casos de conflicto, pero que la legislación no contempla, sin embargo, situaciones que desde sus posiciones de empleador, consideran necesarias:

También desde el punto de vista del Estado, la tutela jurídica en lo laboral es suficiente ya que invocando los principios constitucionales y los tratados internacionales firmados y ratificados por el Paraguay, insertos en las normas vigentes, la normativa es altamente garantista. Exalta los derechos del trabajador y del empleador en busca de un justo equilibrio. Ante cada situación de controversia suscitada se puede acudir a la norma vigente y encontrar solución.

“Sí, conocemos la norma laboral vigente. En Paraguay no existe una norma específica para el Contac Center. Todo se rige por el código Laboral y sus modificaciones.”

“Si bien la norma es de aplicación general, en algunos aspectos no están alineados la norma laboral con las instituciones de aplicación como IPS y MJTESS y existen gestiones o requerimientos de una misma clase que deben ser tramitados en ambas instituciones.”

“Las normas del Código Laboral establecen los derechos y obligaciones tanto del trabajador

como del empleador y en caso de conflicto las pautas a seguir para su posible solución dependiendo del hecho que lo suscita y, además, teniendo en cuenta los principios del derecho laboral considero que sí proporciona solución.”

“Desconozco si existen situaciones o conflictos no salvaguardado y que actualmente no lo estén. Considero que las normas laborales son suficientes para resguardar los derechos de los trabajadores y empleadores. Su observancia y cumplimiento ya depende de la eficacia de los órganos de control y sanción (MTEES, IPS, Poder Judicial)”.

Consultados sobre la experiencia de otros países hicieron referencia a los casos de éxito, nombrando a Colombia como modelo actual; lo que se intenta demostrar es que en este país incluso sin contar con una legislación especial para el sector, al contar con apoyos contundentes del Estado y no solamente en el fuero laboral, las empresas han logrado crecer vertiginosamente, pues se han vuelto sumamente atractivas para los clientes extranjeros. Claro está, que el éxito no ha sido solo producto del aporte gubernamental sino de la combinación de este factor con otros que hacen a la tecnología y la capacitación de sus recursos humanos. En este sentido, un aporte invaluable del Estado podría ser, como bien menciona el entrevistado, una sustantiva mejora en la educación y profesionalización de los postulantes y trabajadores del sector. Hoy en día las compañías se ocupan de formar íntegramente a sus teleoperadores.

“Un caso de éxito es el de Colombia. En Colombia existe un caso de éxito de mucho apoyo del Gobierno al sector.”

“El sector del CC tiene mucho potencial de crecimiento para ofrecer servicios off shore (inglés y portugués-Brasil), faltaría que el gobierno incluya dentro de su plan nacional capacitar profesionalmente a los jóvenes de los últimos 3 años de secundaria de tal modo a tener recursos capacitados para estos servicios”.

Respecto a los posibles vacíos legales que se percibe en el sector, primeramente, ha de reconocerse que existe a nivel general en la población, un desconocimiento de los riesgos que implican para la salud el trabajar en espacios que no estén ventilados correctamente, anexos a equipos informáticos de alta peligrosidad, con iluminación deficiente, sin espacio suficiente entre un cubículo y otro, sin escaleras de incendio, etc. Y los *Contac centers* son lugares propicios para estas irregularidades. Los entes estatales responsables de la fiscalización y control de la seguridad parecen ser un flanco débil.

