

Publicado en www.relats.org

TRABAJADORES JOVENES EN CENTROS DE LLAMADA: EL CASO ATENTO EN MEXICO

**Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM,
Presidente Colegiado de la UNT y Presidente Mundial de UNI ICTS**

**Artículo publicado en el tercer libro del GTAS, Grupo de Trabajo
sobre Autorreforma Sindical de CSA, 2012**

Los centros de llamada son un nuevo sector de la industria de telecomunicaciones, con un crecimiento mundial exponencial desde hace diez años. En 2003, UNI, que es la federación sindical internacional que representa a los trabajadores de telecom, comenzó una campaña dirigida a poner en evidencia los graves déficits laborales en estos centros, como parte de las políticas antisindicales de las empresas. Esta situación se facilita por el hecho de que la mayor parte de los centros operan en régimen de subcontratación, con una empresa usuaria.

El teleoperador típico de un centro es joven (menos de 30 años) y femenino (el 70%). El centro generalmente trabaja con menos de 50 empleados, pero también abundan centros con más de 200 empleados, con lo que el 75% de los trabajadores se concentran allí.

Telefonistas, que es Presidente de mundial del recién fusionado sector de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Servicios (ICTS), se incorporó a esta campaña, y comenzó a desarrollar una estrategia nacional. En México existen más de 215000 estaciones de trabajo distribuidas en 21000 empresas que generan más de 305000 empleos. México concentra así el 30% de los centros establecidos en América Latina. La tasa de crecimiento de este negocio en México es del 21% interanual, un ritmo más dinámico que el promedio para la región (15%) y muy por encima del promedio mundial (4%).

Si bien Telefonistas ha afiliado a trabajadores de centros, el episodio más importante, que demuestra los graves problemas del trabajo en este sector, es muy reciente, y se refiere a la empresa Atento, que es parte de la multinacional española Telefónica. Esta empresa, como muchas otras, ha recurrido en México a los denominados “contratos de protección patronal”, que son un simulacro de organización, los que se utilizan para controlar el efectivo ejercicio del derecho de asociación.

Los trabajadores de Atento recurrieron al apoyo de Telefonistas, quien los asesoró y capacitó en materia de derechos laborales, para finalmente aceptar su pedido de constituir una sección de empresa (la 187) dentro del STRM, para representarlos ante la patronal. En paralelo, Telefonistas desarrolló, con el apoyo de la oficina en México del Solidarity Center de AFL-CIO, una investigación basada en la entrevista a cien trabajadores, de la cual se han tomado todos los datos e información analítica

aquí presentados. Asimismo, Telefonistas acompañó a trabajadores despedidos de Atento en procesos legales que demandaban la reinstalación a sus puestos de trabajo.

La empresa se ha negado a aceptar esta nueva situación, en lo que ha contado con el apoyo de los poderes públicos, que es una constante en la batalla contra los contratos de protección patronal.

Este artículo informa sobre la situación, como ejemplo de trabajo sindical por la incorporación de nuevos colectivos laborales, los que son objeto del programa regional sobre autoreforma sindical de la CSA, a la cual está afiliada la UNT, y promover la solidaridad del sindicalismo internacional.

Telefonistas también ha denunciado el caso ante la Comisión Nacional de Derechos (CNDH) y la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF), y ante las organizaciones sindicales internacionales (UNI, CSI, CSA). En particular, ha solicitado a UNI Américas la denuncia del Acuerdo Marco Global o Código de Conducta, firmado con Telefónica en 2000, que mantiene su vigencia desde entonces, el cual incluye a Atento como filial. Concretamente, el artículo 2, en su apartado Libertad Sindical y Derecho de Negociación Colectiva, enuncia que la empresa se compromete a “reconocer el derecho de sus trabajadores a formar sindicatos” y que “todos los trabajadores disfrutarán del derecho a formar y afiliarse a sindicatos”. Otras violaciones a este acuerdo se refieren a su contenido referido a la estabilidad en el empleo, salarios mínimos, jornada laboral, y seguridad en el trabajo. El caso Atento también fue presentado al GTTN (Grupo de Trabajo sobre Empresas Transnacionales) de la CSA, federaciones sindicales internacionales y FESUR (Acción sindical frente a las transnacionales, Montevideo, noviembre 2011), ante representantes de OIT-ACTRAV y del Grupo de Trabajadores en la OIT.

