



Condiciones de Trabajo y Salud

Los teleoperadores de Visa Argentina

La experiencia del relevamiento de
las condiciones de trabajo



Motivos que generan la realización de la encuesta:

- La preocupación central es que la actividad que se desarrolla en el Call Center de la empresa está enfermando un gran número de trabajadores.
- La necesidad de conocer y sistematizar, a partir de los casos individuales, un mapa exacto de la dimensión de los problemas de salud presentes.

- 
- La búsqueda por conocer la relación causa - efecto entre la tarea, su esquema organizacional y el perjuicio sobre la salud de los trabajadores.
 - Buscar una respuesta frente a la caracterización de la empresa como “daños inevitables” debido a la “naturaleza” del trabajo del teleoperador.

- 
- La lucha por las mejoras en las condiciones de trabajo está enmarcada en el resguardo de la salud de los trabajadores



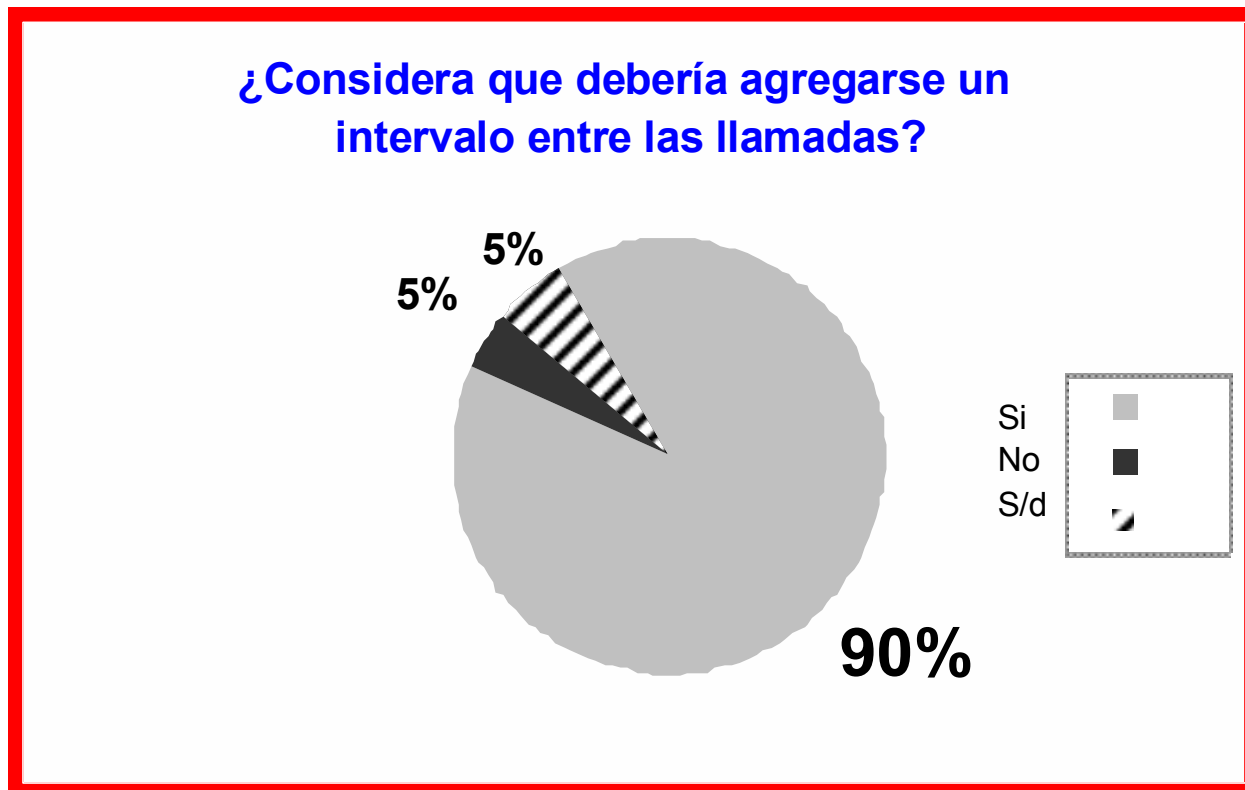
Virtudes de la realización de nuestro propio relevamiento

