



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Especialización en Gestión Pública

TÍTULO DE LA TESINA

**RIESGOS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO: UN ANÁLISIS DE LAS
CONDICIONES Y REGULACIONES LABORALES Y LOS IMPACTOS DEL
INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA SALUD DE LAS Y LOS
OPERADORES TELEFÓNICOS DE LA CORPORACION NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES EMPRESA PÚBLICA CNT EP DESDE ENERO
2008 HASTA DICIEMBRE 2015**

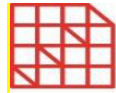
Autor: Verónica Soledad Murgueitio Herrera

Director: Carlos Eduardo Paladines Camacho

Quito, Junio 2017



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Especialización en Gestión Pública

TÍTULO DE LA TESINA

**RIESGOS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO: UN ANÁLISIS DE LAS
CONDICIONES Y REGULACIONES LABORALES Y LOS IMPACTOS DEL
INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA SALUD DE LAS Y LOS
OPERADORES TELEFÓNICOS DE LA CORPORACION NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES EMPRESA PÚBLICA CNT EP DESDE ENERO
2008 HASTA DICIEMBRE 2015**

Autor: Verónica Soledad Murgueitio Herrera

Director: Carlos Eduardo Paladines Camacho

Quito, Junio 2017



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

No.068- 2017.

ACTA DE GRADO

En la ciudad de Quito, a los seis días del mes de julio del año dos mil diecisiete, **VERÓNICA SOLEDAD MURGUEITIO HERRERA**, portadora de la cedula: 1708947542, **EGRESADA DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA 2014-2015**, se presentó a la exposición y defensa oral de su Tesis, **con el tema: "RIESGOS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO: UN ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES Y REGULACIONES LABORALES Y LOS IMPACTOS DEL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA SALUD DE LAS Y LOS OPERADORES TELEFÓNICOS EN EL ECUADOR DESDE EL 2008 HASTA DICIEMBRE 2015"**, dando así cumplimiento al requisito, previo a la obtención del título de **ESPECIALISTA GESTIÓN PÚBLICA 2014-2015**.

Habiendo obtenido las siguientes notas:

Promedio Académico: 9.06
Tesina: 8.30

Nota Final Promedio: 8.68

En consecuencia, **VERÓNICA SOLEDAD MURGUEITIO HERRERA**, se ha hecho acreedora al título mencionado.

Para constancia firma:

De conformidad con la facultad prevista en el estatuto del IAEN **Abg. Lenin Javier Melo-Naranjo**
CERTIFICO que la presente es fiel copia del original **Director de Secretaria General**

Fojas 1/1

Fecha 26/07/2017

Secretaria General



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

SECRETARÍA
GENERAL

AUTORIA

Yo, Verónica Soledad Murgueitio Herrera, con CC 1708947542 declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de la autor/a del trabajo de titulación. Asimismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Verónica Soledad Murgueitio Herrera', written in a cursive style.

Firma

CC: 1708947542

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) la publicación de esta Tesis, de su bibliografía y anexos, como artículo en publicaciones para lectura seleccionada o fuente de investigación, siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo.

Quito, Junio del 2017.



FIRMA DEL CURSANTE

Verónica Soledad Murgueitio Herrera

NOMBRE DEL CURSANTE

CC: 1708947542

PREFACIO

Los riesgos están presentes durante todo el transcurso de la vida. Todos estamos expuestos a que se produzcan eventos que puedan lesionar nuestra salud. Al realizar las actividades laborales también nos arriesgamos a sufrir resultados adversos por causas, que en su gran mayoría, son susceptibles de ser controladas en el lugar de origen.

Las y los operadores telefónicos del Servicio y Atención al Cliente SAC de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública CNT EP, no son ajenos a esta realidad. Estos trabajadores perciben problemas de salud relacionados con su actividad laboral. Esto puede evidenciarse en las revelaciones de estos trabajadores, que perciben deterioros principalmente con pérdida auditiva, síndrome de túnel carpiano y estrés. Este último de gran importancia actualmente para las compañías, pues tiende a reducir la productividad y la calidad.

Esta investigación se basa en testimonios recogidos de los actores, por medio de entrevistas y de forma descriptiva. También se usaron datos secundarios como el número de trabajadores del servicio SAC y sus roles de trabajo. La bibliografía se basó fundamentalmente en los riesgos laborales, los Call Centers y/o Contac Centers, la normativa vigente de salud ocupacional y norma Constitucional.

Este documento pretende identificar la percepción de los problemas de salud laboral que presentan las y los operadores telefónicos del Servicio de Atención Telefónica SAC de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública CNT EP, y sus posibles causas. Este documento realiza recomendaciones encaminadas a corregir estas deficiencias.

Este estudio espera ser un aporte para la correcta y eficiente gestión de la administración de uno de los principales recursos del estado, el recurso humano. En este caso, el recurso humano compuesto por las y los operadores telefónicos del SAC del Contac Center de la CNT EP.

Palabras clave: Leyes; Contac Center; Operador Telefónico; Riesgos Laborales;
Productividad; Calidad.

ABSTRACT

Risks are present throughout the course of life. We are all exposed to events that could damage our health. In carrying out the work activities we also risk adverse results due to causes, most of which are susceptible to be controlled in the place of origin.

The telephone operators of the Service and Customer Service SAC of the National Corporation of Telecommunications Public Company CNT EP, are not unaware of this reality. These workers perceive health problems related to their work activity. This can be evidenced in the revelations of these workers, who perceive impairments mainly with hearing loss, carpal tunnel syndrome and stress. The latter is of great importance for companies today, as it tends to reduce productivity and quality.

This research is based on testimonies collected from the actors, through interviews and descriptively. Secondary data were also used, such as the number of SAC workers and their work roles. The bibliography was based mainly on the occupational risks, the Call Centers and / or Contac Centers, the current norms of occupational health and Constitutional norm.

This document intends to identify the perception of the occupational health problems presented by the telephone operators of the Telephone Service SAC of the National Corporation of Telecommunications, Public Company CNT and its possible causes. This document makes recommendations aimed at correcting these deficiencies.

This study hopes to be a contribution to the correct and efficient management of one of the main resources of the state, the human resource. In this case, the human resource composed of the telephone operators of the SAC of the CNT EP Center Contact Center.

Keywords: Laws; Contac Center; Telephone operator; Occupational hazards; Productivity; Quality.

AGRADECIMIENTO.

Agradezco al Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Posgrado del Estado porque he recibido el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Escuela de Gobierno y Administración Pública.

Mi agradecimiento a mis Padres, a mis hijos y a mi amada familia por su apoyo incondicional.



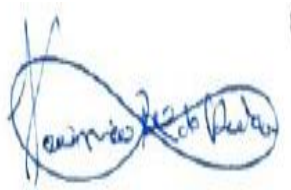
f.....

Verónica Soledad Murgueitio Herrera

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios, quien me guía siempre, mi fuente de valor, y tesón.

Para mi familia y mis compañeros de Contac Center....con mucho cariño.



f.....

Verónica Soledad Murgueitio Herrera

Contenido

Capítulo I: Introducción	1
i. Problema	1
ii. Pregunta de Investigación	2
iii. Objetivos	2
iv. Justificación	2
v. Diseño Metodológico.....	4
vi. Fuentes	6
vii. Métodos de recolección	7
viii. Análisis de datos	8
Capítulo II: Marco Teórico y Conceptual.....	11
i. Riesgos Laborales	11
ii. El Operador Telefónico	19
iii. Los Call centers y/o Contac Centers.....	20
iv. Investigaciones al respecto	23
Capítulo III: Antecedentes Históricos y Marco Normativo	31
i. Antecedentes Históricos	31
ii. Marco Normativo- Regulatorio.....	34
Capítulo IV: Descripción del caso.....	41
i. La empresa Pública CNT EP	41
ii. Las y los operadores telefónicos del servicio SAC.....	43
Capítulo V: Resultados Obtenidos	45
i. Del Grupo SAC.....	45
ii. Condiciones de salud pre-existentes en las y los operadores telefónicos del SAC del CNT EP.	46
iii. Trastornos de salud que perciben las y los operadores telefónicos del SAC..	47
iv. Causas probables de los trastornos laborales de las y los operadores del SAC.	50
v. La Productividad y la Calidad en el Contac Center.....	58

Conclusiones y Recomendaciones	63
i. Interpretación de los resultados	63
ii. Inferencia de posibles causas de los problemas de salud.....	65
iii. Recomendaciones:	71
a. La ergonomía en el Contac Center.....	72
b. Beneficios	72
TABLAS Y ENTREVISTAS.....	78
i. Tablas.....	78
ii. Entrevistas.....	87
Anexos.....	92
Bibliografía.....	96

Tabla 1 Distribución por sexo	78
Tabla 2 Nivel Educativo	78
Tabla 3 Personal con discapacidad	78
Tabla 4 Condiciones de Salud Pre-existentes.....	78
Tabla 5 Lista de condiciones de Salud Pre-existentes	79
Tabla 6 Cambios Físicos	79
Tabla 7 Problemas de oído.....	79
Tabla 8 Problemas de vista	80
Tabla 9 Problemas de Columna	80
Tabla 10 Problemas de Manos	80
Tabla 11 Personal con discapacidad con problemas de salud laboral.....	80
Tabla 12 Cambios psicológicos.....	81
Tabla 13 Estrés laboral	81
Tabla 14 Certificados Médicos	81
Tabla 15 Aislamiento del ruido	81
Tabla 16 Regulador de volumen	82
Tabla 17 Tipo de luz.....	82
Tabla 18 Descansos visuales de pantalla	82
Tabla 19 Ventilación y Temperatura.....	82
Tabla 20 Filtros para la luz computador.....	83
Tabla 21 Espacios Físicos.....	83
Tabla 22 Mouse poud	83
Tabla 23 Personal que gustaría de realizar otra actividad.....	83
Tabla 24 Preocupación por el salario	84
Tabla 25 Salario.....	84

Tabla 26 Estrés por maltrato por parte de clientes	84
Tabla 27 Otros ingresos	84
Tabla 28 Causas de Estrés	85
Tabla 29 Satisfacción con el trabajo	85
Tabla 30 Horas de trabajo	85
Tabla 31 Conocimiento acerca de riesgos laborales de las y los operadores telefónicos	85
Tabla 32 Predisposición de las y los operadores telefónicos para conocer de los riesgos laborales.....	86
Tabla 33 Atribución	86
Tabla 34 Cumplimiento Productividad	86
Tabla 35 Cumplimiento Calidad	86

