



Facultad de Ciencias Médicas

Universidad Nacional de Rosario

**POSGRADO DE MEDICINA DEL TRABAJO**

**TRABAJO FINAL**

**RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO  
EN TELEOPERADORES DE UN CALL CENTER  
DE LA CIUDAD DE ROSARIO**

Autor: FISSORE Gisella

Tutor: Dr. Marcelo Marcucci

Directora de Posgrado: Dra. Silvia Aiello

Cohorte 2017-2018

Febrero 2021

# ÍNDICE

Introducción.....	3
Planteamiento de Problema.....	4
Fundamentación.....	4
Antecedentes.....	5
Objetivos Generales .....	7
Objetivos Específicos.....	7
Marco Teórico .....	8
Marco Legal .....	21
Metodología .....	27
Caracterización de la empresa de teleservicios .....	28
Descripción de Organización de Trabajo de Call Center .....	30
Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.....	27
Mapa de Riesgo .....	26
Presentación y Análisis de Resultados .....	39
Conclusiones .....	52
Bibliografía .....	55

# INTRODUCCIÓN

Según estadísticas informadas en el año 2018 por la Organización Internacional del trabajo, las enfermedades profesionales siguen en aumento, siendo la mayor parte de este incremento, aportada por las empresas de servicio, y dentro de estas, el sector de telemercadeo.

Con el desarrollo del capitalismo, los procesos de trabajo cambian, con el fin de resolver históricamente las contradicciones propias del modelo; se procuraron adoptar métodos y técnicas para intensificar el trabajo, incrementar la productividad, reducir los costos de producción, recomponer las tasas de ganancia y asegurar la valorización del capital, lo que dio nacimiento a nuevos paradigmas productivos.

En las primeras décadas del 2000 los cambios económicos estructurales impactaron con contundencia sobre el mundo laboral, impulsando la transformación de los trabajos existentes, el surgimiento de nuevos, y cambiando la percepción sobre lo que el trabajo representa hoy.

La globalización, impulsa un proceso de homogeneización de las formas de producción, con la deslocalización y la externalización como la base de la supervivencia empresarial, donde la empresa con mayor masa de empleados para cumplir “al instante” lo que los grandes clientes necesitan, es la ganadora.

Así, creció el número de teleoperadores y se modificó el perfil de salud enfermedad de este colectivo, creciendo de forma abrumadora, las patologías relacionadas con los factores de riesgo psicosociales, lo que impacta en el empleado porque produce angustia, abandono del trabajo, y en la empresa por el alto índice de ausentismo y rotación.

La falta de autonomía en su trabajo, la indefinición de los límites del puesto ocupado, la automatización del proceso de atención de llamadas, la vigilancia rigurosa de la empresa, son expresiones fácticas del paradigma productivo, que desencadenan un proceso que comienza con estrés y que va llevando a diferentes niveles de sufrimiento al operador.

Los riesgos psicosociales son los que actúan dentro del proceso de trabajo dándole características propias al proceso de salud enfermedad de los teleoperadores como: estrés, síndrome de burn out, fatiga crónica, cuadros de ansiedad, violencia laboral, problemas del sueño (insomnio, hipersomnia), alteraciones gastrointestinales (acidez, úlcera), trastornos

músculo-esqueléticos (cervicalgia, lumbalgia), cada vez más extendidos en la población trabajadora, y que derivan a corto, mediano o largo plazo, en la frustración y el abandono del puesto de trabajo, por otro donde lo normal no sea sufrir.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los riesgos psicosociales del proceso de trabajo impactan en la salud enfermedad de los trabajadores de call center.

## FUNDAMENTACIÓN

En Argentina, la expansión de los call centers vinculados a atención de clientes externos desde plataformas localizadas en Buenos Aires, Córdoba y Rosario, concentrando el 85% de centros de contacto<sup>1</sup>; generó una puerta de entrada al mercado de trabajo para muchos.

El proceso de globalización de la economía, la integración regional, y los organismos internacionales reguladores de las políticas a seguir, impactan en los perfiles de salud enfermedad de los trabajadores, en relación con el proceso laboral.

El nuevo paradigma productivo dificulta la vinculación del trabajador con los objetivos de la empresa y la motivación para conseguirlos, con la consiguiente frustración ante factores de riesgo como las nuevas tecnologías y los clientes invisibles.

Los call centers no pueden retener a sus empleados; exhibiendo altas tasas de rotación. Según el Ministerio de Trabajo, en el 53% de los casos, la desvinculación es por decisión del trabajador. El estrés crónico y el agotamiento nervioso (burnout) son síndromes frecuentes entre los trabajadores del sector<sup>2</sup>. Las relaciones sociales y de trabajo se deterioran con el hostigamiento o acoso moral, la violencia física, verbal o simbólica, el acoso sexual, el agotamiento emocional, las adicciones al alcohol u otras sustancias, y con la proclamación de los adictos al trabajo como “empleados modelos o ejemplares”.

---

1 Cámara Argentina de Centros de Contacto - <http://www.cacc.org.ar/>

2 Los call centers argentinos buscan mejorar las condiciones de empleo y bajar la rotación” 30.11.2007. Revista Mundo Contact. “Estrés laboral, una amenaza para los call centers (lo sufre el 30% del personal)” Infobaeprofesional.com 10.10. 2007. “Los call centers crecen pero no retienen el personal” Clarín, 16.07.2006

El trabajador debe controlar las emociones, ocultar el sufrimiento o la enfermedad para no poner en cuestión el puesto o las promociones, y al mismo tiempo sufrir por no poder negarse a hacer cosas con las cuales no está de acuerdo porque cuestionan los principios éticos y escalas de valores, generando insatisfacción y “conciencia de culpa”<sup>3</sup>.

Esta situación predispone a patologías de origen laboral como perturbaciones del sueño y del humor, trastornos de ansiedad, y principalmente las depresiones prolongadas, las cuales, según la OMS, serán la principal causa de incapacidades laborales a partir de 2020<sup>4</sup>

Se hace necesaria entonces, como plantea Neffa “...una evaluación de riesgo psicosocial en cuanto que son cada vez más los trabajadores que reportan presiones dentro de sus puestos de trabajo y cargas laborales cada vez más difíciles de sobrellevar...”<sup>5</sup>

## ANTECEDENTES

En las últimas décadas se observó el crecimiento de síntomas y signos como tensión, estrés, hipertensión arterial, cervicalgias, cefaleas, alteraciones digestivas, todos relacionados con el aspecto psicosocial del proceso de trabajo.

En 2013, se implementó la Estrategia Argentina de Salud y Seguridad en el Trabajo con el objetivo específico de reforzar el marco normativo: “...la visibilización de la problemática de los riesgos psicosociales y su propia especificidad permite delinear distintos planos de análisis... estos factores, con la instancia intermedia del estrés, desencadenan enfermedades pero también accidentes de trabajo. La dificultad en la detección en las primeras, en algunos casos, producto de la multicausalidad se suma a cierta dilución de este tipo de riesgos en la notificación del caso cuando se busca conocer las causas... Las situaciones de violencia en el trabajo pueden redundar inmediatamente en una consecuencia para la salud de los trabajadores (tanto física como psíquica) y también el estar en una situación de violencia genera una condición de vulnerabilidad para desencadenar otros cuadros...”

---

3 Asociación De Trabajadores Argentinos De Centros De Contactos, Gestión De Procesos Y Teletrabajo - <http://www.atacc.com.ar/>

4 “Para 2020, se prevé que la carga correspondiente a esos trastornos habrá aumentado en un 15%; sin embargo, sólo una pequeña parte de los actualmente afectados reciben algún tipo de tratamiento”. OMS, Informe sobre la Salud en el Mundo 2001. Salud mental, nuevos conocimientos, nuevas esperanzas. [https://www.who.int/whr/2001/en/whr01\\_es.pdf?ua=1](https://www.who.int/whr/2001/en/whr01_es.pdf?ua=1)

5 Julio César Neffa. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. CONTRIBUCIÓN A SU ESTUDIO. 1a ed . - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET; 2015

Julio César Neffa (2015, 2017) investigó acerca de diferentes colectivos de trabajadores: “...ante la cantidad de las molestias provocadas por los RPST la primera reacción de los responsables de la gestión de la fuerza de trabajo es considerar que se trata de problemas individuales, psicológicos, debidos a características de la personalidad, cuyo tratamiento debe derivarse a profesionales de la psicología o de la psiquiatría. Es inobjetable que los trabajadores deban ser objeto de tratamiento cuando los daños ya se produjeron... Pero el origen profundo de los problemas es otro: es la modalidad que adopta el contenido y la organización del proceso de trabajo...”

En 2018, la Unión General de Trabajadores de España, activó el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales: “...el sector de telemarketing aparece como uno de los más afectados, tanto por el estrés laboral como por los fenómenos de violencia en el trabajo. A este respecto, numerosos factores, tales como los ritmos de trabajo intensos, multiplicidad de las tareas, inestabilidad laboral... hacen que la incidencia y magnitud de estos riesgos sean de gran relevancia. El problema principal está en que actualmente, a pesar de la reciente ampliación de la lista de enfermedades profesionales, no se encuentran reconocidas como enfermedad profesional muchas de las situaciones perjudiciales para la salud del teleoperador, entre las que cabe mencionar todas las vinculadas a los factores de riesgos psicosociales, estrés laboral, carga mental, violencia. El crecimiento constante del ausentismo y la rotación constituye una instancia creciente en los call center, por lo que es necesaria una evaluación del ambiente y las condiciones donde se desarrolla el proceso de trabajo...”

## **OBJETIVOS GENERALES**

- Conocer el proceso de trabajo y su relación con el proceso salud-enfermedad en los trabajadores de Call Center
- Recopilar información acerca de pautas nacionales e internacionales sobre prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades relacionadas con riesgos psico-sociales.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Indagar sobre las características generales y la situación laboral de la población estudiada.
- Identificar los procesos peligrosos: Físico, Químicos y biológicos, exigencias ergonómicas y psicológicas del puesto de trabajo y accidentes.
- Conocer las manifestaciones tempranas (pre - clínicas) del proceso salud enfermedad.
- Identificar los factores psicosociales predominantes en los trabajadores del Call Center
- Evaluar los factores psicosociales predominantes en los trabajadores de una empresa de Call Center de Rosario.

## MARCO TEÓRICO

### TRABAJO

Para Oscar Betancourt<sup>6</sup> “Por medio del trabajo se transforma la naturaleza y se obtienen los bienes necesarios para la reproducción del ser humano, permitiendo el desarrollo de múltiples capacidades físicas y mentales... El trabajo es algo inseparable del ser humano, se impregna en las veinte y cuatro horas del día, incide tanto en lo que sucede durante la jornada laboral como en los otros momentos de la vida del trabajador”, sostiene

Coincide J. C. García<sup>7</sup>, citando a Marx: “El trabajo dice, es en primer lugar un proceso entre el Hombre y la Naturaleza, un proceso en que el hombre media, regula y controla su metabolismo con la naturaleza. Al operar por medio de ese movimiento sobre la naturaleza exterior a él y transformarla, transforma a la vez su propia naturaleza. Desarrolla las potencias que dormitaban en ella y sujetan a su señorío el juego de la misma.”

“Así considerado el trabajo útil, creador de valores de uso, se constituye en un estímulo que desarrolla las capacidades físicas y mentales del ser humano, es decir, un productor de salud.

El trabajo es una actividad humana voluntaria, orientada hacia una finalidad, que para ejecutarse requiere la aceptación, el consentimiento, y el involucramiento del trabajador. Es el factor creador del valor que tienen incorporado los productos generados.

En el modo de producción capitalista surge el trabajo asalariado y la relación capital trabajo toma la forma de la relación salarial. Durante el siglo XVIII el trabajo es concebido como un valor considerado como la fuente creadora de la riqueza.

Durante las últimas décadas del siglo XX se cuestionó la centralidad del trabajo y que fuera la “esencia del hombre”, debido al impacto del cambio científico y tecnológico que sustituiría trabajo por capital, y al cambio en las condiciones de empleo por el incremento del desempleo y del trabajo precario (Neffa, 2010 a, b).

Con frecuencia se desconoce en los hechos que el trabajador que es fuerza de trabajo, esencialmente es un sujeto y que en la actividad pone en juego su subjetividad, su forma de concebir el mundo, pues desde el lugar que ocupa en la relación salarial debe hacer frente a

---

<sup>6</sup> Betancourt, O. (1999). Texto para la enseñanza e investigación de la salud y seguridad en el trabajo. OPS/OMS-FUNSAD: Quito

<sup>7</sup> García, J.C. La Categoría Trabajo en la Medicina. II Jornadas de A.P.S-CONAMER-A.R.H.N.R.G.. Publicado en Cuadernos Médico Sociales – Nº 23 – CESS – Rosario.

la organización y a la autoridad a la cual debe obedecer y rendir cuentas, y atender demandas que con frecuencia superan sus capacidades de adaptación y resistencia generando tensiones.

## **PROCESO SALUD ENFERMEDAD**

Según la OMS, la salud es un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales, y no solamente la ausencia de enfermedad. Es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos. La salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos relacionados entre sí y con el medio ambiental en que viven y trabajan.

Desde la visión marxista, la salud se puede definir como el máximo desarrollo de las potencialidades del hombre de acuerdo con el grado de avance logrado por la sociedad en un período histórico determinado.

Sin embargo, la salud, no está escindida de la enfermedad como polos opuestos y excluyentes entre sí, sino que forman parte dinámica de un proceso.

La salud y la enfermedad son parte integral de la vida, del proceso biológico y de las interacciones medioambientales y sociales, y no pueden comprenderse en su polaridad sino en la síntesis de la contradicción que expresan.

Por lo tanto, el estado “sano”, o el estado “enfermo”, son sólo un momento del proceso en constante movimiento y reestructuración sujeto a una complejidad de elementos que están actuando simultáneamente sobre el sujeto.”

Abordando de una manera integral el proceso salud enfermedad se debe incorporar al trabajo como un elemento referencial, asimilando la idea que la salud de la población laboral se encuentra en íntima relación con las condiciones de trabajo y con las condiciones de vida de los distintos grupos laborales.-

La forma cómo se alimente, descanse, se traslade al centro laboral, utilice el tiempo libre, la manera cómo se relacione con los demás miembros de la familia y las características del trabajo doméstico interactúan de distinta manera en los perfiles de morbimortalidad de la población laboral. Igualmente, los problemas que surjan en el centro laboral continuarán incidiendo en el propio trabajador o impactarán de una u otra forma en los miembros de la familia luego de haber concluido la jornada de trabajo.-

El campo de la salud de los trabajadores es un terreno complejo por lo que es necesario considerar las características espaciales y temporales del trabajo, los aspectos económicos y técnicos, las manifestaciones subjetivas, culturales y étnicas, considerando subjetivo “lo que se construye asociado a las condiciones particulares en que se da la reproducción de los sujetos en un tiempo histórico y en un espacio social!, según el Dr. Kohen<sup>8</sup>.

## **PROCESO LABORAL**

El proceso de trabajo consiste en la articulación de la aplicación de la fuerza de trabajo, con una finalidad, sobre los objetos de trabajo (materia prima, productos semielaborados, información, conocimientos) con el apoyo de medios de trabajo (herramientas, maquinas, tecnologías informatizadas) y energía, para producir bienes, servicios, procesar informaciones o generar conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten satisfacer necesidades (Laurell, 1993).

A través de la historia, los procesos de producción reproducción se han ido modificando, lo que determina los diferentes procesos de salud enfermedad.

El nuevo paradigma productivo emergente desde mediados de los años 70 se ha instaurado sin que los trabajadores participen en su configuración, a pesar de que son la variable de ajuste en la nueva lógica del modo de producción dominante.

