

SOCIOS DE TOSCA



Coordinador :
Willy Buschak
Confederación Europea de Sindicatos
Boulevard du Roi Albert II, 5
Brussels 1210, Belgium
Tel: +32 2 224 0411
Fax: +32 2 224 0454
E-mail: wealtc@pophost.eunet.be
(John Atkins, Coordinador del Proyecto)



Analytica Social and Economic
Research (UK)
Ursula Huws
E-mail: analytica@dial.pipex.com



Communications Workers
Union (Irlanda)
Chris Hudson
E-mail: chris@cwu.ie

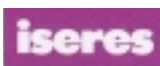


Confédération Générale du Travail
(Francia)
Guy Juquel
E-mail: fed.reg.europe@cgt.fr



Fundacion Formacion
y Empleo "Miguel Escalera"
(Espagne)
Fefa Vila-
Email: fvila@forem.ccoo.es

Institut de Formation Syndicale
Internationale (Bélgica)
Gitta Vanpeborgh
E-mail: gitta.vanpeborgh@abvv.be



Institut Syndical d'Etudes et de
Recherches Economiques et Sociales
(Francia)
Jean Luc Malétras
E-mail: jl.maletras@iseres.org



ISA-Consult (Alemania)
Contact: Beate Herzog
bherzog@isa-consult.de

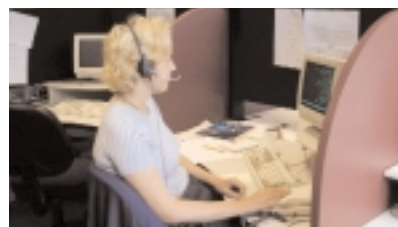


Istituto di Ricerche Economiche e
Sociali (Italia)
Giovanna Altieri
E-mail: g.altieri@ires.it



Sofia University (Bulgaria)
Petko Ruskov
E-mail: petko.rusko@rila.bg

OBSERVATORIO DE CONDICIONES SOCIALES EN LOS CALL CENTRES



El desarrollo de una economía de la información global esta provocando la transformación de muchos aspectos de la vida laboral, pero quizás ninguna nueva forma de trabajo ha provocado tanta controversia como los *call centres*.

¿Están los *call centres* abriendo nuevas oportunidades para el trabajo basado en el conocimiento? ¿O es una vuelta a las condiciones de trabajo estresantes y rutinarias que representaba el empleo fabril en el pasado? En Europa, unos dos millones de personas trabajan en este momento en *call centres*, por lo que esta cuestión tiene una gran importancia política.

TOSCA es el primer proyecto que se ha puesto en marcha a escala europea para llevar a cabo una investigación sistemática sobre las condiciones sociales en los *call centres*. También es el único proyecto con liderazgo sindical financiado por el Programa de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea (IST). TOSCA son las siglas de Table d'Observation Sociale des Centres D'Appels. TOSCA fue iniciado por el instituto de investigación social y económico francés ISERES y es coordinado por la CES, la Confederación Europea de Sindicatos. La CES se creó en 1973 para proporcionar un contrapeso sindical a las fuerzas económicas de la integración europea.



En la actualidad, la CES tiene entre sus miembros a 74 confederaciones nacionales de sindicatos de un total de 34 países europeos, así como a 11 federaciones de industria europeas, lo que representa un total de 60 millones de miembros. La CES es reconocida por la Unión Europea, por el Consejo de Europa y por la EFTA como la única organización sindical intersectorial representativa a nivel europeo.

EL TRABAJO DEL PROYECTO

Revisión de la documentación existente

Los socios de TOSCA llevaron a cabo una revisión de la documentación y las estadísticas existentes y elaboraron los informes nacionales sobre la situación en:

Bélgica	Bulgaria	Francia	Alemania
Irlanda	Italia	España	Reino Unido

Estos informes nacionales están disponibles en la página web de TOSCA

<http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>

Un estudio de los *call centres* en Europa

En los ocho países participantes, se analizaron 531 *call centres* para obtener una imagen global de las características del sector en Europa. Los resultados ofrecen una visión de:

- Los sectores en los que operan los *call centres*.
- Las funciones desarrolladas en los *call centres*.
- El grado de automatización y las tecnologías utilizadas.
- El tamaño de los centros y su estructura organizativa.
- La estructura de la fuerza de trabajo.
- Los tipos de contratos.
- La dirección y supervisión del trabajo.
- La presencia sindical y la negociación colectiva.

Los resultados del estudio están disponibles en

<http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>

Bibliografía

La base de datos bibliográfica reúne más de mil entradas (libros, artículos, websites, informes y documentos) relacionadas con los *call centres* en Europa, enfocadas especialmente hacia las condiciones de trabajo. Esta documentación está clasificada por tipo, autor, título y está agregándose actualmente la posibilidad de búsqueda por palabras clave. Puede accederse a la bibliografía a través de <http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>

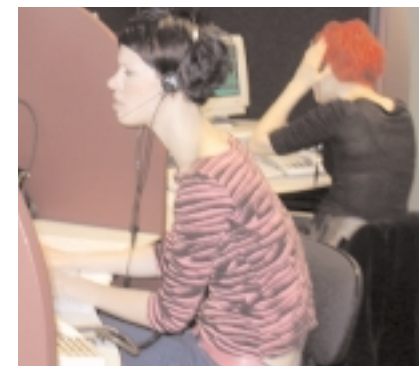


Los estudios de caso

El núcleo del trabajo de TOSCA ha sido la realización de estudios de caso en profundidad de una muestra de *call centres* en los ocho países participantes. En cada país se han realizado al menos seis estudios de caso que incluyen entrevistas con directivos, técnicos especialistas y teleoperadores de cada centro.

Los resultados de estos estudios de caso proporcionan una rica fuente de información sobre muchos aspectos de las condiciones de trabajo en los *call centres* que incluyen tendencias tecnológicas y organizativas, incluyendo la evolución desde *call centres* a *contact centres*.

- Externalización de la actividad empresarial (outsourcing)
- Modelos de trabajo flexible
- *Call centres* virtuales y teletrabajo
- Horas de trabajo
- Salarios y condiciones de trabajo
- Seguimiento y supervisión
- Seguridad y salud
- Reclutamiento
- Organización del tiempo de trabajo
- Formación y desarrollo



El informe de estos estudios de caso estará disponible en

[http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA /](http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/)

El manual

Los resultados de TOSCA se editarán en un formato de fácil manejo, tipo manual, que publicará la CES en otoño de 2002. El manual contendrá una relación de temas de interés para políticos, gerentes de recursos humanos, sindicalistas, proveedores de formación, consultores de reclutamiento y selección y otros colectivos comprometidos con el desarrollo de buenas prácticas en las condiciones de trabajo de los *call centres* en Europa.

Actividades de difusión

TOSCA está celebrando seminarios, talleres y otras actividades de diseminación en cada uno de los países participantes. Los socios de TOSCA aceptarán complacidos invitaciones para hablar en conferencias y seminarios.

El manual de TOSCA se presentará en un simposio internacional en París, el 24 de septiembre, organizado por el sindicato francés CGT, Confederación General del Trabajo.