Gráfico 1: Riesgos Laborales, sindicalización y derechos laborales	19
Gráfico 2: Riesgos Higiénicos	26
Gráfico 3: Riesgos Ergonómicos	26
Gráfico 4 : Riesgos Psicosociales	27
Gráfico 5 : Distribución por Sexo Contac Center CNT EP.....	42
Gráfico 6: Distribución por sexo SAC Contac Center CNT EP.....	43
Gráfico 7: Personal con discapacidad.....	45
Gráfico 8: Condiciones de Salud Pre-existentes	46
Gráfico 9: Problemas Físicos	47
Gráfico 10: Personal discapacitado con problemas de salud laboral.	48
Gráfico 11: Cambios psicológicos	49
Gráfico 12: Certificados Médicos.....	50
Gráfico 13: Aislamiento del ruido	51
Gráfico 14: Iluminación y Ventilación	52
Gráfico 15: Espacios Físicos	53
Gráfico 16: Causas de estrés.....	55
Gráfico 17: Horas de trabajo.....	56
Gráfico 18: Conocimiento de los riesgos laborales	57
Gráfico 19: Atribución de problemas de salud	58
Gráfico 20 : Indicadores de Gestión Operadores Contac Center	59
Gráfico 21: Cumplimiento Productividad.....	61
Gráfico 22: Cumplimiento Calidad	62
Gráfico 23 : Trastornos de Salud que perciben las y los operadores telefónicos....	70
Gráfico 24: Causas probables de los trastornos físicos	70
Gráfico 25: Causas probables de los trastornos psicológicos	71

Capítulo I: Introducción

i. Problema

Vivimos en una sociedad que ha establecido el avance tecnológico en telecomunicaciones como paradigma, no solo de productividad, sino también de bienestar, tanto para los clientes como para los trabajadores. Este pensamiento no es completamente certero, sobre todo para las y los operadores telefónicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública (CNT EP) específicamente en el grupo de las y los operadores del departamento de Servicio y Atención al Cliente SAC quienes, a causa de un inadecuado manejo de los riesgos laborales se han visto expuestos a trastornos de su salud, lo que también afecta su calidad de vida. Esto trae como consecuencia el incumplimiento del derecho humano a la salud, garantizado en la Constitución de la República del Ecuador 2008. Además que de acuerdo a la teoría consultada, se puede ver afectada la calidad y productividad de la compañía.

Estos trabajadores con el tiempo presentan problemas psicológicos como el estrés, y también físicos como problemas de oído y de vista, entre los principales. El sistema musculoesquelético también se ve alterado, algunos trabajadores incluso tienen dolor en las articulaciones de las manos. Estos problemas de salud se han podido constatar con la vivencia y conversaciones mantenidas con un grupo de trabajadores de telefonía de la CNT EP.

Es preciso también tomar en cuenta que este tipo de trabajo es considerado de poca responsabilidad, por lo que en la mayoría de los casos tienen una remuneración algo superior a un salario básico. Sin embargo, al menos en la CNT EP, este tipo de trabajador debe manejar varios sistemas y prepararse mes a mes con pruebas calificadas, estas personas están siempre bajo gran presión para el cumplimiento de las metas institucionales.

ii. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los trastornos de salud laboral que perciben las y los operadores del Call Center del servicio SAC y cuáles pueden ser las posibles causas identificables?

iii. Objetivos

Objetivo General

Identificar cuáles son los trastornos de salud laboral que perciben las y los operadores de telefonía que trabajan en call y/o contact centers y cuáles son las causas probables identificables y las recomendaciones para minimizar estos problemas de salud laboral. Caso de estudio: Caso Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador Empresa Pública (CNT EP).

Objetivos específicos

1. Identificar los problemas de salud laboral que perciben las y los operadores telefónicos del SAC.
2. Identificar las posibles causas de los problemas de salud laboral que perciben las y los operadores telefónicos del SAC.
3. Generar recomendaciones para minimizar los problemas de salud laboral que perciben las y los operadores telefónicos del SAC.

iv. Justificación

Cada vez la atención a los riesgos laborales y la salud ocupacional avanza. En éste sentido la Organización Mundial de la Salud señala que salud no es solo se la falta o ausencia de enfermedad, sino que también se trata de un estado de bienestar. La salud laboral de acuerdo a la OMS está encaminada a mantener el bienestar mental, social y físico de los trabajadores, en todas sus profesiones. Todas las personas tienen derecho desarrollar sus labores en un ambiente adecuado que garantice su salud, así lo determina

la Carta Magna, en Art 326 numeral 5. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). La Constitución de la República garantiza el derecho a la salud, a este respecto encontramos los artículos Constitucionales desde el Art. 358 hasta el 374. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

La CNT EP compete en el mercado de las telecomunicaciones, pero su finalidad no es el lucro, su finalidad es social, más debe producir ganancias, para poder cumplir sus fines. Siendo una empresa, debe ser productiva y prestar calidad de servicio para los ciudadanos, generando ingresos al Estado y beneficiando a todos los ecuatorianos, entre ellos, sus trabajadores. Sin embargo cuando existen problemas de salud laboral, muy difícilmente la calidad y la productividad requeridas podrán mantenerse a largo plazo.

Los problemas de salud laboral también se presentan en otros países en las y los operadores telefónicos, como se podrá evidenciar en el desarrollo de esta investigación. Por esta razón puede presumirse que en otras empresas de telecomunicaciones a nivel nacional puedan existir problemas similares de salud laboral en esta actividad. Este estudio permitirá dar luces sobre esta problemática y sus posibles causas y soluciones.

Esta investigación aportara información con respecto a los riesgos laborales específicos a los que están expuestos quienes realizan la actividad de operadores telefónicos en la CNT EP. La identificación de estos riesgos permitirá conocer el por qué de los trastornos de salud laboral y las posibles soluciones a estos problemas con la finalidad de minimizarlos o en el mejor de los casos eliminarlos.

Este documento, al analizar el SAC, aporta información sobre el problema de forma integral, mirando la realidad que viven estos trabajadores, la parte normativa y la de gestión del negocio y permite encausar posibles soluciones. Esas soluciones ceden el paso a un adecuado manejo de los riesgos laborales y el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales de derechos de salud laboral. Además repercute en la mejora no solo de la gestión del talento humano sino también de la productividad y la calidad. Un talento humano con satisfacción laboral, genera mejores ingresos económicos y estos trabajadores tienden a ser mejores ciudadanos, todo esto aporta para la optimización en la administración pública. El Ecuador busca una sociedad

radicalmente justa, donde la salud, la educación y el trabajo, son las bases primordiales de esta justicia social. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Senplades, 2013 , pág. 24). Se puede educar para prevenir en salud, y con corresponsabilidad, se logra mejoras en los ambientes de trabajo. El Plan Nacional del Buen Vivir nos dice “El Socialismo del Buen Vivir surge como una alternativa que, además de promover la mejora de la calidad de vida, respeta la diversidad cultural, la capacidad de soporte de los ecosistemas y los derechos de las generaciones futuras al bienestar” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Senplades, 2013 , pág. 23). Esta investigación brinda un aporte para la mejora de la calidad de vida, desde el punto de vista de la investigación académica en la Gestión Pública, ya que se debe asegurar a las generaciones futuras una mejor salud laboral.

El problema del deterioro de la salud laboral es un problema social. Mayoritariamente los trabajadores públicos o privados acuden al sistema de salud pública para la curación de sus enfermedades, con el consecuente gasto para el Estado, y esto se puede evitar con prevención. De esta forma, se colabora para el buen vivir, pues este no puede ser alcanzado sin salud.

v. Diseño Metodológico

Alcance del estudio

Esta investigación tiene como objetivo responder a la pregunta planteada mediante el testimonio de los actores y la documentación que esté disponible y accesible, de forma descriptiva. La finalidad es comprender la manifestación del problema e identificar las causas probables actuales que afectan la salud laboral de los trabajadores y brindar soluciones. Para esto se realizará un recorrido histórico sucinto de los riesgos laborales, tanto en el mundo como en el Ecuador. El estudio de la historia es de trascendental importancia, pues el conocer el pasado nos permite comprender el presente y prevenir para el futuro.

En lo administrativo, de acuerdo a la teoría existente sobre el tema Call centers, se analizará la evaluación del desempeño. Esto implica revisar la evaluación del desempeño aplicada al grupo de trabajo SAC. De esta forma, podremos ver, como la exigencia del aumento de la productividad, puede incidir en la salud laboral, bajo ciertas circunstancias.

Se realizará un resumen de la norma Constitucional vigente, los Tratados, Recomendaciones y Acuerdos Internacionales, acerca de la protección de la salud y la prevención de los riesgos del trabajo, nos permitirá conocer las normas relativas a este tema y revisar la existencia o no de una norma específica para la actividad de operadores telefónicos.

Finalmente esta investigación tiene como propósito incidir de forma positiva para una mejor, correcta y eficiente administración de los recursos del estado, en este caso, el recurso humano del SAC parte del Contac Center de la CNT EP. Se pretende identificar las causas de los problemas de salud laboral en esta área del Contac Center, pues esta tiene relación con la satisfacción del empleado. Los trabajadores satisfechos faltan menos, gozan de mejor salud y viven más años y es más probable que los trabajadores satisfechos, sean ciudadanos satisfechos. (Robins, 1993, pág. 196). Como lo afirma Stephen P. Robbins en los argumentos a favor de la satisfacción laboral:

“Las pruebas son muchas. La satisfacción laboral es importante. En el caso de una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados, así como en la reducción de costos por conceptos de seguros de vida y gastos médicos. Además están los beneficios para la sociedad en general. La satisfacción laboral se traslada a las horas durante las cuales el empleado no trabaja. Por tanto podemos defender la meta de la satisfacción laboral de los empleados tanto en términos de dólares y centavos como de responsabilidad social” (Robins, 1993, pág. 196).

Todo lo cual contribuye al buen vivir de los ciudadanos y cumplimiento de las normas Constitucionales contenidas en la Carta Magna del 2008.

Metodología

Se optó por el método cualitativo, pues este permite una descripción del fenómeno, una construcción conceptual, y permite encontrar hallazgos como resultado de la construcción dinámica. (E.Mendioca, 2003). Además no he encontrado estudios anteriores sobre el tema.

vi. Fuentes

Fuentes Primarias

Para lograr obtener datos primarios sobre la problemática se realizaron entrevistas. Las mismas fueron aplicadas a las y los operadores telefónicos del servicio del 104 Información Guía telefónica Nacional, y al servicio 116 Internacional que conforman el SAC. Las entrevistas fueron semi-estructuradas en un lapso relativamente breve de tiempo, desde el día miércoles 12 de Octubre hasta el día 21 de Octubre de 2016. Se obtuvo la información con la participación activa de los operadores(as) telefónicos, en los diferentes horarios de trabajo, en la mañana, tarde y noche, además de los días sábados y domingos.