El proceso de trabajo es el eje central de lo que sucede en un centro de trabajo y del cual surgen los procesos peligrosos (mal llamados riesgos) causantes de los problemas de salud o las potencialidades para el desarrollo del sujeto.

Plantea el Dr. Kohen “El proceso laboral no es en sí mismo ni puramente beneficioso para la salud ni exclusivamente dañino, sus aspectos beneficios y sus facetas destructivas, coexisten y operan de modo distinto de acuerdo al momento histórico y al grupo social de pertenencia a la que hagamos referencia. En el centro de trabajo los sujetos enfrentan condiciones específicas. La capacidad para procesarlas, depende simultáneamente, de las capacidades y soportes a los que puedan echar mano como colectivo, y de las condiciones de defensas y reservas individuales con las que vive esa realidad.”

**Procesos Peligrosos.** La noción de Proceso Peligroso, no desconoce la naturaleza física, química, biológica de los componentes del proceso laboral, sino que pierden su carácter de

---

<sup>8</sup> Kohen Jorge. Con impronta neoliberal. Posverdad y desinformación: ¿cómo influye la opinión pública sobre la medicina laboral? Revista Soberanía Sanitaria N° 1. Entre las tareas pendientes y la restauración neoliberal. 2017

“naturales” para ser percibidos y comprendidos como determinados por el proceso laboral y las relaciones sociales de producción; desnaturalización que se construye a partir de establecer los perfiles de los procesos peligrosos con las exigencias, riesgos y cargas laborales predominantes y contrastarlos con los perfiles de alteraciones a la salud.

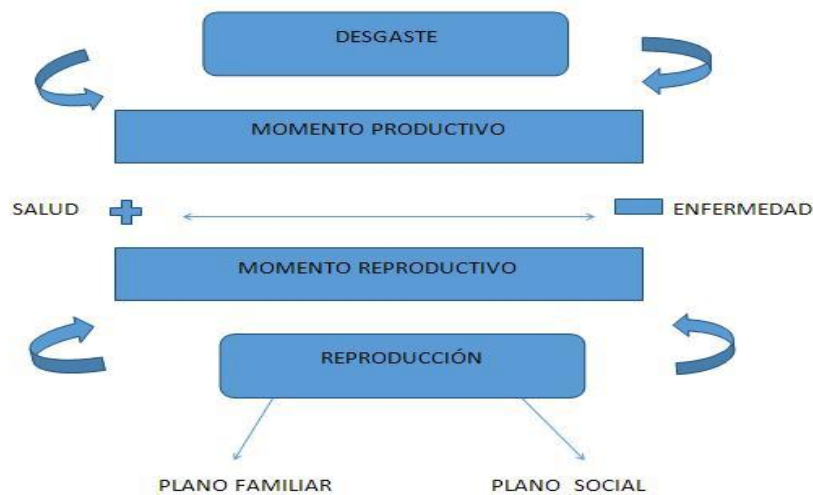
**Procesos Positivos:** Los procesos positivos, son la antítesis de los peligrosos y corresponden a todos los elementos que producen un impacto favorable en el trabajador; muchas veces, las mismas variables perjudiciales, adoptan valores que favorecen al trabajador y por tanto, al proceso productivo.

**Categorías General, Particular y Singular en el Proceso de Trabajo.** El proceso de trabajo, los procesos peligrosos, los procesos positivos y el proceso salud-enfermedad de los trabajadores no son fenómenos aislados, están influidos de distinta manera por las características individuales de los trabajadores (Expresiones singulares), por las características de los grupos humanos organizados en torno a la familia, gremio, clase social, instituciones, etc. (Expresiones particulares) y por las características sociales, económicas de una determinada sociedad, país o nación. (Expresiones generales)

La expresión final de salud o enfermedad de los trabajadores se encuentra relacionada con las condiciones de vida de este y su familia. Las condiciones de reposo, vivienda, ocio, alimentación son aspectos que modulan la relación entre los procesos peligrosos o positivos y las alteraciones de la salud. Esos procesos varían según existan o no planes o programas de salud y seguridad en los centros de trabajo, y dependerán también de las formas de organización, de preocupación por las condiciones de trabajo, de la salud, del bienestar y de la protección del ambiente extra laboral.

Por otro lado, si en un país no se dispone de leyes, normas, reglamentos, fichas técnicas, formas de apoyo a los equipos de los centros laborales, las condiciones de trabajo y de salud se modifican. Las formas productivas de un país, dependiendo de sus riquezas naturales, de su grado de desarrollo y de la división internacional del trabajo, definen de alguna manera las particularidades de los procesos de trabajo. El lugar que cada uno ocupa dentro del proceso de producción es lo que determina las características de enfermar y morir individuales.

Cuando abordamos un estudio de salud colectiva de los trabajadores en una población considerada “sana”, aparentemente sin patología que le impida trabajar, es necesario tener en cuenta que el ciclo vital del Sujeto Humano transcurre en dos grandes momentos:



Existe un primer Momento de Producción donde se trabaja y donde los sujetos simultáneamente se desgastan y se producen como tales y un segundo momento de reproducción donde los sujetos consumen para reproducir lo que desgastaron en el momento de trabajar, al mismo tiempo que se reproducen biológica y socialmente.

Al tiempo en el cual los sujetos no están trabajando se lo denomina tiempo libre, y es el tiempo extralaboral, que los sujetos dedican a reproducir lo que ganaron o consumieron en el trabajo, ya que implica el desarrollo del conjunto de potencialidades y capacidades de su condición humana, la llamada reproducción social.

J. Brehil denomina procesos críticos a las instancias dentro del proceso de trabajo, que participan en la conformación del modo de vida, y cuando adquiere facetas destructivas suele provocar cambios negativos profundos en la salud, mientras que por otro lado, ese mismo proceso de trabajo desencadena consecuencias protectoras importantes. Estos procesos tienen la capacidad de desencadenar consecuencias significativas y sustentables en el modo de vida.

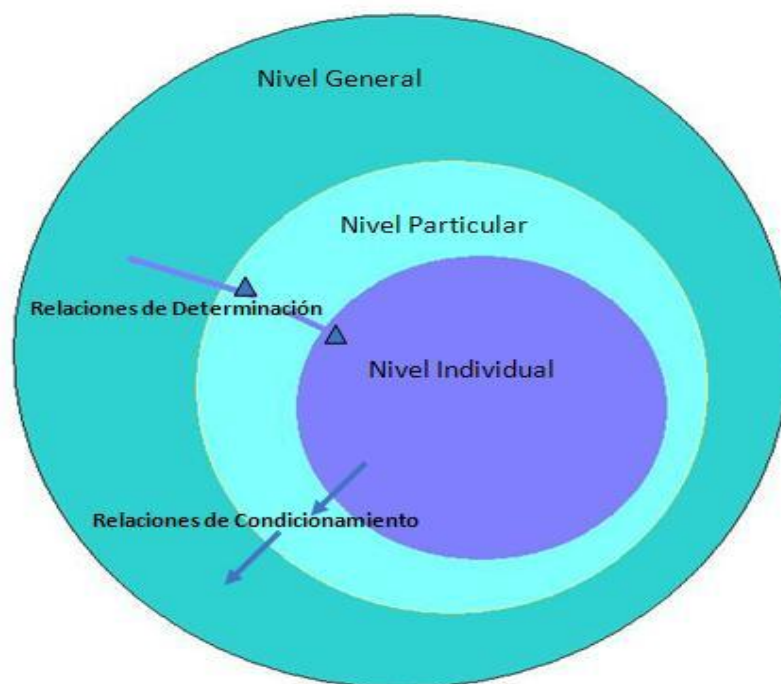
El proceso de trabajo y su relación con la salud se presenta como una sucesión fragmentada de fenómenos en los cuales sólo se logra captar aquello que más impresiona la subjetividad del trabajador, aquello que afecta directamente tanto su corporeidad como su psiquis y

aquello que por la experiencia empírica y la “tradición” se reconocen como enfermedades del trabajo.

Para comprender la salud de los trabajadores es necesario entender cómo el proceso producción-reproducción determina el proceso salud-enfermedad; de esta manera se definen la categoría perfil epidemiológico que hace referencia a la determinación de estos procesos a nivel particular, y la categoría capacidad laborativa a nivel individual.

Es imposible abstraer los otros momentos de la vida de los trabajadores que se encuentran fuera del espacio laboral.

La categoría Perfil Epidemiológico, definido como un conjunto de procesos contrapuestos que transcurren en la naturaleza donde coexisten e interactúan procesos Destructivos, Deteriorantes y Protectores, Perfeccionadores, Bienes o Soportes, que caracterizan el Proceso Salud–Enfermedad–Atención, transcurre entre tres planos: individual, particular o colectivo y estructural o general.



Los procesos de la reproducción social se constituyen en cada una de las dimensiones, éstas adquieren independencia, pero quedan subordinados jerárquicamente como en una estructura de interrelación desde la dimensión inferior a la superior.

El Nivel Singular se aborda a partir del estilo de vida de un trabajador, mediante su Historia de Vida. Cada trabajador en su singularidad, identifica los problemas que más angustia y/o sufrimiento le generan, los elementos del trabajo que lo gratifican y/o le significan realización personal y profesional. En cambio, pasan desapercibidos aquellos elementos del proceso laboral como son: las exigencias, las molestias, los síntomas y hasta enfermedades que tienen su origen en el trabajo, pues los trabajadores piensan que las molestias, síntomas y padecimientos sólo los afecta a ellos

El Nivel Particular es el nivel patrimonio de la epidemiología. En este nivel se estudia el grupo de trabajadores del Sector Atención Telefónica y sus modos de vida.

En el Nivel Estructural o General se da el contexto de las supraunidades comprendiendo en este caso la sociedad general con su lógica y principios de reproducción.

Para saber por qué, cómo y de qué se enferman los trabajadores, es necesario estudiar las formas que adopta la vida familiar, social, política; valores culturales, ocio y acceso a bienes y servicios; características específicas tiene la reproducción social.

Para comprender la Salud–Enfermedad como un proceso dinámico, se debe partir de las manifestaciones tempranas de las enfermedades, que son molestias, síntomas, incomodidades que constituyen parte de la “normalidad sufriente” como la denominan Dominique Dessors y Marie Pierre Guiho–Bailly, que de persistir, terminará en síndromes y cuadros clínicos definidos como enfermedades específicas o inespecíficas.

**Polo Positivo – Polo Negativo.** El carácter social del proceso de trabajo y el desarrollo de las capacidades físicas, intelectuales y emotivas radica en realizar una actividad, dominar un medio de trabajo determinado, relacionarse con sus compañeros, transformar el objeto en producto u ofrecer un servicio, permitiendo el surgimiento de tareas que favorecen el desarrollo de capacidades físicas o mentales, acercando al sujeto al polo positivo, o en palabras de Breilh: “Procesos Protectores del Trabajo... Cuando ese proceso se torna un elemento que provoca privación o deterioro de la vida humana individual o colectiva, se constituye en un proceso destructivo, y acerca al sujeto al polo negativo, al polo de la enfermedad...”

J.C. García extiende el término de enfermedad al capitalismo y sostiene: “el trabajador no puede desplegar todas sus potencialidades en el grado que sería factible, según el desarrollo de las fuerzas productivas y es así que su crecimiento físico y mental es coartado en relación

a las posibilidades. Por consiguiente cuando no existen las condiciones objetivas y subjetivas para que el trabajo sea estímulo de las potencialidades, se convierte en un productor de enfermedades como sucede en las sociedades capitalistas”.

Cuando analizamos la relación proceso producción/proceso salud enfermedad y constatamos que los procesos peligrosos impactan en el colectivo y en la individualidad de los trabajadores, lo hacemos a través de las expresiones negativas de este proceso, es decir a través de la patología, ya sea a través de perfiles patológicos en los grupos o en una determinada manifestación de alteración de la salud que presenta un trabajador en sus síntomas, síndromes o bien como una entidad nosológica bien definida<sup>9</sup>.-

Los Factores de la Organización del trabajo pueden ser determinantes en el daño a la salud; una jornada extensa, un ritmo muy acelerado, pueden producir fatiga en el trabajador y quedar expuesto a una mayor posibilidad de accidentarse. Los excesivos niveles de supervisión y vigilancia pueden desconcentrar al trabajador de su tarea, la claridad en las órdenes de trabajo y la coherencia entre los distintos niveles de mando. El horario en que se desarrolla la jornada, y el nivel de salario, influye en el proceso de trabajo del operador.

## **DE LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO A LOS RIESGOS**

Las condiciones y medio ambiente de trabajo pueden afectar a los individuos dentro y fuera de la organización, transfiriendo situaciones de trabajo al entorno familiar y social.

Citando a Neffa<sup>10</sup>, las condiciones y medio ambiente de trabajo, CyMAT “Están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, psíquica y/o mental de los trabajadores. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo efectivamente realizado, de las

---

<sup>9</sup> Laurell A.C. “Para el Estudio de la salud en su Relación con el Proceso de Producción”. Taller Latinoamericano de Medicina Social. Medellín. Julio 1987. Pag 61 a 65.-

<sup>10</sup> Neffa, J.C.. Introducción al Concepto de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT). CONICET DIGITAL. [https://ri.conicet.gov.ar/admin/bitstream/11336/13769/1/CONICET\\_Digital\\_Nro.17010.pdf](https://ri.conicet.gov.ar/admin/bitstream/11336/13769/1/CONICET_Digital_Nro.17010.pdf)

características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores antes mencionados”.

Los elementos que participan de las CyMAT en el proceso de trabajo se identifican como:

**Objeto de trabajo.** Es el elemento inicial y principal sobre el cual va a actuar el trabajador para transformarlo y obtener un producto determinado u ofrecer un servicio.

**Actividad.** Es necesaria la participación del trabajador que con su accionar permite la obtención de un bien o servicio a partir de la transformación del objeto.

**Medios de trabajo.** Son los elementos que median entre el objeto de trabajo y la actividad; los implementos de los que se sirve el trabajador para ejecutar su tarea.

Objeto, medios y actividad, interactúan de forma determinada, en un tiempo definido, bajo ciertos ritmos y en relación con otros trabajadores.

Dice Mariano Noriega<sup>11</sup>: “...Los riesgos y las exigencias son los componentes derivados de los elementos básicos del proceso de trabajo, que pueden potencialmente, crear daños a la salud... es decir los ruidos molestos, la acústica, el hacinamiento, los contaminantes, la falta de ventilación, el mobiliario, las posturas en el trabajo, tienen su libertad y límite en el marco de la fisiología de los trabajadores, los cuales a su vez encuentran otros límites y quedan libertades en el marco del proceso del trabajo y éste a su vez, en el marco del proceso de reproducción social.

Los factores de riesgo presentes en la actividad laboral incluyen entonces a los establecimientos, los objetos, insumos, medios de trabajo y fuentes de energía, así como el contenido y la organización del trabajo, que pueden provocar a corto, mediano o largo plazo accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que dañen la salud de los trabajadores.

## **RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO**

Al evaluar el proceso Salud–Enfermedad en un Call Center, se encuentran presentes factores estresores que frecuentemente el trabajador desoye ante el deseo o la necesidad de ganar más, de trabajar más de lo que es bueno para su organismo e ignorar los avisos mentales y físicos, y en su afán de completar su tarea infrinja las normas de seguridad y con ello incrementa el riesgo de contraer una enfermedad profesional y de sufrir accidentes.

