

**PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA DE ENFERMEDADES  
OSTEOMUSCULARES EN TRABAJADORES DE CALL CENTER – BOGOTÁ**

**ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD  
UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA  
BOGOTÁ, ENERO 22 DE 2018**

**PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA DE ENFERMEDADES  
OSTEOMUSCULARES EN TRABAJADORES DE CALL CENTER – BOGOTÁ**

**PRESENTADO POR:**

**LIDA MAIREN ACEVEDO**

**JENNIFER PATIÑO**

**DIANA CAROLINA MURCIA RODRIGUEZ**

**DAVID VELASQUEZ**

**ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA**

**BOGOTÁ, ENERO 22 DE 2018**

## RESUMEN

En Colombia no hay una legislación claramente aplicable para trabajadores de Call Center. Sin embargo, es bien sabido que los Empleadores no tienen muy en cuenta la salud de sus trabajadores en este caso los Teleoperadores, sin contar que existen datos donde el salario no es bien remunerado.

Y es que a pesar de que los trabajadores de Call Center son personas jóvenes se encuentran expuestas a desarrollar afecciones de tipo Osteomuscular por posiciones prolongadas, contacto visual sin parpadeo, tecleo, malas posturas de las cuales el único plan de mejora es a través de sus servicios de salud que en su mayoría no es muy óptimo.

Es por esto, que se plantea una solución a través de programa de Prevención y tratamiento domiciliario a través de Terapias Físicas, apoyados con el uso de aplicaciones móviles donde se haga una adecuada intervención en promoción de la salud y de ser el caso en Rehabilitación.

**Palabras Clave:** Call Center, Teleoperador, Joven, Enfermedad Osteomuscular, Prevención, Terapias Físicas, Domiciliario, Rehabilitación, Aplicación

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>6</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>10</b>
<b>5. ANTECEDENTES.....</b>	<b>11</b>
<b>6. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
<b>7. ANALISIS DE OBJETIVOS.....</b>	<b>19</b>
<b>8. METODOLOGÍA.....</b>	<b>22</b>
<b>8.1 Método de Investigación.....</b>	<b>23</b>
<b>8.2 Fuentes Primarias y Secundarias.....</b>	<b>23</b>
<b>8.2.1 Fuentes Primarias.....</b>	<b>23</b>
<b>8.2.2 Fuentes Secundarias.....</b>	<b>23</b>
<b>9. ENTREVISTAS.....</b>	<b>25</b>
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>11. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>37</b>
<b>12. ANEXO</b>	

## INTRODUCCIÓN

En una era tecnológica como la actual sobreabunda la demanda de servicios que generen comodidad al cliente en cuanto a comunicación y tecnología. Desde hace muchos años existe el modelo de Teletrabajo conocido como Call Center y es creado con el fin de las empresas mantener sus clientes a través de un “Teleoperador” quien se encarga de hacer la conexión entre la Empresa y el consumidor.

Para realizar un trabajo como el mencionado no es necesario realizar una carrera o tener un título puesto que, aquellos empleados conocidos como “Teleoperadores” generalmente son jóvenes en busca de un plan de vida que toman dicho empleo temporalmente mientras definen su rumbo.

Ciertamente este rol como “Teleoperador” hace que el trabajador tenga turnos laborales donde tiene que hablar vía telefónica todo el tiempo, le implica tener posiciones prolongadas, tecleo constante, entre otros, que a largo plazo pueden generar de algún modo afectación en su calidad de vida.

Sin embargo, aún no se encuentran claramente políticas o medidas sobre este tipo de trabajos o de protección como tal a sus trabajadores, por eso los derechos laborales pueden ser expuestos a faltas por parte del Empleador.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los Call Center han tenido un gran crecimiento en la última década representando una opción laboral muy llamativa para los jóvenes de la Generación Y correspondiente a *Millennials* cuyas características es el gran dominio de la tecnología actual, gran capacidad social y comunicadora, multitasking, que los hace adoptar retos constantemente y se convierten en los candidatos perfectos para desempeñar el rol de ‘Teleoperador’.

Debido a las peculiaridades descritas de esta Generación este tipo de empleo se favorece porque no se requiere tener experiencia previa y es una forma aparentemente fácil de obtener ingresos temporalmente ya que los jóvenes *Millennials* son independientes y no contemplan el final de su vida laboral en un Call Center.

Sin embargo, al desempeñar un cargo de “Teleoperador” se distribuyen las jornadas laborales por turnos; desde muy temprano hasta final del día previamente distribuidos. El desarrollo de estos cargos implica el contacto permanente con clientes, a través de vía telefónica o internet, usan “diademas” para responder llamadas, deben utilizar su voz constantemente, son expuestos a posiciones prolongadas sujetas a contacto visual con una pantalla de computador, tecleo constantemente y movimientos repetitivos que con llevan a la aparición de diversas enfermedades osteomusculares y otras relacionadas con el estrés que en algunos casos puede llevarlos a tener una afectación permanente.