Las preguntas para la entrevista a los trabajadores se basaron en obtener datos como el tiempo de servicio, la jornada laboral, la salud laboral, el estrés laboral, el clima laboral, las condiciones de trabajo y las herramientas, el cumplimiento de metas y la oportunidad de movilidad en la compañía. Estas preguntas permitieron conocer el estado de salud de los trabajadores, su consideración sobre la productividad y la calidad del servicio. Se realizaron grabaciones y notas, además de dos entrevistas telefónicas.

Para poder encarar la problemática desde otro punto de vista se contó con el aporte del supervisor quien, de acuerdo a la demanda organiza, planifica y supervisa al personal. Este personero colaboró desde la opinión de quien está a cargo de este grupo de trabajo. Las preguntas al supervisor se basaron en el cuestionario realizado a las y los operadores telefónicos. También se efectuó una entrevista a un especialista en calidad

de la gestión del Contac Center. La información recabada, permitió conocer de cerca las opiniones acerca de la productividad y calidad en el Contac Center. Esto me acercó a comprender de mejor manera, el porqué de la evaluación del desempeño.

Fuentes secundarias

Las fuentes formales fueron muy importantes. Existe normativa a nivel Constitucional y demás normas sobre riesgos laborales. Estas normas son de aplicación obligatoria, para la protección de los trabajadores. Una de las que más me llama la atención por su inaplicación, es el Acuerdo Ministerial 00103, que regula el horario de las y los operadores telefónicos, lo que permite reconocer que la normativa a este respecto es inobservada. Como otro dato secundario se contó con la nómina de trabajadores/as del servicio telefónico de la CNT EP del Call Center Servicio SAC. Este dato está publicado en la página web de la CNT.EP. Se contó con el rol publicado el primero de Octubre de 2016 para las y los operadores telefónicos del servicio SAC. En base a la nómina y el rol se realizaron las entrevistas a las y los operadores telefónicos de esta área. La nómina permite ubicar a las personas que trabajan en esta área y el rol determina los turnos de trabajo de estas personas, con lo cual se pudo ubicar a las mismas en el lugar de trabajo para efectuar las entrevistas.

vii. Métodos de recolección

Para esta investigación se usó la entrevista “Tal como lo señala Benney y Hughes (1970), la entrevista es “la herramienta de escavar”... (Bodgan., 1987, pág. 100). Y se requería de eso, de escavar para encontrar las causas probables de los problemas de estos trabajadores. Como instrumento, se usó un formulario flexible para las entrevistas, que fue lo más adecuado, esto permitió que las personas se expresaran lo más libremente posible y con confianza.

Lo realmente importante fue recolectar información testimonial desde quienes trabajan como operadores de Contac center. La descripción de su percepción con respecto al

tema de su salud, el ambiente laboral, calidad y productividad, me permitió tener una mejor comprensión del problema.

viii. Análisis de datos

Determinación del universo

Para determinar el universo de estudio, se consideró al grupo de las y los operadores telefónicos del Contac Center de la CNT EP. La Gerencia del Contac Center tiene a su cargo a 1129 trabajadores, de los cuales 437 personas son de sexo masculino y 692 son de sexo femenino. (CNT EP, 2016, pág. 1;172). Como ya se había anotado, más del 60%, de personas que realizan esta actividad, son mujeres.

Población Objetivo

Para determinar la población objetivo se verificó el recurso disponible, el mayor flujo de llamadas entrantes y la atención a nivel nacional. De acuerdo al rol del mes de octubre de 2016 son 43 personas los trabajadores en que se encuentran en esta área. En esta área también se puede apreciar que casi el 70% de trabajadores, son mujeres.

El servicio SAC presta el servicio de Información a nivel nacional por medio del número de acceso 104. Este servicio no tiene costo y por ende tiene una gran demanda de clientes que atender, siendo en esta área en donde se registra el mayor flujo de tráfico. Algunos de estos trabajadores también atienden el servicio 116 de llamadas internacionales que también se encuentran dentro del SAC. Además en esta área del Contac Center SAC 104, se encuentra el personal discapacitado. Se determinó entonces como población objetivo al personal del servicio SAC en Quito.

Determinación de la muestra

Al ser el número de la población objetivo conocida, se procede para el cálculo de la muestra con la población finita mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Los datos son:

N = 43

Z = 1,96 que corresponde al nivel de confianza del 95%.

P = 0.5

Q = 0,5

d = 0,0025 margen de error que corresponde a la certeza del 95% de confianza.

Reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{43 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,0025^2 \times (43 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{41,2912}{1,0654}$$

$$n = 38,7565$$

El tamaño de la muestra con el inmediato superior es: 39 personas a ser entrevistadas.

Indicadores de Salud laboral de las y los operadores telefónicos del SAC.

Para poder obtener los datos de salud laboral de las y los operadores del servicio SAC, se utilizó como indicador principal cualitativo, la percepción. Como manifiesta Ruiz Frutos, la percepción de la salud que tienen los trabajadores acerca de su propia salud en el trabajo, también constituye un indicador de salud de estos trabajadores. (Carlos Ruiz Frutos; Ana M. García; Fernando G. Benavides, 2007, págs. 3-4). Por esta razón la percepción tiene validez para conocer los trastornos de salud laboral que perciben estos trabajadores.

Otro indicador que evidencia problemas en la salud laboral, es la presentación de certificados médicos. Estos documentos permiten observar la incapacidad temporal de los trabajadores. (Carlos Ruiz Frutos; Ana M. García; Fernando G. Benavides, 2007, págs. 3-4). Este dato también es cualitativo, pues se desprende del testimonio de las y los operadores telefónicos y del supervisor del área del SAC.

Resultados de las entrevistas

Como se demuestra durante el desarrollo de la investigación se logró:

- Mediante testimonios, se logró establecer los datos porcentuales primarios que permitieron identificar los problemas de salud laboral que perciben las y los operadores telefónicos y sus posibles causas.

Capítulo II: Marco Teórico y Conceptual

i. Riesgos Laborales

Análisis histórico de los Riesgos Laborales en el mundo.

De acuerdo a Solé, al analizar la evolución histórica de la prevención de los riesgos laborales, nos da a conocer a las primeras leyes sobre accidentes en la construcción. Estas fueron promulgadas por Hammurabi (1792 - 1750 a. C.), rey de Babilonia. Nos cuenta también, que en el Antiguo Egipto (1600 a.C.) se encontraron papiros médicos de lesiones musculo esqueléticas. En el 370 a. C. Hipócrates, el padre de la Medicina, describió la intoxicación por plomo (saturnismo) de los obreros de las minas y fundiciones. Plinio describe el uso de mascarillas en el año 100, para la protección por los trabajadores expuestos al zinc y al azufre. El inicio de la Seguridad e Higiene en el trabajo es en siglo XIV pues se asocian los artesanos europeos y se dictan normas para regular las profesiones. (Solé, Antonio Creus, 2014, pág. 1). Solé nos ilustra con respecto del inicio de las inspecciones de trabajo que comenzaron en el año de 1608 con las ordenanzas de las indias, que regulaban el horario de trabajo y la obligación de velar por el perfecto estado de salud de los indios trabajadores. (Solé, Antonio Creus, 2014, pág. 2)

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSTH), en sus comentarios acerca de la Obra de Bernardo Ramazzini, padre de la medicina ocupacional (Italia 1633 – 1714), hace alusión a que en el año de 1700, Ramazzini describió en su libro “De Morbis Artificum Diatriba” cincuenta y dos enfermedades relacionadas con el ejercicio del trabajo. Determina la causa y efecto, mediante la observación de las actividades, y recomienda el ejercicio físico, las curas de agua y pomadas para aliviar las mismas. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT, 2011, pág. 164;173). Empieza entonces a existir un documento expreso de las enfermedades laborales que en aquella época, aquejaban a los trabajadores. Nace la medicina ocupacional en la que encontramos a los riesgos laborales. Encontramos similitudes con los factores de riesgo de hoy como los posicionales, conocidos

actualmente como riesgos ergonómicos. Existen también factores similares de riesgo, como el ruido, que en esa época afectaba en ciertos oficios y profesiones de los trabajadores de ese entonces. Estos mismos factores de riesgo, como el ruido, los posicionales, los encontramos en la actualidad y afectan a las y los operadores telefónicos. Los factores de riesgo han existido en el tiempo y continúan existiendo hasta nuestros días.

En lo que respecta a los oficios, uno de los nuevos oficios que llegó con la tecnología de telecomunicaciones fue el de telegrafista. Como referencia de la aparición de las Telecomunicaciones y la nueva actividad laboral, citamos a la UIT Unión Internacional de Telecomunicaciones, agencia especializada del sistema de Naciones Unidas formada por tres áreas, la de Normalización de las Comunicaciones, el área de Radiocomunicaciones y el área del Desarrollo de las Telecomunicaciones. (Oficina de las Naciones Unidas y Los Organismos Internacionales con sede en Ginebra, 1865). Esta agencia comenzó en 1865 en un intento de armonizar las comunicaciones telegráficas y con el avance de la tecnología las comunicaciones telefónicas (la instalación de la primera central telefónica data de 1878 en Nueva York (Academia Nacional de Historia, 2014, pág. 77)) el objetivo fue y es comunicar al mundo.

La UIT desde 1947 forma parte de las Naciones Unidas, actualmente está formada por 193 países miembros y más de 700 entidades privadas e instituciones académicas. (Union Internacional de Telecomunicaciones UIT, 1865). Con la telegrafía nacieron los telegrafistas, y con la telefonía las y los operadores telefónicos. Ecuador es miembro activo de la UIT desde hace 90 años y hoy se trabaja por reducir las brechas digitales para el acceso de la tecnología e información a toda la población.

Actualmente en lo regional Latinoamericano, Ecuador forma parte de la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina ASETA, y la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones CITEL (Comunidad Andina, 2010). La intención de estas organizaciones, es colaborar con el desarrollo e integración de los países Andinos. El Ecuador actúa por medio del Ministerio Coordinador de Telecomunicaciones y de la sociedad de la Información, dentro de este Ministerio

encontramos a la CNT EP y en esta empresa al Call Center y a las y los operadores telefónicos del SAC.

Por el 1900, también se formaron las organizaciones para la protección de los trabajadores y los temas de salud. De acuerdo a la Historia de la Organización Mundial del Trabajo, después de la gran conflagración mundial que terminó en 1919, con la firma del tratado de Versalles, nace la Organización Internacional del Trabajo (OIT), (artículos 387 al 399). Uno de sus principales preceptos, es que la paz no puede ser fundada sino sobre la base de la justicia social. Una justicia social que incluye la protección a los trabajadores en: accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y horarios de trabajo. (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016).