Claro está que el caso Atento viola también el convenio 98 de la OIT, el cual México está obligado a respetar por su membresía a la OIT, aún cuando no lo ha ratificado, que es una de las asignaturas pendientes más graves de este país en materia de normatividad laboral internacional.

Lo que está en juego en la iniciativa de Atento, no es un proceso más de organización, sino una de las primeras batallas que el sindicalismo independiente y democrático debe librar para sacudirse el cáncer de los contratos de protección. El mundo del trabajo es testigo de la vergüenza y agravio en que viven los trabajadores por el solo hecho de querer que se les respete la libertad sindical.

I. La empresa

Atento tiene una estructura administrativa multinacional, y con presencia en más de 10 países. Se especializa en la prestación de servicios de atención a las relaciones entre las empresas y sus clientes a través de contact centers o plataformas multicanal. A nivel mundial, Atento cuenta con una fuerza de trabajo superior a los 100,000 trabajadores.

Atento México y Centroamérica comenzó operaciones en el país en 2002, ocupando rápidamente el segundo lugar en importancia en el giro mundial de la empresa,

luego de Brasil, y por encima de la propia España. En México, el capital de la empresa tiene una pequeña participación del Banco Bilbao Vizcaya (BBVA) (9%).

Atento México tiene una fuerza laboral de más de 18,000 trabajadores distribuidos en 15 centros. Entre sus principales clientes se encuentran Wal-Mart, los bancos BBVA y Santander, las aseguradoras AIG y MetLife y algunas instituciones gubernamentales.

II. El contrato de protección patronal

La fuerza de trabajo de Atento está sujeta al contrato colectivo de trabajo signado entre la empresa y el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SPTCTRM), controlado por Ramón Salvador Gámez Martínez, quien tiene un largo historial en cuanto al uso de violencia para destruir campañas de organización sindical independiente y que es fugitivo de la justicia mexicana bajo cargos de abuso sexual agravado de menores. Este contrato, como los cientos que Gámez controla, son conocidos como “contratos de protección patronal”, signados sin el conocimiento o participación de los trabajadores, quienes no tienen posibilidad de votar por el sindicato que los represente y el contrato que norma sus relaciones con la empresa. En resumen, el propósito del contrato tiene la función de impedir que los trabajadores ejerciten su derecho a asociarse libremente y de elegir sus representantes. Otra táctica que han empleado la empresa y el sindicato de protección patronal es la afiliación forzosa de los empleados recién contratados. Antes de firmar su contrato para trabajar, se les pide, sin sesión informativa de ningún tipo y de manera obligatoria, que firmen su hoja de afiliación al sindicato de protección.

De hecho, ninguno de los trabajadores encuestados declaró conocer la existencia del contrato ni de representantes del sindicato en los centros de trabajo. Ningún trabajador había participado tampoco, ni una vez, en una asamblea o en un proceso de elección sindical. El contrato establece solo el mínimo requerido de protecciones para los trabajadores marcados en la ley, y algunas cláusulas ponen a los trabajadores en evidente desventaja frente a la empresa

Así, la empresa viola la Ley Federal del Trabajo (LFT), ya que ésta garantiza que “a nadie se puede obligar a formar parte de un sindicato o a no formar parte de él.” (art. 357) así como ordena que la directiva de los sindicatos debe rendir a la asamblea cada seis meses, por lo menos, cuenta completa y detallada de la administración del patrimonio sindical, y que esta obligación no es dispensable (art 373). Por último, obliga a los sindicatos a representar a sus miembros en la defensa de los derechos individuales que les correspondan (art 373).

III. Subcontratación

La empresa utiliza dos formas de contratación de personal que violan el derecho de los teleoperadores a contar con un empleo estable y bien remunerado. Según la primera, contrata personal mediante tres razones sociales distintas, para evadir responsabilidades legales con sus trabajadores. Mediante la segunda, subcontrata con agencias especializadas en recursos humanos (como Adecco y Pentafon), con igual objetivo. Cuando los operadores entran a trabajar por medio de una de estas

agencias, su sueldo mensual es hasta 75 dólares menor que los operadores contratados por las razones sociales de Atento.