Por otra parte, desde el punto de vista de la empresa esta situación se ve reflejada en un ausentismo y continuas incapacidades que traen consigo una afectación negativa dado por disminución en la productividad tanto de los empleados como de la empresa.

### 3. JUSTIFICACIÓN

En vista de esta problemática que compromete tanto al empleador como a los colaboradores secundario al desarrollo de patologías osteomusculares, se hace imprescindible implementar una solución oportuna y eficaz a través de actividades preventivas y terapéuticas principalmente desde el área de terapia física. Actualmente, en la mayoría de los casos esta responsabilidad recae en la Empresa Administradora de Planes de Beneficios de cada empleado, pero lamentablemente la atención que se brinda es subóptima por deficiencias en la continuidad, seguimiento y efectividad.

En consecuencia, a lo anterior, se considera mejorar la calidad de vida de los trabajadores de Call Center al intervenir de forma preventiva a nivel osteomuscular e intervenir de forma terapéutica en las patologías ya establecidas. Dado a las jornadas laborales del grupo poblacional descrito asociado a los factores de riesgo que su oficio acarrea se considera establecer un plan de servicios de domiciliarios de Terapia física en patología Osteomuscular e intervención temprana en la prevención de aparición de las mismas ofrecido a la Empresa de Call Center.

Por tal razón, se plantea el portafolio de Servicios al empleador en base a una buena salud de sus trabajadores con estrategias de Prevención como el uso de las Pausas activas, en el caso de tener diagnóstico de Enfermedad de compromiso osteomuscular se ofrecerá el servicio de Terapia Física Domiciliaria al trabajador en un horario que no afecte su jornada laboral, con el fin de obtener continuidad en el tratamiento, sin interrupciones de disponibilidades de citas o solicitud de



permisos que pueden o no ser concedidos, que a su vez pueden ocasionar un tratamiento incompleto y una recuperación lenta o fallida. Se estimulará el uso de nuevas tecnologías tales como APP donde se pueda realizar el seguimiento de las terapéuticas establecidas para la adecuada recuperación del trabajador y así garantizar un tratamiento continuo y eficaz que disminuya la incidencia de ausencias laborales por enfermedad y disminuir el impacto en la producción.

## **4. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Proporcionar a las empresas de Call Center un servicio de terapia física domiciliaria con el fin de obtener una mejoría significativa en la recuperación osteomuscular y en la calidad de vida de sus operadores.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Disminuir la incidencia de patologías osteomusculares relacionadas con la actividad operativa en los Call Center a través de programas de prevención y autocuidado.
2. Optimizar las características del servicio de terapia física que reciben los operadores de Call Center, principalmente en oportunidad, continuidad y seguimiento.
3. Mejorar los indicadores en las empresas de Call Center relacionados con productividad, ausentismo laboral e incapacidad recurrentes por problemas osteomusculares.

## 5. ANTECEDENTES

Según la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO (ACDECC), la creación de empleo ha sido fundamental, el año 2016 cerró con 278.678 empleados, gracias al trabajo realizado en las regiones a costos más bajos y a que son zonas donde un Contact Center se convierte en motor de crecimiento económico importante. Actualmente, en Bogotá está el 49,93% de los empleados del sector, seguida por Medellín con 20,48%, Cali con 8,05%, Manizales con 8,07%, Barranquilla con 4,24%, Pereira con 3,44%, Bucaramanga con 1,84% y las demás se reparten el 3,94% restante.

El trabajo realizado en un Call Center en Colombia es catalogado como poco riesgo debido a que las actividades que se realizan aparentemente no requieren una exigencia física, sin embargo, es una actividad que genera graves riesgos para la salud, según informe estadístico de los años 2015-2016 presentado por el Ministerio de trabajo la tasa de enfermedades laborales ha incrementado en un 14,66%.

“Desde la década de 1990, han aparecido publicaciones relacionadas con el uso de computadores y problemas musculoesqueléticos, tales como tensiones musculares o sobrecargas músculos tendinosos en miembros superiores y en las zonas cervicales, dorsales y lumbares de la columna. Esto sugiere una adecuada identificación de los factores de riesgo asociados como restricciones posturales, posición sedente prolongada, movimientos repetitivos, puestos de trabajo y accesorios computacionales ergonómicamente inadecuados. Una evaluación precisa de estos factores permite

mejorar las condiciones de trabajo y por lo tanto la salud de los usuarios” (Muñoz & Vanegas 2012).

Aquellas enfermedades consideradas de origen laboral generan en su gran mayoría afectación de tercio superior de tronco dado por compromiso de región cervical, extremidades superiores y región dorso lumbar, ocasionando ausentismos laborales.