La OMS se establece en el año de 1948, formada por 192 Estados Miembros y dos Miembros Asociados, el Ecuador es parte de esta Organización desde su fundación. La Constitución de la OMS, define como Salud a un completo bienestar físico, mental y social, y no solo a la ausencia de enfermedad. (Organización Mundial de la Salud OMS , 2016). La OMS ayuda a los países en cuestiones de salud pública.

En el año de 1948 se publica la Clasificación Internacional de Enfermedades (Organización Panamericana de la Salud OPS , 2014). Este documento fue la pauta mundial de notificación y clasificación de enfermedades, afecciones y causas externas de morbilidad o lesión. En la décima revisión realizada en 1992, encontramos a enfermedades que afectan a las y los operadores telefónicos: el stress y los trastornos del oído. (OMS , 1992, pág. 13;18).

Ya en Argentina, en 1961, Alfredo J. Ruprecht con respecto al cable radiotelegrafía, indicaba que los trabajadores que se dedicaban a esta tarea sufrían una serie de trastornos. La legislación encaró estos problemas con la promulgación de la norma. El decreto-ley 8986/45 se fijó una jornada reducida de trabajo de seis horas con descansos alternados, además de servicios médicos y medidas preventivas y curativas que indiquen las circunstancias. (Ruprecht A. J., 1961, pág. 92;93).

Con el cambio de tecnología apareció la telefonía y el Cuaderno de Salud Pública No. 30 de la OMS de 1969 “El Ruido riesgo para la salud de los trabajadores y molestia para el público” nos dice que Katsuki (1957) se refirió a las telefonistas por la pérdida de la audición que se produce muchas veces de un solo oído, en el que normalmente se coloca el auricular. (Allan Bell OMS, 1969, pág. 25). Este cuaderno nos presenta los trastornos que se producen por el ruido en la audición, la comunicación y el comportamiento, también determina mediciones de ruido, protección personal, es decir ya se considera el ruido como riesgo.

La recomendación 116 de la OIT sobre la reducción de la jornada laboral del 6 de junio de 1962, tiene como punto central recomendar la reducción de la jornada laboral de acuerdo a la legislación nacional de cada país y la industria (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2005, pág. 133). En el Ecuador en la década del 60 se logró la reducción de la jornada laboral para las y los operadores telefónicos en seis horas laborables, pero en el 2008 con la revisión de los contratos colectivos de las empresas telefónicas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A. en el Ministerio de lo Laboral se aumentó a siete horas laborables.

Otras instituciones encaminadas a mejorar las condiciones de los seres humanos se hacen también presentes. Así El Banco Mundial fundado en 1944, que tiene como objetivo principal el combatir la pobreza, desde 1980 amplió su enfoque hacia la educación, comunicaciones, patrimonio cultural y buen gobierno, con expertos en políticas públicas y científicos sociales. (Banco Mundial, 2016). Como uno de los resultados, en el año 2014, se elaboró el “Informe sobre el Desarrollo Mundial (IDM): Riesgo y oportunidad: La administración del riesgo como instrumento de desarrollo” (Banco Mundial, 2013), el cual tiene como objetivo central la administración del riesgo, pues como lo afirma el informe “más vale prevenir que curar”, viejo adagio que se aplica a nuestro caso. De acuerdo a este mismo informe el hecho de descubrir los riesgos y los obstáculos para la administración de los mismos permite implementar las medidas de prevención que posibilitan a la administración una toma de decisiones más acertada siendo una medida eficaz en función de costos y

desarrollo (Banco Mundial, 2013), en este caso para la gestión pública, pues esta tiene relación directa con los resultados.

Parte importante de la protección y desarrollo de los pueblos es la administración de la gestión pública, así El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), gestor de la Nueva Gestión Pública para Latinoamérica, se fundó en 1972, con el respaldo de la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante Resolución 2845-XXVI, cuyo objetivo es colaborar con la modernización de las Administraciones Públicas para el desarrollo económico y social de la región, realiza estudios e investigaciones, intercambio de experiencias y reuniones especializadas, de sus países miembros y de otras regiones. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD, 2016). En este intercambio de experiencias encontramos la Experiencia del Instituto Dominicano de Aviación Civil, con implementación de un sistema integrado de gestión, posee la certificación OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud Ocupacional elaboradas desde las normas de la British Standard BS 18800, que buscan mejorar la salud y seguridad en el trabajo a partir de una gestión sistemática y estructurada de la prevención, esta norma es compatible con el Sistemas de Gestión ISO 9001:2000. (Arredondo, 2012, pág. 1;6). La CNT EP posee la norma de calidad ISO, y se podría obtener la certificación de calidad OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud Ocupacional, para los trabajadores de telecomunicaciones de la CNT EP, ahora que entramos al mercado mundial con la firma del tratado de libre comercio.

Los riesgos laborales en el Ecuador

De acuerdo al libro “Trabajo y Salud en el Ecuador Antecedentes, experiencias y perspectivas” en las culturas representativas de la Pre-historia Ecuatoriana, la población presentaba desgastes relacionados con su actividad laboral. Se ha podido establecer algunas enfermedades relacionadas al trabajo como problemas auditivos y de las articulaciones. Con la conquista española en el siglo XV, llegan las encomiendas y las mitas, la explotación del indígena se da en su máxima expresión (Raúl Harari , José Félix Harari , 2000, pág. 18;35)

El Dr. Carlos Paladines, investigador, nos ilustra y comenta acerca de los inicios de la salubridad en el Ecuador. En 1780 la población se diezma por la viruela, y este fue un tema de preocupación social y de estudio para Eugenio Espejo. Este célebre personaje histórico, elabora el informe “Reflexiones acerca de un método para preservar a los pueblos de las viruelas” aquí, el autor describe como conservar a la ciudad libre de la viruela, con la delineación de políticas que respondían a la salubridad. (Paladines, 2009).

Pero los temas de atención en accidentes de trabajo y salud, en aquellas épocas, estaban en manos de los patrones, con atenciones rudimentarias, y si las cosas se agravaban para los trabajadores, se los llevaba a la ciudad. La atención de salud de la población estuvo inicialmente en los municipios. Era menester otorgar a los mismos el poder y la responsabilidad sobre la salud, y en particular, sobre los hospitales. Para este cometido en 1860 se dictaminan las Leyes de Régimen Municipal.

La situación industrial era creciente, con fábricas y servicios. Uno de esos servicios, el de Telecomunicaciones, de acuerdo a lo que nos ilustra el Dr. Javier GómezJurado, nace con el primer mensaje telegráfico enviado el 9 de Julio de 1884. La primera central telefónica se inauguró en enero de 1900 (Academia Nacional de Historia, 2014, pág. 68). Así con la telegrafía, llegó la actividad de telegrafistas; y con la telefonía, las y los operadores telefónicos, y los riesgos de la actividad laboral.

A la par también crecen las demandas laborales, y como resultado de estas, se efectúa la primera huelga organizada. Esta se dio en Guayaquil en el año de 1886, por reivindicación del horario de labores, a esta le sucedieron varias huelgas más. Como una respuesta a estas demandas las normas de salud se amplían y en 1908 se crea la Ley de Sanidad y el Consejo Superior de Sanidad en 1909. (Raúl Harari , José Félix Harari , 2000, pág. 60;70).

Los obreros se organizan mejor y la primera central sindical es la Confederación Obrera que se estableció en el año de 1917. Como resultado de los años de lucha entre 1915 y 1925 se promulgan las primeras Leyes obreras, entre ellas la Ley de Accidentes de

Trabajo. El 15 de noviembre de 1922, los trabajadores de Guayaquil llevaron a cabo una gran huelga general y son masacrados y lanzados al río Guayas. (Raúl Harari , José Félix Harari , 2000). La Constitución de 1925 de la Revolución Juliana, deja en claro que se debe instalar nuevas condiciones de vida y trabajo, y en 1928 se dictamina la Ley de Responsabilidad por Accidentes de Trabajo y se crea el Instituto de Pensiones antecesor al IESS. (Raúl Harari , José Félix Harari , 2000, pág. 69;74).

Continuando con la consecución de derechos para los trabajadores y entre ellos el de salud, Raúl Harari y José Félix nos cuentan:

“La consolidación de la legislación laboral comienza en 1931 y dura hasta 1938 en que se codifican las leyes del trabajo. Esta recopilación y sanción hecha por el General Enríquez Gallo fija un precedente sustancial.

El Código de trabajo da las posibilidades y derechos de los trabajadores a organizarse, establecer sus formas de contratación e incorpora importantes elementos de salud en el trabajo. Tal es así que, actualmente, de los 91 artículos del Código de Trabajo de 600 artículos en total, están dedicados al tema de la seguridad, higiene y salud en el trabajo. Entre otras se constituye la Comisión Calificadora de las Enfermedades Profesionales. Y los Accidentes del Trabajo y se dispone la tramitación en el Ministerio de Previsión Social y de Trabajo recién creado, las indemnizaciones por accidentes de trabajo. En 1942 como corolario de la presión social y el desarrollo de la idea de la seguridad social se dicta la Ley de Seguridad Social que en su artículo 42 crea el Seguro de Riesgos del Trabajo. Pero sería recién en 1964 cuando se pondría en vigencia real este seguro. (Raúl Harari , José Félix Harari , 2000, pág. 74).

Las centrales sindicales crecen y las demandas por temas de salud, salarios, horarios, van a la par, la institucionalización de la salud de los trabajadores se da mayormente por juicios individuales: “Lo más llamativo es que, por un lado, no se gana ningún juicio como enfermedad profesional y por otro que a través de los accidentes del trabajo se plantean algunos principios como el de la indiferencia de la concausa...” (Raúl Harari , José Félix Harari , 2000, pág. 77). Si un trabajador sufriera una enfermedad común tenía derecho a ser indemnizado si las condiciones de su trabajo hubieran agravado su

enfermedad. Se refleja entonces una mejor comprensión entre la relación de salud y trabajo.