Si bien la subcontratación aun no es tema de la LFT, por continuar en el debate político debido a su complejidad y confusión con otras figuras ya existentes como el intermediario, en este caso específico se incumple con la LFT (art. 5 fracción XI), el cual exige que no se deberá producir efecto legal a convenio que establezca un salario menor que el que se pague a otro trabajador en la misma empresa o establecimiento, por trabajo de igual eficiencia, en la misma clase de trabajo o igual jornada.

IV. Otras violaciones al derecho laboral

A continuación se marcan las violaciones a dicho Código por parte de la empresa identificadas en esta investigación.

Despidos injustificados. La investigación ha encontrado evidencias de discriminación laboral hacia los trabajadores que desean conocer más sobre sus derechos humanos laborales. En un episodio del 2007, fueron despedidos cuarenta trabajadores que formaron un sindicato. En otro, del 2008, los despidos de catorce trabajadores se debieron a que fueron encontrados capacitándose en derecho laboral. Sin embargo, la LFT (art 47) enlista las únicas causas para la rescisión de la relación de trabajo, y entre ellas no figura la de organizarse o buscar información acerca de sus derechos. Además, señala que si el patrón no entrega aviso por escrito de alguna de estas causas de despido al trabajador y la autoridad cinco días después del despido, es un despido injustificado.

El artículo 123, sección XXII, de la Constitución Mexicana, así como el art. 47 de la LFT, establecen que los trabajadores solo podrán ser separados de su puesto de trabajo por una causa justificada, la cual se define a partir de ciertos actos y ofensas muy específicos. Tratar de organizar un sindicato no entra en ninguna de estas causas. Los trabajadores despedidos injustificadamente tienen el derecho a demandar su reinstalación o la indemnización por cese.

Intimidación y acoso. El fenómeno de intimidación se da cotidianamente en los centros de trabajo, sobre algunos trabajadores a quienes se presiona para hacerlos renunciar “voluntariamente”. La investigación ha revelado además que la empresa contrata personal de seguridad privada para rastrear y seguir a los trabajadores despedidos, así como a miembros de diversas organizaciones no gubernamentales en defensa de los derechos humanos laborales que apoyan a los trabajadores. Este seguimiento se ha realizado, en algunos casos, mediante llamadas telefónicas a las casas de los trabajadores despedidos por personas que se identifican como personal de recursos humanos de la empresa, en las que se les informa del peligro que corren si demandan a Atento. En otros, la intimidación se ha realizado directamente con la presencia de personal de la empresa en los domicilios de los despedidos. Incluso, el personal de seguridad de Telefonistas ha registrado un patrón de observación desde diversos automóviles apostados a las afueras del Instituto de Formación Sindical, donde se llevaron a cabo los primeros talleres de derechos laborales.

La empresa ha implementado una maniobra de persecución constante y selectiva en contra de los trabajadores que deciden afiliarse al STRM. Las amenazas son enunciadas en las juntas de directivos y supervisores, así como en las reuniones de estos con los operadores. Se tiene el testimonio de un grupo de trabajadores a quienes su supervisor amenazó de la siguiente forma: “Todo aquel que se afilie al Sindicato de Telefonistas será despedido con 44 dólares de finiquito, sin importar su antigüedad”. En otra reunión, se ha buscado que los trabajadores se afilien al sindicato de protección, un gerente les ha dicho a los trabajadores: “¿Para qué quieren afiliarse a otro sindicato, si ustedes ya tienen un sindicato aquí en la empresa?”.

El Código Penal Federal constituye el delito de amenazas, para castigar a quien de cualquier modo amenace a otro con causarle un mal en su persona, en sus bienes, en su honor o en sus derechos, lo que se extiende a otras personas con las que tenga algún vínculo. También se sanciona a quien, por medio de amenazas, trate de impedir que otro ejecute lo que tiene derecho a hacer (art 282).