Por lo anterior se concluye que en el sector laboral el Call center abarca una gran participación de trabajadores del país, por ende, la necesidad de identificar en estas empresas una alternativa de solución encaminada a la reducción de costos y el bienestar de los trabajadores, dando manejo a las patologías osteomusculares vistas como enfermedades laborales, en conclusión, estar actualmente en un Call center no es un trabajo seguro por el índice de rotación y ausentismo que presenta.

## 6. MARCO TEÓRICO

El Congreso Colombiano a través de la Ley 1221 de 2008 reglamentada por el Decreto Nacional 884 de 2012 establece la definición de Teletrabajo ( Call Center) como: “ forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo “; y a su vez delimita el concepto de Teletrabajador como: “Persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios”.

Es importante hacer referencia al Artículo 6 de la Ley 1221 de 2008 que indica que a los teleoperadores no les aplica los recargos nocturnos y horas extras, la ley mencionada contempla que el Ministerio de Protección Social deberá velar para que el trabajador no sea explotado en su carga laboral.

Michelli (2006) explica que los Call Centers son los negocios del siglo XXI por lo que existe una masificación de servicios, hace mención a las diferentes modalidades de trabajo entre ellas la telenegociación y el telemercadeo; en ocasiones con falta de trabajadores por lo que los teleoperadores tienen que multiplicarse en sus funciones.

Es importante conocer que “La forma de medición de la efectividad del proceso y la organización del trabajo es una relación entre el porcentaje de llamadas atendidas y el tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido” Michelli (2006).

A pesar de que el negocio de Call Center se encuentra en expansión por la necesidad de este como servicio tercerizado, el trabajo no se encuentra bien remunerado y este se ve representado en el indicador operador – hora; Michelli (2006) en su artículo menciona que el salario de un trabajador en Estados Unidos e India es de \$30, en México \$12 y Argentina \$8. Es entonces que la población juvenil perteneciente a los *Millennials* son aquellos que están dispuestos a este tipo de ofertas laborales donde son sometidos a horarios extensos por bajos sueldos. Más aún, estos trabajadores son contratados por Temporales y Michelli (2006) indica que los contratos son renovados varias veces con el fin de “no generar derechos laborales”.

Adicionalmente el autor Michelli (2006) hace énfasis en que los empleadores no dedican tiempo suficiente para la capacitación de sus empleados, el tiempo dedicado es muy corto y se aprende lo básico como la terminología indicada para desempeñar el cargo de Teleoperador. Para la compañía de teletrabajo es más importante la cantidad que la calidad.

Entonces dado que el Teleoperador es medido por llamadas atendidas y tiempo de espera, sin sumar el contenido de la llamada, ya sea petición, queja, compra, cobrar un crédito, etc, se ve sometido a estrés presentando un “desbalance laboral”. Suárez (2013).

Suárez (2013) realizó un estudio sobre estrés laboral en trabajadores de Call Center y concluye que éste es mayor en los que trabajan en área de ventas dado que tienen que cumplir metas y de ellas dependen otros factores a diferencia de los que trabajan en atención al cliente, determinó también que la antigüedad en el cargo también es considerado como factor estresante y no identificó diferencias entre edad y sexo.

Muñoz, Vanegas (2012) expresan que” una inadecuada preparación de las condiciones organizacionales y ambientales del lugar de trabajo puede llevar a una relación hombre-máquina que producen riesgos sutiles en la salud de los trabajadores y que aparecen en el ámbito físico, psicológico y social”.

Al hablar de Enfermedades de tipo Osteomuscular se hace referencia a lo mencionado por The National Institute for Occupational Safety and Health. “Grupo de condiciones que involucra a los nervios, tendones, músculos y estructuras de soporte como los discos intervertebrales. A su vez, la Organización Mundial de la Salud (OMS) precisa que las lesiones osteomusculares hacen parte de un grupo de condiciones relacionadas con el trabajo, porque ellas pueden ser causadas tanto por exposiciones ocupacionales como por exposiciones no ocupacionales”. (Orjuela 2015, p.4).

En relación con trabajadores con enfermedades de este tipo, Orjuela (2015) afirma que:” los trastornos más frecuentes son: tendinitis, tenosinovitis, epicondilitis, lumbalgias, mialgias, hernias de disco, cervicalgias, síndrome del túnel carpiano. Estas lesiones pueden aparecer en cualquier región, aunque se localizan con más frecuencia en espalda, cuello, hombros, codos, manos y muñecas” (p. 5). Este tipo de Patologías frecuentes mencionadas y con su afectación anatómica respectiva, tiene relación en cuanto a la ocupación y ergonomía de sitio de trabajo (Orjuela, 2015).

