

Condiciones de Trabajo y Salud. Los teleoperadores de Visa Argentina

*“Porque la vida es ahora ...”
(Slogan de Visa para Latinoamérica)*

Presentación

Durante el mes de enero de este año se realizó entre los teleoperadores de Visa Argentina una encuesta sobre sus condiciones de trabajo. Este relevamiento se elaboró como complemento de un trabajo de investigación que realizamos desde el Taller de Estudios Laborales (TEL) en acuerdo con la Facultad de Ciencias Sociales (UBA) a lo largo del año 2005. En él nos propusimos indagar sobre la relación entre el proceso laboral de los diferentes servicios de atención telefónica y los efectos que estos generan sobre la salud de los trabajadores.

La investigación se articuló con el interés del cuerpo de delegados de Visa de poder contar con un diagnóstico preciso sobre las problemáticas de trabajo en el call center de la empresa con el objetivo de poder generar respuestas a las diferentes dificultades.

Introducción

Se destaca en primer lugar la gran aceptación que tuvo la iniciativa de realizar la encuesta sobre las condiciones de trabajo en el Call Center de Visa, doscientos veinte (220) teleoperadores de los doscientos sesenta (260) que se encontraban trabajando en ese momento participaron del relevamiento completando cada uno de ellos la encuesta.¹

Este informe fue elaborado por Federico Vocos, integrante del Taller de Estudios Laborales (TEL). Es importante recalcar que los delegados garantizaron la realización de la encuesta en la empresa y la carga de datos. Agradecemos la colaboración de Florencia Cascardo en tareas de verificación y codificación de la información.

¹ El relevamiento se realizó durante la primera quincena de enero, en la que unos 100 operadores se encontraban de licencia por vacaciones.

El Taller de Estudios Laborales (TEL) está conformado por un grupo de profesionales que colabora activamente con el movimiento obrero a través de la capacitación, asesoramiento, y realización de talleres de análisis orientados a la acción gremial.

El TEL ha centrado su labor en los problemas y desafíos que le presentan a los trabajadores la reconversión productiva: las nuevas formas de gestión de la producción y el trabajo, la flexibilidad laboral y las nuevas tecnologías informatizadas.

TALLER DE ESTUDIOS LABORALES

Rivadavia 717 7° p. Of. 702 (1002) Buenos Aires,
Argentina

Tel./Fax. (5411) 4331-0558 e-mail: tel@tel.org.ar

www.tel.org.ar

También la predisposición de los operadores hacia la encuesta se observó a partir de la variedad y riqueza en el espacio destinado para opiniones y sugerencias. Allí los trabajadores nos han brindado sus vivencias y comentarios, otorgándonos abundantes elementos que no sólo nos han permitido interpretar los resultados de la encuesta sino que también nos han aportado elementos no contemplados inicialmente. Las respuestas expuestas en esta sección las transcribiremos en el informe en *"itálica y entre comillas"*.

Dado el alto nivel de cooperación (85%) y el compromiso que se desprende por la coherencia interna que muestran las respuestas dadas, nos permite plantear la solidez del relevamiento realizado y de los resultados que se desprenden de él.

Examinaremos en primer término las condiciones de medio ambiente, posteriormente observaremos los diferentes aspectos que hacen a las formas en que la empresa organiza la tarea de teleoperador y por último consideraremos las consecuencias sobre la salud y la vida cotidiana.

El medio ambiente de trabajo

En primer lugar se destacan las deficientes condiciones de trabajo e infraestructura del Call Center de Visa. Cada uno de los aspectos que hacen al medio ambiente de trabajo tiene una valoración negativa por parte de los trabajadores.

El **56% de los operadores considera que el espacio es insuficiente para trabajar**. Los operadores opinan que *"el call center debería ser más espacioso para poder otorgar una mejor comodidad"*. Pero a la vez se evalúa que tendría que haber una *"modificación en el espacio del box"* ya que este es *"muy chico"*.

La utilización intensiva del espacio, hace que el **nivel de ruidos** no sea el adecuado. Un tercio de los operadores tiene una apreciación que este es alto y más de la mitad considera que este es intermedio. Un operador reflejaba esta situación apuntando que *"cuando hay embotellamiento el ruido es incontrolable"*.

