

CALLCENTER CABAL- Octubre 2008 - Principales resultados del relevamiento

Encuestas distribuidas **100** - Respondidas **75** // Mujeres: **62.7%** - Varones: **37.3%**

Edades: **18 a 25 años; 49.2%** - **26 a 40 años: 50.8 %**

El presente trabajo es un relevamiento sobre las condiciones de trabajo en el callcenter. De estas primeras mediciones surgen indicadores que nos permiten inferir la necesidad de modificaciones en dos aspectos: **1) LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO** – **2) EL TIEMPO DE DESCANSO SEMANAL.**

El estado de salud psico-físico de los trabajadores/as requiere de estas modificaciones, ya que el **89.8%** de los encuestados **manifiesta agotamiento**, el **69%** **padece molestias y dolores físicos** y el **45.8%** **ingiere algún tipo de medicamento** para sus malestares. No existiendo una diferencia sustancial en relación a los malestares, entre aquellos que realizan alguna actividad física, de aquellos que llevan una vida más sedentaria. Estas cifras cobran mayor intensidad cuando la edad promedio de los consultados no supera los 25 años.

SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

El 89.8% manifiesta sentirse capacitado o muy capacitado para la tarea que realiza y, el 66% considera satisfactoria la asistencia de sus supervisores cuando la conflictividad de los llamados así lo requieren.

Estas cifras positivas para la realización de la tarea, se ven dificultadas por otros aspectos de la organización del trabajo manifestada por los encuestados:

A)

La gran cantidad de productos e información que tienen que manejar.	42.2 %
Insuficiente información sobre los productos	44.4 %
Falta de criterios unificados y/o desconocimiento de los propios supervisores al respecto.	33.3 %
Agresividad de los clientes, (agravada por los problemas antes mencionados)	20.0 %
Caídas del sistema operativo. Sistema excesivamente lento	19.9 %

B)

Ritmo de trabajo: Insuficiente el tiempo entre llamadas. No se cumple el tiempo acordado	70%
---	------------

Se reiteran además las manifestaciones sobre "presiones de los supervisores para el uso del baño"

B1) CANTIDAD DE LLAMADAS SEGÚN TURNOS Y CONSIDERACIÓN DE LOS TRABAJADORES

En el horario de 7 a 17 horas - Promedio de llamadas: **100**

Consideradas:	Excesivas	Suficientes	Normales	No contesta
	71.9%	21.9%	3.1%	3.1%

NOTA: El 70% de quienes consideran "normales", no exceden las 90 llamadas diarias

En el horario de 12 a 23 horas - Promedio de llamadas: **75**

Consideradas:	Excesivas	Suficientes	Normales	No contesta
	23.1%	46.2%	30.8%	3.1%

Pensando en una propuesta superadora, con respecto a la organización del trabajo la CGI consulto sobre la conveniencia de organizar el **trabajo por Islas:**

ANTIGÜEDAD	SI	NO	NO SABE
Hasta 2 años	48,1%	29,6%	22,2%
De 2 a 5 años	92,3%	7,7%	3,8%
De 6 a 10 años	66,7%	33,3%	
Más de 10 años	100,0%		
Totalidad	69,5	20,3	11,9

Se les pidió además que fundamentaran su opinión...