También los autores Muñoz, Vanegas (2012) agregan que aquellos trabajadores con exposición constante al uso de computador son mayormente expuestos al desarrollo de compromiso osteomuscular de quienes no son usuarios de computadores. Toman en cuenta que los factores como la presión en trabajo, horas extras contribuyen a el desencadenamiento de Patologías osteomusculares. Sobre todo, dichos autores además recuerdan que el teclado y el mouse son asociados a sintomatología producida en codos, muñecas y manos; luego esto es asociado a disminución de la capacidad funcional.

“Se han detectado que un porcentaje importante de empleados usan sillas no ajustables, posición inadecuada del computador, adoptan posturas de la columna flectadas o no apoyadas, o bien ocupan mesas de oficina no adaptadas. Esta evidencia muestra serias deficiencias ergonómicas en el diseño de puestos de trabajo computacionales con impactos sobre la salud de los usuarios”.

Muñoz, Vanegas (2012).



Tomando en cuenta que la población a estudio en este caso trabajadora de Call Center, se puede decir que pertenecen a la generación *Millenials*, corresponden a los nacidos entre los años 80's y 2000 cuyas características los hacen ser más independientes, luchadores de sus sueños, no atados a un trabajo convencional, personas que se encuentran en un cambio constante cuya característica principal es el uso de las nuevas Tecnologías.

Con el aparecer de estas nuevas tecnologías el mundo laboral ha cambiado ocasionando aumento en la cantidad y manejo de información, produciendo estrés y tensión muscular. Por todo lo anterior, aplicando a los trabajadores de Call Center Useche (2012) expresa que: “pasan largos periodos de tiempo en sus puestos de trabajo, pasan muchas horas, en posiciones estáticas” (p, 34).

Aproximadamente desde hace una década, diversas empresas, especialmente multinacionales, han optado por promover en sus departamentos de Relaciones Humanas, planes, programas y actividades físicas en el ámbito laboral, como una estrategia exitosa para mejorar el clima laboral y la productividad empresarial. Dentro de este selecto grupo de empresas se mencionan, Google, Volkswagen, Microsoft, Banco Santander entre otras.

Este grupo de empresas pioneras en estas actividades, han concluido que, entre los beneficios y el impacto en las empresas, que se produce a través de la implementación de estos programas, se encuentran las siguientes:

- Mejora la salud y calidad de vida trabajadores
- Reduce el ausentismo laboral
- Mejora la capacidad de decisión, especialmente en el personal directivo
- Mejora en el rendimiento y la productividad
- Fomenta la convivencia y mejora las relaciones de los trabajadores y su grado de satisfacción.
- Representa un ahorro para las empresas, especialmente al disminuir el ausentismo laboral y las incapacidades derivadas de situaciones de tipo médico y de salud.

Bonilla, Plaza, Soacha & Riaño (2014) identifican que la reglamentación y legislación que cobije a los trabajadores de Call Center aplicable a la salud en el Trabajador es muy poca y concluyen que:

“la necesidad de crear capacitaciones específicas para el teletrabajador en materia de autocuidado de la salud y prevención de riesgos, como también en aspectos inherentes a su labor, autocontrol, manejo del tiempo de trabajo y tiempo libre; a su vez, orientar a las empresas que adopten esta modalidad laboral, a fin de que puedan crear planes y estrategias para el manejo de su personal y control de la salud y la seguridad de sus trabajadores”.

## 7. ANALISIS DE OBJETIVOS

Teniendo en cuenta que la problemática central de los jóvenes trabajadores de Call Center corresponde a ausentismos laborales por incapacidad lo cual se afecta de forma negativa en los indicadores de algún modo a nivel de Empresa, cuyas causas son la variedad en horarios ya sean diurnos o nocturnos; el permanecer de forma prolongada frente a un computador digitando constante y rápida, contestar y realizar llamadas telefónicas a clientes que los conlleva al uso de diademas permanentemente.

Dichas casusas generan efectos en el trabajador tales como xerosis oftálmica e irritación por disminución en parpadeo, laringitis por uso o sobreuso de cuerdas vocales; hipoacusia u otalgias secundarias a diadema utilizada y decibeles expuestos; propensión a tendinitis, túnel del carpo, epicondilitis y por posiciones prolongadas cervicalgias y lumbalgias, sin dejar de lado lo que el estrés trae consigo.

En consecuencia con lo anterior se ven reflejados los efectos de dichas causas ocasionando que el trabajador sintomático se vea obligado a consultar a su servicio de salud y por ende ser incapacitado ocasionando ausentismo y sumado a esto que probablemente el desarrollo y recuperación de su Patología generalmente no es tan rápida , requiere reposo y en los casos de origen osteomuscular (son los más frecuentes) se indique terapia física, esto hace que se necesiten más días de ausentismo por permisos para asistir a terapias o controles aumentando más el impacto a nivel laboral.