El alto nivel de ruidos en la sala se agrava con el **mal funcionamiento de los auriculares y micrófonos**. Solo el **42%** de los operadores expresó que funcionan bien.

✍ Mejorar notablemente el sistema de información de novedades y capacitación.

? **El salario.**

- ✍ **Mejorar el nivel salarial**, recuperando el poder adquisitivo.
- ✍ **Pago de los feriados de forma diferenciada**. Al respecto el proyecto de Ley del teleoperador propone que "el/la trabajador/a que por razones del servicio deba trabajar en feriados nacionales, percibirá sus haberes con un incremento del 100%, sin perjuicio del franco compensatorio correspondiente."
- ✍ **Reconocer el plus nocturno**.

Palabras finales

Hemos presentado hasta aquí las condiciones de trabajo de una empresa que promueve a través de sus publicidades el disfrutar diario de la vida pero que establece para sus trabajadores un régimen laboral donde predomina un profundo malestar y sufrimiento. Como la misma empresa pregona: *"porque la vida es ahora ..."* resulta necesario cambiar las condiciones de trabajo en la *"Nº 1 en el mundo"*.

Sería importante poder completar este primer informe parcial -dada la riqueza de los temas que han surgido y los límites que nos provee trabajar únicamente mediante una encuesta- con los comentarios y aportes que realicen los propios trabajadores a partir de su experiencia en el lugar de trabajo.

Abril de 2006

- Implementar **la pausa entre llamado y llamado**. Tengamos en cuenta que la recomendación mínima es de 10 segundos.²
- **Incrementar el descanso durante la jornada de trabajo** para que el trabajador pueda recuperarse de la tarea de teleatención ya que son insuficientes los 15 minutos otorgados por la empresa. Es importante tener pausas regulares de 10 minutos cada 50 de teleatención.³

- ✗ **Incorporar operadores al call center.**
- ✗ **Poder disponer del descanso** cuando así lo requiera el teleoperador.
- ✗ **Limitar el multiskill** o reorganizar el trabajo en sectores como se realizaba anteriormente, por lo que disminuiría la carga mental que requiere la tarea.
- ✗ **Realizar tareas que no demanden “estar en línea”.**

? **El sistema de francos y jornada de trabajo:**

- ✗ **Aumentar la cantidad de francos durante el mes** para que el trabajador pueda recuperarse sus fuerzas.
- ✗ **Poder disponer de fines de semana. En este sentido el proyecto de ley para los teleoperadores recomienda que** “en aquellas tareas que requieran una atención continua, el/la empleador/a deberá proceder de forma tal que a cada trabajador/a le corresponda el goce del descanso semanal, en al menos dos fines de semana por cada mes trabajado”⁴

? **Los formas de control y gestión.**

- ✗ **Reconsiderar completamente el sistema de premios** que fomentan la competencia entre los propios trabajadores.
- ✗ Definir **criterios objetivos en la evaluación y desempeño** del operador.
- ✗ **Modificar el sistema de monitoreo de llamados.** Debería dejar de ser constante, y la empresa debería comunicar al operador que está registrando el llamado.
- ✗ Generar **un sistema de concursos y promociones** que permita un desarrollo en otros sectores de la empresa.

² “Atención, Recepción y Emisión de Conexiones Telefónicas y Telemáticas. Ley Especial Básica del Teleoperador”. www.foetrabsas.org/-teleoperador.doc

³ Manual preventivo de Teletendente. Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicacoes (SINTTEL). FITTEL-CUT. <http://www.sinttelmg.org.br/Manual%20Preventivo.pdf>

⁴ “Ley Especial Básica del Teleoperador”.

No se registran mejores condiciones en el **resto del equipamiento**. Para un 38% de los operadores éste se encuentra en condiciones regulares, malas o muy malas y destacan la falta de elementos ergonómicos básicos para las tareas de teleatención. Solicitan: *“el pad para apoyar el Mouse y el teclado ya que esto evita la tendinitis”*. El deterioro del equipamiento parece vincularse también con la falta de mantenimiento. Un operador indica que *“cuando se rompe algo (CPU, monitor, aire acondicionado) pasan días para arreglarlo”*.

