

## Chile: La huelga de telefonistas

---

ANDRÉS FIGUEROA CORNEJO :: 30/01/2012

Entrevista con el sindicalista Francisco Bravo :: Nuestro sindicalismo es clasista, combativo, ese que va a la pelea, que apunta a construir poder popular

Unísono Soluciones de Negocio es una transnacional española de 'call center' y funciona mediante trabajo tercerizado. Existe en Colombia, España y Chile, territorio más austral del mundo donde se emplean dos mil personas como agentes telefónicos. Según los estados de cuenta presentados al momento de negociar con los trabajadores, por segundo año consecutivo la empresa presentó pérdidas que bordean el millón de euros (\$650 millones de pesos chilenos). Pero las corporaciones que forman la Asociación Chilena de Empresas de Call Center (ACEC) han tenido por más de 4 años un crecimiento sostenido del 20%, y según la contabilidad española, el 2011 Unísono facturó sobre los 100 millones de euros (\$64 mil millones de pesos). Como en los números Unísono ofreció una rebaja del salario, el 24 de enero la Coordinadora Sindical Unísono votó la huelga.

Francisco Bravo tiene 28 años, es director del Sindicato Empresa N°1 Unísono y representante de la Coordinadora Sindical Unísono desde hace dos años y medio. Francisco dice que en la compañía "laboran principalmente mujeres, jóvenes y estudiantes. El sueldo es insuficiente para cubrir las necesidades de los trabajadores. En comparación con los que se desempeñan en Jazztel ganamos la mitad y un tercio de lo que obtienen los agentes de la misma empresa en España por realizar el mismo trabajo".

- *¿En qué condiciones trabajan?*

"No son las mejores, pues el área administrativa de la empresa y de recursos humanos son bastante inoperantes. Siempre tenemos problemas con los pagos, no se entregan los contratos en los tiempos que se debe; se despide a gente sin contrato, y hay servicios en los que los agentes deben ir al baño en su tiempo de descanso o de lo contrario se les penaliza. Los niveles de rotación laboral son muy altos. De hecho, se podría cambiar todo el personal de la empresa durante un solo año. Muchos permanecen un par de meses o apenas semanas por las condiciones y el estrés laboral."

- *¿Qué tipo de negociación llevan adelante?*

"La llamada negociación reglada. Sin embargo, la negociación en Chile es una farsa. La ley nos impide negociar colectivamente; el gobierno provee toda la información al patrón y la que el patrón nos presenta está maquillada a fin de mostrarse inhabilitado de poder realizar mejoras. Es decir, la ley le permite al empleador prepararse a fin de arreglar su producción y no verse afectado ni satisfacer las demandas de los trabajadores. En el caso nuestro, la empresa se encarga de derivar las llamadas que atendemos a distintos lugares que realizan los mismos servicios y así nunca se ve afectada. Nos mata. En Chile la ley permite hacer eso. Si bien, formalmente prohíbe la contratación de personal mientras se efectúa la huelga, no existe legislación donde no se contrata personal. Simplemente paga para que las llamadas se atiendan en otro lado y esa persona que atiende -a quien podríamos calificar de

rompehuelgas virtual- no tiene idea por qué en ese período de tiempo le pidieron hacer horas extras o contestó más llamadas de lo habitual.”

- *¿A qué tipo de negociación aspiran?*

“A la negociación por rama o servicio ya que es la única forma de avanzar en condiciones laborales y contractuales más equitativas para hacerle frente a la patronal en una mejor situación de fuerzas entre capital y trabajo.”

## **La toma del reloj**

- *¿Qué reivindican y qué les ofrecieron?*

“Demandamos un reajuste del 7%; el traspaso del sueldo variable íntegro al sueldo fijo; un bono para el trabajador estudiante; reajuste de acuerdo a la inflación acumulada anual desde este mes; un bono de colación de 4 dólares (\$2 mil pesos) diarios y un bono de movilización equivalente a 3 pasajes diarios.