El propósito de este trabajo es proporcionar a las empresas de Call Center un servicio de terapia física domiciliaria con el fin de obtener una mejoría significativa en la recuperación osteomuscular y en la calidad de vida de sus operadores teniendo en cuenta que el factor tiempo es apremiante; en la realidad el proceso de rehabilitación se hace dispendioso, incluye valoración por medicina general y/o especialista, posterior valoración por Fisioterapia y por último agendamiento de citas para sesiones, lo que genera gasto de tiempo ya que su secuencia no es tan corta.

Este proyecto incluye la optimización del servicio de terapia física que reciben los operadores de Call Center, principalmente en oportunidad, continuidad y seguimiento por lo cual se ofrece el servicio domiciliaria con el fin de facilitar al trabajador el tratamiento rehabilitador sin contratiempos de disponibilidad de cita al tener como principio la oportunidad, comodidad, facilidad de tiempo y lo más importante sin interrupción de tratamiento siempre guiado por una fisioterapeuta y añadiendo la era tecnológica con el uso de aplicaciones móviles como una APP para el seguimiento y control de adherencia a tratamiento.

Por lo que el último de los objetivos específicos sin dejar de ser importante es que con una temprana intervención en el tratamiento se genera una rápida recuperación disminuyendo incapacidades, ausentismos por permisos, tratamientos incompletos con riesgos de recidivas.

Adicionalmente haciendo Prevención para futuras complicaciones, con énfasis en Prevención primaria, uso de Pausas activas, educando al Empleador como al empleado que dichas pausas no generan mucho consumo de tiempo pero sí ganancia de un trabajador menos enfermo, menos gastos al Empleador y mejor productividad en el Empleado.

## 8. METODOLOGIA

“La metodología se refiere específicamente a la parte operativa del proceso, es decir a las técnicas, procedimientos y herramientas de todo tipo que intervienen en la investigación” (Palencia, s/f, p 36).

Para el desarrollo de la idea de negocio se utilizará el tipo de investigación cuantitativo de tipo exploratoria, según Sampeiri, Fernández y Baptista (2006), afirman que es posible encontrar clasificaciones de los diseños sobre la investigación cuantitativa clasificándolo en investigación no experimental en diseño transversal “Es comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una explicación inicial en un momento específico. Aplicados por lo general a problemas nuevos.”

Al ser de tipo exploratorio con corte transversal se recolectarán datos en un único momento realizando encuestas a empresas y trabajadores para identificar visión acerca de cómo reaccionarán los trabajadores hacia la marca y propuesta de negocio, su afectación muscular, ocupación y ergonomía de sitio de trabajo (Orjuela, 2015).

Las encuestas se realizarán en empresas de Call center en la ciudad de Bogotá de acuerdo con las bases de datos obtenidas de Asociación Colombiana de Contact Centers Y BPO.

## 8.1 METODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación sobre el cual se desarrolló esta investigación es de tipo inductivo, puesto que permite, a partir del diagnóstico realizado a algunas empresas, analizar la viabilidad del negocio, puesto que la inducción “es una forma de razonamiento y argumentación; por tal motivo, conlleva a un análisis ordenado, coherente y lógico en los problemas, tomando como referencia premisas verdaderas y así llegar a conclusiones que estén relacionados con el todo y sus partes” (Ávila Baray, 1996, p. 107).

## 8.2 FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS

**8.2.1 Fuentes primarias:** Encuesta a los empleados o voluntarios y aprendices para establecer la situación actual de la Asociación y su desempeño en el mercado.

Entrevista al coordinador de la empresa **DIGITEX**, la cual se dedica al fundador de la Asociación para diagnosticar la forma en la cual se financia.

**Fuentes Secundarias:** Todo el material bibliográfico necesario para lograr resultados positivos.

Estructura y composición de la entrevista. Por medio de la entrevista se obtiene un diagnóstico con el coordinador Jeison Ramos de la empresa **DIGITEX** y además de la observación realizada a través de las visitas a la sede operativa.



## 9. ENTREVISTAS

- **Entrevista con Jeison Ramos Coordinador de Call center de DIGITEX:**

### 1. **¿Cuáles considera usted son los motivos de causalidad en la rotación del personal?**

Es un tema que ha afectado mucho a la empresa, debido a que las personas que se emplean en los Call center en su mayoría aceptan este trabajo con el fin de emplearse por un tiempo para pagar algo que tienen pendiente y esperando a que les salga una mejor oportunidad, aunque en nuestra empresa hay muchos perfiles.

El índice de rotación de los trabajadores era de un 75% aproximadamente, sin embargo, eso influye también en el clima organizacional el cual ha mejorado y por ende ha disminuido la rotación en un 15%.

### 2. **¿En relación con las enfermedades causadas por el trabajo del Call center, cuales ha identificado?**

Bueno sí, se han detectado, efectivamente de acuerdo a que realizan movimientos repetitivos, hemos evidenciado por ejemplo túnel del carpo, manguito rotador, lumbalgia, tendinitis rotuliana, entre otras.