Discriminación salarial. La empresa utiliza distintas estrategias para incumplir sus obligaciones en materia salarial. En primer lugar, el salario recibido por los operadores, que variaba entre 150 y 260 dólares mensuales (en 2009), lo que está por debajo del salario mínimo (330 dólares), Además, el monto del salario depende del número de ventas que realiza un operario en la semana, mediante una “comisión”, lo que reemplaza a otras prestaciones como el “bono de productividad”. También se reduce el tabulador salarial de los teleoperadores, descontando prestaciones sociales. Esto último viola la LFT, que prohíbe descuentos, salvo casos muy especiales (art. 110).

Por último, la variación arbitraria en los salarios de los trabajadores podría estar dando lugar a una probable defraudación al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). La ley determina que los patrones están obligados a registrarse e inscribir a sus trabajadores en el IMSS, comunicar sus altas y bajas, así como las modificaciones de su salario, dentro de plazos no mayores a cinco días hábiles (art 15 de la Ley del Seguro Social). Al ser las variaciones salariales tan drásticas, es probable que Atento no se las comunique al IMSS en tiempo y forma, incurriendo así en prácticas ilegales.

Además recientemente se ha detectado que la empresa incumple con pagar los salarios establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente, firmado entre Atento y el sindicato de protección patronal contando con el aval de la autoridad laboral. Así entonces los salarios oficialmente registrados oscilan para 2011 entre 465 y 562 dólares pero realmente lo que cobra un teleoperador oscila entre 200 y 246 dólares. Esto significa un robo de dimensiones mayúsculas entre empresa, sindicato de protección patronal y el aval de la autoridad laboral.

Jornada de trabajo y horas extra. La empresa rota horarios de manera indiscriminada como una forma de aumentar sus ingresos y también de ejercer presión hacia trabajadores a los que se quiere obligar a una renuncia voluntaria. Tampoco son respetados los mínimos legales de días de descanso por días laborados, y se incumple con el pago de las horas extras: aún cuando obligan a los trabajadores a laborar en días festivos con la promesa de que esas horas serán pagadas con el adicional legal, al recibir su pago de nómina, no se observan

incrementos salariales que correspondan al rubro de horas extras. La empresa también utiliza la figura de los “permisos sin goce de sueldo”, cuando, si hay problemas con las máquinas o se cayó el sistema, se ordena al trabajador salir antes de tiempo, quedando en deuda por las horas no trabajadas.

Lo anterior viola varios artículos de la LFT, ya que: el trabajador y el patrón fijarán la duración de la jornada sin exceder los máximos legales, no permite laborar más de 9 horas extras por semana, éstas deben ser pagadas al doble, y el triple si el trabajador laborara más de esas 9 horas, se le deben pagar al triple; el día de descanso es preferentemente el domingo, aun cuando puede elegirse de común acuerdo entre las dos partes, y si se trabaja aquel día, se paga un cargo extra dominical (art 59, 66, 70, 71, 73).

Recesos y tiempos de descanso. La empresa limita el tiempo que los trabajadores tienen para tomar alimento e ir al baño. Con estas prácticas se viola la LFT, que establece un mínimo de 30 minutos de descanso diario a la mitad de la jornada laboral (art. 63).

Seguridad e higiene. La empresa tiene responsabilidad directa en lo referente a la falta de seguridad e higiene en el equipo e instalaciones de los centros de trabajo: ningún trabajador tiene su propia diadema para realizar y recibir llamadas, lo que ocasiona infecciones de oído y problemas auditivos; la empresa acciona el aire acondicionado a bajas temperaturas para que los operadores “rindan más en su trabajo”; no se permiten pausas entre llamadas; faltan protectores de pantalla y se utilizan pantallas LCD que afectan la capacidad visual de los trabajadores; se aplican altos ritmos de trabajo; no existen comisiones mixtas de seguridad e higiene en el trabajo; no se dispone de rutas apropiadas de emergencia.