- **Implicó la participación activa de los trabajadores en el diseño de la encuesta-**
- **No se implementó un formato estándar.**
- **Los trabajadores sintieron que se reflejaba su situación laboral.**
- **A partir de la encuesta los trabajadores transmitieron sus vivencias y un alto nivel de sufrimiento.**

- 
- **Hubo una muy alta participación (85%) en la realización de esta encuesta.**
 - **Por primera vez se realizó una evaluación exacta de las situaciones que ocupan y preocupan al trabajador.**

Principales resultados de la encuesta

- Sobre el ritmo de trabajo:
 - El 90% de los operadores considera que debería agregarse un intervalo entre los llamados.



- **Sobre el ritmo de trabajo:**

- ☐ **Al 91% le resulta insuficiente el descanso de 15 minutos.**
- ☐ **El 69% de los operadores considera que el descanso actual debería por lo menos ser el doble.**



Presión Empresaria

- La empresa logra implementar a través de diferentes mecanismos que los trabajadores internalicen sus exigencias.
- Sólo el 14% de los trabajadores no se siente presionado



Las consecuencias para la salud y la vida cotidiana

Los trabajadores del call center de visa sufren continuamente molestias y dolores físicos, por lo que nos encontramos que varias veces a la semana:

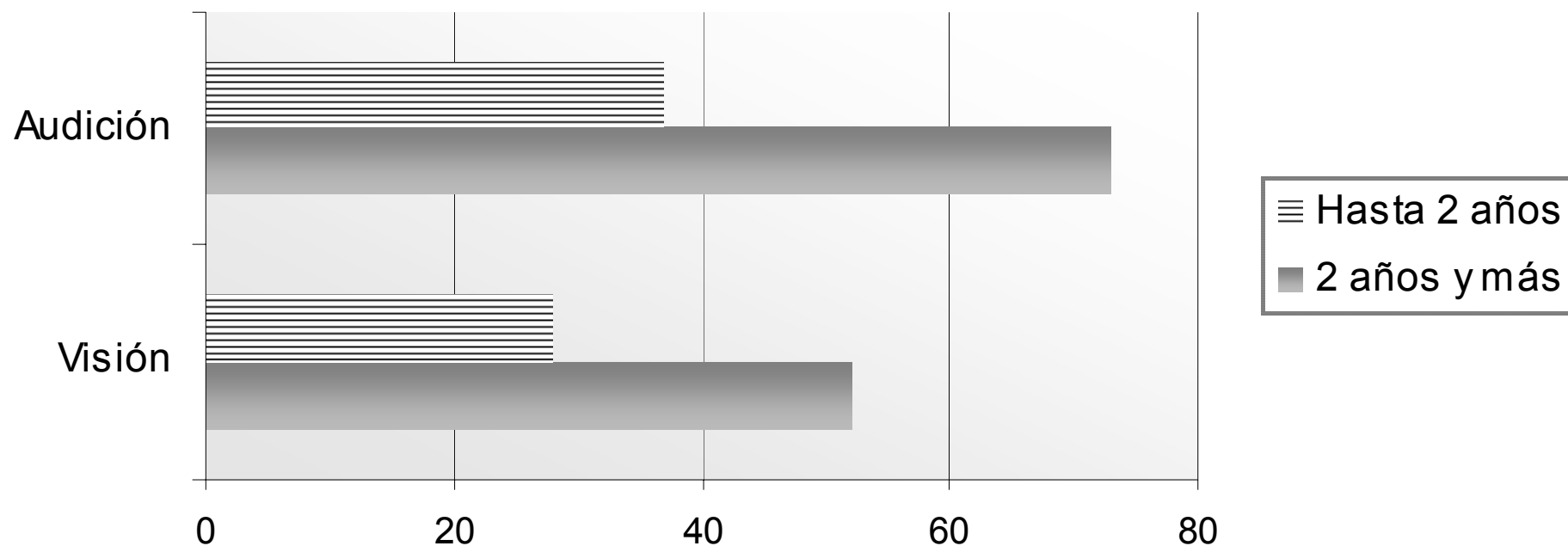
- Un 59% tiene dolores de espalda.
- El 55% de los operadores sufre dolores de cabeza.
- Un 49% siente molestias en los ojos (ardor, irritación, etc.).
- Un 44% tiene molestias vinculadas a la garganta (dolor, disfonía, sequedad en la boca).