Por otra parte se destaca la **mala ubicación de la iluminación** y la **inadecuada temperatura del ambiente**: sólo un décimo de los operadores no tiene inconvenientes con estos aspectos.

También nos encontramos que los problemas con los **sistemas informáticos** son generalizados. Sólo uno de cada diez de los teleoperadores dice no tener estos inconvenientes *“complican al trabajo del operador”*.

Otra cuestión que ha surgido por parte de los operadores con mucha fuerza, son los serios inconvenientes de higiene que hay en el call center. Los trabajadores solicitan que se realice una *“desinfección ‘real’ del lugar de trabajo (convivimos con cucarachas)”* y que *“desinfecten más los seguidos los boxes porque hay pulgas”*.

Observamos que la empresa no garantiza lo mínimo imprescindible para que los operadores puedan desarrollar su tarea en buenas condiciones y menos aún promueve una política de prevención para evitar las enfermedades que puede generar la tarea. Como veremos más adelante el hecho que los elementos básicos no tengan un buen funcionamiento afecta en forma significativa la salud de los teleoperadores.

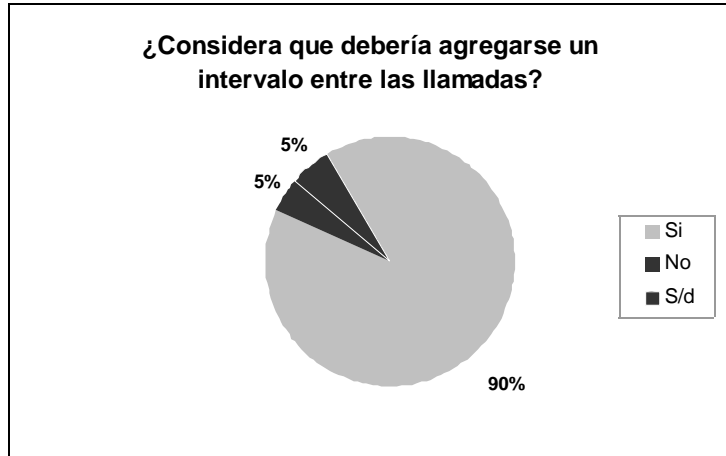
La tarea del teleoperador y la organización del trabajo

Una de las cuestiones principales vinculadas a la salud de los operadores es el **ritmo de trabajo** impuesto por la empresa. Aquí deberíamos considerar varios elementos.

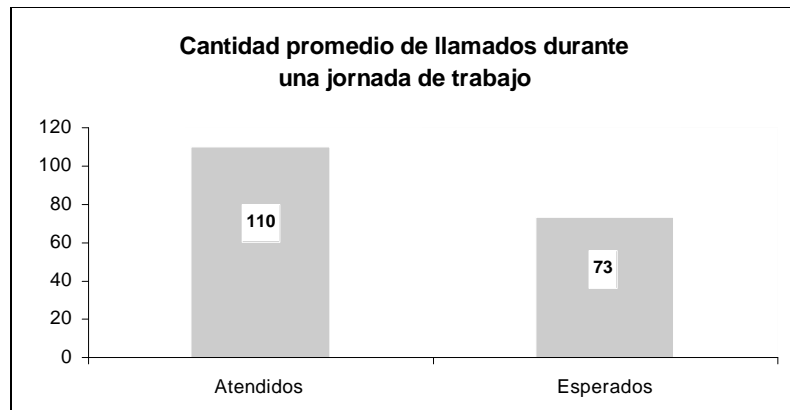
Por un lado la empresa presiona por reducir los tiempos de atención al máximo ya que *“el tiempo de llamada exigida es muy limitado”*.

A la vez el tráfico de llamados es constante ya que no existe pausa entre uno y otro. La opinión de los operadores es unánime: **el 90% de los operadores considera que debería agregarse un intervalo entre los llamados**. Esta necesidad es tan generalizada, que el 65% de los operadores

considera que la pausa que necesitaría para recuperarse entre llamado y llamado sería mayor a 10 segundos.