ARGUMENTACIONES Y MOTIVOS QUE LLEVAN A PREFERIR EL TRABAJO EN ISLAS

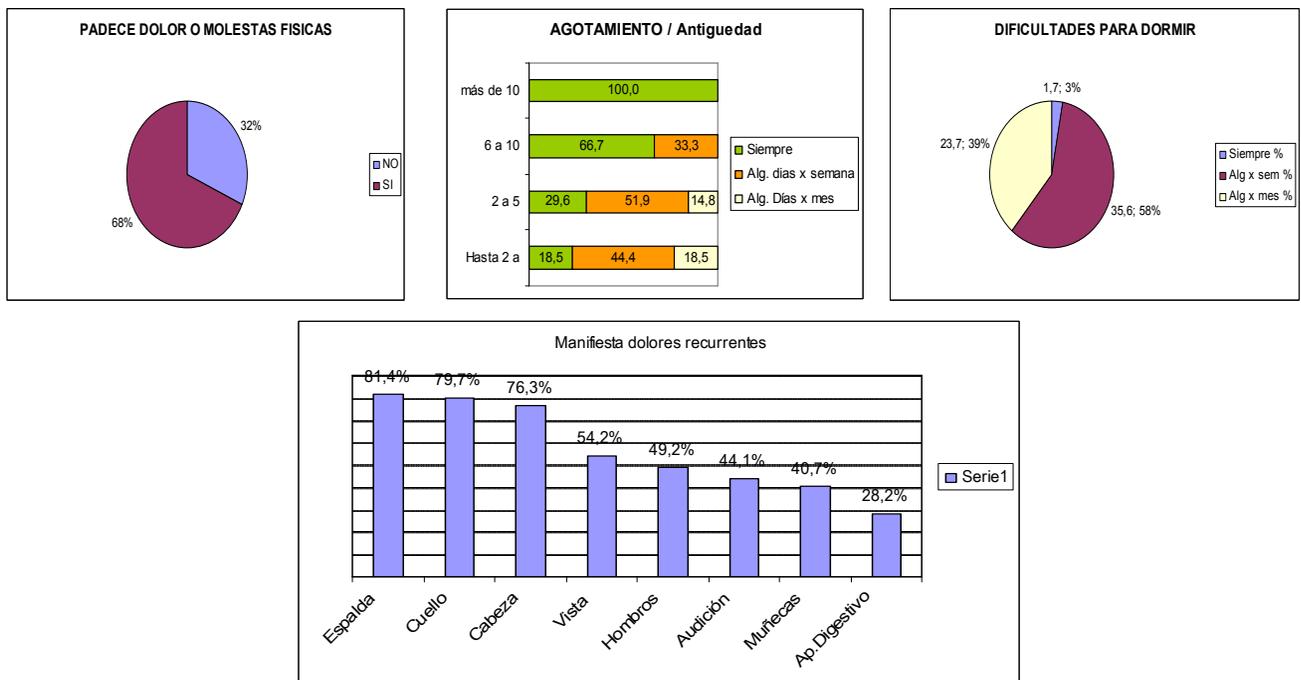
Argumentación	Algunos motivos	%
"Mayor conocimiento del producto"	Aumento de cantidad de productos, mayor desconocimiento – Demasiada información para manejar – Realizaríamos la tarea más capacitados – Sería mas fácil la unificación de criterios	46.3
"Mejoraría la calidad de atención."	Mayor efectividad y rapidez en las respuestas – Facilitaría la resolución de problemas – Mayor agilidad – Demasiados productos, sumado a la no discriminación del llamado complican la atención – Mejor atención de cada producto -	36.6

"Mas organización en el trabajo"	Menos pérdidas de tiempo – Se evitarían tantas confusiones - Evitaría el estar "adivinando" el producto que atendemos – Un mejor desempeño laboral – El trabajo se organizaría mejor	24.4
"Evitaríamos el estrés que tenemos ahora"	Filtrar mejor el trabajo – Monotonía aún en las confusiones – Evitaríamos el estrés actual – No tendríamos cansancio psicofísico – Menos tensión al no tener que adivinar al tiempo que damos respuestas, al estar más centrados en la tarea con información organizada	7.3

- Es de destacar el compromiso con la tarea que se infiere de los argumentos esgrimidos, ya que el 92.7% priorizó en sus fundamentos, el lograr una mejor calidad en el servicio y en la organización del trabajo. Y sólo un 7.3% argumentó desde los beneficios personales que le brindaría dicha modificación.
- Surgió también entre las propuestas a favor de la organización en Islas, que el trabajo sea rotativo.
- Entre los trabajadores que no ven la necesidad de modificaciones o no saben que sería lo mejor, aparece el temor a volver más monótona la tarea.
- Podemos inferir, que el compromiso y la capacitación lograda en estos años, permite capear las dificultades en la tarea, pero no resulta suficiente para preservar la salud de los involucrados.

