



Facultad de ingeniería

Ingeniería en Salud Laboral y Ambiental

Seminario graduación

Condiciones de salud y seguridad ocupacional en call centers de Costa Rica

Profesor:

Jorge Hernández Aguilar

Estudiante:

Andrés Felipe Ocampo Cerdas

IC 2021

Problema:

Los call centers han tomado popularidad en los últimos años entre la población joven esto porque es una generación que posee un gran manejo de la tecnología, capacidades sociales además de diferentes características como poder desarrollar varias tareas a la misma vez. Al mismo tiempo, obtener un trabajo dentro de estas empresas muchas veces no requiere de previa experiencia, lo que permite a los jóvenes obtener una fuente de ingresos para subsistir y cubrir cierto tipo de necesidades ya sean de educación o personales. Es importante recordar que el hecho de no tener que poseer años de experiencia en puestos similares puede sonar prometedor para todos aquellos jóvenes que deseen ser contratados, pero lo que no contemplan son las posibles afectaciones a la salud que este trabajo les puede ocasionar.

Cabe resaltar que sin importar el lugar de trabajo o las labores que se desempeñen los colaboradores siempre se van a encontrar expuestos a peligros y riesgos. A pesar de que dentro de en los call centers no se desarrollen tareas de alto riesgo como por ejemplo, trabajos en espacios confinados, trabajos en caliente o manejo de energías peligrosas, los colaboradores de estos centros siempre están expuestos a otro tipo de riesgos y que tanto a corto como largo plazo acarrear consecuencias.

Dentro de las empresas de call centers, sus empleados se exponen a distintos riesgos, dentro de estos se pueden mencionar los biológicos, psicosociales, eléctricos, auditivos y ergonómicos (Briceño, A. 2012). Dadas estas circunstancias, el presente estudio tiene como finalidad analizar y comparar la calidad de la salud y seguridad laboral dentro de dos empresas de call centers que brinden servicio al cliente, para conocer los diferentes factores de salud y seguridad laboral a los que exponen, las consecuencias a las que se exponen los operadores y posibles medidas aplicadas para contrarrestar estas afectaciones al personal.

Objetivo General:

- Establecer un estudio donde se analicen y comparen los factores de salud y seguridad ocupacional a los que se exponen los operadores de dos call centers ubicados en el provincia de San José, enfocados al servicio al cliente y con cantidad de colaboradores similar para el mes Abril del 2021.

Objetivos específicos:

- Estimar la calidad de salud y seguridad laboral los call centers por medio de encuestas a profesionales de esta rama.

- Analisis y comparación de datos obtenidos por parte del personal encargado de salud y seguridad.
- Determinar carencias en materia de salud y seguridad ocupacional de los centros de trabajo.

Justificación

La presente investigación se enfocará en el estudio de las condiciones de salud y seguridad ocupacional a las que los colaboradores de dos call centers ubicados en el cantón de San José se exponen, esto con la finalidad de estudiar y analizar los programas, herramientas o capacitaciones que se implementan en estos centros de trabajo ya que en numerosos estudios se resaltan factores de riesgos similares como es la carga de trabajo, estrés, ansiedad como unos de los principales factores de riesgos que afectan a estos colaboradores.

En cuanto a los factores de riesgos, un estudio elaborado por Nancy Piedra (2020), busca determinar las condiciones de trabajo, experiencias, percepción del personal operativo y las emociones. Esta investigación determina que el principal factores al que se exponen los colaboradores es el estrés y que este mismo termina recayendo en el consumo de sustancias psicotrópicas, uso de tabaco y consumo de alcohol. De igual manera Margarita Saenz y William Ugalde (2019) desarrollan una investigación llamada

“Riesgo psicosocial en los operadores de un call center” donde se enfocan en demostrar como este tipo de trabajos pueden afectar la salud mental de un colaborador y obtiene distintos resultados dentro de ellos que las cargas de trabajo no son equitativas además los operadores se sienten reprimidos y en constante presión por ser despedidos por una mala atención al cliente.

Otra de investigación, elaborada por Stefano Taddei y Bastianina Contena (2010), se enfoca en un factor en específico, el cual es el denominado Burnout, la investigación tiene como objetivo estudiar el estrés laboral de los empleados, investigar sobre el agotamiento y síntomas de malestar físico de los agentes que reciben llamadas. En cuanto a los resultados obtenidos, logran determinar que las cargas de trabajo están ligadas a cansancio emocional, el burnout sumando clientes molestos contribuyen a estas causas y el aumento del estrés.