Para las compañías o empleadoras, sin embargo, existen situaciones internas que deben subsanar sin el auxilio del Estado, como los casos no cubiertos por la previsión social obligatoria, como en los mencionados más arriba: en el plantel estable del *Contac center* cuentan con operadores que trabajan menos horas de las cubiertas por la previsional y este plantel se ve constantemente modificado por la alta rotación que es normal por el tipo de estrés que genera y no menos importante, la necesidad de realizar estudios médicos específicos -como el de audiometría- a los postulantes y operadores para mantenerse en línea -trabajando-, cuyos costos son absorbidos por las empleadoras. Ahora bien, ¿por qué la reglamentación de IPS no incluye a estos trabajadores? o ¿por qué no considera las constantes altas y bajas provenientes del sector? o ¿por qué no amplía la cobertura de estos estudios? Principalmente, porque la legislación de fondo no sectoriza al *Contac center*

como si lo hace, por ejemplo, con el personal de blanco, los docentes o los funcionarios públicos, reconociéndoles limitaciones y ampliaciones especiales.

“Situaciones o conflictos que deberían estar salvaguardadas legalmente y que actualmente no están”:

- 1. Faltaría un seguro o similar para caso de desempleos/despidos, etc. De tal manera minimizar los costos de rotación, costos de salidas (no pago de costos de salidas). Con esto se salvaguarda los intereses de los trabajadores y empleadores.*
- 2. En ocasiones el empleador debe abonar costos sociales porque existen topes mínimos para el pago de IPS y, en ocasiones, este tipo de negocios contrata a los empleados por horas/jornal y que la sumatoria no llega a este requisito.*
- 3. Últimamente el IPS está limitando sus coberturas médicas a los empleados.*
- 4. La norma laboral debe garantizar la revisión de estudios periódicos a través del IPS como obligación, hoy día se debe recurrir al sector privado para el cumplimiento a pesar de abonar un seguro mensual.”*

“Por ejemplo la medición de la audiometría para protección del operador. No están protegidos en cuanto a salubridad. También el control del Estado es deficiente. La parte atención de reclamos es muy insalubre, terminan con mucho estrés. También el tema de alimentación no está contemplado.”

“Que se abren Contac center en cualquier espacio, sin tener en cuenta la infraestructura, ventilación, etc. ¿Si hay un incendio qué pasa? O las centrales telefónicas que tienen que estar lejos de las personas y, sin embargo, se instalan puestos de trabajo al lado. Hay mucho desconocimiento sobre los riesgos.”

Conviene mencionar finalmente que la invitación a participar fue realizada a varios referentes y que informalmente algunos expresaron pareceres, pero que no desearon comprometerse. No obstante, al tener conocimiento intrínseco del rubro en Paraguay y Argentina no resulta difícil interpretar las posturas y los intereses de cada opinión, incluidos los anónimos. Está claro que las compañías, motivadas por la imperiosa necesidad de competir con otras corporaciones, hacen lo posible por cumplir con las normas de calidad impuestas por las buenas prácticas internacionales de rubro, las cuales se conocen y comparten en el medio gracias a la dinámica que existe internamente en el sector.

Esto incluye las disposiciones legales de protección de los derechos del trabajador enmarcados constitucionalmente y bajados a la diaria por medio del Código del Trabajo y las correspondientes reglamentaciones complementarias, todas conocidas por el sector. Una compañía en Paraguay que pretenda mantenerse como proveedora de clientes extranjeros no puede incumplir los lineamientos mínimos legales en ningún sentido, so pena de perder su contrato. En este sentido, no solo se hace referencia al fuero laboral, sino también a todos los otros ámbitos legales que abarcan las contrataciones de servicios personales o proveedores, cumplimiento tributarios, absoluto cumplimiento de la protección de datos tanto de los clientes directos como de los clientes de estos clientes, que

finalmente son los atendidos por en la modalidad de tercerización, entre otros

10. Conclusiones

Para precisar el alcance de la normativa laboral vigente en el rubro del *Contac center* en Paraguay es un ejercicio necesario remitirse a dos cuerpos legales principalísimos: en primer término a la Constitución de la República, fruto de la incipiente democracia en 1992 y por ende altamente garantista y, en segundo término, al Código de Trabajo que fuera promulgado de manera contemporánea a la Constitución, por lo que sus principios y contenido normativo son coherentes con la misma así como con los principios universales de Derechos Humanos. La complementación de ambos cuerpos legales ofrece desde lo general y teórico el soporte técnico legal para solucionar cualquier tipo de controversia que se suscitara en las relaciones laborales entre los teleoperadores y los *Contac centers*.