---

<sup>11</sup> Noriega M., Franco, EG., Martínez S. “Programa para la Evaluación y el Seguimiento de la Salud de los Trabajadores (Proessat). Una Propuesta Metodológica”. Universidad Metropolitana Unidad Xochimilco. México DF. 2000. Pag 50

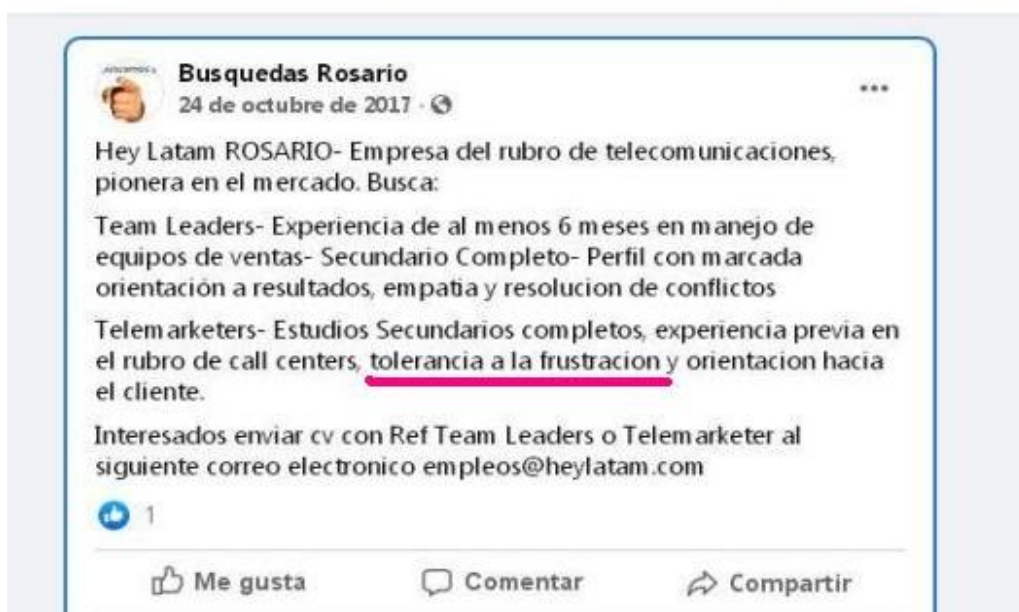
Según OMS, en concordancia con la OIT, “los factores psicosociales son interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (Organización Internacional del Trabajo, 1986).

Las características propias de los factores psicosociales de riesgo son:

- a) Se extienden en el espacio y el tiempo.
- b) Son de difícil objetivación. Por definición se basan en “percepciones y experiencias”.
- c) Son afectados por los factores de seguridad, higiene y ergonomía.
- d) Tienen escasa cobertura legal.
- e) Están moderados por las variables personales.
- f) Tienen dificultad de intervención, pues requiere plazos mediatos, sin resultado asegurado.

Sin embargo, los riesgos psicosociales no reciben la misma atención que los riesgos llamados físicos; lo que hace que su incidencia vaya en aumento.

Este aumento se vincula al modo en que hoy se hace frente a las exigencias de competitividad, por cuanto se pide a los trabajadores más profesionalidad y flexibilidad en su horario de trabajo, para dar cada vez mayor cobertura a todos sus usuarios, por lo que la presión del tiempo de trabajo es feroz, sin que al mismo tiempo las condiciones de trabajo sean las más favorables para la estabilidad, promoción profesional y seguridad económica de los trabajadores.



Las consecuencias de los diferentes factores psicosociales pueden derivar en daños anátomo-funcionales manifestándose con varios síntomas físicos o psicológicos. Teniendo en cuenta al estrés como principal factor de riesgo psicosocial, las consecuencias que este produce en el trabajador son:

- A nivel cognitivo.
- A nivel motriz.
- A nivel fisiológico.

De igual manera la insatisfacción laboral se puede manifestar y hacerse tangible mediante ciertos síntomas como son la ansiedad, depresión y una actitud negativa ante las labores diarias, lo cual genera ausentismo laboral y falta de interés en su seguridad personal.



Argentina, no es la excepción, los riesgos psicosociales no gozan del mismo tratamiento normativo que los riesgos de origen estrictamente ergonómico, si bien se benefician indirectamente, pues el diseño del puesto de trabajo es también un factor de riesgo que puede llevar a problemas de orden psicosocial.

Neffa<sup>12</sup> tomando la propuesta integradora de Michel Gollac, plantea que los diversos factores RPST, a los fines de su estudio, pueden agruparse en seis ejes: la cantidad, duración e intensidad del trabajo; la autonomía en el trabajo; las exigencias emocionales; las relaciones sociales y de trabajo; los conflictos éticos y de valores; y la seguridad y estabilidad de la situación de trabajo.

Dentro del primer eje, aparte del horario y los turnos de trabajo, una de las dimensiones de mayor peso es la carga de trabajo que es el conjunto de requerimientos físicos, psíquicos y mentales a los que se expone al trabajador durante su jornada laboral. Cuando estas exigencias superan la capacidad de respuesta del trabajador, no permite la recuperación, la incidencia directa sobre la salud, incrementa la fatiga y la ansiedad, disminuye la satisfacción laboral, baja la autoestima.

La autonomía y el margen de maniobra (locus de control) sobre el ejercicio de su propio trabajo (tareas, orden de las operaciones, herramientas y métodos, rutina de trabajo a desplegar) también afectan el proceso de trabajo.

Las exigencias emocionales están dadas por la angustia y la ansiedad de los operadores, por la presión que sufren ante la vigilancia permanente; ante la prepotencia de algunos clientes, y la amenaza permanente de evaluación y despido. (Neffa y otros, 2001).

Las relaciones sociales en el trabajo pueden crear las condiciones para que los trabajadores se integren en un colectivo, sean tratados de manera justa, exista un reconocimiento por su tarea y allí se les reconozca un margen de autonomía en función de sus calificaciones y competencias.

---

12 Neffa, Julio César; Korinfeld, Silvia; Henry, Maria; contribuciones de Di Génova, Hugo; Giraudo, Esther; KOHEN, Jorge; Ortega, Carlos; Sala, Julia y Slemenson, Carlos. "Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en ANSES" - 1a ed ampliada. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : SECASFPI, 2017. 400 p.

La inseguridad e inestabilidad en la situación laboral, crea un elemento más de angustia y presión a los trabajadores, que además, en la mayoría de los casos, no tienen información sobre la protección de riesgos.

Los ruidos molestos, la acústica, el hacinamiento, los contaminantes, la falta de ventilación, el mobiliario, las posturas en el trabajo, tienen su libertad y límite en el marco de la fisiología de los trabajadores, los cuales a su vez encuentran otros límites y libertades en el marco del proceso del trabajo y éste a su vez, en el marco del proceso de reproducción social.

Si aplicamos la categoría Procesos Peligrosos, lo que sucederá es que el ruido, las exigencias fisiológicas y posturales quedan resignificados, perdiendo su carácter de “naturales” para ser percibidos y comprendidos como determinados por el proceso laboral concreto y las relaciones sociales de producción que lo incluyen. De esta manera se establece el perfil de desgaste y/o consumo de la fuerza de trabajo.

Para interpretar a la Salud–Enfermedad como un proceso dinámico, es importante partir de estudiar las manifestaciones tempranas, expresión de los fenómenos adaptativos momentáneos y relativos a las condiciones de trabajo, porque el trabajador no las incluye dentro de la representación de enfermedad y no las denuncia, y no le presta atención. Esas molestias, síntomas, sufrimientos e incomodidades constituyen parte de una “normalidad sufriente” como la denominan Dominique Dessors y Marie Pierre Guiho–Bailly<sup>13</sup>, la cual, de persistir las condiciones de trabajo desfavorables terminará en el corto, mediano o largo plazo, en síndromes y cuadros clínicos definidos como enfermedades específicas o inespecíficas como las ya referidas en el gráfico.

---

13 KOHEN, J.A. Salud y trabajo docente, elementos teóricos-metodológicos de la investigación al monitoreo epidemiológico. Salud de los Trabajadores /Volumen 7 Nº 2/ Julio 1999.

## MARCO LEGAL

KOHEN J.<sup>14</sup>, en un análisis general de la legislación laboral plantea que, la desaparición de la jornada laboral de 8 horas y descanso dominical, al tener que estar a disposición del empleador los sábados y domingos, junto con la facilitación a los empleadores de poder efectuar contrataciones temporales, profundizando la precarización, son dos perlas del sistema neoliberal vigente.

La reestructuración se consolida a partir de un ataque a las relaciones laborales, en particular, a las formas de empleo, con la reducción y eliminación del salario indirecto. Paralelamente se introducen nuevas formas de organización del trabajo y nuevas tecnologías, fundamentalmente la informática.

El sector de servicios cobra una nueva dimensión en manos privadas, entrelazado fuertemente a los grandes grupos monopólicos industriales y agroexportadores, que aceleran la crisis en las pequeñas y medianas empresas.

Se generaliza el trabajo temporario, la tercerización o externalización de secciones en las plantas industriales, servicios privados, y en el estado, se observa este fenómeno en el sector salud y en la administración pública.

Un fenómeno que se generaliza es el de la precarización del empleo, a través de múltiples y diversas formas de contratación y retribución, tanto en el sector privado como en el público. Así lo demuestra el aumento de las agencias de colocaciones y empresas contratistas, la generalización del pago por productividad y el llamado presentismo (salario fraudulento), complemento salarial que se pierde al dejar de concurrir un día al trabajo y que representa, en promedio, el 50% del salario de bolsillo.

Esta reestructuración operada en la fuerza de trabajo en la Argentina, plantea la necesidad de diferenciar, como objetos de estudio distintos, los trabajadores insertos formalmente en el proceso de trabajo de aquellos que lo hacen en forma precaria, temporal o flexibilizada, y aquellos que trabajan por cuenta propia o están subocupados. Esta diferenciación se debe a que presentan perfiles propios de desgaste, consumo y reproducción social, e impactan en la salud de manera particular para cada grupo de trabajadores.

---

14 KOHEN, J.A. Salud y trabajo docente, elementos teóricos-metodológicos de la investigación al monitoreo epidemiológico. Salud de los Trabajadores /Volumen 7 Nº 2/ Julio 1999.

KOHEN relata que desde 1990 a la fecha, se sanciona un nuevo marco jurídico para dar legalidad al ajuste, sobre el contenido de estas leyes, la Asociación de Abogados Laboralistas de Rosario, plantea en el Editorial de su revista Tribuna Laboral: "Así pasaron - entre otras - la denominada "Ley Nacional de Empleo", que declamaba que tornaría "operativo el derecho a trabajar", pero que, en la práctica, "flexibilizaba" el contrato de trabajo. La Ley 24.028, de Accidentes de Trabajo, que - entre otras cosas - redujo la reparación en materia de infortunios laborales. Para llegar hoy a las reformas, a la Ley de Contratos de Trabajo, introducidas por la Ley 24.465, que incluye el contrato a prueba, y la Ley 24.467, el mal llamado Estatuto para las Pequeñas y Medianas Empresas, que precariza - aún más - el contrato de los trabajadores de las pequeñas empresas (Asociación de Abogados Laboralistas de Rosario, 1995).

El Dr. Vildor Garabeli<sup>15</sup>, en un artículo titulado "Flexibilización Laboral: Un Camino de Ida...", al analizar la Ley de Empleo y el Decreto 1334/91, señala: "La misma pretende abaratar los despidos (tope del art. 245 de la LCT.); facilitar la entrada y salida de trabajadores, bajando o eliminando las cargas sociales y el costo de las indemnizaciones, a través de las modalidades promovidas de Contratos de Trabajo. Establece contratos temporales por tres años (en lugar de dos, el cual no deberá ser registrado); mayor disponibilidad horaria; vacaciones fijas de 22 días, independientemente de la antigüedad y en cualquier época del año.

La última ley, llamada Ley sobre Riesgos del Trabajo, aprobada por el Congreso de la Nación en agosto de 1995, crea las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (ART), que tendrán a su cargo las tareas de asegurar, reparar, e indemnizar los infortunios laborales y controlar el cumplimiento de las normas de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. La aplicación de la Ley de Riesgos del Trabajo 24.557, generará en los trabajadores y en sus organizaciones la necesidad de una intervención más protagónica en el control de las condiciones del medio ambiente de trabajo y del cuidado de su salud.

Las sucesivas reformas a la legislación laboral producen una paulatina pérdida de derechos y garantías para los trabajadores, afirma KOHEN.

A continuación se hará una breve referencia de la normativa vigente.

---

15 Garavelli, Vildor B. Intereses en juicios laborales / Cingolani, Osvaldo M., Chacama, Alberto S., Garavelli, Vildor B., Mambelli, Roxana; Instituto de Derecho del trabajo y de la Seguridad Social. Colegio de Abogados de Rosario. -- Rosario: Juris, 1999. 122 p.

## **Normas Internacionales del Trabajo**

El Convenio fundamental de la OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores, y la Recomendación que lo acompaña, con objeto de proteger salud física y mental de los trabajadores:

- dispone la adopción, aplicación y revisión de una política nacional sobre la SST. El objetivo de la política debería ser la prevención de los accidentes y las enfermedades que ocurran durante la realización del trabajo, minimizando, los factores de riesgo.
- definen los servicios de salud en el trabajo como multidisciplinarios, siendo responsables de asesorar y apoyar a los empleadores, trabajadores, y sus representantes sobre los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano, incluida la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores.
- describen los requisitos y las funciones de las instituciones relevantes y las partes interesadas, así como las medidas a adoptar para establecer y conservar una cultura preventiva de seguridad y salud a nivel nacional.

Otras normas internacionales del trabajo que pueden ser relevantes en el ámbito de los riesgos psicosociales y la salud mental son los relacionados con la igualdad de oportunidades y de trato, el tiempo de trabajo y el trabajo nocturno.

## **Normas Regionales**

Algunas organizaciones regionales han desarrollado instrumentos legalmente vinculantes para sus Estados Miembros sobre los riesgos psicosociales y la protección de la salud mental de los trabajadores.

En Latinoamérica, el Mercado Común del Sur (MERCOSUR) adoptó en 1998 la Declaración Socio-laboral, que contiene disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo, contempla el derecho de los trabajadores a la protección de su salud física y mental, y solicita a los Estados Miembros que formulen, apliquen y actualicen sus políticas y programas sobre SST, con objeto de prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales.

## **Legislación Nacional**

Las disposiciones legales relativas a los factores de riesgo y los riesgos psicosociales, el estrés relacionado con el trabajo y la salud mental de los trabajadores y bienestar pueden estar contenidos en los códigos de trabajo, las leyes sobre SST, las disposiciones específicas sobre

SST, los códigos de prácticas, las normas técnicas, los decretos y los convenios colectivos. Sin embargo, en numerosos marcos legales nacionales, la referencia a los factores de riesgo psicosocial o al estrés relacionado con el trabajo se ha realizado con frecuencia de forma no unificada y fragmentada.

Argentina, hace referencia a la salud mental en relación al reconocimiento médico previo al empleo para asegurarse de que los trabajadores son psicológicamente aptos para el tipo de trabajo que van a realizar. Y con respecto a los factores de riesgos psicosociales, es un tema de investigación futura.

La Ley 24557, Ley de Riesgos de trabajo (LRT) y sus modificatorios trata de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales. La LRT constituye un sistema compensatorio de los infortunios laborales que pretende evitar su resolución por la vía judicial. Así, los empleadores son responsables por los siniestros que se establecen como vinculados a la actividad laboral, independientemente de su culpabilidad, a cambio de que tal responsabilidad les genere la obligación de pagos de beneficios limitados normativamente, además de la cobertura de la atención médica requerida. Para hacer frente a este riesgo, las empresas –excepto en el caso de las de mayor tamaño, que pueden constituir un autoseguro sujeto a regulaciones– deben contratar un seguro con operadores privados, las ARTs.