El hecho de no contar con descanso visual se traduce en un muy alto nivel de producción, por lo que hay **una notoria diferencia entre la cantidad de llamados que los operadores atienden y lo que consideran que sería una cantidad adecuada para hacerlo en buenas condiciones**. Una de las formas en que se aprecia esta diferencia es en el promedio de ambas cantidades, mientras el promedio de llamados atendidos en una jornada de trabajo es de 110 (con valores máximos de 200), el promedio de lo que se debería atender según los propios teleoperadores es de 73 llamados.



psicofármacos (tranquilizantes, antidepresivos, ansiolíticos). También se destaca que $\frac{1}{4}$ de los operadores con mayor antigüedad en la tarea consume medicamentos para el aparato digestivo.

En forma concluyente el balance que hacen los operadores de su trabajo no honra a una empresa como Visa preocupada por tener una buena imagen ante la opinión pública: tan sólo el 11% de los trabajadores de call center se siente beneficiado por este trabajo, y si consideramos a los operadores con mayor antigüedad (2 años y más) esta impresión tan sólo alcanza al 3%.

Algunas Recomendaciones Básicas y Urgentes

Dado el alto grado de disconformidad y malestar de los trabajadores se hace imperativo que en la empresa se reviertan seriamente las condiciones de trabajo en el call center, por lo que se pueden definir algunas líneas de acción posibles sobre:

? Las condiciones de infraestructura y equipamiento.

- ✍ Dado los problemas en garganta y oídos se hace urgente la renovación de los micrófonos y los "headphones". Siguiendo las recomendaciones internacionales deben ser de uso personal.
- ✍ Es imperioso ampliar el espacio para poder disminuir el nivel de ruido que se encuentra en la sala.
- ✍ Al mismo tiempo **las posiciones deber ampliar sus dimensiones**, los trabajadores no se encuentran cómodos en ellas. Un buen equipamiento debe permitir prevenir los trastornos en las articulaciones (brazos y manos) y en la espalda que hoy se encuentran presentes en forma generalizada. Recordemos que es importante que los puños y el antebrazo deben contar con apoyo.
- ✍ Rediagramar el sistema de iluminación para que este no refleje en las pantalla de los operadores.
- ✍ Mejorar los sistemas informáticos de programación para que al trabajador no se le agreguen más dificultades a su tarea.

? La organización del proceso de trabajo.

- ✍ Es fundamental **disminuir el ritmo de trabajo**, para ello se debe:

También se presentaron varias situaciones de **arbitrariedad patronal**, como es la existencia de “favoritismos” y “acomodos”, dada la falta de criterios en las **evaluaciones** donde prima el componente subjetivo, ya que estas “se basan según el grado de afinidad y amistad con el coordinador”.

Uno de los elementos fundamentales a tener en cuenta en cómo se ven afectados los teleoperadores en cuanto a su salud y a su vida personal es **la falta de descanso**. Coinciden en forma concluyente que “un solo franco en la semana no es suficiente” para recuperarse del agotamiento y cansancio que produce la tarea. La sensación en este sentido es clara “un solo franco por semana no alcanza para desenchufarte del trabajo” por lo que “mejoraría el descanso mental y corporal tener dos francos a la semana”

La falta de descanso también se vinculan con “**la necesidad de contar con fines de semana libres**” para poder “para recuperar vida familiar y salud física y mental” “ya que con un solo día no alcanza para poder realizar las tareas que uno tiene aparte del trabajo, responsabilidades y compartir tiempo con sus familiares, amigos y pareja”. Un cambio en este sentido es visualizado como “muy positivo para la salud de los operadores”.

Otros factores que generan insatisfacción por el trabajo se vinculan con la “**falta posibilidades de progreso**” que ofrece la empresa y con la sensación de “**estancamiento laboral**” que se acentúa por la **disconformidad con el nivel de las remuneraciones** que ofrece la empresa. Un operador manifestaba que los salarios han quedado rezagados en relación al pasado “...los mismos hace años eran mejores que los actuales teniendo en cuenta el aumento del costo de vida” pero al mismo tiempo “el salario tampoco ayuda a mantener nuestros gastos y mucho menos para proyectar un futuro económico comfortable”. Entre otros argumentos los teleoperadores han hecho mención a la falta de pago de forma diferenciada de los feriados y el horario nocturno.