### **3. Respecto al manejo de estas enfermedades o patologías, ¿qué medidas tienen ellos?**

Pues lo que se hace al interior del Call es unas pausas activas diariamente, capacitaciones preventivas.....fuera de garantizar que las sillas tengan todas las condiciones necesarias con ajustador de espalda, el pisa pies, etc...

### **4. Cómo son las jornadas laborales en DIGITEX?**

Los turnos se asignan de forma rotativa, de acuerdo al (Q) turno que se tengan definidos, y se programa 8 horas diarias, en total 48 horas semanales, se asignan 1 día de descanso que igual se rota independiente del que haya tenido la semana anterior.

### **5. ¿Cuáles son los tipos de llamadas que manejan aquí los empleados?**

Pues no sé, si ustedes tienen conocimiento que **DIGITEX** es una empresa que terceriza varios servicios, entonces los asesores del Call center tienen diferentes perfiles desde información básica o asesorías a distintos servicios hasta médicos en las líneas telefónicas.

**6. ¿Es decir que los salarios también los manejan directamente ustedes?**

Sí, realmente los salarios no son muy altos, pero pues dependen del tipo de profesional que sea, los que mejor ganan son los médicos.

**7. ¿Pensando en un plan preventivo y plan de mejoramiento de los trabajadores que poseen problemas osteomusculares, ¿qué pensaría usted a la siguiente pregunta...DIGITEX estaría dispuesto a escuchar una propuesta de un paquete de servicios por terapia física para sus trabajadores, con el fin de disminuir enfermedades? ¿Incapacidades y todo lo que esto acarrea?**

**DIGITEX** creo que no, pues tocaría revisar cual es la propuesta, pero no lo vemos factible debido a que nuestra idea de negocio es tercerizar servicios, y por tal motivo, es más fácil contratar directamente las terapeutas, saldría más económico.

A continuación se expresa el análisis de la entrevista en la cual se indica que la empresa **DIGITEX** ha disminuido el índice de rotación, sin embargo continúa siendo un indicador preocupante para cualquier compañía, las enfermedades que adquieren los trabajadores son de origen laboral comprometiendo el sistema osteomuscular y su salud mental, en esta compañía laboran las horas reglamentarias de acuerdo a la asignación de los turnos, no resulta ser llamativo el paquete de terapias para la empresa, ya que manifiestan ser un mejor

mecanismo y terceriza el servicio de terapias, de esta manera reduciendo costos para la compañía.

Por lo anterior descrito es fundamental realizar para la venta de servicios una adecuada estructura de tal forma que para cualquier compañía de Call center o en otros escenarios resulte llamativa la propuesta. Es necesario entrevistar a un asesor del Call center.

- **Entrevista a la funcionaria Ivonne Rivera asesora de Call center TELEPERFORMANCE:**

**1. ¿Cuáles factores considera usted son los más frecuentes entre ustedes como asesores para estar cambiando de trabajo?**

El ambiente laboral debido a que exigen mucho y el pago no compensa los esfuerzos, porque debemos contestar unas llamadas en un tiempo determinado con calidad del servicio dentro de un lapso de tiempo no mayor a 5 minutos y aun así se debía contestar de manera integral al cliente, el salario es pago por obra/ labor.....nosotros mismos nos ganamos el sueldo en ocasiones nos dan bonificaciones si en la llamada del cliente requiere un servicio puerta a puerta por ejemplo y esta se lleva a cabalidad me gano un bono de Sodexho, a veces me pagan menos del mínimo, los horarios afectan porque son rotativos lo cual no permite estudiar y el peligro en los horarios de la noche a la salida por la zona donde se trabaja, el tipo de contrato también nos afecta porque es termino fijo u obra laboral.

**2. ¿Ha identificado que sus compañeros se ausentan de sus funciones por problemas médicos?**

Sí, demasiado, la gente está aburrída por los cambios que hacen frecuentemente porque mis compañeros se ausentan mucho y eso hace que nos recarguen a los demás el trabajo y nos pasan a procesos que en ocasiones desconocemos, compañeros se quejan que el oído, que la posición, que la migraña, dolor en las manos en la espalda, etc., aquí las personas se incapacitan mucho por problemas de la columna.

**3. ¿Aquí en esta empresa como tiene asignado los turnos de trabajo?**

El horario es de 6 am a 2pm, otro de 2am a 10 pm, sábados y domingos de 8 a 12 y de 1 a 6 pm, si hace falta gente nos debemos doblar en los turnos.

**4. ¿Conoce algún trabajador que en algún momento haya requerido un tratamiento de terapias físicas o rehabilitación terapéutica para el manejo de su enfermedad, ha sido fácil el acceder a ellas?**

Sí, tuve una compañera que sufrió un accidente jugando baloncesto y me comentaba que era muy difícil que la EPS le programara las terapias de manera oportuna, su recuperación fue muy lenta y tuvo que estar mucho tiempo incapacitada, según decía ella porque las terapias debían ser oportunas... finalmente pagó una terapeuta particular pero sufrió mucho porque la rodilla no le servía para nada.