La LRT, cuenta con un listado cerrado de las enfermedades profesionales cubiertas, aunque con la posibilidad de modificarlo periódicamente. La desventaja de un sistema de este tipo es que eventualmente se deja sin cobertura enfermedades no incluidas en el listado que, en algunos casos, podrían contraerse efectivamente por razones laborales. En efecto, se establece por un lado que el listado de enfermedades –que denominan laborales en lugar de profesionales– que identifica agente de riesgo, cuadro clínico y actividades asociadas, sería de aplicación automática, esto es, cuando concurren los tres factores se presumiría que la enfermedad es consecuencia de las tareas desempeñadas. A su vez, se extendería en el citado listado la cobertura de enfermedades que se consideran consecuencia no sólo inmediata sino también mediata de la actividad laboral. Por otra parte, se admiten las denuncias de enfermedades no incluidas en el listado, que serían evaluadas por las comisiones médicas y, en caso de desconocerse la naturaleza laboral de esas enfermedades, la decisión sería recurrible judicialmente. Es precisamente este aspecto el que ha generado

la mayor cantidad de demandas judiciales desde la implementación de la reforma del sistema de riesgos del trabajo.

El Decreto 658/96 de Riesgos de trabajo, aprueba el listado de enfermedades profesionales, previsto en el artículo 8º, inciso 2, de la ley N° 24557.

El Decreto 659/96 de Riesgos de trabajo, incorpora la tabla de evaluación de las incapacidades laborales, que deberán aplicarse para la determinación de incapacidades en los trámites que involucren tanto Accidentes de Trabajo o Enfermedades Profesionales.

El Decreto 590/97 de Riesgos de trabajo, crea fondos para fines específicos. Transitoriamente y hasta tanto se disponga lo contrario, el FONDO para FINES ESPECÍFICOS se utilizará exclusivamente para abonar las prestaciones dinerarias correspondientes a hipoacusias perceptivas consideradas según lo estipulado en el artículo 6º, apartado 2, de la Ley N° 24.557 y su normativa reglamentaria.

El Decreto 49/14 de Riesgos de Trabajo, incorpora tres nuevas enfermedades profesionales, hernia inguinal, várices de miembros inferiores, hernia de discos de columna.

Según la Ley 26773 de reforma de la Ley de Riesgos de Trabajo, los damnificados PODRÁN OPTAR de modo excluyente entre: a) las indemnizaciones previstas en la LEY DE RIESGOS DEL TRABAJO, o b) las que les pudieran corresponder con fundamento en ACCIDENTES DE DERECHO CIVIL (al tratarse de un proceso civil la reparación se subordina a las consecuencias probatorias del juicio). Los distintos sistemas de responsabilidad no serán acumulables. Decreto 54/17, Comisiones Médicas Jurisdiccionales. A través de un Decreto de Necesidad y Urgencia, se modifica la ley que regula el Sistema de Riesgos del Trabajo. Exige, con carácter obligatorio y excluyente, a los trabajadores que sufran un accidente de trabajo iniciar un procedimiento administrativo ante las Comisiones Médicas Jurisdiccionales, antes de promover una demanda ante el Poder Judicial. Si se acepta esta mediación, lo decidido se convertirá en cosa juzgada. Si no, se podrá activar la vía judicial. No obstante, los trabajadores que no estén registrados podrán acceder al litigio desde el principio. Además, las ART deberán compensar a obras sociales que otorguen atención a trabajadores accidentados, y ante una incapacidad se tomará el mejor sueldo o un promedio de los últimos meses, entre otros cambios. Permanente; teniendo la mayoría de 3 a 6 años de antigüedad.

## **Reglamentación Provincial**

### **RESOLUCIÓN 318/2011**

A partir de un relevamiento efectuado en los Call Centers de la ciudad de Rosario, se evaluaron: encuadramiento sindical, caracterización de las tareas (horario de trabajo y descansos, ingreso/egreso de llamadas, pausas, descansos, uso de teléfono y pantallas, tiempo de atención, supervisión, etc.), características ambientales, duración de jornada, evaluación del uso del cuerpo en el desempeño de las tareas; todo esto con el objetivo de llegar a detectar el impacto físico y psicológico en los trabajadores.

A partir de dichos relevamientos nació la necesidad de profundizar en la evaluación de las condiciones de trabajo, por lo que se creó la Comisión Tripartita de Servicios, abocándose la misma a analizar las condiciones de Salud y Seguridad de los Trabajadores de los Call Centers, para, posteriormente elevar una propuesta de reglamento acordada entre las partes de donde surgió el Código de Buenas Prácticas para los trabajadores de Call Centers con el objetivo de establecer condiciones de salud y seguridad en el trabajo, ya que no hay legislación que contemple a este tipo de actividad que surge luego de la entrada en vigencia del Decreto PEN N° 351/79.

# METODOLOGÍA

## Material y Métodos

Estudio de corte transversal realizado con datos recolectados de 100 teleoperadores de un call center de la ciudad de Rosario.

Las variables incluidas fueron las características de los teleoperadores, y la percepción de CyMAT, autonomía, tiempo de trabajo, capacitación y organización del proceso de trabajo.

La limitación del estudio estuvo en que los operadores fueron elegidos por el supervisor.

Durante el trabajo de campo desarrollado de enero de 2019 a enero de 2020, luego de una fase exploratoria con algunas entrevistas a informantes clave del sector, entrevistamos a un total de 100 agentes, elegidos por el supervisor de cada turno.

## INSTRUMENTOS

Se trató de un estudio cualitativo para identificar la exposición de teleoperadores a diferentes factores psicosociales.

**Observación/Guía observacional:** Se realizó la observación del lugar, de las estaciones de trabajo y de la actividad desarrollada, para comprender las situaciones experimentadas por los trabajadores de atención telefónica, y observar las conductas motoras, verbales y paralingüísticas, relacionadas con ansiedad, angustia, nerviosismo, incomodidad, estrés.

**Entrevista:** Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a trabajadores del centro de telecomunicaciones. Las preguntas abiertas se centraron en: autoestima, percepción de contribución a la tarea, visión de carrera profesional.

**Check List:** Se realizó con la guía del supervisor de turno de la empresa.

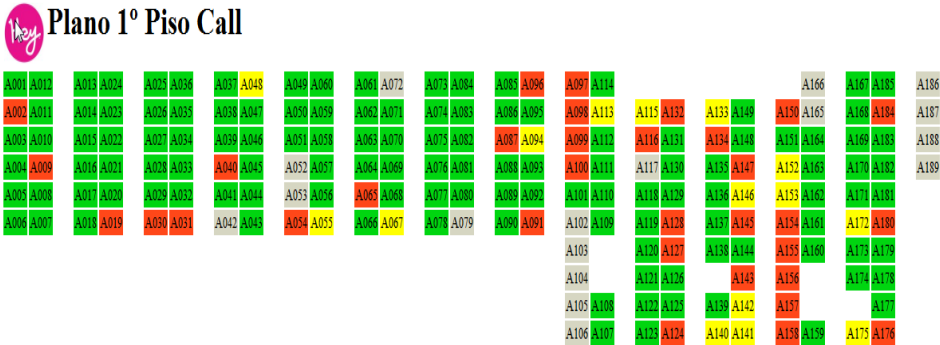
**Mapa de Riesgo:** Se construyeron los mapas de riesgos de las cuatro plantas de la empresa, y se marcaron el lugar y el tipo de riesgo que pudieron ser identificados.

**Diagrama de Bloque:** Registro de manera sistemática de los pasos que sigue el proceso laboral, desde que se inicia hasta que se obtiene el producto o los resultados esperados.

**Diagrama de Flujo:** Descripción detallada y sistemática el proceso laboral. Se registran las tareas que se realizan en cada componente del diagrama de bloques.

# Caracterización de la empresa de teleservicios.

El trabajo se llevó a cabo en el Call Center de la empresa HEY, una compañía que desde 2002 brinda servicios de BPO (Business Process Outsourcing) o externalización de procesos de negocios, en todo el mundo, mediante asesoramiento profesional, ofreciendo soluciones empresariales. Ofrece servicios por de vía telefónica y electrónica (Reactivación de Clientes, Fidelización de Ventas y Servicios, Encuestas, Acciones Promocionales, Gestión Extrajudicial, Gestión Judicial, Creación y Actualización de Bases de Datos, Help Desk, Centro de Atención a Clientes, Gestión Preventiva -Mora Temprana-, Televenta, Soporte Técnico, Recobros Impagos, Altas y Contrataciones, Atención Promocional, Atención Desborde de Llamados, Reclamos). Para poder realizarlo, cuenta con un soporte tecnológico avanzado, con capacidad para 600 operadores, según se observa en las figuras.



Click en un box para mayor información - Última actualización: 24/09/2019 17:11:56

### Referencias

Encendida, SIN usuario conectado (15) Deshabilitada por Sistemas (17) Encendida, CON usuario conectado (124) Apagada (33)

Los teleoperadores trabajan con servidores para el manejo de la información, enlace digital, sistema de operación HANDS FREE, conectividad de Internet exclusiva, tecnología IP en todo el call center, software de gestión telefónica, tecnología Vocalcom y Logisys. IVR, con discador predictivo y SMS.



## Descripción de Organización de Trabajo de Call Center:

**Gerente General** es la máxima autoridad ejecutiva, se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar en la empresa.

**Subgerente de Operaciones** es la persona que responde por todas las operaciones logísticas y/o financieras de la compañía.

**Gerente de Proyectos** es la persona que se dedica a planificar, organizar y analizar los proyectos que se establezcan para el futuro de la empresa.

**Asistente Administrativo** es la persona encargada de todas las tareas de oficina que el área le exige.

**Representante Legal** es la persona que se dedica a resolver y/o asesorar toda situación de tipo legal que se presente en la compañía.

**Contador** es la persona que vela por el orden de todas las situaciones de tipo financiero económico y comercial de la compañía.

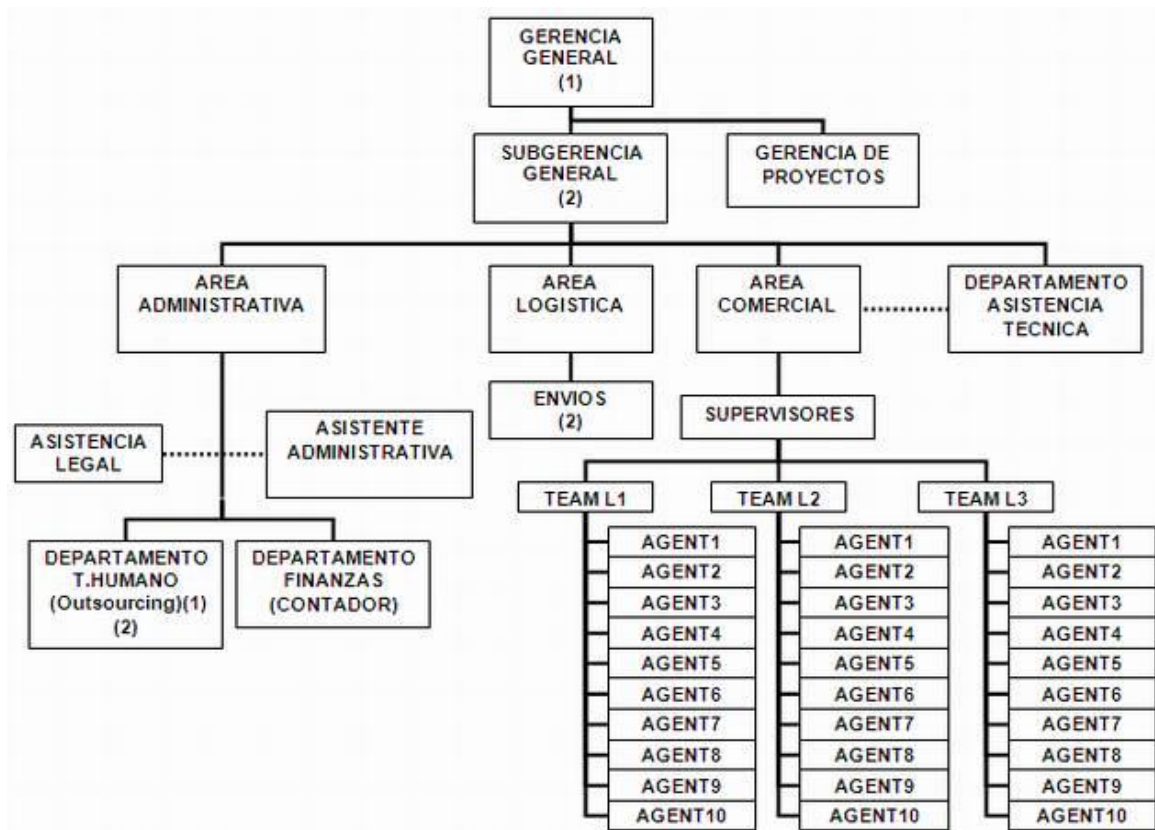
**Soporte Técnico** es la persona que debe velar por que todos los sistemas y/o herramientas técnicas funcionen correctamente.

**Supervisor** es la persona que se dedica a dar indicaciones, controlar y asistir al personal del área comercial y del departamento de asistencia técnica.

**Coordinador de Ventas o Team Leader** es la persona que debe dirigir, organizar y coordinar el grupo de telemarketers, motivarlos y brindarle soporte y asesoría.

**Telemarketer o Agente Comercial** es persona que tiene contacto con los clientes vía telefónica y debe realizar y cerrar la venta del producto.

**Funciones Específicas:** Recibir llamadas de posibles compradores. Realizar el proceso de venta por el teléfono. Cerrar la venta con el cliente. Llenar el formato de ventas venta. Pasar la venta realizada a sistema. Llenar relación de ventas de manera periódica. Presentar el informe diario de ventas.



A través de la Gerencia se establece la característica de la empresa, y por lo tanto del proceso de trabajo. Este esquema es impuesto al resto de los cargos, junto con el establecimiento de objetivos y prioridades, y la forma en la que se llevará a cabo el proceso laboral.

El supervisor es el responsable de capacitar a los teleoperadores nuevos y explicarle el mensaje que se debe comunicar al cliente, y es también el que va a monitorear el trabajo de los empleados.

Cuando ingresa una llamada el telemarketer es el encargado de atenderla, e identificarse como representante de la empresa, abriendo así la comunicación y tratando de recibir y resolver reclamos, informar nuevos sistemas o planes, y cualquier otro dato que el llamante solicite.

En caso de existir algún problema, pondrá en espera al cliente y solicitará ayuda de su team leader o supervisor, quien dará indicaciones o se hará cargo personalmente de la situación.




## MAPA DE RIESGO

Dice Mariano Noriega: “Los riesgos y las exigencias son los componentes derivados de los elementos básicos del proceso de trabajo, que pueden potencialmente, crear daños a la salud”.<sup>16</sup>


Existen riesgos intrínsecos de equipos de trabajo, como la complejidad de su manejo; las características fisicoquímicas de estos equipos de comunicación y las formas de energía que utilizan; los locales mal iluminados, mal ventilados; falta de elementos de protección personal y de maquinaria segura, constituyendo estos, solo algunos factores de riesgo que generan gran cantidad de accidentes, sumados a las características de temperatura, humedad, ventilación, composición del aire ambiental. Sn los denominados Factores Materiales de Riesgo porque dependen de características materiales del trabajo. Los seres humanos aportan un conjunto de factores denominados Factores Sociales de Riesgo; y dentro de ellos, los aspectos individuales de las personas. Otro aspecto que se determina en la relación con otras personas, es el Riesgo Dependiente de la Organización del Trabajo y de las Relaciones Laborales.