En padecimientos menos comunes, también notamos un nivel alto de sintomatología. Algunos días al mes:

- **El 73% de los operadores tiene molestias en los oídos (zumbidos, dolor, etc.).**
- **Un 51% tiene dolores de estomago.**
- **Un 43% tiene dolores en sus brazos y manos.**

Pérdida de los sentidos según la antigüedad en la tarea





Consecuencias Psíquicas

Algunos días por semana:

- El 61% vive con agotamiento, cansancio o desánimo
- El 52% siente un constante malhumor, irritabilidad o agresividad
- Se encuentran muy extendidas las sensaciones de angustia y ansiedad (39% de los trabajadores).
- El 60% de los operadores trabaja tenso o nervioso por motivos laborales.



Las voces de los trabajadores ...

- ***“Me ha perjudicado en mis relaciones, en mi vida personal, ya que estoy muy nervioso, histérico. Y en el trabajo no puedo descargarme, todo lo contrario, entonces llego a mi casa y me la agarro con todo el mundo. ”.***
- ***“Se me cierra el apetito, me angustio, me desgasta para hacer otras actividades, me bloquea, no disfruto de las cosas”.***

- 
- ***“Me siento perjudicado en los vínculos interpersonales, tengo menos tolerancia hacia los demás y menos ganas de relacionarme con las personas, tengo necesidad de aislarme”.***
 - ***“Perdí la paciencia, no soporto las esperas y me irrito muy fácil”.***



Lo que nos dejó la encuesta

Nos permitió hacer toda una serie de propuestas.

- La necesidad de conformar una comisión de salud, tripartita conformada por la empresa, los trabajadores y la organización sindical.
- La actualización constante con datos que nos permitan tomar medidas preventivas a fin de evitar el desarrollo de enfermedades.

- 
- La necesaria participación de los trabajadores en los esquemas de organización del trabajo en los call center.
 - La búsqueda de incorporación al listado de enfermedades profesionales de las afecciones producidas en los call centers, por la relación causa-efecto entre la ocupación y la enfermedad.



La Respuesta de la Empresa

- Deslegitimación de la encuesta, nunca estuvieron dispuestos a discutir los resultados y las propuestas.
- Hostigamiento para que los teleoperadores a los que se les manifestaba una enfermedad dejen sus puestos de trabajo.
- Deslindamiento de responsabilidades en la generación de la enfermedad, haciéndola recaer en el operador telefónico.

- 
- Retiros “voluntarios”
 - Traslado de teleoperadores a otros sectores.
 - Tercerización parcial del call center con la transferencia de los llamados.
 - Amenaza de externalizar todo el call center.



Preocupación frente a la situación en la que se encuentran los trabajadores de call centers:

- **Flexibilidad - Fragmentación de los trabajadores.**
- **Polifuncionalidad del operador.**
- **Precariedad en la contratación.**
- **La permanente amenaza de la deslocalización.**
- **Necesidad de contar un marco legal que atiende la especificidad de la tarea.**

- 
- Desamparo de los trabajadores por la falta de herramientas legales para la protección de la salud de los teleoperadores.
 - Preocupación porque la actividad no está contemplada en los diferentes convenios colectivos
 - Falta de acción mancomunada de los actores (Empresas, Sindicatos y Poderes Públicos) frente a la gravedad de la situación planteada.



Como dice el *slogan* de la empresa
en la que trabajamos ...

“... porque la vida es ahora” ...

**Entonces, nosotros los
trabajadores, solo queremos ...
*vivirla, con salud y con dignidad.***