Ahora bien, cuando la norma resulta ser general, la interpretación de su alcance en la subsunción de un caso particular, queda a criterio del juez quien a su vez ha de responder a la corriente jurídica filosófica que considera correcta, sea esta mayormente garantista o positivista. Es decir, que mientras los conflictos se resuman a cuestiones comunes a otros sectores como, por ejemplo, lo es la demanda por despido injustificado y su indemnización correspondiente. No podría haber confusión respecto a qué artículo aplicar y la cuestión puede resolverse siguiendo la formalidad del proceso. El criterio de los entrevistados en este sentido es que, ante las controversias, la ley brinda respuestas efectivas.

Cabe analizar si ante el planteamiento de una cuestión atípica para el sector común laborante, como lo sería, verbigracia, una demanda laboral por haberse adquirido el síndrome de *bournot* a consecuencia del estrés generado en el ambiente del *Contac center*, el jurista se hallaría probablemente ante dudas técnicas para las cuales la ley le remite a la consulta de expertos, a fin de determinar si es comprobable o no lo pretendido para luego intentar encajar la pretensión en algún artículo de la legislación laboral. Pero aun en caso afirmativo se vería igualmente obligado a desestimar la demanda, ya que cabría la indemnización; pero en el fuero civil y así casi podría decirse el sistema revictimiza a la víctima. Y como estos varios ejemplos, con la posibilidad de que la conclusión legal sea que, al no estar contemplado el caso específico, carezca de tutela

Todo esto se traduce en la posibilidad de la no defensa del trabajador y evidente vulneración de sus derechos. Es decir, en la falta de certeza o seguridad jurídica. La experiencia internacional -según se ha conocido en este trabajo- en la práctica es la que ofrece un norte para el manejo y organización de estas estructuras en Paraguay. Para los entrevistados esta experiencia ofrece el modelo a seguir. El caso de Colombia, donde la intervención estatal integral aporta a la industria el respaldo para la obtención de más y mejores clientes extranjeros. Pero, se omite la consideración del punto de vista de los trabajadores.

La cuestión normativa vista desde afuera pareciera ser perfectamente funcional tanto con una ley especial para el sector como la subsunción de las cuestiones a las normativas laborales comunes a todos los sectores.

La experiencia de Chile, Argentina y Uruguay que han seguido el modelo español de sindicalizarse

y negociar contratos colectivos y normas especiales para regular las condiciones de trabajo en el *Contac center* como un modelo y la experiencia de países como Perú y Colombia que con el Código de Trabajo administran los conflictos suscitados entre sus trabajadores y empleadores. Paraguay se suma a esta tendencia. Podría decirse que la diferencia radica en la mayor o menor capacidad de la fuerza trabajadora para organizarse y sindicarse, ya que, en ningún caso, las leyes especiales fueron iniciativa del empleador o el Estado.

Entonces, ¿son realmente necesarias estas leyes especiales? Una lectura más fina de la realidad de los países en cuestión hace parecer que sí. Los casos de éxito son vistos desde el punto de vista del crecimiento de la industria y el ingreso de dividendos para el país, pero no contempla necesariamente la calidad de vida de los teleoperadores. No se desconoce que trabajadores de estos países, al tiempo de celebrar los logros de la industria también reclaman el respeto de derechos consagrados internacionalmente, pero que por estar normados de manera muy general se vuelven ambiguos en la práctica a la hora de ubicar las vulneraciones en el contexto del *Contac center* y menos aún que se logren criterios uniformes.