A continuación se presentarán los mapas de riesgo según las marcas correspondientes a cada tipo de riesgo:



**Riesgos Físicos del Ambiente de Trabajo**

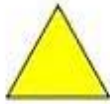
1. Temperatura / 2. Ruido / 3. Iluminación / 4. Humedad / 5. Ventilación /
6. Vibraciones / 7. Radiaciones / 8. Presión barométrica.



**Riesgos Químicos**

1. Gases (irritativos, tóxicos, inflamables, combustibles, explosivos, asfixiantes)
2. Vapores (irritativos, tóxicos, asfixiantes) / 3. Humos (irritativos, tóxicos, asfixiantes) / 4. Aerosoles (irritativos, tóxicos, asfixiantes, inflamables o explosivos) / 5. Polvos (irritativos, tóxicos, combustibles, explosivos, asfixiantes) / 6. Líquidos (irritativos, tóxicos, inflamables o explosivos).

<sup>16</sup> Noriega M., Franco, EG., Martínez S. “Programa para la Evaluación y el Seguimiento de la Salud de los Trabajadores (Proessat). Una Propuesta Metodológica”. Universidad Metropolitana Unidad Xochimilco. México DF. 2000. Pag 50



#### **Riesgo de Exigencia Biomecánica**

1. Movimientos repetitivos / 2. Posturas forzadas / 3. Esfuerzo o Fuerza física / 4. Movimiento manual de cargas / 5. Posturas estáticas.



#### **Riesgo de Accidentes**

1. Caídas / 2. Torceduras / 3. Quemaduras / 4. Picaduras / 5. Cortes / 6. Golpes / 7. Atrapamientos / 8. Atropellamientos / 9. Choques / 10. Agresiones por terceros / 11. Electricidad / 12. Incendio / 13. Traumatismo de ojo / 14. Explosión.



#### **Riesgos Biológicos**

1. Hongos / 2. Virus / 3. Bacterias / 4. Parásitos.



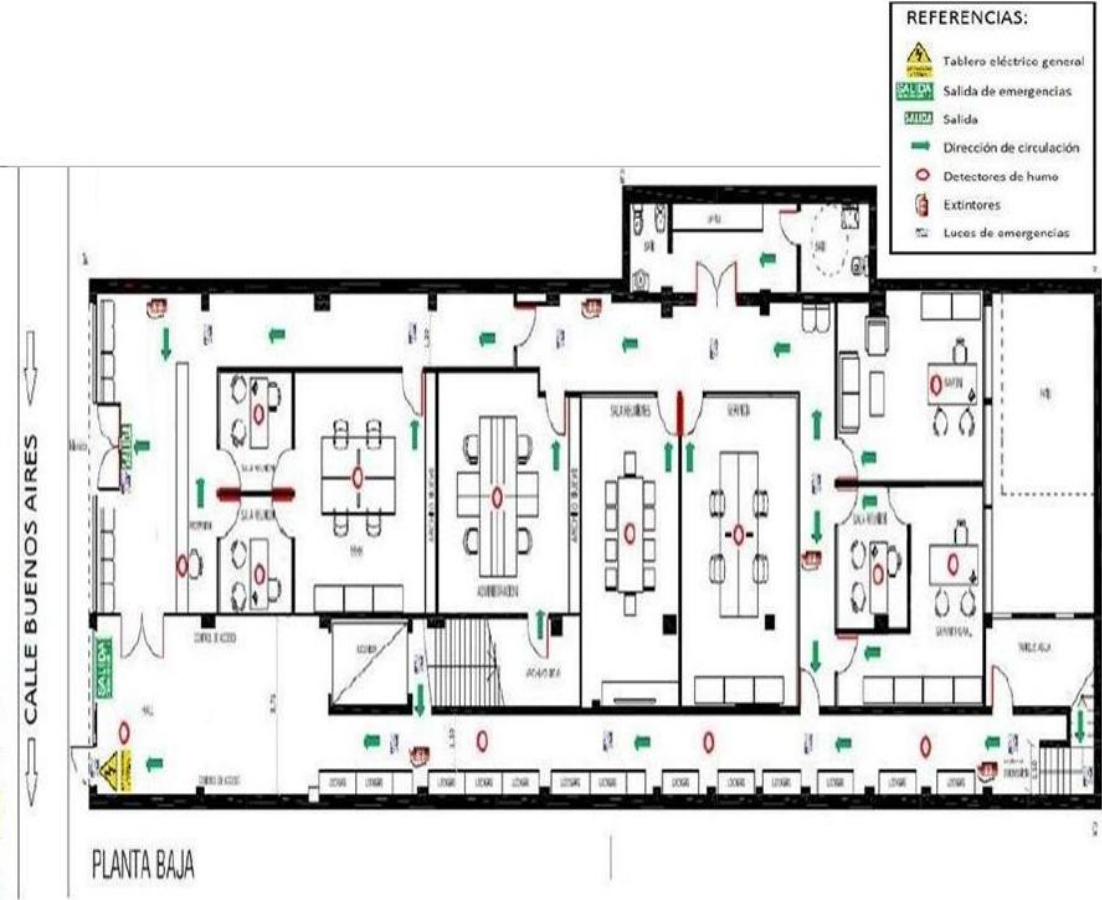
#### **Factores de la Organización del Trabajo**

En Planta Baja, se encuentra el Sector de Administración, Recursos Humanos, Servicio Médico, Gerencia y Seguridad.

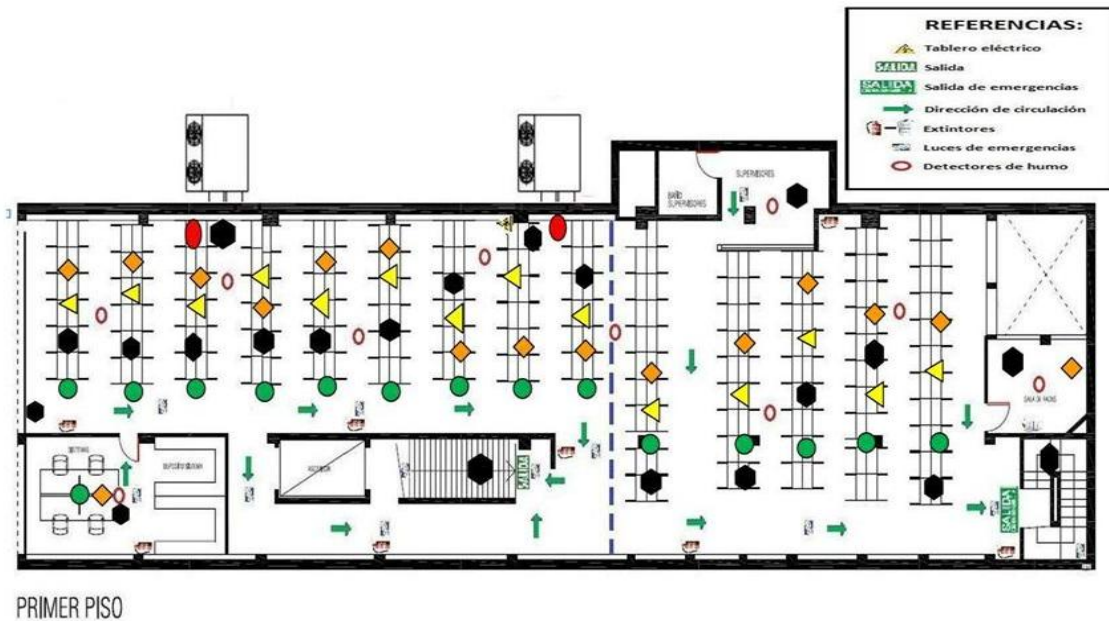
Este sector es donde se produce el ingreso diario de los teleoperadores, pasando por el sector de seguridad, donde deben marcar su ingreso, para luego tomar las escaleras que los llevarán a sus puestos de trabajo.

Deben circular, no pueden detenerse para evitar aglomeración de empleados entre los que salen y los que entran en el intercambio de cada turno.

Este sector tiene los boxes más amplios y “privados”, y los operadores no acceden visualmente a las reuniones de supervisión o a los consultorios médicos.



En la Planta Baja, los riesgos a los que se exponen los operadores están presentes en el ingreso y egreso del local, corresponden a riesgos de accidentes por tropezones, torceduras, caídas, desde la puerta hasta el ascensor o la escalera, que pueden producirse en los tiempos de ingreso o egreso de los empleados de cada turno, donde mayor concentración y circulación de personas se produce.



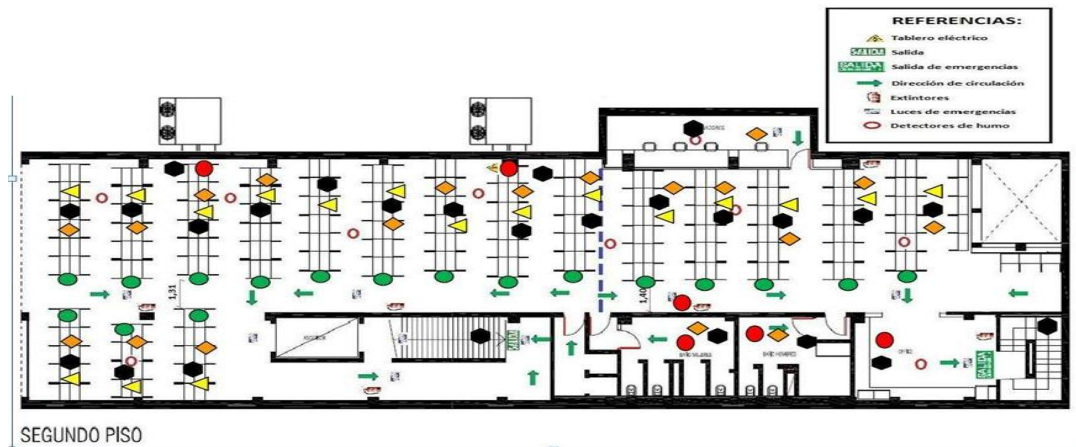
Los riesgos en este nivel están dados por las escaleras, por catorce mesas largas con estaciones de atención, más su mobiliario, lo que aumenta el riesgo de accidentes cuando cambian los turnos, o cuando los operadores van al baño, del segundo piso.

Los riesgos físicos del ambiente ●, se producen por el trabajo telefónico, el uso de auriculares, y a eso se le suman los motores de los dos aires acondicionados grandes que hay, más las radiaciones de los equipos con los que se trabaja.

Hay riesgo químico ●, debido al polvo ambiental, a las emisiones de los aires acondicionados, a la baja humedad del ambiente producido por estos.

Uno de los riesgos que más frecuentes son los riesgos de exigencia biomecánica ▲, por los movimientos repetitivos, las posturas estáticas y forzadas, antiergonómica durante demasiado tiempo, para la conversación telefónica, más el tipeo simultáneo.

La elevada cantidad de teleoperadores hablando al mismo tiempo, con cercanía, durante seis horas, aumenta el riesgo biológico .



Los riesgos del segundo nivel semejan los del primer piso, escaleras, catorce mesas con estaciones de atención, más su mobiliario, riesgo de accidentes , en los horarios en los que cambian los planteles en cada turno.

Los riesgos físicos del ambiente ●, se producen por el uso de auriculares, más los motores de los dos aires acondicionados y, las radiaciones de los equipos de trabajo.

Al riesgo químico ● debido al polvo ambiental, a las emisiones de los aires acondicionados, a la baja humedad del ambiente producido por estos, se agregan los riesgos químicos dados por los baños de este nivel para todos los operadores.

Los riesgos de exigencia biomecánica ▲, por los movimientos repetitivos, las posturas estáticas y forzadas, posturas antiergonómicas, con afectación columnaria debido a la concentración de cada conversación telefónica, más el tipeo simultáneo.

El riesgo biológico ◆ aumenta debido a la alta concentración de personas hablando muy cerca de otro, y por un tiempo prolongado.



## CyMAT del Call Center

Hay condiciones que funcionarán como potenciadores de la salud y otras que se constituirán dañinas, dentro del proceso laboral, relacionadas con la Organización y División del trabajo:

-**Objeto:** Población de clientes/datos de grandes clientes que contrataron el servicio de Hey.

-**Actividad:** Atención telefónica de clientes, oferta de planes, resolución de reclamos, etc.

-**Medios de Trabajo:** escritorio, computadoras, pantallas, mouse y path, head set (auricular y micrófono), teclados, papeles, bolígrafos, lápices, resaltadores, clips, abrochadora, sillas ergonómicas, resto del mobiliario.

El objeto de trabajo, la actividad y los medios de trabajo, articulan en la **Organización y división de trabajo** de cada empresa:

**Tiempo y horarios de trabajo:** el call center permanece abierto de lunes a sábados de 9hs. a 21hs. con todos sus servicios disponibles. Los trabajadores en general, tienen jornadas laborales de 6 horas diarias, entre 30-36 hs. semanales en horarios fijos (de mañana o tarde). Las horas extras que deben ser autorizadas por el supervisor.

**Cantidad y calidad de trabajo:** los operadores realizan llamados y también pueden recibir llamados de clientes de las empresas financieras que contrataron el servicio de telemarketing; cada llamado simple, tiene una duración promedio de 3 minutos, y un espaciado de hasta 20 segundos entre cada llamada. La realidad es que debido a la excesiva demanda los operadores realizan más llamados, sin esperar los 20 segundos. El sistema soporta saturación cuando se debe informar sobre algún cambio de normativa o promociones vigentes.

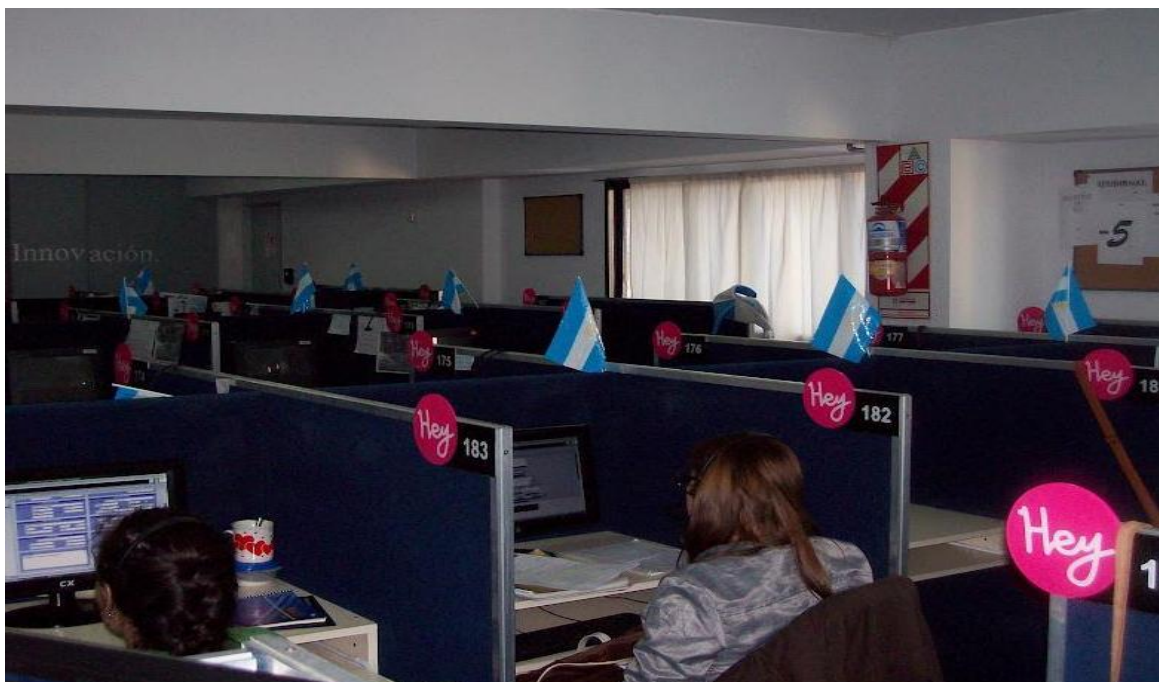
**Vigilancia y control de trabajo:** El call center se encuentra a cargo de un gerente general que responde a las directivas de los estamentos superiores de la empresa, y las normativas de trabajo se imponen a los niveles de responsabilidad inferiores, quienes son los encargados de monitorear que los teleoperadores transmitan el mensaje a los clientes y para presentar luego la evaluación a los gerentes comerciales, que con la información dinámica van controlando si se está cumpliendo bien el trabajo o debe ser modificada la modalidad del mismo. Se debe trabajar articuladamente y en caso de algún conflicto se recurre a los jefes escalonadamente. El "corazón" del call center es un software, el "Automatic Call Distributor" (ACD), que hace la distribución de llamadas; el control en tiempo real del número y tipo de

llamada, la cantidad de conversaciones, y los tiempos en espera, un verdadero mecanismo informatizado de supervisión y de control.