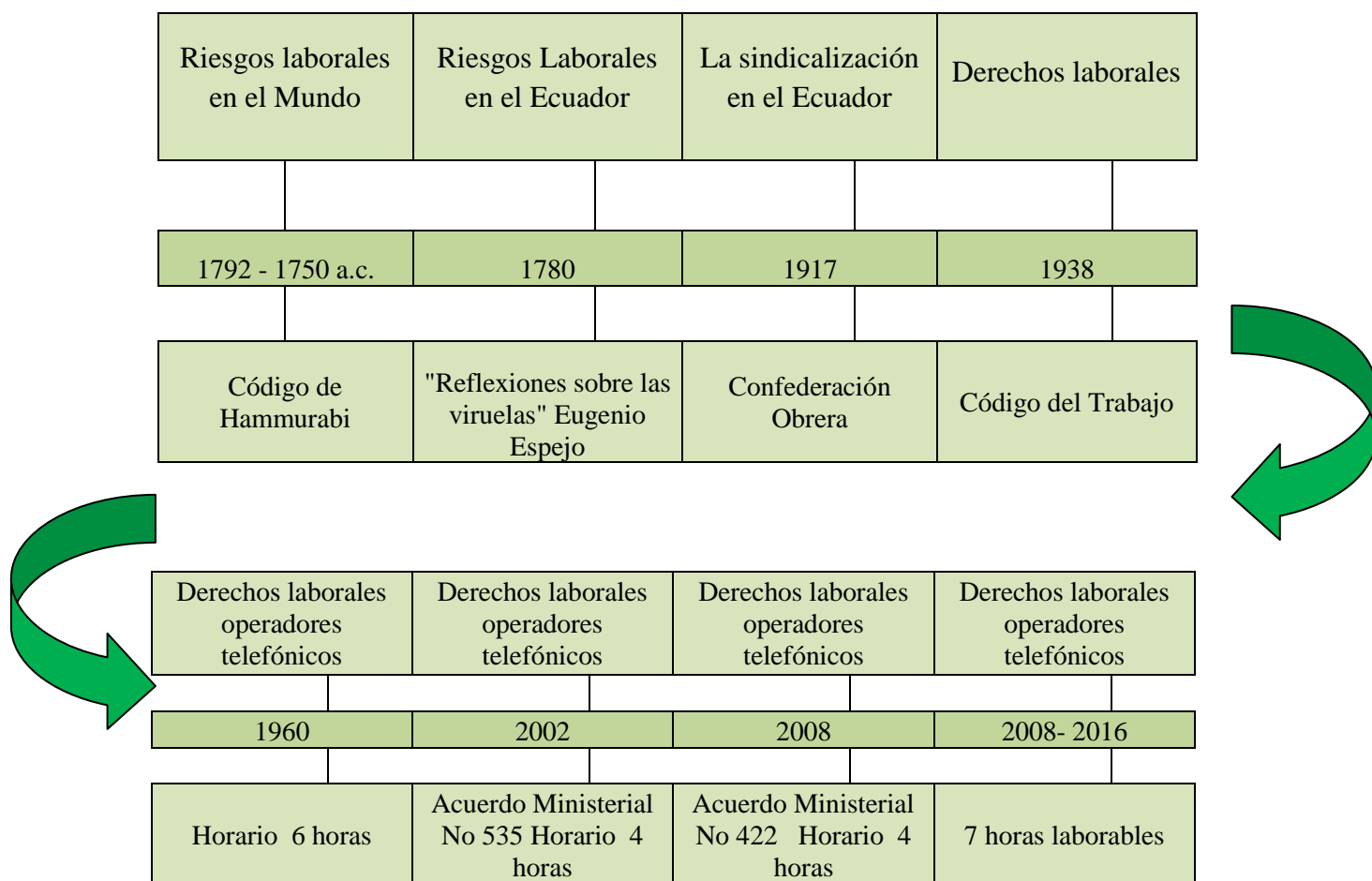
Con el ingreso de empresas del extranjero a territorio nacional, los trabajadores se ven expuestos a nuevos elementos que perjudicaban su salud. Las organizaciones sindicales por la demanda de derechos laborales crecen, y se conforma el FUT (Frente Unitario de Trabajadores). En aquella época doce huelgas paralizaron el país. La salud de los trabajadores se constituyó en un tema actual, con el aporte de los profesionales y el IESS, y la gran movilización de trabajadores. (Raúl Harari , José Félix Harari , 2000, pág. 92)

Ecuador ratifica convenios internacionales con la Organización Internacional del Trabajo OIT. Entre ellos se destaca el convenio 148, Convenio sobre el medio ambiente de trabajo, el cual se refiere a la protección de los trabajadores por la contaminación por ruidos y vibraciones. Pero la OIT además, fue un apoyo muy importante para el IESS, en la capacitación para el personal, en el tema de riesgos. (Raúl Harari , José Félix Harari , 2000, pág. 102)

En la década de 1960, los trabajadores de Telecomunicaciones consiguen la Jubilación Especial con 300 aportes sin límite de edad, años después los Operadores de Telefonía Internacional consiguen el derecho a trabajar seis horas diarias por riesgo en su trabajo igual que los radiólogos del IESS (Raúl Harari , José Félix Harari , 2000, pág. 97;102). Al respecto de horarios especiales para otras actividades laborales, también El Registro Oficial No 261 del jueves 19 de Febrero de 1998 contiene la Ley de ejercicio profesional de las enfermeras y enfermeros del Ecuador, con un horario de seis horas diurnas (Anexo Seis).

Mediante la siguiente línea de tiempo se puede observar de forma sucinta las fechas y sucesos de importancia que marcan la identificación de los riesgos laborales en el mundo y en el Ecuador, además la sindicalización en el Ecuador y los derechos laborales, entre ellos el horario de trabajo de las y los operadores de telefonía.

Gráfico 1: Riesgos Laborales, sindicalización y derechos laborales



Elaborado por: La autora (Raúl Harari , José Félix Harari , 2000).

ii. El Operador Telefónico

En el artículo “Los Call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI”, encontramos una descripción de las y los operadores telefónicos “En el tele-mercado se condensa una nueva figura laboral, la del tele-operador, cuyas funciones responden a una lógica de producción en serie dentro del nuevo modelo de sociedad postindustrial que denominamos sociedad de la información” (Micheli Thirión, Jordy, 2006, pág. 49). Las y los operadores telefónicos son quienes realizan esta producción en serie.

iii. Los Call centers y/o Contac Centers

Los Call center son “...fábricas de comunicación y gestión de información que nacen de los procesos de flexibilización del trabajo y la digitalización de las tecnologías de información y comunicación (TIC)” (Micheli Thiri3n, Jordy, 2007, p3g. 49). Esta industria se desarroll3 a partir de 1970. Es un sector que representa la industria emergente. Un centro de producci3n de tele-mensajes, la esencia del trabajo es la tele-negociaci3n, con llamadas entrantes y salientes, las cuales atiende un operador telef3nico. El art3culo “Los Call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI” de Jordy Micheli Thiri3n, nos explica que esta es una industria de gran dinamismo, con una producci3n en masa, despersonalizada y con flexibilidad laboral. (Micheli Thiri3n, Jordy, 2006, p3g. 49;54).

Bagnaro nos ilustra “... los Call centers se transforman en contact centers, dentro de los cuales los procesos de trabajo se fundamentan en sistemas de conocimiento distribuido y negociaci3n individualizada (Micheli Thiri3n, Jordy, 2007, p3g. 50). “Un Call center suele tener una estructura jer3rquica bastante plana, ya que requiere a los tele operadores en la base, a supervisores en un nivel intermedio y a la gerencia en la parte superior” (Micheli Thiri3n, Jordy, 2007, p3g. 53).

Los empleos a nivel mundial en esta actividad se cuentan por millones, sobre todo para los j3venes universitarios. El proceso de trabajo que aplican los Call centers es taylorista. La organizaci3n del trabajo es por campa3as (Micheli Thiri3n, Jordy, 2007, p3g. 49) . El proceso taylorista de trabajo, est3 definido por la mejor manera de realizar las cosas (en el caso del Call center la mejor manera de prestar el servicio es por medio de los scripts). La administraci3n debe dedicarse a planear y controlar a los trabajadores, para que act3en como se les pide.

Marco conceptual

La salud laboral

Implica la funcionalidad del individuo en todos los aspectos y actividades (Carlos Ruiz Frutos; Ana M. García; Fernando G. Benavides, 2007, págs. 3-4). La salud laboral implica contar con el más alto nivel de bienestar físico, mental y social. (Carlos Ruiz Frutos; Ana M. García; Fernando G. Benavides, 2007)

Riesgo

De acuerdo al informe sobre la Salud en el mundo 2002, la OMS define como riesgo “la probabilidad de un resultado adverso, o un factor que aumenta esa probabilidad” (OMS, 2002, pág. 2). El Ministerio de Empleo y Seguridad Social de España señala, acerca de los riesgos laborales para las y los operadores telefónicos “La documentación especializada resalta que los principales riesgos físicos a los que están expuestas las personas que realizan este tipo de tarea son las alteraciones músculoesqueléticas, debidas a la repetitividad de movimientos y a las posturas estáticas, así como las alteraciones del oído y de la voz” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013).

El Código de Trabajo, también contiene una definición de riesgo, en el Art. 347, en los riesgos del trabajo, determina que son aquellas eventualidades dañosas, a las que está sujeto un trabajador como consecuencia de su actividad laboral. (H.Congreso Nacional, 2012). La CNT EP en su reglamento interno de seguridad y salud laboral, define al riesgo como la “combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento o exposición peligrosa y la severidad de las lesiones o daños o enfermedad que puede provocar el evento o la exposición” (Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, 2014, pág. 191).

Postulado Unicausal

Los virus y bacterias pueden provocar enfermedades en los trabajadores. Este es un postulado unicausal. Pero el axioma de multicausalidad es más aceptado. (Carlos Ruiz Frutos; Ana M. García; Fernando G. Benavides, 2007, págs. 5-6)

Riesgo Psicosocial

La agencia Europea de Salud y Seguridad en el trabajo, define al riesgo psicosocial como todo aspecto de la concepción, organización y concepción del trabajo y el contexto social y ambiental que puede producir daños físicos, psicológicos o sociales en los trabajadores. (Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT, 2007). Además, la OIT ha incluido en su lista de enfermedades profesionales a los trastornos mentales y del comportamiento. Las y los operadores telefónicos han sido incluidos como trabajadores que merecen especial atención dentro de la Campaña Europea sobre riesgos psicosociales. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo , 2000).

Ruido

El Consejo Interamericano, define al ruido como un sonido indeseable, forma de vibración que puede conducirse por sólidos, líquidos o gases. El ruido en el hombre puede producir efectos psicológicos adversos, ya que molesta e interrumpe la concentración e interfiere en las comunicaciones orales. Esto ocasiona problemas de rendimiento y seguridad en el trabajo. (Consejo Interamericano de Seguridad, 1981, pág. 133). El ruido provoca efectos fisiológicos: Pérdida de oído, dolor aural, náuseas y reducción del control muscular. (Consejo Interamericano de Seguridad, 1981, pág. 133).