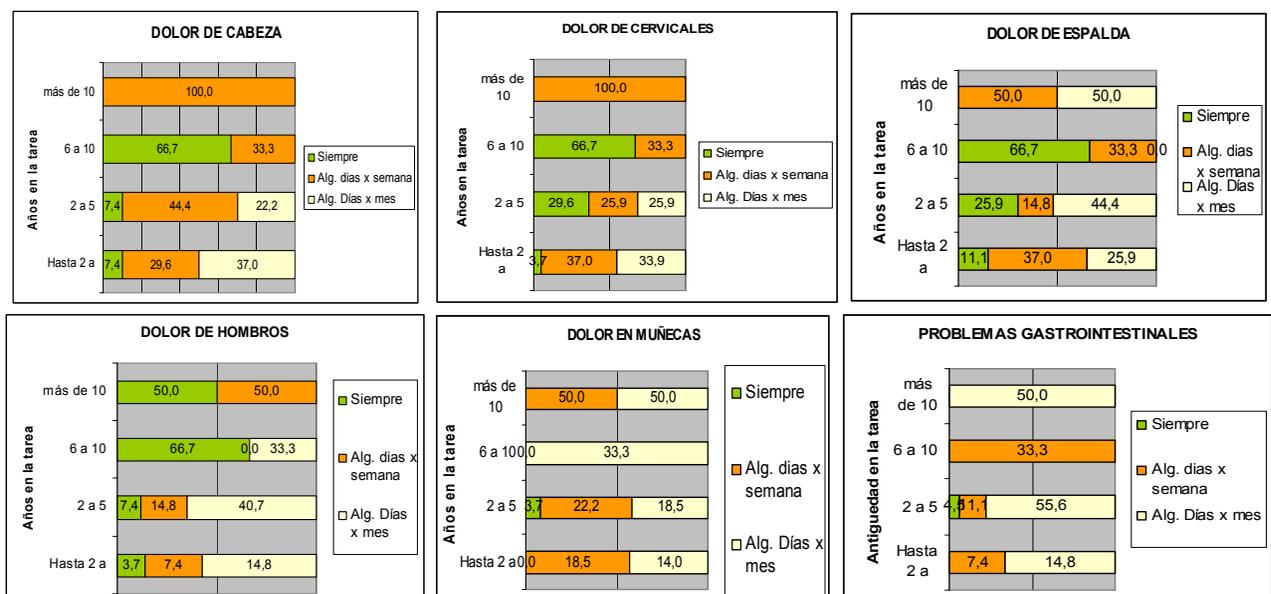
TIEMPO DE DESCANSO SEMANAL

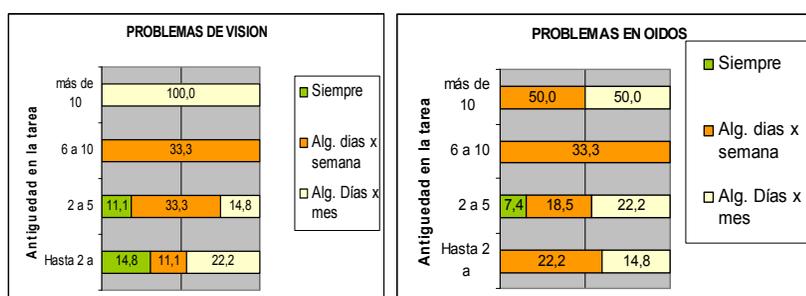
El 70% de los encuestados opina que 1 solo día franco no les permite recuperarse. Y se consideran discriminados en relación al resto de los trabajadores de la cooperativa por las diferentes condiciones de trabajo, en especial en relación a los francos, por considerar que, realizando la actividad más estresante. tienen el sistema de descanso más perjudicial. El agotamiento es una de las principales manifestaciones (89%) de los consultados, que tienen su correlato en los malestares psico físicos.