**Tipo de actividad:** la actividad se basa en atención a la población de clientes, se debe mantener por mucho tiempo la postura fija, para escribir la numerosa cantidad de datos que se requieren para resolver cualquier tarea, por lo tanto el esfuerzo es físico muscular, cervical, lumbar, auditivo, de voz, esfuerzos son mentales.

**Calidad de trabajo:** El trabajo puede convertirse en monótono porque las llamadas tienen la misma problemática, reclamo o consulta, y eso puede afectar la calidad del trabajo debido al agotamiento del operador. Se cuenta con un área que es el Zum, donde los trabajadores pueden ir a comer, tomar mates, dispersarse o realizar otras tareas sin estar en contacto con el resto del grupo; es allí donde además se realizan una vez por semana las reuniones de equipo para tratar temas referentes al trabajo y comunicarse y lograr consensuar los problemas que van apareciendo en la semana, además de informar sobre actualizaciones o noticias que vayan surgiendo.

En lo que hace a las condiciones y medio ambiente de trabajo, y su relación con la legislación vigente, en la Provincia de Santa Fe, existe la Resolución 318/2011 que establece un Código de Buenas Prácticas a llevar adelante en los Call Centers.



Con los datos aportados por el área de higiene y seguridad, se elaboró una **check list** que a continuación se presenta, según los parámetros establecidos por la Res. 318/11:

Parámetro	Se cumple
<p><b>Condición de los Edificios:</b></p> <p>Para la actividad específica del área de Call Centers el Factor de Ocupación a considerar será de una persona cada tres metros cuadrados (3 m<sup>2</sup>), es decir, x=3 m<sup>2</sup>/persona)</p>	Sí
<p>Los equipos de aire acondicionado deberán cumplir con un mantenimiento preventivo según Ley 19.587 y UNE 100012.</p>	Sí
<p>Tanto sea para Call Centers nuevo o existente, los medios de escape deberán ser seguros, es decir, garantizar una evacuación rápida y segura.</p>	Sí
<p>Elementos de detección y control de incendio, medios de evacuación, brigadas y Plan de Actuación en Emergencia y Evacuación serán adecuados a Legislación y Código Municipal.</p>	Sí
<p><b>Ruido</b></p> <p>Se adopta un nivel de ruido de 65 dB(A) ambiental como aceptable, se recomienda el uso de la curva isofónica de 60 dB(A); y valores de nivel sonoro inferiores a 55 dB(A).</p>	Sí
<p><b>Temperatura Efectiva</b></p> <p>A efectos de confort se utilizará una temperatura efectiva entre 20°C y 26°C. Modificable dentro del rango en las diferentes temporadas.</p>	Sí
<p><b>Ergonomía</b></p> <p>En forma general será de aplicación la Res. SRT N° 295/2003 Anexo I y en los puestos de trabajo la Norma IRAM 3753 para trabajos en pantalla.</p>	Sí
<p><b>Iluminación</b></p> <p>Se adopta un límite admisible inferior de 300 lux en el puesto de trabajo y un máximo de 750 lux evitándose reflejos y deslumbramientos, con regulación individual según tareas.</p>	Sí

<p><b>Organización del Trabajo</b></p> <p>La jornada tendrá un máximo de 6 horas diarias, y de 36 horas semanales.</p>	<p>SÍ</p>
<p>No podrán realizarse horas extras.</p>	<p>NO</p>
<p>El reposo semanal será remunerado y deberá al menos una vez al mes coincidir con domingo.</p>	<p>SÍ</p>
<p>La jornada de trabajo se fraccionará de modo de posibilitar el goce mínimo del descanso diario de treinta minutos.</p>	<p>SÍ</p>
<p>Si se presta servicio en día feriado de pago obligatorio percibirá su jornal con el 100% de recargo y se le acordará un franco compensatorio que no coincida con su franco ni con otro feriado.</p>	<p>SÍ</p>
<p>Ningún trabajador deberá trabajar más de un feriado por mes.</p>	<p>NO</p>
<p>El operador contará con pausas de descanso visual o de recuperación fuera del puesto de trabajo, dos de 10 minutos; a partir de la primera hora, diferentes a las pausas de refrigerio</p>	<p>NO</p>
<p>La concurrencia a servicios sanitarios será a voluntad y necesidad del trabajador y estará por fuera de las pausas de recuperación de 10 minutos.</p>	<p>SÍ</p>
<p>Todos los sistemas de vigilancia del rendimiento, desempeño, productividad deben ser de conocimiento de los trabajadores y del Comité Mixto de HyST</p>	<p>SÍ</p>
<p>Se establece que las pausas entre llamadas no podrán ser inferiores a 10".</p>	<p>SÍ</p>
<p>La capacitación de los trabajadores acorde a la legislación vigente y a las necesidades que surjan, se realizará en horario de trabajo.</p>	<p>NO</p>
<p><b>Equipos y dispositivos de comunicación</b></p> <p>Serán provistos por el empleador con micrófonos y auricular (head set).</p>	<p>SÍ</p>
<p>Los monitores deben poder regularse en forma individual (brillo, distancia, reflejo, etc.) para la preservación del confort y la salud), utilizando ISO 9241.</p>	<p>SÍ</p>

## PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

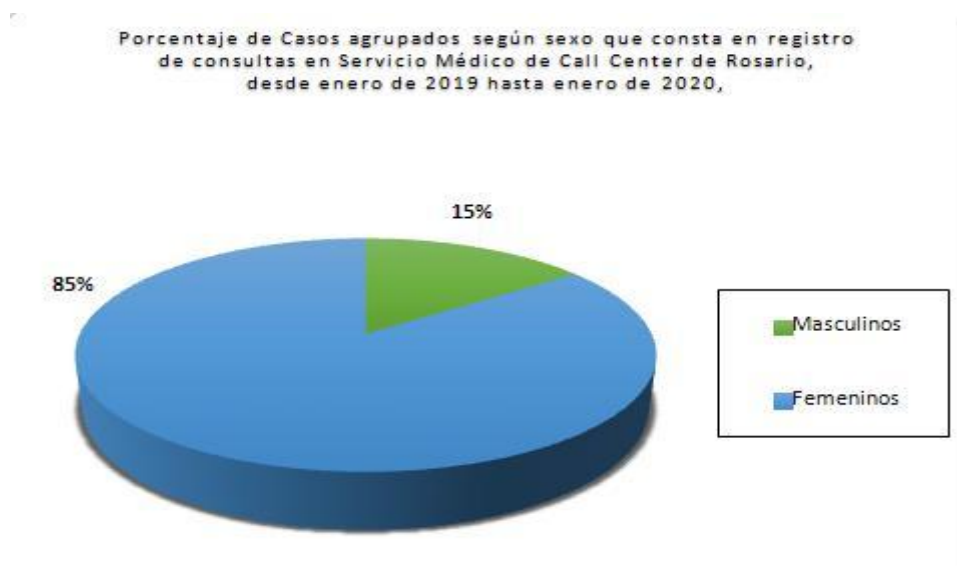
El Call Center Hey tiene 600 trabajadores, con un promedio de 521 en el sector Call Center, y de ellos, 412, son teleoperadores que realizan atención telefónica exclusiva.

A continuación se presentan los datos recolectados de las entrevistas realizadas a un total de 100 operadores elegidos por el supervisor de cada turno.

Se les realizó entrevistas semi-estructuradas exponiéndole preguntas, que no estaban obligados a responder, acerca de la forma de trabajo, el contenido de trabajo, y principalmente, las percepciones que tenía en su trabajo y el impacto en su salud.

Todos los operadores tenían los exámenes preocupacionales con Apto A, eran argentinos, residentes en la ciudad de Rosario, con una antigüedad promedio de 31 meses en el mismo puesto de trabajo (estación de atención telefónica).

En el sector telefonía, 85% son mujeres, según lo informado por Supervisión. Esto coincide con lo encontrado por Neffa<sup>17</sup> en su estudio sobre personal de atención al público, así como el estudio de Mustafá, citado por Kohen<sup>18</sup>, en el sentido de que la población femenina predomina en un call center.



<sup>17</sup> Neffa Julio César (Coord.), Giraudo Esther, Korinfeld Silvia, Mendizábal Nora, Poy Mario, Vera Pinto Víctor. Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores. Trabajo y Sociedad. CEIL/ PIETTE/ CONICET/ FOEESITRA. Libris, S.R.L., 2005.

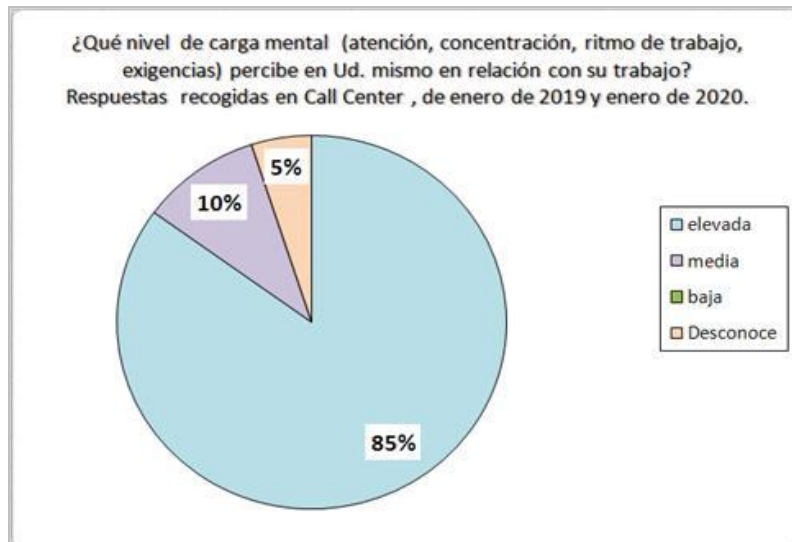
<sup>18</sup> KOHEN, J.A., Nuevas relaciones laborales y salud de los trabajadores en Argentina. Desafíos y perspectivas para la investigación. Cuadernos de Saúde Pública. Print version ISSN 0102-311X On-line version ISSN 1678-4464. Cad. Saúde Pública vol.13 suppl. 2 Rio de Janeiro 1997.



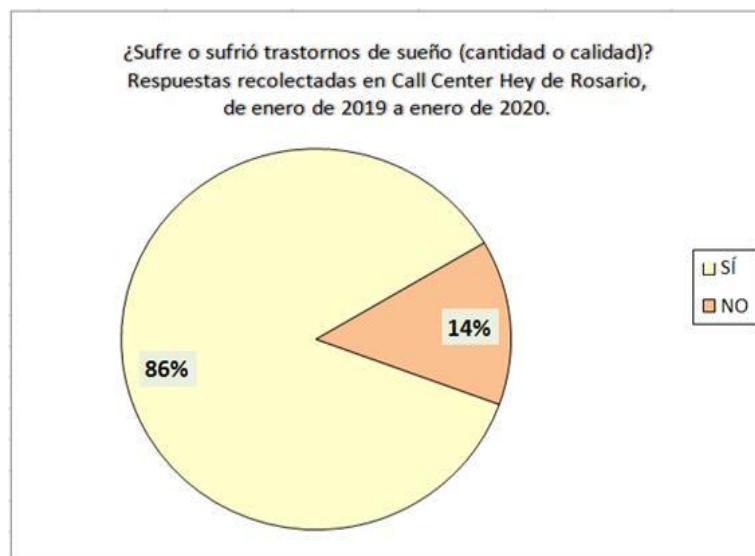
El 30% de los trabajadores considera que trabajan en condiciones ambientales inadecuadas (iluminación, ruido...). Situaciones que además de producirles problemas físicos como molestias visuales, también causan cierto nivel de frustración y tensión, inciden negativamente sobre el nivel de satisfacción y productividad, y provocan fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.



El 44% dijo que "a veces" sufre situaciones de tensión en el trabajo, pero lo considera una consecuencia habitual de las situaciones cotidianas. Las situaciones de tensión con los superiores jerárquicos, no refieren ser muy graves. Por otra parte los trabajadores perciben que "a veces" perciben el respeto y estima que merece su trabajo de parte de sus superiores.

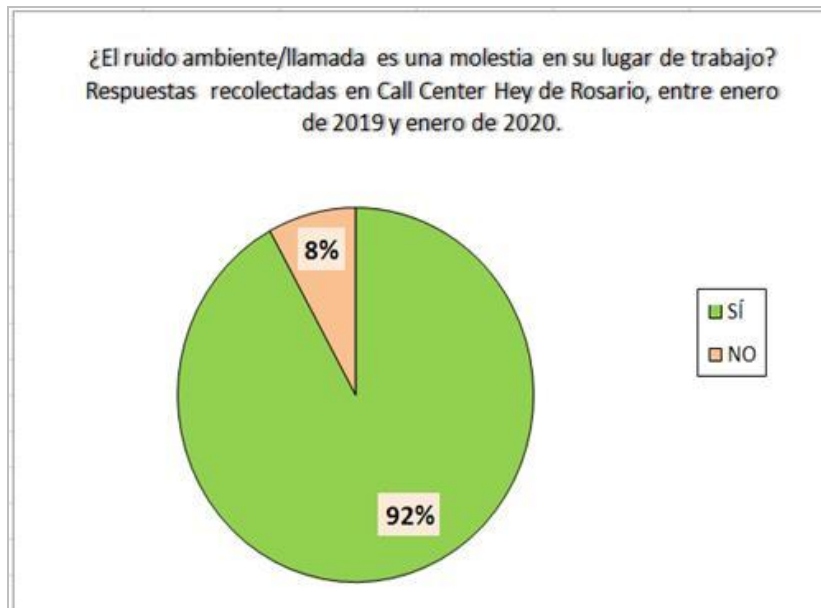


La carga mental es el conjunto de exigencias mentales, cognitivas o intelectuales, a los que está sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. El 85% dice que tiene una elevada carga mental, porque tienen un alto ritmo de trabajo diario para atender todas las llamadas, más el proceso de ajuste permanente a cada cliente, sabiendo que son vigilados por el programa informático de la empresa consultado por los supervisores. Es llamativo que ningún trabajador informó que tenía baja carga mental.