Como se menciona anteriormente, existen diversos estudios que primordialmente van enfocados en solo el análisis de y percepción del colaborar de estos centros de trabajo, ¿pero qué papel están desempeñando los encargados de salud y seguridad ocupacional?. Es aquí donde esta investigación se enfocará, en el análisis de las condiciones de salud y seguridad ocupacional aplicadas dentro de

los call centers para eliminar o minimizar estas afectaciones al personal encargado de atender las llamadas.

Análisis:

Como se menciona anteriormente la finalidad del presente proyecto de investigación es la de determinar y estudiar las condiciones de salud y seguridad ocupacional a las que se exponen los colaboradores de dos call centers ubicados en la provincia de San José. Para llevar a cabo esta investigación fue necesario la creación de una encuesta de respuesta breve, esto con la finalidad de que los encargados de salud y seguridad ocupacional de estos centros pudieran expresar y explicar cómo estas dos empresas manejan la salud y seguridad ocupacional, por medio de herramientas, capacitaciones, charlas, incentivos entre otros.

La encuesta fue aplicada a dos profesionales en salud y seguridad ocupacional de dos empresas de call centers distintas, pero que realizan el mismo tipo de atención al cliente relacionado con problemas de software. Las empresas son dos empresas en las que trabajan estos profesionales las denominaremos como INFOTEC y TECSOLUTIONS. Dentro de estas dos empresas se puede destacar que existe un 50% más de contratación en hombres que

en mujeres y que en ambas empresas la edad promedio ronda los 18 a 30 años. Así mismo por medio de estas encuestas se determina que ambas empresas han aplicado herramientas de evaluación de peligros y riesgos, y que se obtienen los mismos resultados, siendo el principal peligro la electricidad, seguido de riesgos ergonómicos y factores psicosociales.

De igual forma ambas empresas cuentan con medidas correctivas para estos peligros y riesgos como por ejemplo, mantenimientos periódicos, capacitaciones al personal, visitas periódicas, protocolos de ingreso, entre otros. En relación con los factores psicosociales INFOTEC, desarrolla actividades cada tres meses de promoción física y mental, así como charlas sobre distintos temas relacionados al manejo del estrés, a diferencia de TECSOLUTIONS, que implementan 2 descansos o “breaks” de 15 a 20 minutos y que dentro de sus instalaciones dispone de salas con distintos juegos como una mesa de billar, futbolines, videojuegos y televisores para que los colaboradores puedan tener un tiempo de desconexión de sus labores.

En relación a la promoción de ambientes laborales saludables y buenas relaciones interpersonales una INFOTEC cuenta con un comité que denominan “Enablement & Engagement” el cual tiene a cargo realizar diferentes actividades como la de celebrar

cumpleaños, fechas festivas o aniversarios. Por otra parte TECSOLUTIONS dispone de una serie de políticas de inclusión, políticas de no al acoso laboral donde los colaboradores pueden informar de manera confidencial cualquier tipo de acoso que estén recibiendo. Con respecto a la promoción de la salud INFOTEC realiza cada 3 meses ferias de promoción de la salud mental y física así como charlas, por parte de TECSOLUTIONS implementan dispensadores de comida orgánica, frutas y dispensadores de agua por todas sus instalaciones.

Por otro lado y en relación con el manejo o uso de sustancias nocivas para la salud, ambos encargados de la parte de salud y seguridad ocupacional mencionan que la empresa cuenta grupos de ayuda para que los colaboradores puedan asistir y recuperarse, y que de igual manera realizan charlas periódicas. Cabe resaltar que TECSOLUTIONS realiza pruebas de doping y que estas se aplican manera aleatoria entre los colaboradores y sin ningún tipo de periodicidad establecida.