También se ha detectado la falta de enfermería y botiquines con elementos mínimos para los primeros auxilios. En el estudio se describieron dos casos: de un trabajador que resbaló dentro del centro de trabajo y, como consecuencia de la caída, se fracturó el tobillo, sin que hubiera alguna persona mínimamente preparada para otorgarle los primeros auxilios teniendo que esperar hasta que llegara un servicio médico externo; y de una trabajadora embarazada quien sufrió un aborto involuntario debido a la negligencia del personal de confianza de la empresa para prestar primeros auxilios a las señales de malestar.

Tampoco se respetan las incapacidades médicas a los trabajadores y se les descuentan los días si asisten al médico. Los trabajadores declaran además no contar con suficientes sanitarios y la carencia, en la mayoría de los centros de trabajo, de áreas para consumo de alimentos.

Todas estas irregularidades llevan a un patrón de deterioro de la salud física y emocional de los teleoperadores, a medida que va aumentando el tiempo de laborar en la empresa. En muchas ocasiones este deterioro lleva a los trabajadores a abandonar sus labores sin reclamar las prestaciones que otorga la ley.

Al preguntársele acerca de los problemas que los médicos identificaron como la causa de sus problemas de salud, una trabajadora declaró: “Estar tanto tiempo sentada. No nos permiten desconectarnos por tanto tiempo, ¿no? Y la vista,

constantemente en el monitor, se afecta. El daño a los riñones por estar tanto tiempo sentada y por no tomar agua, para no levantarte tantas veces. Tenemos el *break* de 15 minutos, y si nos desconectamos para ir al baño o tomar agua, es tiempo que tenemos que pagar después de nuestra jornada. Para no tener problemas, no me levanto para nada... No tomo agua y de allí es de donde vino mi enfermedad de los riñones.”

Los testimonios sobre las condiciones de trabajo en los centros incluyen el hecho de que: “las sillas y las máquinas no están niveladas como deben de estar, muchas veces la silla está muy abajo de la máquina y no se pueden subir, se mantienen abajo y no las podemos subir. [En mi área] hay una o dos [sillas que funcionan], y son diez lugares. Nos peleamos por ellas, las robamos unos a otros”....”, “el agua que consumimos...estaba contaminada. Unos de mis compañeros se enfermó y estaba incapacitado por una enfermedad porque el agua estaba contaminada”.

En este sector se presentan enfermedades de trabajo mencionadas por la LFT, como la neurosis, ocasionada por mantener un trato continuo con otras personas, y la hipoacusia y sordera por la exposición constante al ruido.

Todas estas situaciones violan la LFT, en cuanto: ordena se conceda al trabajador un mínimo de 30 minutos de descanso diario a la mitad de la jornada laboral (art 63); obliga a la empresa a mantener en el lugar de trabajo los medicamentos y material de curación necesarios para primeros auxilios, así como adiestrar personal para que los preste (art. 504); obliga a organizar comisiones de seguridad e higiene en las empresas y establecimientos (art 509 y 510); obliga a mantener el número suficiente de asientos o sillas a disposición de los trabajadores en el área de trabajo (art. 132).

La LFT también establece que cuando la empresa tenga a su servicio más de 100 trabajadores, debe establecer una enfermería dotada con los medicamentos y material de curación necesarios para la atención médica y quirúrgica de urgencia, atendida por personal competente. Cuando tengan a su servicio más de trescientos trabajadores, la empresa debe instalar un hospital, con el personal médico y auxiliar necesario. Asimismo, en acuerdo con los trabajadores, podrán los patrones celebrar contratos con hospitales ubicados cerca del lugar en que se encuentre el establecimiento que permita el traslado rápido y cómodo de los trabajadores, para que se les presten los servicios anteriormente mencionados.

En cuanto a los ritmos de trabajo, no existe una regulación específica, pero el art. 57 de la LFT señala que el trabajador podrá solicitar ante la Junta de Conciliación y Arbitraje (JLCyA) la modificación de la jornada de trabajo por considerarla excesiva (art. 57)

Asimismo, la Ley de Protección Civil para el Distrito Federal ordena que los administradores, gerentes, poseedores, arrendatarios o propietarios de inmuebles, estén obligados a realizar simulacros por lo menos tres veces al año, por los antecedentes físicos de la ciudad en cuanto a sismicidad (art 39).