Aunque su medición sea dificultosa, uno de los resultados de la encuesta es la utilización de medicamentos vinculados a cuestiones emocionales. El uso de **psicofármacos (tranquilizantes, antidepresivos, ansiolíticos)** alcanza el 7% de los teleoperadores y también se destaca un fuerte consumo (25%) de medicamentos para el aparato digestivo entre los operadores con mayor antigüedad en la tarea.

Aunque es dificultoso medir estadísticamente la utilización de medicamentos vinculados a aspectos emocionales por la tendencia a la subdeclaración, encontramos que casi uno de cada diez operadores usa

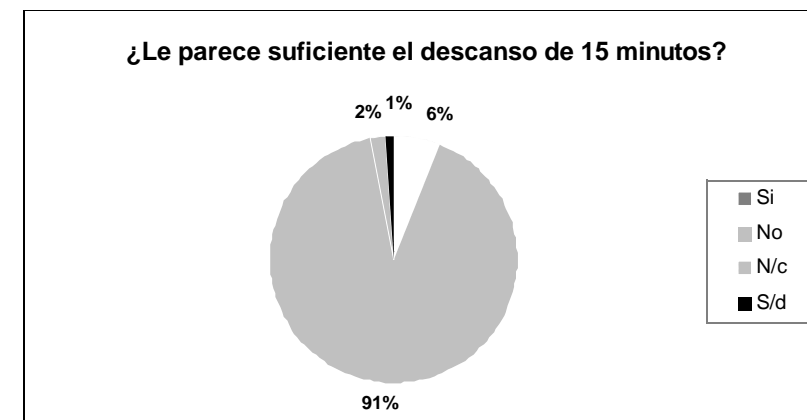
Sobre esta configuración de los tiempos de trabajo los operadores tienen su propia evaluación “**al tener tanto caudal de llamadas se pierde la calidad**” y al mismo tiempo se visualiza que la empresa no tiene una preocupación real por prestar un buen servicio de atención telefónica por lo que se solicita “que la empresa valore la calidad de atención y que aumente los tiempos de duración de las llamadas”. Esta situación se agrava ya que “hay más tarjetas emitidas y comercios habilitados y la cantidad de operadores son las mismos por lo que tendría que haber mayor personal para atender”.

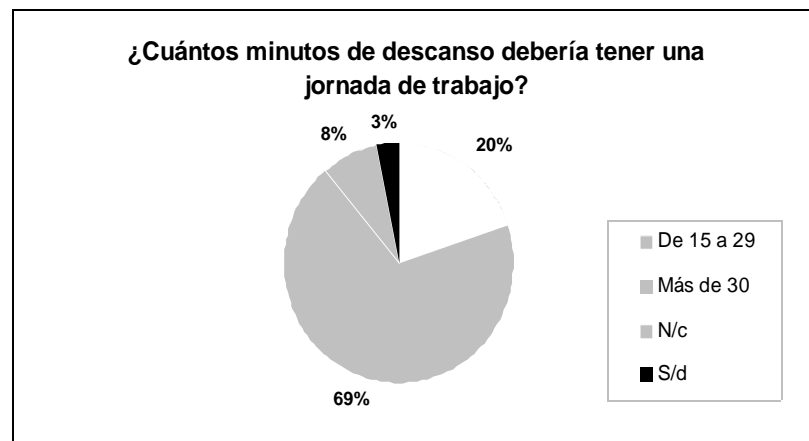
El alto volumen de tráfico atendido por los operadores también se explica con el escaso descanso del que disponen a lo largo de su jornada de trabajo. Al respecto, al **91% le resulta insuficiente el descanso de 15 minutos**. Varios de ellos plantearon la necesidad de “ampliar el descanso diario” incluso se hizo mención de que “el horario de descanso de 15 minutos es una locura”.