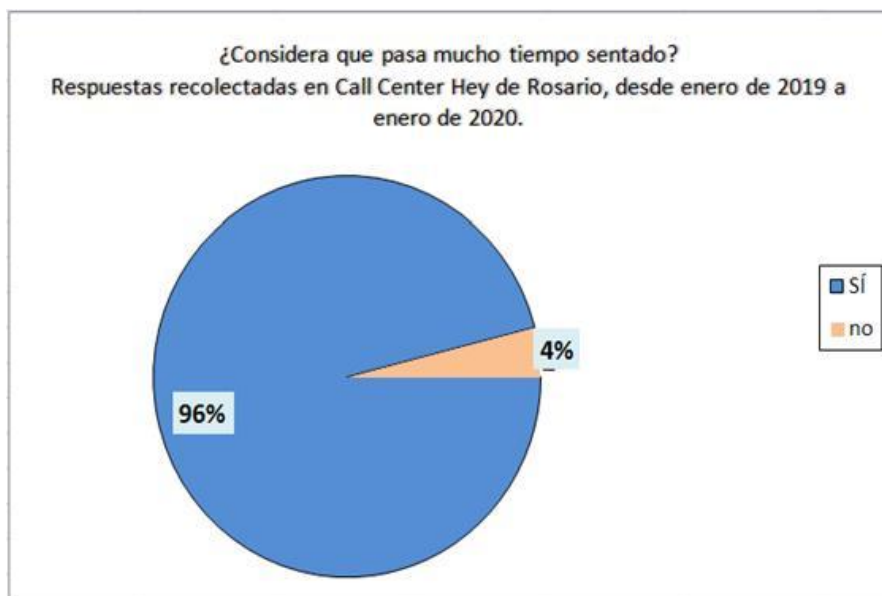


Solo un 14% de los telefonistas presentaban sueño normal. La hipersomnia diurna afectaba a una tercera parte del resto de los encuestados.

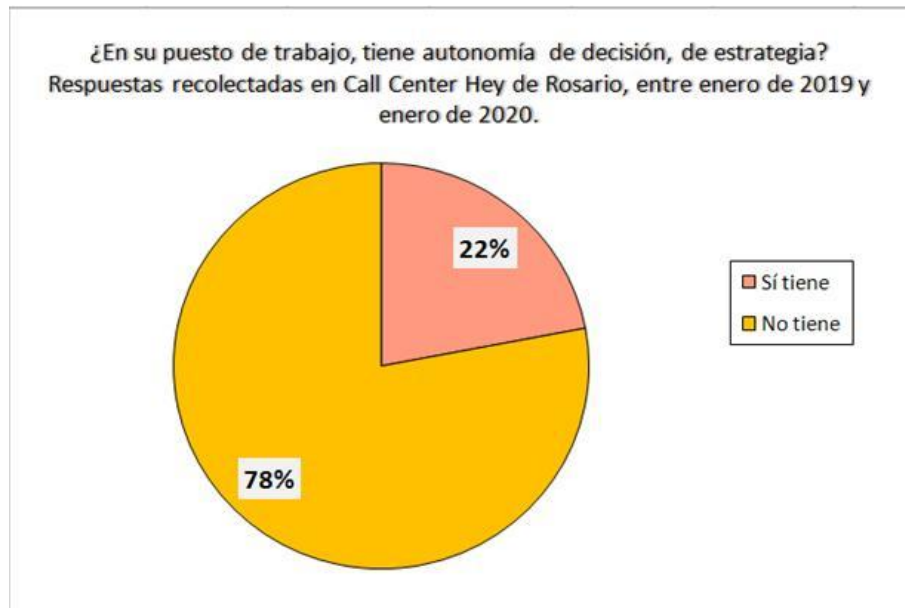
En lo que se refiere al insomnio nocturno, la mayoría no tenía un sueño reparador, incluso varios tenían pesadillas relacionadas con la profesión. El insomnio total afectó a casi la mitad de los operadores.



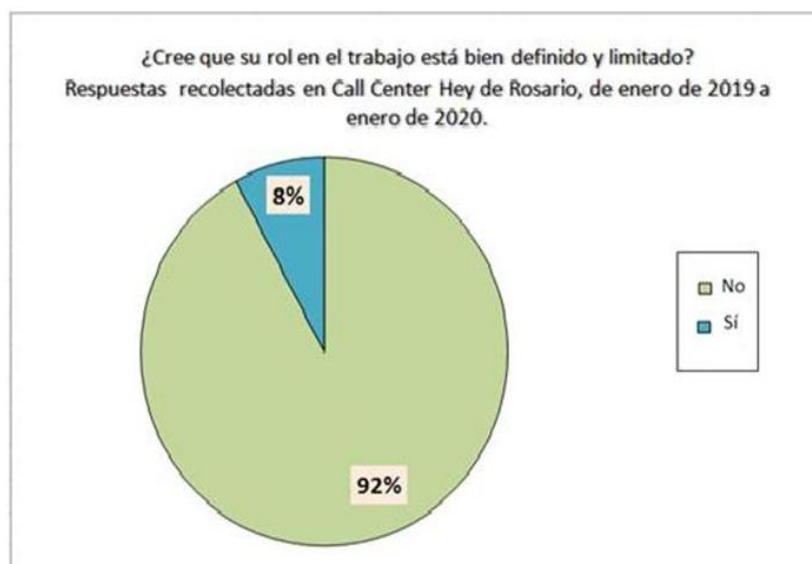
Se les explicó a los operadores que cualquier ruido debe ser considerado en la respuesta. Varios respondieron que cuando están dentro del lugar de trabajo y en las primeras horas luego de retirarse del mismo, si una persona, ubicada a una distancia de 2 ó 3 metros le habla normalmente, no puede escucharla. Esto puede denotar una disminución de la capacidad auditiva, agravada por el factor ruido que en gran medida se debe al gran volumen de llamadas. Afirman que en algunos momentos del día, cualquier ruido les resulta molesto y les cambia el ánimo, los pone de mal humor.



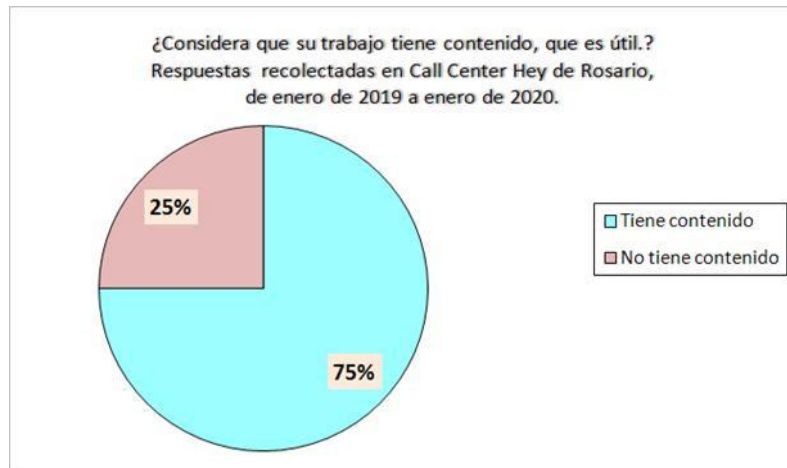
El 96% respondió que siempre tiene que permanecer largo tiempo sentado; y tiene que permanecer en una postura incómoda sin poder cambiar de posición, o trabajar en un ambiente con poco espacio para moverse.



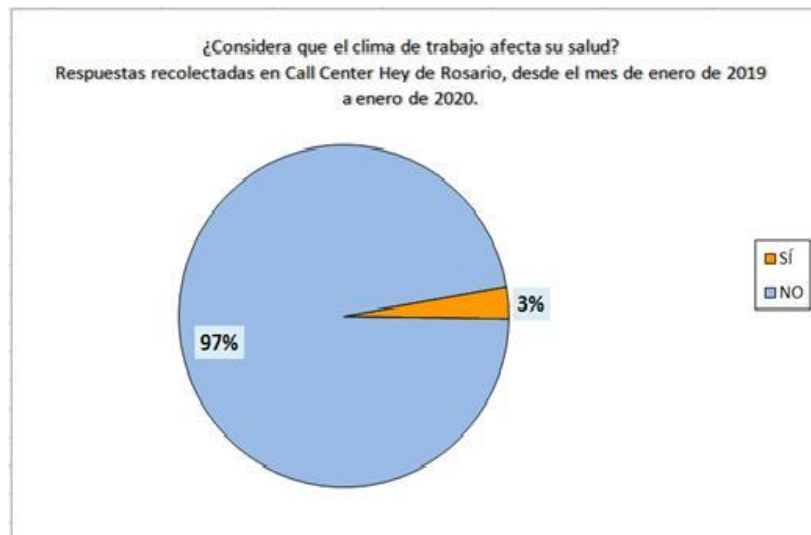
Los trabajadores del Call siguen ciertas reglas y parámetros que les marcan los pasos a seguir en su labor pero insuficiencias del trabajo prescripto restringen su margen de autonomía. El 78% de los trabajadores refiere que carece de autonomía, porque no existe la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y conducta que debe seguirse durante la jornada laboral. Ya que generalmente, se encuentran sometidos a un protocolo para responder y gestionar todas las llamadas, incluida la distribución de las mismas.



El 92% de los trabajadores, afirma no tener definido sus rol dentro de la organización, situación que se puede traducir en no recibir órdenes compatibles, no disponer de medios necesarios ni de un clima adecuado para el desempeño de sus tareas.

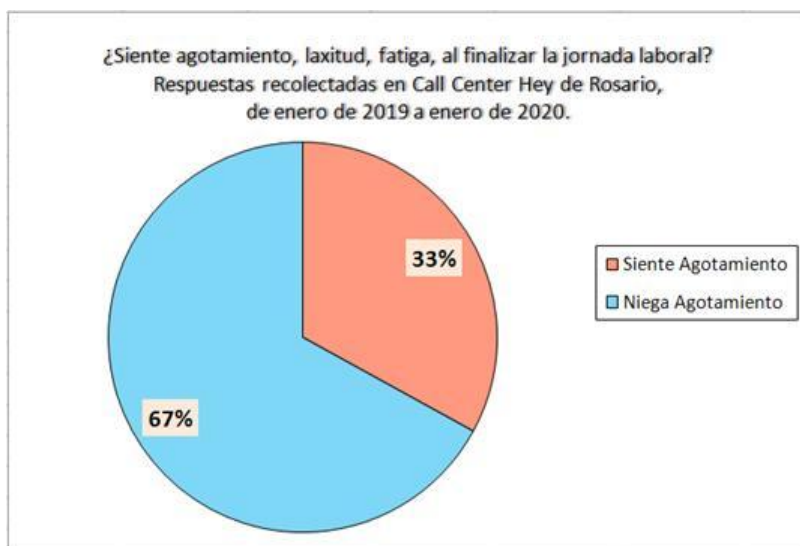


El 25% considera que realiza un trabajo carente de contenido, porque en muchas ocasiones las tareas que realizan nada tiene que ver con sus estudios y/o experiencias profesionales.

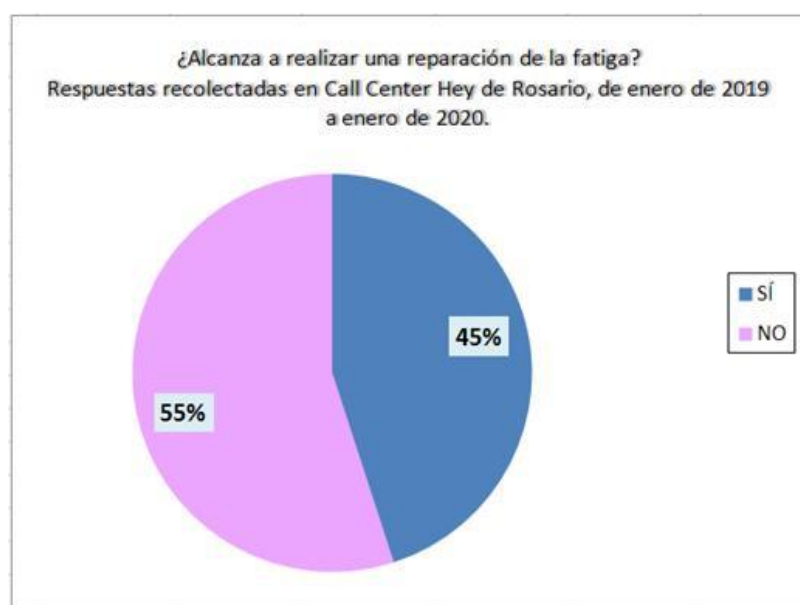


En el 97% de los operadores, la respuesta fue que el clima de trabajo no afecta su salud, porque “cada uno sabe el puesto que ocupa”, incluso sus compañeros y los cargos jerárquicos.

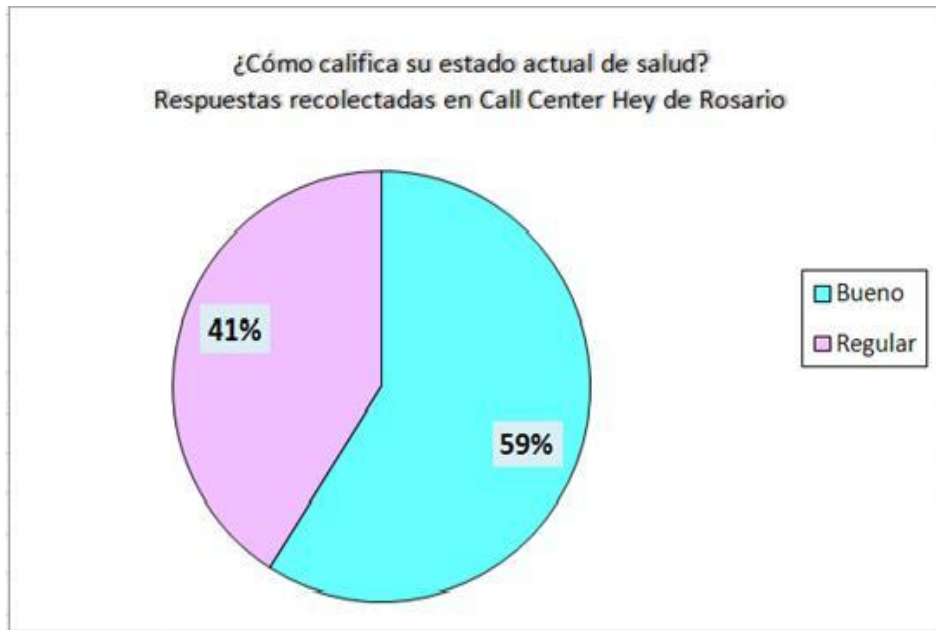
El 3% restante, sí considera que la relación con sus compañeros y los jerárquicos, más la organización del trabajo, afecta su salud.



Se encuentra entre todos los telefonistas, pero en grado diferenciado, se refiere a la sensación de profunda laxitud, un sentimiento de agotamiento que afecta a un 33% de los trabajadores principalmente en el fin de la jornada laboral.



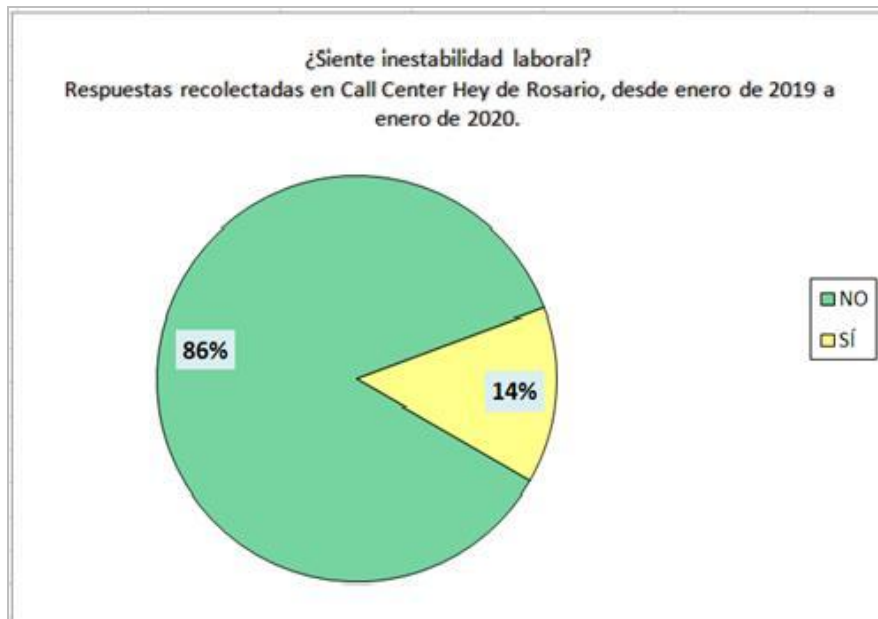
El 55% de los trabajadores respondieron que a veces siente la necesidad de tomar alguna medicación, calmante o droga después de su jornada laboral para compensar y reparar la fatiga generada por el trabajo. Esa proporción es otro signo de la existencia de los riesgos psicosociales en el trabajo.