De acuerdo a la Norma Oficial Mexicana de 1999 NOM-O/STPS sobre condiciones de seguridad e higiene que rige en los centros de trabajo, los empleadores están obligados a establecer lugares limpios, adecuados y seguros, destinados al

desempeño de las labores de los trabajadores, para evitar que la salud de los mismos se vea afectada, así como áreas para sanitarios y consumo de alimentos.

Discriminación de mujeres. El acoso y la discriminación contra las mujeres se hace patente desde el momento de la contratación. En una entrevista, una trabajadora mencionaba: “Para subir de puesto... [me preguntaron] si era casada, si tenía hijos, cuántos hijos y de qué edades. Porque me dijeron, “Si quieres subir de puesto, yo te necesito aquí, que no faltes ni un solo día. Si te atropella un carro, pues después de que te atropelló te levantas y vienes a trabajar...” Así me lo dijeron, “¿Crees que puedes cumplir con el trabajo aunque tienes hijos? Porque te lo digo, aquí no hay faltas..”

Reparto de utilidades. La LFT establece que todos los trabajadores asalariados tienen derecho a participar de las utilidades de las empresas y recibir, en reparto proporcional, el 10% de las ganancias anuales de la empresa (art. 87). Sin embargo, la empresa ha declarado por este concepto al Sistema de Administración Tributaria apenas el 10% de las ganancias declaradas en el informe corporativo, con lo que habría incurrido en un probable fraude fiscal.

V. La intervención gubernamental

Los contratos de protección patronal en México tienen la complicidad gubernamental, como se observa en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, donde predomina la corrupción y la complicidad abierta con los empresarios y los sindicatos corporativos, muy en especial los de protección. Este es el caso de los trabajadores de la empresa Atento: cuando decidieron desde la Sección 187 del STRM demandar la titularidad del contrato colectivo, tuvieron que enfrentar la abierta complicidad de la Junta con la empresa y el sindicato de protección patronal. En 2010-2011 ha habido tres intentos de recuentos, que debieron ser impugnados por Telefonistas dadas las múltiples irregularidades: la Junta permitió que se utilizara un padrón amañado, gracias al cual votaron empleados de confianza, lo que no está permitido; admitió que la empresa enviara cientos de votantes sin derecho de voto e ingresaran varias horas antes al lugar de votación; solo admitió el ingreso al lugar de votación de un representante legal del sindicato, a pesar de que se instalaron al menos ocho mesas de votación; se limitó su derecho a impugnar las irregularidades que se presentaron durante la votación, y no se aceptó la presencia de observadores en el sitio de votación. Hubo también en el momento de la votación grupos de golpeadores a sueldo contratados por la empresa que intimidaron en todo momento la libre elección e indujeron el voto a favor del sindicato patronal.

En octubre de 2011, cuando se intentó el segundo recuento, la Junta toleró que se tratara de impedir el ingreso de trabajadores de Atento, mediante porros o golpeadores al servicio de la empresa, pero al perderse el control de la situación se apresuró a decretar la suspensión del recuento, supuestamente por falta de garantías. A los pocos días, la Junta convocó apresuradamente a un nuevo recuento, del cual notificó al STRM apenas con unas horas de antelación, sin permitir el acceso al expediente ni una revisión del padrón de posibles votantes. Además, las puertas de la Junta estuvieron custodiadas por policías con pertrechos y armas, que se mantuvieron presentes hasta el momento en que vencía el plazo de presentación de trabajadores para votar.

Por su parte, la empresa no autorizó a los trabajadores a que fueran a votar excepto a aquellos con quienes pactó permisos con sueldo garantizado a cambio de votar por el sindicato de protección.

El resultado de estos recuentos es obvio: La empresa y su sindicato patronal contando con el aval de la autoridad laboral del Distrito Federal han determinado que el sindicato de protección supuestamente tiene el apoyo mayoritario de los trabajadores expresado en el voto y por tanto sigue teniendo la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo vigente. En cualquier caso en el terreno jurídico se ha vuelto a impugnar el recuento y tenemos la seguridad de que se volverá a repetir por las graves anomalías denunciadas.