El estrés

A este respecto la OIT nos dice: “El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa” (Steven L. Sauter,

Lawrence R. Murphy, OIT, 2001, págs. 34,2). El denominado síndrome de burnout (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo , 2000) o síndrome de estar quemado, que se relaciona con los trabajadores que están en contacto directo con las personas.

La probabilidad de un resultado adverso, en este tipo de actividad y factores que aumenta esa probabilidad, existen. (OMS, 2002). El resultado adverso es la enfermedad para estos trabajadores.

Síndrome de túnel carpiano.

Este síndrome se presenta con inflamación en los tendones y afectaciones a los nervios de la mano. La Asociación Argentina de Cirugía de la Mano y Reconstructiva del Miembro Superior (AACM), nos indica que el uso del mouse sin el apoyo adecuado, hace que la mano adopte una posición forzada y se generen lesiones. (La Nación , 2010).

Síndrome vestibular agudo o enfermedad de Meniere.

La enfermedad de Meniere es un trastorno multifactorial, donde combinado la genética y el medio ambiente, probablemente se determina el inicio de la enfermedad. Se asocia con la acumulación de endolinfa en el conducto coclear y en los órganos vestibulares. La enfermedad de Meniere es un síndrome clínico que consiste en episodios de vértigo espontáneo usualmente asociado con la unilateral fluctuación de la pérdida auditiva neurosensorial, tinnitus y plenitud auditiva. (Jornal of Vestibular Research, 2015, pág. 1)

iv. Investigaciones al respecto

En los estudios a nivel internacional, acerca del tema de los riesgos laborales y enfermedades profesionales de las y los operadores telefónicos, encontramos a Katsuki

(1957) quien, de acuerdo al Cuaderno de Salud Pública No. 30 de la OMS de 1969 “El Ruido riesgo para la salud de los trabajadores y molestia para el público” ya señaló la pérdida de audición de las telefonistas, muchas veces de un solo oído, donde colocan el auricular. (Allan Bell OMS, 1969, pág. 25). Este cuaderno presenta los trastornos que se producen por el ruido en la audición. Entre estos encontramos trastornos en la comunicación, el comportamiento. Entre las prevenciones recomendadas por la OMS, se menciona las mediciones de ruido y protección personal para los trabajadores.

La actividad de los centros de llamadas desde 1970 se masificó en el mundo, y se han evidenciado problemas de salud laboral. Para el año 2015, la OIT en su departamento de políticas sectoriales generó un documento temático para el debate en el Foro de diálogo mundial sobre las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas. Al respecto de este documento la OIT nos dice “Las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas tiene miras a la adopción de puntos de consenso que propicien el desarrollo de futuros programas y fundamenten la elaboración de políticas al respecto en los planos internacional, regional y nacional en estos centros de llamadas”. (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2015).

Los centros de llamadas de ayer, son los llamados Call Centers de hoy, lógicamente más tecnificados. Por este motivo en esta industria se presentan riesgos laborales relacionados con problemas psicosociales. A este respecto ya en el 2007 el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de la UGT de España nos presenta la “Guía Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector Tele-operadores”. (Unión General de Trabajadores UGT, 2007). Tomando en cuenta las afectaciones psicológicas para este grupo de trabajadores. Los riesgos psicosociales, son riesgos profesionales emergentes, que se han identificado sobre todo en el sector de servicios y el tele marketing es el más afectado. (Unión General de Trabajadores UGT, 2007, pág. 9;10). A este sector pertenecen las y los operadores telefónicos. Las enfermedades profesionales que afectan al sistema auditivo y las musculoesqueléticas son los preponderantes en las y los operadores telefónicos. En unos casos con pérdida auditiva y en otros con deformaciones de la columna por la posición o es muy común el síndrome de túnel carpiano (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2010).

Con respecto al trabajo a turnos la OIT nos dice “En el caso del trabajo a turnos, los cambios del ritmo biológico no coinciden necesariamente con las exigencias correspondientes del entorno. En estos casos el organismo puede “acelerarse”, con lo que se produce una activación en un momento en el que el trabajador necesita dormir (por ejemplo, durante el día tras un turno nocturno), y en correspondencia se produce una desactivación durante la noche, cuando es posible que el trabajador tenga que trabajar y estar bien despierto”. (Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, OIT, 2001, págs. 34,6).“...los efectos negativos del trabajo por turnos pueden deberse, no sólo al desfase entre los ritmos circadianos y las condiciones de vida, sino también a las condiciones de trabajo adversas que pueden asociarse al trabajo por turnos” (Peter Knauth OIT, 2012, págs. 43,2).“Las personas que trabajan a turnos suelen vivir en un entorno social que no está pensado para atender a sus necesidades. Por último, aunque no menos importante, hay que señalar que los trabajadores por turnos han de adaptarse muchas veces a cambios regulares o irregulares en las exigencias del entorno, como es el caso de los turnos rotatorios” (Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, OIT, 2001, págs. 34,6).

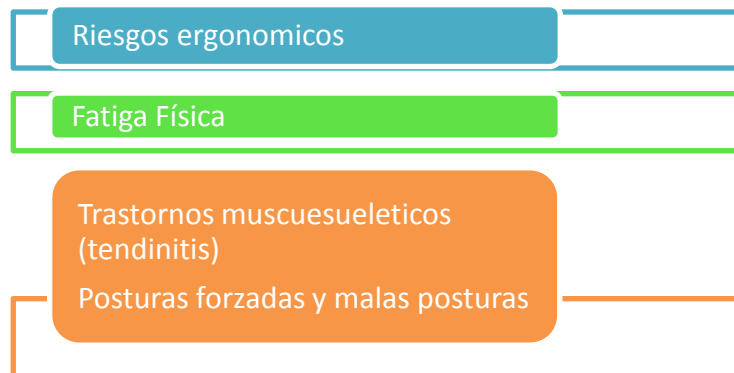
La Unión General de Trabajadores UGT en conjunto con la Comunidad de Madrid y el Fondo Social Europeo propone la siguiente clasificación de riesgos para las actividades de operadores telefónicos:

Gráfico 2: Riesgos Higiénicos



Elaborado por: (Union General de Trabajadores UGT; Comunidad de Madrid; Union Europea Fondo Social Europeo, 2013)

Gráfico 3: Riesgos Ergonómicos



Elaborado por: (Union General de Trabajadores UGT; Comunidad de Madrid; Union Europea Fondo Social Europeo, 2013)

Gráfico 4 : Riesgos Psicosociales



Elaborado por: (Union General de Trabajadores UGT; Comunidad de Madrid; Union Europea Fondo Social Europeo, 2013)

Para comprender como pueden los riesgos psicosociales también generarse por la evaluación del desempeño Kleber Figueiredo y Leonardo Marques en su artículo “El dilema entre calidad y productividad en un Call center de un caso brasileño” (Kleber Figueiredo y Leonardo Marquez, 2013) nos permite analizar este conflicto entre la calidad y la productividad en estos sitios de trabajo.

Figueiredo y Marques citan a Callaghan, G. y Thompson “El sector del *Call center* expresa el dilema entre calidad y productividad de manera más intensa, al combinar gran escala y contacto estrecho con el cliente, lo que hace que la actividad se vea presionada por dos fuerzas opuestas. Por un lado, altas metas de productividad, alta vigilancia en el trabajo, bajos salarios y escasa autonomía. Por otro lado, estructura organizacional achatada, trabajo emocional y la exigencia de satisfacer a los clientes” (Kleber Figueiredo y Leonardo Marquez, 2013) A nivel mundial, regional y local esta

es la forma general de proceder de los Call centers. Las demandas de alta productividad generan gran tensión en los trabajadores, sobre todo en este tipo de actividad. “Una forma de investigar el dilema entre calidad y productividad es entender el sistema de evaluación del desempeño (SED), ya que una empresa que intenta convivir con estrategias opuestas probablemente va a expresar esa dualidad en la forma de evaluar su negocio” (Kleber Figueiredo y Leonardo Marquez, 2013)

En América Latina tenemos el estudio en Argentina de Patricia Dávalos, Verónica Lascano, Federico Vocos, Oscar A. Martínez y Pedro Santos "La otra cara de las telecomunicaciones: la situación de los trabajadores telefónicos". En este estudio se anota las consecuencias físicas habituales del trabajo intenso frente a video terminales, como los problemas visuales, manifestados en la irritabilidad de la vista. También se presentan otros trastornos como las disfonías y cansancio en la garganta, dolores de oídos, disminución de audición. El estudio evidencia los trastornos posturales, que se visibilizan cuando se presentan dolores musculares, articulares. También existen problemas psíquicos, por el gran autocontrol que demanda la actividad. (Cuadernos del TEL. Buenos Aires, 2001).

“La sonrisa por teléfono” y la “empatía” con los clientes es de fundamental importancia en el Call center, como factores que coadyuvan a cumplimiento de la calidad pero Figueiredo y Marques citan a Tylor y Bain que investigan las relaciones de trabajo en los Call centers de Reino Unido, destacan que el “trabajo emocional” exige que el trabajador no exprese sus sentimientos, que los reprima, para causar el mayor bienestar a los clientes, y esto representa un nivel de control sin precedentes cuando se tiene el uso de scripts de atención, la grabación de las conversaciones entre el cliente y el operador, lo que lleva a una monotonía y estrés. (Kleber Figueiredo y Leonardo Marquez, 2013). En la obra de Hernández “Funcionarios públicos evolución y perspectiva”, en donde el autor cita a Michael Nash quien dice “La calidad y la cantidad de la productividad varían en la medida que los individuos perciben que están siendo tratados con justicia”. (Hernandez, 1998).

El trabajo de Call centers a nivel mundial representa la estandarización de un proceso en el mercado global, el proceso de Call centers y sus procedimientos para la consecución de mayor productividad. Pero el estrés y las condiciones de trabajo repercuten en la calidad y la productividad. La OIT nos ilustra:

“Durante la última década, en casi todas las ramas del sector de producción y servicios se ha hecho un gran esfuerzo por mejorar la productividad y la calidad. Este proceso de reestructuración ha generado una experiencia práctica que demuestra claramente que la productividad y la calidad están directamente relacionadas con el diseño de las condiciones de trabajo. Una medida económica directa de la productividad, los costes del absentismo por enfermedad, está relacionada con las condiciones de trabajo. Así, debería ser posible aumentar la productividad y la calidad y evitar el absentismo prestando más atención a la concepción de las condiciones de trabajo” (Wolfgang Laurig y Joachim Vedder OIT, 2001, págs. 29,2)

El Call center de la CNT EP, permite la creación de fuentes de empleo desde la intervención y regulación del estado, dinamizando la economía. El Estado brinda así una respuesta favorable a uno de los más acuciantes problemas de la región, la falta de empleo. Sin embargo si se invisibilizan los problemas de las y los operadores telefónicos, se precariza la actividad laboral.