La necesidad de salir del constante tráfico de llamados es tan notoria que el **69% de los operadores considera que el descanso actual debería por lo menos ser el doble**.

Por otra parte **el descanso no sólo no es insuficiente sino que el operador no puede tomárselo cuando lo necesita**.

Dos tercios de los operadores plantea la necesidad de realizar un cambio en este sentido y no quedar subordinados a cómo la empresa estructuró los **descansos**, por lo que piden “que el horario de descanso sea elegido por el operador, no por el coordinador”. Otro operador también manifestaba su disconformidad en que “ni siquiera podemos ir al baño cuantas veces sea necesario”.





Un aspecto significativo en cuanto a la organización del proceso de trabajo es un cambio implementado por la empresa recientemente. En el pasado la atención telefónica se encontraba delimitada por la especialización del operador por sectores ("islas") según el tipo de servicio ('Gold', Centro de Servicios, Débito Automático, Autorizaciones, Denuncias, Comercios, etc.) y se pasó al "multiskill" (multihabilidad) en el que los operadores atienden los diferentes productos y servicios que tiene la empresa.

Este simple cambio técnico-organizativo, a simple vista inocente y sin ninguna consecuencia, implicó que la carga de información que debe manejar un operador se multiplicara. De esta forma la empresa se benefició ampliamente **eliminando los tiempos muertos** de los diferentes sectores al convertir a cada operador en capaz de recibir cualquier tipo de llamado.

Sobre **esta flexibilización en las tareas** la mayoría de los operadores ha dado su diagnóstico: **el 51% lo considera perjudicial mientras que tan sólo un 16% se ha inclinado a su favor** y un 11% ha manifestado que no lo afecta. Una importante porción de trabajadores (22%) no ha hecho un diagnóstico sobre su implementación.

Si nos detenemos en analizar la apreciación que hacen los teleoperadores con más experiencia en su trabajo (2 años y más), ya que podríamos pensar que son ellos quienes tienen más elementos para poder examinar sus consecuencias, notamos que la opinión negativa sobre la implementación del multiskill aumenta significativamente al 77% y la positiva disminuye a tan sólo de un 5% del total de los operadores.

- "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 peleo con mi novio, me desgasta para hacer otras actividades, me bloquea, no disfruto de las cosas. Me desgasta psíquicamente y a nadie le importa nada, solo a los empleados que trabajan en estas condiciones."

- "(Me siento) perjudicado en los vínculos interpersonales, (tengo) menos tolerancia hacia los demás y menos ganas de relacionarme con las personas, (tengo) necesidad de aislamiento"

- "(...) perdí la paciencia, no soporto las esperas y me irrito muy fácil".

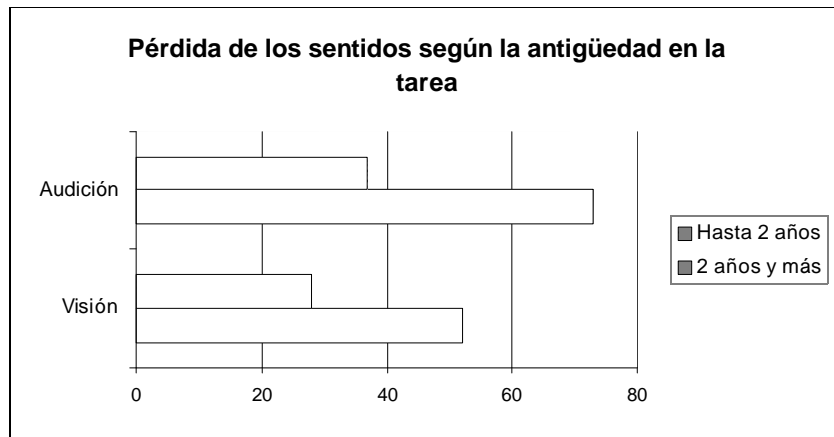
A la vez los operadores dieron cuenta también de varios factores que también inciden en su estado de ánimo.