La empresa nos ofreció el traspaso de un 63% del salario variable al fijo; un reajuste respecto de la inflación acumulada anual desde enero de 2013, y un 2% de reajuste para movilización, colación y sueldo base. Además pretenden generar 3 categorías de trabajadores dentro de la empresa, con diferencias de sueldo de 61 dólares (\$30 mil pesos) entre el de 1ra y 3ra categoría. Sumado todo, ganamos menos de lo que teníamos. Por eso estamos en huelga y cada día que pasa aplicamos más audacia a nuestras acciones, las llamadas de los servicios que contestamos están siendo derivadas a otras empresas dentro y fuera de Chile; hemos recibido solidaridad de otros call centers, de sectores de la construcción, del retail y profesores; sindicatos de telemarketing de la CGT de España.”

- *¿Hasta dónde piensan llegar?*

“Hasta donde los trabajadores estén dispuestos. Ninguna decisión o acción se piensa y hace fuera o sobre ellos. La participación de muchos trabajadores ha sido ejemplar en la huelga, en las acciones que se organizan y en cómo se ha ido perdiendo el miedo a romper la ley o la regla. Hemos paralizado la producción de la empresa durante varios días seguidos. Los mismos trabajadores han resuelto desalojar las plataformas e impedir que los demás trabajen, que es la única forma de hacer presión efectiva. Nuestras acciones han ido en crecida, gestándose un movimiento importante que no habíamos visto antes. Se han alcanzado niveles de conciencia, unidad y apoyo que anteriormente no se habían visto.”

- *¿Qué tipo de sindicalismo impulsan?*

“El sindicalismo clasista, combativo, ese que va a la pelea, que apela a la construcción de un movimiento social, que apunta a construir poder popular, trabajado desde las bases, comprometido y activo. Ese que lucha por los derechos y dignidad de los trabajadores.”

- *¿Qué clase de empresariado enfrentan?*

“Uno bastante complejo. Se trata de empleo tercerizado y transnacional, de capital que

gana con mano de obra precaria y trabajadores poco participativos por la flexibilidad laboral, los turnos rotativos y el trabajo part-time. Eso le da al empresario una gran ventaja sobre nosotros. Además que no existe legislación para el tipo de trabajo que realizamos. Nos hemos encontrado muchas veces con fiscalizadores de la Inspección del Trabajo que no saben cómo resolver los conflictos, o bien no entienden las estructuras de pago, lo que hace muy difícil poder sancionar al empleador. Las denuncias y demandas por lo general se solucionan a favor de la empresa. Por otro lado, son corporaciones que funcionan bajo la lógica de los capitales golondrinas, es decir, como su principal gasto son los 'recursos humanos', el personal, se pueden llevar la inversión a cualquier lado, ya sea porque los trabajadores se organizan o porque pueden pagar menos en otros lados. Así es el caso de Movistar que ahora lo atiende Colombia o Perú. La deslocalización es un gran problema pues funciona arrendando todo."

- *¿Qué perspectivas tienen del conflicto?*

"Vamos a seguir radicalizando las acciones para lograr volver a una instancia de negociación con la empresa, que se ha mostrado muy negativa al diálogo resolutivo. Sólo lloran diciendo que no tienen dinero, pero sabemos que eso no es así.

Por ahora estamos en la lucha y con la toma del reloj de la Estación Central conseguimos una reunión con la gerencia, esperando que salga humo blanco y solucionar el conflicto. En todo caso, ya consideramos que el desarrollo de esta huelga es una victoria para el movimiento social, pues estamos aportando a la acumulación de fuerzas necesaria para avanzar en la organización de los trabajadores."

---

Imágenes y vídeo:

[http://www.chilevision.cl:8080/home/component/option,com\\_galeriachv/task,viewgallery/id,59323/Itemid,1489/](http://www.chilevision.cl:8080/home/component/option,com_galeriachv/task,viewgallery/id,59323/Itemid,1489/)

<http://www.chilevision.cl/home/content/view/405680/81/>

*Enero 29 de 2012*

*La Haine*

---

<https://www.lahaine.org/mundo.php/chile-la-huelga-de-telefonistas>