No necesariamente debe llegarse a la instancia de la esclavitud o la explotación laboral para considerar los beneficios de sectorizar el trabajo del *Contac center*. Basta -y aquí se toma como parámetro el Paraguay- con considerarlo como un trabajo de riesgo para la salud mental en primera instancia y la física, en consecuencia. Considérese que la salud integral de una persona incluye al menos el poder respirar aire no contaminado, beber suficiente agua potable y alimentarse sanamente o descansar la mente y la vista cuando se trabaja de manera continua ante pantallas de computadoras. Las condiciones mínimas de salubridad y seguridad parecen necesitar reglamentaciones más específicas y obligatorias

De lo examinado en el apartado sobre riesgos laborales relacionados con el *Contac center* y del contenido de las leyes especiales de otros países de la región, se puede concluir también que para el cuidado de la salud y bienestar del trabajador en este sector es necesario que los establecimientos cumplan con requerimientos mínimos de seguridad y salubridad. Y si bien este concepto está contemplado en la normativa laboral vigente, su falta de especificidad respecto a que se considera o no dañino para la salud en estos espacios y el porqué, se constituye en un vacío legal que habrá de llenarse a “criterio” del juzgador.

Sin embargo, esto se debe apreciar: las empresas a las que se hace referencia no están incumpliendo la ley, puesto que lo que la ley específica se cumple a rajatablas. Pero si la normativa no reconoce la insalubridad del trabajo en el *Contac center*, si no prevé las medidas mínimas de seguridad y de salubridad, si no contempla las medidas subsidiarias para costear las necesidades tales como los estudios de audiometría, un seguro por alta rotación, horarios más acordes -para la jornada, para los descansos- pues entonces queda en el ámbito de la buena voluntad de las compañías el ofrecer o no estas condiciones a sus trabajadores.

Es decir que, si no lo hacen, si no brindan estas condiciones favorables, los trabajadores no cuentan con un respaldo legal para solicitarlas y menos aún para reclamarlas. Lo que equivale a decir que, si el rector económico del negocio dejara de exigir estas condiciones mínimas para incursionar en el mercado internacional o si estas empresas por alguna razón se dedicaran a proveer el servicio solo dentro del país, perderían el incentivo de ofrecer espacios seguros de trabajo y condiciones

de horarios laborables y de descanso más acordes al tipo de trabajo realizado. Probablemente, la oportunidad de mejora esté en la forma de reglamentar, lo que incluye incorporar obligaciones y derechos para ambas partes por igual y establecer mecanismos de control efectivos.

Como última reflexión conclusiva, se determina que el Paraguay efectivamente cuenta con una normativa laboral aplicable al *Contac center* con principios altamente garantistas, pero que, debido a la falta de comprensión de los requerimientos integrales del sector, estas no son consideradas y, en consecuencia, la regulación no cumple con efectividad la intención constitucional suprema de protección del trabajador.

Conflicto de Interés

La autora declara no tener conflicto de interés

Bibliografía

Canessa M., M. (sf). *Los derechos humanos laborales en el Derecho internacional*. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r32265.pdf>

Cristaldo, J. (2015). *Historia y situación actual de la justicia laboral de Paraguay. Derecho Laboral Aportes Doctrinarios. Tomo I. Instituto de Investigaciones Jurídicas*. CSJ Paraguay. https://www.pj.gov.py/ebook/libros_fi es/Derecho_Labora-Tomo1-Aportes%20Doctrinarios.pdf

Del Bono, A., Noel Bulloni, M. (2007). *Experiencias Laborales y Sentidos del Trabajo. Asociación Argentina de Especialistas del Trabajo*. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/03/42delbonobulloni.pdf>

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 29(2). 237-241. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es

Murillo, R. . (2020) *Derecho laboral en tiempos de crisis. El teletrabajo y otras medidas laborales*. Editorial Emprendimientos Nora Ruoti SRL.

Saenz, M., Ugalde, J. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=2218-362020190004&lng=es&nrm=iso