

## **EL TELEOPERADOR TRABAJO CONSIDERADO POCO PELIGROSO QUE GENERA GRAVES RIESGOS**

Fuente: Prevention Wordl.

Un teleoperador tipo es una persona que pasa la mayor parte de su jornada laboral en una gran sala llena de puestos de trabajo con ordenador, sentado delante de uno de ellos del que recibe y en el que introduce información, con un auricular y un micrófono colgado de la oreja a través de los cuales gestiona llamadas telefónicas. Puede llegar a atender más de mil llamadas en una jornada de trabajo, aunque la media suele estar en un centenar. Trabaja en turnos de mañana, tarde y noche, con una muy escasa variación de tareas.

A un teleoperador se le exige ser una persona resistente a la presión, orientada al éxito, capaz de captar los sentimientos y necesidades de otros, de reacciones rápidas, capaz de manejar mucha información, con un vocabulario amplio, capaz de enfrentarse a clientes muy diferentes y manejar exigencias emocionales.

Pese a la consideración general de trabajo “no peligroso” se trata de una ocupación que genera graves riesgos para la salud de los trabajadores. Como señala un estudio encargado por la Inspección de Trabajo británica (HSE) a la Universidad de Sheffield “trabajar como teleoperador es más estresante que otros trabajos como secretariado, técnico de mantenimiento, auxiliares o trabajadores manuales. El nivel de estrés varía según características como la dimensión del centro de trabajo, el tipo de centro (telefonía, financiero), el tipo de contrato y el nivel de control que la empresa ejerce sobre el trabajo realizado. También es más estresante cuando el teleoperador no puede hacer uso de sus capacidades, tiene más carga de trabajo, no tiene claridad sobre lo que tiene que hacer y tiene exigencias contradictorias”.

Los aspectos que más insatisfacción generan en los teleoperadores según algunos estudios son: la temperatura, la calidad del aire, las corrientes de aire, la ventilación, los reflejos y deslumbramientos en la pantalla, el ruido ambiente, la falta de limpieza del puesto de trabajo y la falta de espacio para dejar los efectos personales.

Uno de los riesgos laborales más descrito es el ruido. Un estudio del Instituto francés de Investigación y Seguridad (INRS) mostraba que muchos de los audífonos, que son los sistemas de audio que utilizan, generaban un nivel de ruido por encima de los 85 decibelios. Los niveles de ruido ambiental de estos centros de trabajo, por lo general por encima de los 52 decibelios, hacen que los trabajadores tengan que elevar el nivel de sus audífonos para poder entender adecuadamente a quien les habla. El riesgo biológico también está presente en el ambiente sobre todo por el uso de aire acondicionado y por el hecho de que se comparten los audífonos.

Los elementos del puesto de trabajo (sillas, mesas, pantalla, etc.) no siempre están en las mejores condiciones y no suelen permitir los ajustes necesarios para adecuarse a las diferentes medidas de los usuarios. Unas condiciones no confortables pueden obligar a la adopción de posturas muy penosas dada la escasa movilidad que permite este tipo de trabajo. El simple hecho de tener que permanecer sentado durante horas conlleva una importante carga muscular por el mantenimiento de la postura estática erguida de manera prolongada.

Para muchos teleoperadores la experiencia diaria es un trabajo repetitivo, intensivo y con frecuencia estresante. El teleoperador tiene que interactuar de forma simultánea con el cliente, el ordenador y el sistema telefónico que distribuye automáticamente las llamadas. Se le controla la amplitud de las llamadas, el tiempo entre llamadas, el tiempo en el que está conectado o desconectado del sistema e incluso el contenido de las llamadas.

Resultado de ello es la presión de tiempos y la acumulación de exigencias emocionales y cognitivas durante la mayor parte de la jornada laboral. El trabajo con ordenadores exige mucha atención y memoria. Un trabajo de ciclos cortos con aplicación de la capacidad receptiva se considera un trabajo muy exigente tanto física como mentalmente.

Este tipo de exigencias psicológicas generan situaciones de estrés, frente a las cuales el organismo reacciona con una respuesta "alostática". La "alostasis" es la capacidad de mantener la estabilidad a través del cambio, concepto que describe cómo el sistema cardiovascular y otros sistemas de nuestro organismo se ajustan a los estados de actividad y de inactividad. Cuando el sistema es forzado a adaptarse a situaciones tanto psicosociales como físicas adversas de forma continuada, se encuentra hiperactivo, pierde

su regulación y se produce la “carga alostática”, que conduce a las conocidas manifestaciones y enfermedades derivadas del estrés, como determinados trastornos osteomusculares y enfermedades cardiovasculares.

Completan este panorama de estrés laboral la falta de control sobre la propia tarea debido a las estrictas pautas de trabajo y controles a los que se ve sometido el trabajador, así como al escaso apoyo que reciben del supervisor y de los compañeros de trabajo.

Se han observado elevadas tasas de molestias osteomusculares que afectan a miembros superiores en los trabajadores de call centers. En algunos estudios hasta un 57<sup>o</sup> de los hombres y un 72<sup>o</sup> de las mujeres han llegado a referir molestias en cuello y hombros, tasas muy superiores a las de la población general. Estas molestias se han relacionado tanto con la exposición a factores de riesgo ergonómicos (uso intensivo del ratón y del teclados o malas posturas) como con factores psicosociales (altas exigencias psicológicas y escaso control sobre la tarea). Otras molestias referidas con frecuencia son los dolores de espalda, dorsal y lumbar, y de rodillas.

Los trabajadores refieren, también, molestias de garganta, afonías y cambios de la voz, así como molestias relacionadas con la actividad visual intensa: dolor de cabeza, irritación y sequedad ocular, fatiga visual y mareos. Muchos trabajadores experimentan también molestias en los oídos como zumbidos, pérdida auditiva temporal y dolor.

### **Términos de Uso**

La información presentada en este espacio es solo de carácter general y educativo. En ningún caso dicha información reemplaza la atención del profesional de salud que corresponde o el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad determinada. Esta información es derivada de la revisión del tema a través de varias fuentes de consulta informativa Profesional, Editorial y Electrónica.