En el Ecuador no se ha encontrado estudios actualizados sobre este tema específico de riesgos laborales y enfermedades profesionales de las y los operadores telefónicos. Las fuentes de Higiene y Seguridad en el Trabajo en nuestro país se encuentran en la normativa Constitucional, Leyes y Reglamentos para la protección de la salud de los trabajadores en general. Así tenemos la Resolución 390 del IESS reglamento del Seguro General de Riesgos del trabajo (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, 2011).

Una norma que contiene una regulación específica para las y los operadores telefónicos, la encontramos en el Acuerdo Ministerial 00103 (Registro Oficial No 422, 2008). En el

Art. 1 literal c fija la jornada laboral en cuatro horas diarias e incluye el receso para las y los operadores y las y los supervisores de telefonía. Este acuerdo no ha sido derogado.

Con respecto a la exposición al ruido en las actividades, el Decreto Ejecutivo No. 2393, de 2014 mediante el cual se emite el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en su artículo 45 regula los ruidos y vibraciones, y determina los niveles sonoros y sus correspondientes tiempos de exposición. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, 2014). Establece las mediciones para los ruidos en los centros de trabajo en general sin especificidad para call centers.

Capítulo III: Antecedentes Históricos y Marco Normativo

i. Antecedentes Históricos

El Dr. Juan Cordero Íñiguez en la obra “Historia de las Telecomunicaciones del Ecuador” nos comenta acerca del aparecimiento del telégrafo en el año de 1884, durante el Gobierno de Gabriel García Moreno. En aquel entonces se permitió una concesión a Central and South América Cable and Telegraph Company (Empresa estadounidense fundada en 1883 por James A. Scrymser) para proporcionar el servicio internacional de telegrafía usando cable submarino. El cable se extendía a lo largo de la costa del oeste de Sudamérica conectando Baltos (Panamá) con Valparaíso (Chile) a través de estaciones en Buena Ventura (Colombia), Salinas (Ecuador) y Callao (Perú), lo que nos unió con el mundo, insertando al Ecuador en el ámbito de las telecomunicaciones internacionales. (Academia Nacional de Historia, 2014, pág. 67).

En 1884 se creó la Dirección General de Telégrafos y se expidió el Primer Reglamento de Telégrafos. Para 1899 en el Gobierno del General Eloy Alfaro, se decretó un nuevo Reglamento de Telégrafos con las obligaciones para el Director y los demás funcionarios de la Dirección General de Telégrafos, cuyo objetivo final era controlar la empresa y sus trabajadores para garantizar la eficiencia del servicio. (Academia Nacional de Historia, 2014, págs. 68-70). En 1900 se instala la primera central telefónica semi-automática en Quito. Para el 17 de Julio de 1911 los ministros plenipotenciarios de Bolivia, Colombia, Perú, Venezuela y Ecuador se reunieron en Caracas y suscribieron el “Acuerdo sobre Telégrafos”, ratificado en 1912 por el Congreso del Ecuador.

En el año de 1929 la Constitución del Ecuador recoge en su Art. 151, numeral 18 “La protección y libertad de Trabajo” (Asamblea Nacional, 1929). Un importante aporte para el desarrollo de la normativa laboral en el país, significó la emisión del primer Código del Trabajo, publicado en el Registro Oficial No. 78 al 81 del 14 al 17 de noviembre de 1938 durante la Presidencia Interina del Sr. Dr. Manuel María Borrero y

como Jefe Supremo el General G. Alberto Enríquez. (Anexo Uno). En este cuerpo legal, en el Título IV desarrolla lo relativo a riesgos del trabajo, en donde se definen las enfermedades profesionales. En el Art 303 numeral III literal b) hallamos a los calambres profesionales que afectaban a los telegrafistas. (Anexo Dos).

La telegrafía y la telefonía convivían en 1943 bajo la empresa Radio Internacional del Ecuador, ya en 1949 se funda la primera empresa telefónica en Quito y en 1953 en Guayaquil. (Academia Nacional de Historia, 2014, págs. 80-85). Las transformaciones van sucediéndose por más de un siglo.

La telegrafía aportó positivamente con la expansión y progreso de las ciudades y el desarrollo económico del País. (Academia Nacional de Historia, 2014, pág. 71). Sin embargo, con la telegrafía también llegaron nuevas formas de deterioro de la salud por la exposición a los nuevos elementos, como en el caso de los telegrafistas. Estos deterioros de salud laboral se evidenciaban en los telegrafistas con los calambres de las manos, y posteriormente con la pérdida auditiva. Con el tiempo estos trastornos se tornaron cada vez más notables. Para esa época estos efectos no fueron previstos en la norma, pues no se conocían a ciencia cierta los impactos en la salud por esta actividad. A partir de 1970 el negocio de tele marketing hace su aparición y se expande en el mundo. La telegrafía desaparece con el apareamiento del Internet en 1991 en el Ecuador.

En la actualidad muchas empresas, tanto públicas como privadas, brindan sus servicios por medio de Call Center y/o Contac Center (centros de llamadas) acortando distancias, atendiendo masivamente y abaratando costos. En la generación de éste tipo de servicios, encontramos a las y los operadores telefónicos y en particular a quienes forman parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública (CNT EP).

Hasta mediados de la década del noventa, el horario de trabajo para las y los operadores telefónicos era de cuatro horas treinta minutos efectivas de labores, durante los siete días de la semana, distribuidos en tres turnos, con el cuarto día libre, con un descanso de diez minutos cada hora, no reembolsables en dinero, en cumplimiento al Acuerdo

Ministerial que consta en el Registro Oficial Suplemento No. 535, de Viernes 15 de Mayo de 2002. (Anexo Tres). La razón aparente de este horario reducido se encontraba en que este tipo de actividad presentaba riesgos para la salud por la exposición constante al ruido. El Acuerdo Ministerial 00103, publicado en el Registro Oficial No 422, del miércoles 10 de Septiembre de 2008 (Ministerio de Trabajo, 2008), ratifica este horario de trabajo. Sin embargo, las y los operadores del Call Center de la CNT EP trabajan 7 horas diarias, de acuerdo a los roles de trabajo del personal del año 2016. De la consulta realizada verbalmente en el Ministerio de lo Laboral, se desprende que las y los operadores a nivel nacional trabajan en unos casos siete horas y en otros ocho, el horario depende del patrono.

Las y los operadores telefónicos de la ex Andinatel que laboraron bajo la tercerización, tenían un horario de 8 horas laborables.¹ Los trabajadores antiguos, que se encontraban en relación directa, trabajaban 6 horas laborales. Desde el año 2008, después de la revisión de los contratos colectivos de las empresas Pacifictel S.A. y Andinatel S.A. se tiene un horario para todos las y los operadores telefónicos de 7 horas laborales. El horario reducido no se mantuvo para este personal, pero la jubilación especial de los trabajadores de Telecomunicaciones se ha preservado, se mantiene desde 1960 con 300 imposiciones sin límite de edad. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social , 2009).

Del horario especial que se aplicaba a las y los operadores telefónicos (por el Acuerdo Ministerial que consta en el Registro Oficial Suplemento No. 535 del Viernes 15 de Mayo de 2002) da fe el contrato colectivo de 1995 a 1996 celebrado entre la Empresa Estatal de Telecomunicaciones EMETEL y el COMITÉ Central Único de trabajadores de EMETEL el CONAUTEL. En el Art.20 del mencionado contrato se puede verificar la jornada de trabajo para las y los operadores telefónicos en 4 horas con treinta diarias promedio, durante los siete días de la semana y con 10 minutos de descanso obligatorio cada hora. Las y los operadores se comprometían a mantener el servicio las 24 horas del día, todos los días del año, con el pago de los recargos respectivos. No consta por escrito el turno de 7 de la noche hasta las 00: h, se entiende incluido en el servicio 24

¹ Ver Tabla # 30 "Horas de Trabajo" pág. 85.

horas. (Anexo Cinco). Como se puede observar, durante la época de la privatización de las telecomunicaciones, fue aumentado el horario laboral de las y los operadores telefónicos.

ii. Marco Normativo- Regulatorio

Fuentes y esfera de la aplicación de normas para las y los operadores Telefónicos.

De acuerdo a Cesarino Junior las fuentes de Higiene y la Seguridad en el Trabajo las encontramos en las normas, sean nacionales, internacionales o extranjeras. (Ruprecht A. J., 1961, pág. 21;44). Alfredo J. Ruprecht, confirma que las fuentes de Higiene y Seguridad en el Trabajo se encuentran en las normas. En su clasificación nos dice que las hallamos en: Principios Constitucionales; Convenios Internacionales.- Convenciones y Recomendaciones OIT los más; Legislación de cada país.- Códigos, Acuerdos, Reglamentos; Contrato individual de trabajo (El patrono habrá asegurado o tratado de asegurar al trabajador para que no sufra daño físico o moral); Convenios Colectivos de Trabajo (Estos convenios pueden crear situaciones no previstas en legislación vigente en este caso en un momento determinado). (Ruprecht A. J., 1961, pág. 21;44)

Tomaré la clasificación de Alfredo J. Ruprecht, para analizar las Fuentes de Higiene y Salud Ocupacional de las y los operadores telefónicos:

Principios Constitucionales

Como fuentes de Higiene y Seguridad en el Trabajo en la Constitución de la República del Ecuador 2008 tenemos:

El Art. 3 de la Constitución establece como deber primordial del Estado garantizar sin discriminación alguna el goce de la salud para todos los ciudadanos. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). La salud es fundamental para el ejercicio de los

derechos. Y cabe recordar la definición de la OMS sobre la salud, a la cual la determina como un completo estado de bienestar, físico, mental y social.

El Art. 32 de este mismo cuerpo legal expresa que la salud se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos, para sustentar el buen vivir. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008) Cabe destacar el principio de precaución, es decir la prevención que es muy importante para precautelar la salud. La prevención en salud, ahorra recursos al Estado.

El Art. 326 numeral 5 dispone que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). El lugar en donde desarrollan sus actividades las y los operadores telefónicos, deben ser los más adecuados. La Carta Magna garantiza los ambientes adecuados, pues estos colaboran con la prevención en la salud.