En primer término señalaron el **maltrato de la empresa** hacia los trabajadores del call center. Por un lado plantearon que Visa tiene un **trato desigual entre los teleoperadores y los trabajadores de los demás sectores**, por lo que se le pide a la empresa: "las condiciones de trabajo determinadas para los trabajadores de call center, deberían ser más equitativas en relación al resto de los empleados" y "que tengan en cuenta que somos seres humanos como el resto".

Al respecto, un operador declaraba que: "es un trabajo totalmente estresante, donde no se tiene en cuenta a la persona y su calidad de vida, o la forma en que puede afectarlo este tipo de trabajo ...", otro agregaba que "los operadores somos tratados como máquinas, no como personas".

Esta actitud de indiferencia también es señalada por otro operador dada la "poca o nula iniciativa por parte de la empresa para solucionar los problemas derivados del stress producido por la actividad laboral que desempeñamos los operadores telefónicos."

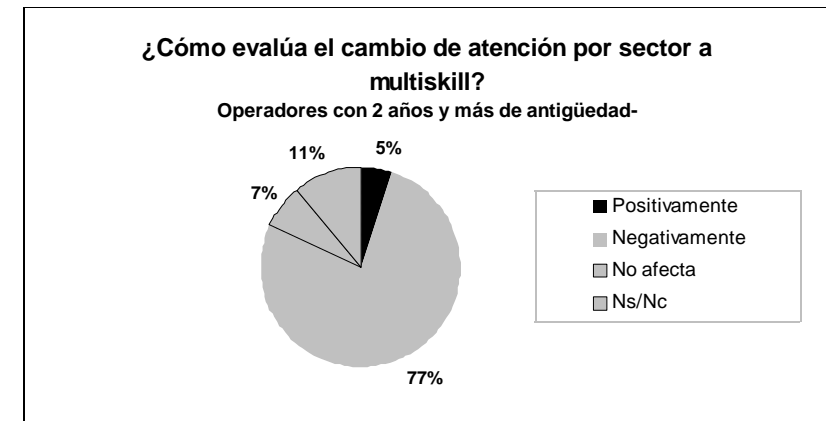
Al considerar las causas del fuerte desgaste psíquico que viven los operadores además del maltrato empresarial también debemos considerar la agresión que reciben de los clientes que se encuentran con un servicio que "prioriza la mala calidad de atención y descuida los socios". Uno de los operadores describía esta situación: "uno está nervioso porque los clientes nos tratan muy mal".



Complementariamente a las serias consecuencias físicas que se desprenden del relevamiento notamos también un profundo malestar por parte de los operadores en los diferentes aspectos que se vinculan a su situación anímica:

- ? El 61% vive con **agotamiento, cansancio o desánimo** algunos días por semana (de los cuales el 30% lo vive diariamente).
- ? El 52% siente un constante **malhumor, irritabilidad o agresividad** (de los cuales un 22% se encuentra en ese estado a diario).
- ? Por otra parte también están muy extendidas las **sensaciones de angustia y ansiedad**: un 39% de los trabajadores tiene estas sensaciones durante la semana.
- ? El 72% de los teleoperadores tiene **dificultades para concentrarse y memorizar** algunos días al mes, de los cuales un 33% lo sufre algunos días por semana.
- ? Un 49% sufre **insomnio** varios días al mes.

Estos malestares tienen en buena medida su origen en un lugar de trabajo donde el **60% de los operadores trabaja tenso o nervioso por motivos laborales**. Una importante consecuencia es que esta situación emocional no se limita al tiempo en el que el operador realiza sus tareas. Varios testimonios de operadores expresaron de forma elocuente en la encuesta cómo les afecta en su vida cotidiana:



De esta forma los operadores deben manejar una gran cantidad de información al tener que responder sobre la diversidad de productos de la empresa, lo que les demanda a los teleoperadores un alto **nivel de concentración**: un **84%** de los operadores necesita estar concentrado toda la jornada de trabajo.

El nivel de concentración se vincula con la **gran cantidad de datos y procedimientos** que se requieren memorizar para realizar la tarea del teleoperador: **casi nueve de cada diez respondió** afirmativamente a esta pregunta.