VI. Experiencia del call center Tecmarketing

Toda esta experiencia contrasta totalmente con la vivida por los trabajadores del call center Tecmarketing hoy perteneciente a América Móvil, quienes vivieron una experiencia similar a partir de 1999, fecha en que se acercaron también a Telefonistas en busca de apoyo para luchar por mejorar sus condiciones salariales y de trabajo. En ese entonces también estaban sometidos a un contrato colectivo de protección patronal.

Había en aquel año índices de rotación de entre 60 y 70%, contaban con pésimas condiciones de higiene y seguridad, muy bajo salario, elementos que se conjugaban y traducían en una gran inestabilidad en el empleo. La lucha fue difícil, hubo incluso momentos de enfrentamiento con el sindicato de de protección patronal pero finalmente y con la firme convicción de los trabajadores y el cobijo y solidaridad de telefonistas se logró la firma de un nuevo contrato colectivo en febrero de 1999 entre la empresa Tecmarketing y el STRM Sección 159.

Han pasado 13 años y las cosas han cambiado y mejorado sustancialmente. A partir de que los trabajadores pudieron organizarse, elegir a sus representantes y negociar directamente su salario y sus condiciones de trabajo, la rotación prácticamente ha desaparecido, han cambiado y mejorado radicalmente las condiciones de trabajo, hay comisiones mixtas (empresa-sindicato) para atender aspectos de capacitación, de higiene y seguridad, de productividad. Se negocia anualmente el salario y otras prestaciones sociales consultándose permanente y democráticamente a los trabajadores. Sin embargo no ha sido fácil pues, por ejemplo, en el 2008 hubo necesidad, previa consulta democrática entre los trabajadores, de estallar la huelga por una semana para lograr que la empresa aceptara negociar los planteamientos sindicales presentados en la revisión del contrato colectivo.

Esta lucha y esta experiencia ha permitido que los trabajadores de Tecmarketing, organizados en la Sección 159 de Telefonistas, sean hoy en día los que cuentan con las mejores condiciones de trabajo y de salario de los call centers en México y unos de los mejores a nivel mundial. Y contrario a cualquier pronóstico catastrofista, el call center es el más competitivo y productivo en el mercado mexicano. Acredita que la práctica de un sindicalismo democrático en beneficio de los trabajadores y sus derechos laborales y sindicales no riñe en absoluto con el desarrollo y crecimiento de las empresas y por el contrario las fortalece y las hace mejores y más sólidas.

Esta experiencia ha motivado e inspirado y sirve de claro ejemplo a los trabajadores de Atento diciéndoles: ¡¡ Si se puede ¡¡.

Conclusión

Pese a todas las adversidades, el STRM continúa impulsando una estrategia que busca que los trabajadores de Atento tengan una organización sindical verdadera a su servicio para lograr se respeten sus derechos laborales y sindicales. Se mantiene en forma permanente una campaña de afiliación de los trabajadores hacia el STRM a pesar de las represalias patronales. Solo así podrán elegir democráticamente a sus representantes y hacer valer, entre otros, los convenios Internacionales establecidos por la OIT en materia de libertad sindical y negociación colectiva.

Se ha desplegado y continúa manifestándose una amplia y decidida campaña de solidaridad nacional e internacional a través de CSI, CSA y UNI. Se ha presentado una queja en diciembre 16 de 2011 ante la OIT y se presentarán quejas similares ante otros organismos internacionales.

A través de UNI se reclama y exige a Telefónica el cumplimiento del Código de Conducta que, en el caso mexicano y de otros tantos países, solo ha sido letra muerta y demagogia de los Directivos en España excusándose en que no pueden hacer otra cosa bajo riesgo de violar las leyes mexicanas.

Una cosa queda clara: el sistema de contratos colectivos de protección patronal le sirve a Atento y no están dispuestos a ceder ni a modificar las reglas del juego.

Esta lucha choca y enfrenta en toda su más amplia expresión el sistema de contratos de protección patronal, pilar sobre el que descansa el control gubernamental y corporativo del gobierno sobre los trabajadores mexicanos para beneficio de la patronal.

¡¡¡Los trabajadores mexicanos con el apoyo sindical nacional e internacional tenemos la última palabra, la lucha continua¡¡¡

Febrero 2012