Resultados:

Dentro de los resultados obtenidos, se logra determinar que ambas empresas muestran preocupación por la salud y seguridad de sus colaboradores y cuentan con profesionales a tiempo completo en

esta materia, los cuales están encargados de llevar acabo múltiples tareas como son la creación de capacitaciones al personal en materia de salud y seguridad, velar por el cumplimiento de normas, leyes y protocolos, así como de la aplicación de herramientas como es la evaluación de peligros y riesgos, analizar los resultados obtenidos y mitigar estos riesgos por medio de otras herramientas como es la jerarquía de control de riesgos. Ambos profesionales de estas dos empresas reconocen los peligros y riesgos a los que se expone su población y generan medidas para contrarrestarlos, pero también saben que deben de generar y promocionar ambientes de trabajo saludables como buenas relaciones interpersonales.

Así mismo fue posible evidenciar la exposición de los colaboradores a diferentes peligros y riesgos como son los eléctricos, psicológicos y ergonómicos, así como otros factores a los que se exponen los colaboradores como es el estrés y el uso de sustancias nocivas para la salud, esto por parte de las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada y de las medidas correctivas que estos dos centros implementan como mantenimientos preventivos, capacitaciones la personal, visitas periódicas a los centros de trabajo, pruebas doping, tiempos de descanso y soporte psicológico.

A pesar de que no exista una metodología o manual con los pasos para establecer una cultura de salud y seguridad o también para minimizar los peligros y riesgos, y que ambas empresas dispongan de diferentes métodos o estrategias para atacar estas deficiencias y brindar a dar apoyo a sus colaboradores queda claro que ambas empresas y encargados de salud y seguridad laboral reconocen los riesgos a los que se exponen sus su personal a cargo del servicio al cliente y que dentro de las empresas se buscan alternativas para corregir estas deficiencias así como brindar apoyo en ámbitos de salud física, mental y social.

Conclusiones:

En resumen queda claro que ambas empresas y profesionales están conscientes a todo lo que sus colaboradores de la parte de atención de servicio al cliente están expuestos y que están a cargo de buscar la forma para poder generar ambientes laborales saludables y buenas relaciones interpersonales así como de eliminar y mitigar todos los riesgos encontrados en herramienta de evaluación de riesgos.

Tanto la encargada de INFOTEC como el de TECSOLUTIONS demuestran un vasto conocimiento de salud y seguridad ocupacional, y ambas estrategias para promover buenas relaciones y eliminar los

riesgos son válidas y efectivas. Igualmente es importante aclarar que dentro de la rama de salud y seguridad ocupacional no existe un libro o manual que permita a estos profesionales eliminar, mitigar o corregir todos estos factores a los que se exponen los colaboradores en los call centers, ya que a pesar de que estos centros realicen el mismo tipo de servicio, sus estructuras organizativas son distintas así como su personal. En otras palabras no existe una solución ya establecida para atacar estos factores por lo que cada profesional según su experiencia y conocimientos debe generar diferentes acciones para lograrlo.

Recomendaciones:

Concluida la investigación sobre las condiciones de salud y seguridad ocupacional de estos dos call centers de Costa Rica, se pueden tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Aplicar encuestas de clima laboral, ya que estas permiten conocer las percepciones de los colaboradores y puntos de mejora para la empresa.
- Generar constantes recordatorios a los colaboradores de las herramientas de ayuda psicosociales que la empresa les brinda.
- Realizar con periodicidad exámenes de doping.

- Capacitar al personal en la atención de clientes conflictivos y como deben abordar estos casos.
- Capacitar al personal en el manejo del estrés, planificación del tiempo y técnicas de relajación.
- Ofrecer un canal de comunicación, donde los colaboradores puedan brindar sus quejas o recomendaciones.

SCIELO.<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-193.pdf>

Stefano, T & Bastianina, C.(2010). *“Burnout in call center workers between demands and resources”* EBSCO.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=69849347&lang=es&site=ehost-live>

Referencias:

Barragan, E (2015). *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un contact center de Bogotá en el 2015*. Universidad del Rosario.
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11798/ERIKABARRAGAN.pdf?isAllowed=y>

Briceño, A. (2012). *Riesgos en call centers o centros de atención médica*. Seguridad y salud.
<https://seguridadysalud.org/2010/10/15/riesgos-en-call-centers-o-centros-de-atencion-telefonica/>

Piedra N. (2019). *El trabajo en los call centers: la corporeidad de la experiencia laboral*. SCIELO.
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/rup/v10n1/2215-2989-rup-10-01-103.pdf>

Sáenz, M & Ugalde, J (2019). *Riesgos psicosocial en los operadores en un call center*.