**5. ¿Considera que la empresa realiza la prevención y atención necesaria a las enfermedades derivadas de su actividad laboral?**

Nosotros hacemos actividades como las pausas activas por iniciativa propia debido a que el tiempo no nos deja...si lo hacemos nos afecta la productividad del servicio, nosotros no podemos desconectar porque sí, si lo hacemos afectamos al grupo, nuestras actividades diarias deben ser notificadas y presentar los estados del porque y aquí pasan meses que no viene nadie a revisar esos temas.

- **Se realizó una tercera entrevista de forma informal a un Jefe de Reporting de TELEPERFORMANCE**

**1.Cuál es el objetivo comercial de TELEPERFORMANCE?**

Somos el Call center más grande del mundo

**2. ¿Cómo se encuentra sectorizado y organizado?**

Tenemos sede en Bogotá y Medellín, aquí en Bogotá tenemos dos sedes una sobre la Calle 26 y otra sobre Zona Franca

**3. ¿Cuántos colaboradores trabajan en la compañía?**

Son 16000 colaboradores aproximadamente en Colombia

**4. ¿Cuentan con programa de promoción de la salud, prevención y atención en enfermedades derivadas específicamente del trabajo enfermedades con afectación en huesos y músculos (osteomusculares)?**

Si, tenemos cobertura de las aseguradoras de Riesgo, ellos envían personas para hacer una pausa activa a la semana, el resto del tiempo se realizan por voluntad propia y los colaboradores por lo general no las realizan ya que si se desconectan de su puesto de trabajo el tiempo que estén desconectados se les descuenta.

**5. ¿Qué tanto se incapacitan los colaboradores y cuáles son las causas más comunes?**

El índice de incapacidad es alto, pero no conozco las causas más comunes ya que se tramita directamente con el área de recursos humanos ellos son los que manejan esos indicadores.

**6. ¿Le interesaría una propuesta donde al cancelar una póliza adquiriera los siguientes servicios: Promoción de la salud que incluya visitas diarias de terapeutas para realizar pausas activas y prevención de la enfermedad programa encaminado a disminuir el índice de**

**incapacidad, seguimiento al tratamiento de sus empleados por medio de una app que puedan instalar en sus celulares?**

Se escucha interesante, nos interesaría, pero dependería de que tan costoso sea la póliza.



## 10. CONCLUSIONES

1. Los Call center son grandes empresas con personal a los cuales podemos llamar diamantes en bruto con capacidades que no son valoradas, todo lo contrario, la preocupación por su bienestar es nulo, por eso la necesidad de desarrollar al interior de las compañías planes de prevención que incluyan actividades físicas o deportivas las cuales ejercerán un impacto positivo en el ambiente laboral, la convivencia, salud mental y física de los trabajadores y la productividad empresarial.

2. La evidencia investigativa médica demuestra que hay factores de riesgo en los Call center, son responsables en un alto grado de la aparición de enfermedades osteomusculares, auditivas, con el tiempo enfermedades silenciosas relacionadas con la salud mental de los trabajadores.

3. Al realizar las visitas a estas dos empresas pudimos identificar que los Call center son un tipo de trabajo reciente, que, aunque a corto plazo no va a desaparecer tampoco se ve que vaya a mejorar sus condiciones laborales.

4. Aunque este trabajo se centró en promover la promoción y prevención de la parte osteomuscular identificamos que es lo que interesa en la productividad de los colaboradores del Call center, se debería abordar y prestar atención a su parte intelectual y mental.

5. Es importante que existe mayor legislación sobre este tipo de actividad laboral, lo existente en las normas colombianas son poco específicas para este tipo de trabajadores.

6. Es válido comenzar por educar a los empleadores a que con trabajadores sanos se mejoran temas de producción porque se ve reflejado en menos aparición de enfermedades y en menos ausencias laborales ya sean por enfermedades o solicitud de permisos.

7. En consecuencia a lo anterior, los objetivos planteados no se verían cumplidos puesto que los Empleadores se conforman con las Administradoras de Riesgos Profesionales y entidades Prestadoras de Servicios de Salud a los cuales se encuentran afiliados los trabajadores, no se vé que los Empleadores quieran aportar a la calidad de vida de sus trabajadores y le es indiferente si se enferman o no; solo se enfocan en las ausencias laborales.

8. Se considera pertinente estimular al trabajador con salario emocional, puesto que un trabajo por mínimo de 8 horas que sea genera desgaste en estos momentos sin recompensa por parte de los Empleadores.

9. Sería bueno que cada empresa de Teleoperadores a pesar de ser un servicio tercerizado con gran capacidad de generación de empleo aumentara los ingresos de quienes trabajan.