Los malestares muestran relación también con el tiempo en la tarea....

RELACION ENTRE LA FRECUENCIA DE MALESTARES Y LA ANTIGÜEDAD





SERVICIO MEDICO

- Se les preguntó a los trabajadores/as sobre el sistema de control médico a domicilio: El 74,6% utilizó el servicio y lo consideraron malo y regular el 52,5%. **Entre las críticas más comunes** manifestadas aparecen: a) No concurrir al domicilio pero certificar que si lo hicieron. b) No subir a los departamentos y requerir que bajen e inclusive realizar la entrevista en la calle. d) Que en muchas ocasiones les dan un día y en algunos casos les han manifestado que por indicación de superiores no pueden actuar de otra forma.
- Detectamos una confusión sobre el rol de dicho servicio: Muchos trabajadores esperan ser atendidos, cuando su función es "controlar que la inasistencia es por enfermedad". El perjuicio de esta confusión es que los trabajadores no llaman a su médico como preservación de su salud y no contar por lo tanto, con el respectivo certificado, a la espera del contralor que envía la cooperativa.

Sin restar importancia a los aspectos ergonómicos que deberemos analizar con posterioridad, para detectar el porqué del alto porcentaje, por ejemplo, de trastornos músculo-esqueléticos detectados. Consideramos que es imprescindible modificar las actuales condiciones de trabajo generadoras de gran parte del estrés evidenciado, nos animamos a afirmar que, *"podemos lograr el mejor puesto de trabajo, pero si la organización y el descanso fallan no tendremos resultados favorables"*.

Recientes investigaciones (*) han demostrado que **el sufrimiento en el trabajo** tiene su origen en las siguientes causas: a) Ritmos de trabajo intensos b) Falta de preparación c) Sujetos pasivos d) Descansos inadecuados. Y que estas causas superan en mucho, las causas ergonómicas.

Los puntos **a)** y **d)** están presentes actualmente en el call. En el caso que nos ocupa, el **punto b)** pareciera no coincidir ya que los trabajadores se consideran capacitados para la tarea e inclusive el 67,8% afirma que no se le piden tareas para las cuales no se los capacitó. Pero por causa del incremento de productos y la falta de información correcta, con criterios unificados, los trabajadores están expuestos a situaciones donde no pueden dar respuesta y a estas situaciones están expuestos, inclusive a los supervisores.

Sobre **punto c)** no podemos opinar puesto que no indagamos al respecto. Pero, saberse escuchado, que sean tomadas en cuenta los aportes que brindan, son algunos de los aspectos que contribuyen a sentirse partícipe y activo.

Por esta razón nos parece clave que de realizarse las modificaciones necesarias en la organización del trabajo, éstas sean consensuadas con los trabajadores/as.

Por último y no por ello menos importante, la sensación manifiesta de sentirse discriminados por diferentes motivos: La actuación de los médicos contralores, **descanso diferenciales** con el resto de los trabajadores de la cooperativa, *"No se cumple "a igual tarea, igual salario" (tema ticket)"* y la reorganización del sistema de trabajo, son aspectos que pueden ser factibles de modificación si la cooperativa toma en cuenta que, el mayor baluarte con el que cuenta para competir en el mercado son sus propios trabajadores y que cuenta además como lo demuestran las argumentaciones sobre el trabajo en islas – que se trata de un grupo humano joven, comprometido con su tarea. Y que a esa juventud tenemos la responsabilidad de cuidarla entre todos.

A los trabajadores que colaboraron con la encuesta nos resta agradecerles por la colaboración. Tal vez hasta ahora muchos habían pensado en sus malestares como un tema individual, pero ha quedado en evidencia que es un tema colectivo y por eso los queremos invitar a reflexionar sobre la importancia de cuidar su salud, que es en definitiva su **capital más preciado**. Por eso nosotros decimos que *La salud de los trabajadores no se vende, se defiende!"*

COMISION GREMIAL INTERNA

SECRETARIA NACIONAL DE SALUD LABORAL – CTA.