Al respecto un operador manifestaba que *"el multiskill le conviene económicamente a la empresa pero no se puede saber todo a la perfección"*, otro más enfáticamente reclamaba *"que quiten el Multiskill!! Es totalmente inhumano y despiadado atender tantas cosas al mismo tiempo!!!"*.

Este problema se ve agravado por la *"falta de capacitación ... los operadores no disponen de la información suficiente"* y a la vez cuando se realiza es *"una capacitación muy pobre"*. Además los operadores comentan que se debería mejorar el sistema de comunicación entre la empresa y los empleados porque es: *"poca la información sobre las promociones"* y *"las novedades están pésimamente organizadas (correcciones todo el tiempo) y son nuestra única referencia porque la capacitación suele resultar insuficiente (nadie llega a leer todo nunca)"*.

Otro inconveniente que se manifestó es que la empresa *“sobrecarga y distribuye mal las llamadas entre la gente”* cuando en cambio éstas deberían *“ser repartidas equitativamente”*.

Sobre esta incorrecta distribución de la carga de trabajo, se asienta el sistema de premios e incentivos, donde están definidas las metas de producción. Los operadores evalúan que *“debería revisarse”* dado que lo consideran *“injusto”* por *“los niveles de exigencia esclavista”* y *“discriminatorio”*, ya que *“no se puede aplicar a todos por igual”*. En definitiva es visualizado como *“una mentira armada para pocos y con pocos llamados”*.

Los trabajadores del call center también expresan su disconformidad con la empresa *“ya que se premia la atención rápida pero sin calidad. Los socios llaman nuevamente quejándose de la atención incorrecta que recibieron en el llamado anterior y algunos operadores debemos ‘salvar’ dicha situación”*.

Una consecuencia sin duda interesante que marca un operador sobre los efectos en el colectivo de trabajo de la implementación del *“sistema de premios es que genera una competencia innecesaria entre compañeros de trabajo.”* La encuesta no nos permite analizar la dinámica y puesta en funcionamiento del sistema de premios, cuestión que sería importante profundizar en el futuro.

Un elemento a tener en cuenta es el omnipresente sistema de control que realiza la empresa a partir de las escuchas telefónicas. Casi **la totalidad (98%) de los operadores tiene presente el sistema de monitoreo** sobre si se cumplen las exigencias de atención telefónica.

En definitiva 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** e incluso el 30% de los operadores percibe esta situación como constante.

Por último, es para recalcar que dada la organización de las tareas por Visa, la experiencia sobre la tarea del teleoperador es tan ardua que los teleoperadores, que algunos han propuesto *“que roten las tareas”* y que exista la posibilidad de realizar *“trabajos fuera de la línea!!!”*.

Las consecuencias sobre la salud y la vida cotidiana

Este cuadro crítico en cuanto a las condiciones de trabajo -equipamiento en mal estado, ritmos de trabajo sin pausas, falta de descansos, una tarea que demanda un alto nivel de concentración y la presión empresaria por el cumplimiento de las metas- genera profundas consecuencias tanto en la salud física como emocional de los trabajadores.

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**.
- ? el **32%** tiene **calambres**.
- ? un **27%** tiene problemas vinculados a la **piel** (dermatitis, picazón).

Los sentidos de operadores se encuentran permanentemente exigidos, lo que en definitiva les produce serias lesiones. Analizando lo ocurrido desde que los operadores han comenzado a realizar esta tarea: el **54% ha perdido parte de la audición** y un **39% de los trabajadores ha sufrido una disminución en su visión**. Y si consideramos la situación de los que tienen 2 años y más trabajando en esta labor la pérdida de la audición aumenta al 73% de los operadores y la disminución en la visión crece al 52% **por lo que se hace evidente que este daño en la salud es producto del trabajo de la tarea de atención telefónica**.

Vinculado a la crítica situación en la salud física de los operadores encontramos **un importante consumo regular de medicamentos:** casi la mitad de los encuestados respondió afirmativamente. Entre ellos se destaca que cuatro de cada diez de los operadores habitualmente toma calmantes para el dolor (aspirinas, etc.) y un quinto del colectivo de trabajo ingiere relajantes musculares para las contracturas.