10. Al ser Multinacionales con contactos con otros países, es indispensable que las compañías de Call Center den la oportunidad de ascenso a sus empleados, no sólo un cargo lineal donde las opciones de cambiar la rutina son nulas.

11. Los trabajadores de Call Center se benefician de planes de servicios de salud diferentes a lo que se encuentra establecido por las EPS, dado que son un grupo poblacional sin tiempo, realmente en cuanto al desarrollo de Patologías Osteomusculares se verá interrumpida con una rehabilitación inadecuada.

12. La educación sobre una adecuada ergonomía tanto en empleadores como trabajadores, el uso de implementos necesarios tales como almohadilla para el mouse, una silla adecuada, descanso pies, escritorio cómodo, pantalla de computador con protector de luz, diademas con espuma adecuada, debería ser parte de la rutina de cada empresa.

13. Ya que la mayoría de Población pertenece a una era digital, el uso de aplicaciones sería la mejor opción para el inicio de terapia de rehabilitación.

14. En proyecciones futuras es probable que el esquema de Call Center pueda desaparecer, en la actualidad existen muchas páginas con chats en línea que evitan el uso del Teléfono para establecer comunicación.

15. Al ser un trabajo considerado como “temporal” es importante evitar el desarrollo de enfermedad osteomuscular puesto que estos Teleoperadores cuando realmente encuentren su rumbo de vida o ingresen a un trabajo que es el soñado, tendrán problemas a futuro al no poder desempeñar sus cargos adecuadamente por alteraciones osteomusculares.

16. La prevalencia de enfermedades relacionadas con las condiciones de trabajo en el área operativa de los call center tiende a subvalorarse, pero en nuestra experiencia en el sector asistencial nos ha enseñado que es un problema presente y bastante común, como hemos observado por ejemplo en la consulta externa,

17. La atención y cobertura por parte de las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios a los trabajadores de Call center está siendo insuficiente tanto en prevención primera, como en secundaria y terciaria, debido principalmente a la baja oportunidad para el acceso a los servicios.

18. El empleo de operador en un Call center tiene una connotación negativa entre los jóvenes y es visto como una solución financiera temporal, así que consideramos necesario un acompañamiento permanente como el que planteamos en nuestra propuesta para que este trabajo temporal no afecte el proyecto de vida de las personas al producir condiciones adversas en su salud.

## 11. BIBLIOGRAFIA

1. [Generación Y]. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Generaci%C3%B3n\\_Y](https://es.wikipedia.org/wiki/Generaci%C3%B3n_Y).
2. ACIS (2017). *Asociación Colombiana de Contact Center la mejor Asociación Latinoamericana en BPO*. Recuperado de <http://acis.org.co/portal/content/asociaci%C3%B3n-colombiana-de-contact-center-la-mejor-asociaci%C3%B3n-latinoam%C3%A9rica-en-bpo>.
3. Muñoz, C. Vanegas, J (2012). Asociación entre puesto de trabajo computacional y síntomas musculoesqueléticos en usuarios frecuentes. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Vol. (58) No. (227).
4. [Ley 1221 de 2008]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31431>
5. Micheli, J. (2007) Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Confines de relaciones internacionales y ciencia política*. Vol. (3). No (5).
6. Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>

8. Benavente, M. (2016). El Estrés y la velocidad de anticipación en los "Call Centers".  
*Universidad Complutense De Madrid. Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación.* <http://eprints.ucm.es/38829/1/T37652.pdf>
  
9. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Sistema Musculoesquelético, El cuerpo Humano, Instituto Nacional de Salud. Disponible en:  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Catalogo%202012.pdf>.
  
10. García, J. Medina, E. (2016). Los 'Millennials', una población marcada por la tecnología.  
Bogotá: *Casa Editorial el Tiempo*. Recuperado de:  
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16492903>
  
11. MINTRABAJO, (2016). *Fondo de Riesgos laborales*. Recuperado de  
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/informacion-estadistica/2016.html>.
  
12. Orjuela, A. (2015). *Prevalencia de síntomas osteomusculares en miembros superiores en trabajadores de un call center de Bogotá- Colombia durante el año 2015.* p (4-5)
  
13. Useche, D.O. (2013). *Las nuevas tecnologías y la disminución de la actividad física en el trabajo*. Recuperado de:

<http://www.bdigital.unal.edu.co/11678/3/lasnuevastecnologiasyladisminuciondelaactividadfisicaeneltrabajo.pdf>.

14. Bonilla, Plaza, Soacha, Riaño (2014) Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia y trabajo*. Vol. (16) No. (49).

15. Vargas, L (2015) ACTIVIDAD FISICA DIARIA: UN FACTOR QUE INFLUYE POSITIVAMENTE EN EL BIENESTAR Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL. (Diplomado Alta Gerencia). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.

## ANEXO

Se anexan fotografías de las entrevistas realizadas a **DIGITEX**.