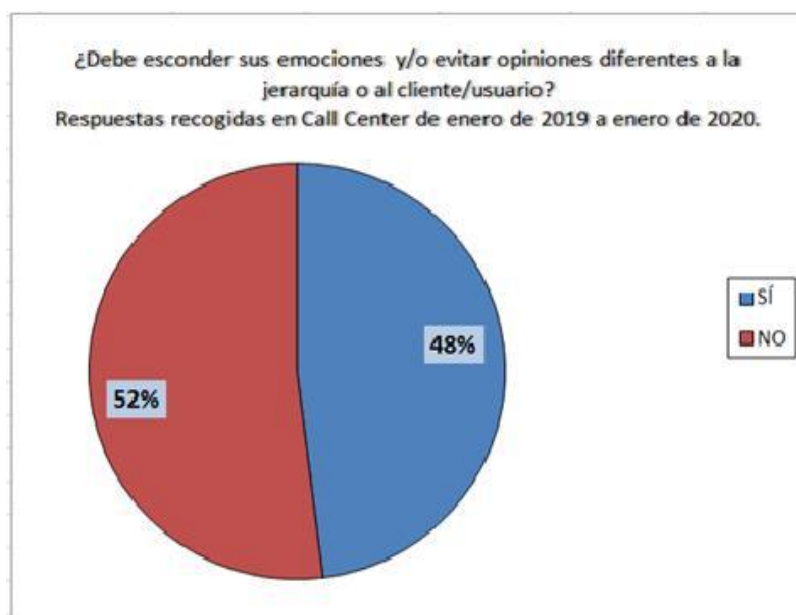
Sobre la percepción de su estado de salud general respondieron mayormente de forma positiva: un 59% respondió que su estado de salud es bueno.



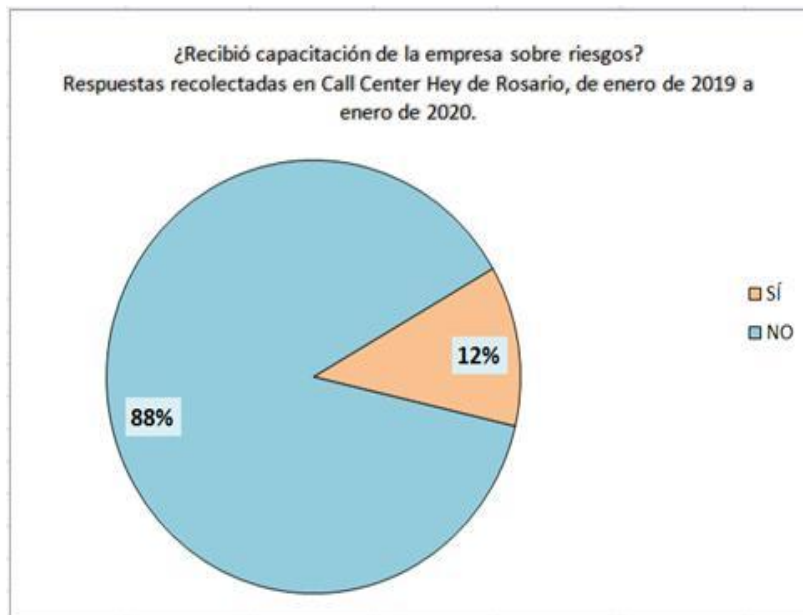
El 57% percibe que el trabajo tiene efectos negativos para la salud a mediano y largo plazo pero les resulta problemático estimar los efectos en el futuro.



El 14% de los casos siente inseguridad respecto a las condiciones de empleo y su futuro profesional, lo que genera ansiedad y estrés, porque al ser un trabajo de bajos requisitos, se consideran sin posibilidades de ingresar a otros empleos con requerimientos mayores.



Un 48 % contestó que "siempre" y "a veces" tiene que esconder sus emociones y/o expresar la empatía con el cliente, para no demorarse en su trabajo o debe fingir ser atento y estar de buen humor; que "a veces" evita dar su opinión ante la jerarquía, y realiza un esfuerzo consciente por controlar la expresión de su pensamiento. Tienen que poner en juego sus emociones y eso es causa de desgaste y de sufrimiento psíquico. Todo esto provoca ansiedad, nerviosismo, angustia, irritabilidad y cuando los supera, desencadena estrés, alteraciones del sueño, de la digestión, y los predispone al burnout.



El 86% respondió que no recibió ninguna información (documento, instructivo o cartelera) sobre los riesgos vinculados al trabajo en su establecimiento. Esto es percibido por los trabajadores como un descuido o una insuficiente preocupación por la temática de los riesgos del medio ambiente por parte de las autoridades de los empleadores, la consecuente falta de conocimiento al respecto y, más importante aún, la falta o debilidad de acciones de prevención por parte del organismo empleador.



## CONCLUSIONES

Los teleoperadores representan una nueva figura laboral, que adquiere relevancia, en esta nueva sociedad de la comunicación, a partir de la automatización del trabajo, el manejo continuo de información, el contacto constante con los clientes remotos/invisibles. Todas estas características de las tareas del teleoperador, están determinadas por el trabajo prescrito e inciden directamente en la carga mental y psíquica de los mismos.

El "corazón" del call center es un software, el Automatic Call Distributor, que permite la distribución de las llamadas; el control en tiempo real de número y tipo de llamada, número de conversaciones, y tiempos en espera, un verdadero mecanismo informatizado de supervisión y de control que se despliega en estos centros donde el proceso de trabajo está marcado por tiempos muy estrictos, guiones predeterminados, pasos definidos en la tarea. La actividad es doblemente evaluada, por los supervisores y por la tecnología de monitoreo, para controlar la calidad de la atención, elaborar estadísticas de productividad, y escuchar las comunicaciones en vivo o grabarlas para evaluar la performance agente-cliente.

Esta situación de trabajo caracterizada por una fuerte presión, ritmo intenso, alto control individual y falta de autonomía genera experiencias y sensaciones de insatisfacción personal que obstaculizan la construcción de representaciones positivas asociadas al trabajo.

Las situaciones estresoras que afectan a los operadores, son una de las principales causas que generan el abandono y/o bajas laborales, siendo un colectivo profesional que presenta gran rotación, por ello es importante investigar los factores y riesgos psicosociales que participan en la producción y desarrollo de patologías como el estrés y el burnout.

Los resultados obtenidos con los distintos instrumentos aplicados, muestran que la jornada laboral del plantel es una jornada clásica de seis horas, regulada por Convenio.

En cuanto a la cantidad e intensidad del trabajo, los ritmos de trabajo muy intensos se reflejan en la dificultad para lograr las metas y plazos fijados por los líderes. Otro estresor es la presión ejercida por el público que llama cada día. Esta intensidad detectada, conlleva el riesgo de problemas para la salud del trabajador, con mayor incidencia de disfonías, trastornos músculo-esqueléticos, fatiga, y alteraciones emocionales.

La actividad requiere interacción personal con los clientes y por ende, una exigencia emocional por parte del operador (emotional labor), donde altos niveles de estrés hacen que

tanto el éxito como el fracaso en una llamada son interpretados a modo personal, afectando el estado de ánimo de los empleados, quienes deben esconder las emociones en alto grado.

Es relevante, en primer lugar, la incidencia de la carga física de tipo estática: los trabajadores están mucho tiempo sentados en posturas fijas e incómodas, aumentando la posibilidad de trastornos osteo-musculares, circulatorios y respiratorios, entre otros.

En segundo lugar, aparece la carga mental, pues se requiere alta concentración, memoria y esfuerzos cognitivos para resolver cada trámite. Si la carga mental es alta, puede generar daños a la salud: fatiga, cefaleas, contracturas musculares, sensación de desborde, ansiedad, alteraciones del sueño, bloqueos mentales, vigilancia reducida y saturación mental.

Se observó la aparición de hábitos para compensar y reparar la fatiga laboral, como el aumento de la ingesta de bebidas estimulantes durante la jornada (mate, café, té, gaseosas), para mantenerse despiertos, y superar el sopor de la monotonía, luego van por los analgésicos, psicofármacos, mio-relajantes; este consumo solapa síntomas y signos precoces que al no ser reconocidos, avanzan a cuadros más complejos.

Sobre el presentismo, varios encuestados dijeron que fueron a trabajar aún sabiendo que no debían hacerlo por estar enfermos, planteando que existe una importante prima monetaria que se pierde si no alcanzan a entregar el justificativo del servicio médico.

En cuanto a cómo evalúan ellos las CyMAT, manifestaron la percepción de: ausencia de vista al exterior; hacinamiento; corrientes de aire; temperaturas altas o bajas; humedad; y ruido. Esto es percibido como una insuficiente preocupación de las autoridades del call center, la falta de conocimiento al respecto y la falta de acciones de prevención del empleador.

Neffa planteó que los trabajadores "...perciben que su salud es buena en términos generales, pero consideran que a futuro su trabajo puede ejercer efectos dañinos sobre su salud..."

"En esta forma de organización del trabajo, con una marcada división técnica y social, la naturaleza de la tarea del teleoperador se torna monótona, repetitiva y sin margen de decisión. A través de su aplicación, las empresas de Call Center logran la supresión del margen de autonomía e iniciativa de los teleoperadores, obteniendo la estandarización y mecanización del ritmo, de la calidad y del nivel de productividad del trabajo, alcanzando una mayor eficiencia gracias al crecimiento de la habilidad de cada trabajador".<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup>Díaz, M.A.; Neiff, N.; Sabas, M., 2015. ¿NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN, VIEJAS CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR?,

Kohen<sup>20</sup>, en 1997, plantea: "...La empresa aprovecha la propia fuerza del operador, su propia agresión, su propio sufrimiento, para someterlo a él, para obedecerle y hasta para reproducirlo, esta vez, desde el mismo trabajador, de una manera tan sutil, que hasta termina por no hacerse necesario el castigo concreto, sino simplemente le es suficiente la incertidumbre, el estado de amenaza, la falta de seguridad..."

"...El proceso de trabajo al que es sometido cada teleoperador, determinará las características del proceso de salud-enfermedad que a nivel colectivo padecen los teleoperadores. Corresponde a los niveles superiores, al nivel social, modificar ya no, las condiciones de trabajo, sino el sistema, para que ese operador pueda desarrollar todas sus capacidades vitales, y transformar un proceso peligroso en un proceso productor de bienestar, aunque siga siendo teleoperador (KOHEN, 2014).

En el Call center, los factores estresores detectados (monotonía, aislamiento social, atención al cliente no visible, presión del tiempo, posiciones antálgicas, falta de libertad, el trabajo mal remunerado) coexisten con la necesidad del individuo de trabajar más de lo que es bueno para su organismo e ignorar los avisos mentales y físicos, la sensación de cansancio, los problemas nerviosos y trastornos funcionales de diversos órganos o sistemas orgánicos. No alcanza con cumplir con las resoluciones que permiten disminuir los riesgos ergonómicos, hay que comenzar la transformación del proceso de trabajo, en uno donde el trabajador tenga participación activa, favoreciendo su autonomía y modificando el impacto dañino de los riesgos psicosociales y transformando la representación negativa de la actividad, en la valoración positiva del sentido de su propio trabajo.

---

<sup>20</sup> Kohen J., Nuevas relaciones laborales y salud de los trabajadores en Argentina. Desafíos y perspectivas para la investigación. Cad. Saúde Pública vol.13 suppl.2 Rio de Janeiro 1997.

## BIBLIOGRAFÍA

- Betancourt, O. (1999). Texto para la enseñanza e investigación de la salud y seguridad en el trabajo. OPS/OMS-FUNSAD: Quito
- Boletín Oficial de la República Argentina: Ley 24557; decreto 658/96 y 659/96; decreto 49/2014.
- Boletín Oficial de la Provincia de Santa Fe. Resolución 318/2011.
- Breilh, J. La determinación social de la salud como herramienta de transformación hacia una nueva salud pública (salud colectiva). El Debate Determinantes-Determinación: Aportes del Análisis Teórico, Epistemológico y Político. Rev. Fac. Nac. Salud Pública vol.31 supl.1 Medellín Dec. 2013.
- Díaz, M.A.; Neiff, N.; Sabas, M., 2015. ¿NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN, VIEJAS CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR?, en REVISTA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS-UNNE, Número 14, OTOÑO 2015, ISSN 1668-6365
- García, J.C. La Categoría Trabajo en la Medicina. II Jornadas de A.P.S-CONAMER-A.R.H.N.R.G.. Publicado en Cuadernos Médico Sociales – Nº 23 – CESS – Rosario.
- Jiménez LH, Wuesthoff C, García-Reyes JC. Estado de los profesionales de la voz en Colombia. Acta de ORL& Cirugía de CYC.2012; 40(2):120-127.
- Kohen J., Con impronta neoliberal. Posverdad y desinformación: ¿cómo influye la opinión pública sobre la medicina laboral? Revista Soberanía Sanitaria Nº 1. Entre las tareas pendientes y la restauración neoliberal. 2017
- Kohen J., Nuevas relaciones laborales y salud de los trabajadores en Argentina. Desafíos y perspectivas para la investigación. Cad. Saúde Pública vol.13 suppl.2 Rio de Janeiro 1997.
- Morales E. Prevención y control de desórdenes de la voz en docentes. Revista Escuela Colombiana de Rehabilitación. Vol. 1:22-26, oct. 2002. Citado Octubre 21 /2014.
- Neffa Julio César (Coord.), Giraudo Esther, Korinfeld Silvia, Mendizábal Nora, Poy Mario, Vera Pinto Víctor. Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores. Trabajo y Sociedad. CEIL/ PIETTE/ CONICET/ FOESITRA. Libris, S.R.L., 2005.
- Neffa Julio César. ¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo?. Propuesta de una nueva perspectiva. Área de Estudio e Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo (SECYT), Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CONICET), CREDAL - Unidad Asociada Nº 111 al Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS). Editorial Humanitas, 1988.

- Neffa, Julio César; Korinfeld, Silvia; Henry, Maria; contribuciones de Di Génova, Hugo; Giraudo, Esther; KOHEN, Jorge; Ortega, Carlos; Sala, Julia y Slemenson, Carlos. “Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en ANSES” - 1a ed ampliada. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : SECASFPI, 2017. 400 p.
- Rechenberg L, Goulart BN, Roithmann R. Impact of call center work. Impacto da atividade laboral de teleatendimento em sintomas e queixas vocais - estudo analítico. IPrograma de Pós-Graduação (Mestrado) em Ciências Médicas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS - Porto Alegre (RS), Brasil.
- Sánchez L C. Ricaurte C P. Prevalencia de síntomas de la voz y factores asociados en trabajadores de la central de llamadas Fonosanitas.2010. Repositorio Universidad del Rosario. [Octubre 2014].