La Constitución del Ecuador determina dentro de las Garantías Constitucionales a los servicios públicos que deberán ser brindados con calidad, eficiencia, eficacia y buen trato. Incluye los derechos de los que gozan las personas usuarias y consumidoras. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). Los Art. 53 y 54 expresan que existen sanciones las responsabilidades civiles y penales por servicios públicos deficientes. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). Estas son obligaciones y penalizaciones para los servidores públicos. La seguridad en el trabajo permite cumplir con estos preceptos Constitucionales. Sin la prevención en salud y los ambientes adecuados, muy difícilmente podrán mantenerse resultados satisfactorios en el tiempo, tanto en calidad como en productividad.

Convenios Internacionales

Entre los que destacamos:

Convenciones:

El Convenio C001 de la OIT, con respecto a las horas de trabajo recomendadas que se limitan a ocho horas diarias y cuarenta y ocho semanales, entró en vigor en 1921. Este convenio limitó las horas de trabajo, que en algunos casos superaban más de las 10 horas diarias. Como ya se ha revisado, la actividad de operador telefónico conlleva factores de riesgo, los cuales han sido acogidos por la autoridad y se legisló en el país sobre este punto con la ratificación del último Acuerdo Ministerial 00103 (Registro Oficial No 422, 2008) que ratifica el horario de 4 horas de trabajo con treinta minutos de descanso, para las y los operadores telefónicos. Este acuerdo no se aplica.

El Convenio 121 sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”, acogido por la Conferencia General de la Organización Internacional de Trabajo, ratificado por el Gobierno del Ecuador mediante Decreto Supremo No. 2213 de 31 de enero de 1978. En este convenio en el Art. 39 se encuentra el cuadro de la lista de las enfermedades profesionales donde encontramos en el numeral 22 las afecciones auditivas causadas por el ruido. En este mismo convenio, en el numeral 23 se enumera a las enfermedades causadas por las vibraciones, entre las que destacamos: afecciones de los músculos, tendones, huesos, articulaciones, vasos sanguíneos periféricos o de los nervios periféricos. Estos están relacionados con el objeto de estudio, ya que en los trabajadores del SAC, se encuentra indicios de pérdida de oído y problemas del túnel carpiano.

El “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo” y su Reglamento expedido mediante Resolución 957 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, para los países que conforman la Comunidad Andina (Comunidad Andina, 2005), también forma parte de esta norma internacional. En este instrumento se establece las líneas generales de la política de prevención de riesgos del trabajo, de la seguridad y salud en centros de trabajo, las obligaciones de empleadores y trabajadores y las sanciones aplicables. Esta norma establece de forma general, para todas las actividades laborales, la política de prevención de los riesgos.

El convenio C155 de la OIT sobre la Seguridad y Salud de los Trabajadores de 1981 se encuentra vigente y forma parte de los convenios ratificados por el Ecuador. (Organización Internacional del Trabajo, 1983). Este convenio se aplica a todas las ramas de la actividad económica. Además cabe destacar que en el Art.3; literal e) en el término salud, abarca a los elementos físicos y mentales que afecten la salud y estén relacionados con el trabajo. El estrés afecta muy particularmente a las y los operadores telefónicos.

Recomendaciones

La OIT aprobó en 1953 la recomendación núm. 97 sobre protección de la salud de los trabajadores, los exámenes médicos no solo deben realizarse sino que deben tener por fin descubrir lo más rápido posible los síntomas de una enfermedad profesional o de una propensión a ella. Esto es de vital importancia para precautelar en vez de cura o tener daños irreversibles. La CNT EP aplica exámenes pre-ocupacionales y post-ocupacionales a sus trabajadores.

Código de Trabajo

El Código de trabajo en su Art 38 determina: “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código,...”; (Registro Oficial Suplemento No 167 , 2005). El artículo 410 de este código con respecto a las Obligaciones respecto de la prevención de riesgos, prevé que los empleadores tienen la obligación de asegurar a sus trabajadores las condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o vida. (Registro Oficial Suplemento No 167 , 2005). Las y los operadores telefónicos están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador.

En el Art. 438 de este mismo cuerpo legal nos habla de ciertas afecciones que afectan a las y los operadores telefónicos. Una de ellas es la disminución de capacidad para el

trabajo por pérdida auditiva, que puede ser unilateral, bilateral, completa o incompleta, y el vértigo laberíntico traumático. (Registro Oficial Suplemento No 167 , 2005). Los problemas de trastornos auditivos, son comunes en el área del SAC.

El Código de Trabajo, recoge tanto el aspecto preventivo de la seguridad y salud en el trabajo, como el aspecto de indemnización por los riesgos cumplidos, además de la corresponsabilidad de trabajadores y empleadores en el cumplimiento de la gestión de riesgos. Sin embargo, si no se aplican los preceptos de forma adecuada, la curación en salud, seguirá siendo la prioridad.

Ley de Seguridad Social

El artículo 155 de la Ley de Seguridad Social, señala la protección al afiliado y al empleador. Esta ley garantiza la realización de programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y la reparación de los daños derivados de los accidentes del trabajo, y enfermedades Profesionales. Se incluye la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. Las y los operadores telefónicos están afiliados a la Seguridad Social, sin embargo no se han recibido cursos específicos de prevención de riesgos laborales con respecto a esta actividad y como protegerse.

La Resolución 390 del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, contiene el Reglamento al Seguro General de Riesgos del Trabajo. Las normas de este reglamento son obligatorias para todos los funcionarios del IESS y los empleadores públicos y privados. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, 2005). En su artículo 3 determina los principios de la acción preventiva que no se han aplicado de forma adecuada para las y los operadores telefónicos. Esto se evidencia, sobre todo, en la eliminación y control de riesgos en su origen, el lugar de trabajo.

En el artículo siete de este reglamento, encontramos la definición de las enfermedades Profesionales u Ocupacionales, acogidas de acuerdo a la lista aprobada por la Organización Internacional del Trabajo, OIT (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2010). Se prevé la inclusión de nuevas enfermedades ocupacionales, con

la determinación de la Comisión de Valuación de Incapacidades, CVI. Para este fin se deberá comprobar la relación causa-efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad aguda o crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, 2005). En diciembre del 2015 el departamento de Riesgos del Trabajo del IESS realizó un examen a los trabajadores del Contac Center de la CNT EP que habían presentado certificados médicos por problemas de salud auditiva durante el año 2015. Específicamente se realizaron audiometrías para conocer el estado de salud auditivo de estos servidores públicos, los resultados no han sido dados a conocer a los trabajadores que se realizaron este examen.

Ley Orgánica de Empresas Públicas

Cabe recordar que las y los operadores telefónicos se encuentran bajo el régimen de la Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP (Registro Oficial No 449, 2015). Estos trabajadores fueron clasificados como servidores públicos de carrera, por el Ministerio de Trabajo. Por esta razón están fuera de la contratación colectiva.

La LOEP en su Art. 18 en la Naturaleza jurídica de la relación con el talento humano observa que "...las normas relativas a la prestación de servicios contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren" (Registro Oficial No 449, 2015). En el caso de las y los operadores telefónicos, estas normas son las dispuestas Constitucionalmente, también aquellas ratificadas por el Ecuador, en este caso las de la OIT, las normas contenidas en el Código de Trabajo, Reglamentos y afines, las normas del IESS en lo que respecta a la Jubilación Especial en Telecomunicaciones, y el Reglamento de Seguridad y Salud de la misma CNT EP.

El Reglamento de Gestión del Talento Humano de la CNT EP, dispone en el Art. 110 los turnos de trabajo. Aquí se especifica que se pueden laborar turnos que incluyan los fines de semana, respetando que después de cinco días laborables debe tenerse dos días de descanso obligatorio. (CNT EP, 2011, pág. 34). El call center SAC labora por turnos.

La CNT EP cuenta con el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este reglamento fue aprobado en la Dirección General del Trabajo y Servicio Público el 3 de Julio de 2014, mediante Resolución “Renovación Reglamento de Higiene y Seguridad N° MRL- DRTSP2-2014-0097-RR3-VR”, que en su parte resolutive, en el artículo dos, incorpora al reglamento de interno de seguridad y salud de la CNT EP. Considera a todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo y demás legislación vigente sobre la materia, las mismas que deben prevalecer en todo caso. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo CNT EP, 2014).

Este reglamento tiene como normas superiores a la Constitución y los Tratados y Convenios Internacionales. También acoge la Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, y la Resolución 957 del reglamento para este Instrumento. Además incorpora todas las demás leyes, normas decretos, ordenanzas, acuerdos y resoluciones y actos y decisiones de los poderes públicos. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo CNT EP, 2014)

Este mismo Reglamento, establece como factores de riesgo para los trabajadores, los físicos, mecánicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo CNT EP, 2014, pág. 22). De estos factores los más probables de afectación para las y los operadores telefónicos son los físicos, psicosociales y ergonómicos. También determina los exámenes pre-ocupacionales y post-ocupacionales para los trabajadores. La empresa realiza estos exámenes e informa a los trabajadores sobre el resultado los mismos que se mantienen bajo la custodia de la misma.

Capítulo IV: Descripción del caso

i. La empresa Pública CNT EP

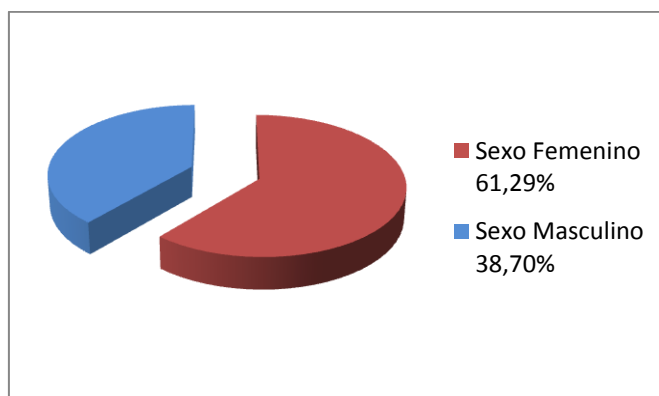
La Constitución del Ecuador determina en el Art. 261 que el Estado tiene competencias exclusivas en el espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones y es responsable de la provisión de los servicios públicos entre ellos el de telecomunicaciones. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). Además el espectro radioeléctrico es un recurso natural de propiedad del Estado inalienable, imprescriptible e inembargable. El art. 315 de la Constitución del Ecuador 2008 determina que el Estado creará las empresas públicas, para el manejo de los sectores estratégicos. Estas empresas son personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). Las empresas públicas se pueden crear mediante decreto ejecutivo. Mediante el Decreto Ejecutivo No. 218, publicado en Registro Oficial No 122 del 3 de Febrero del 2010 firmado por el Presidente de la República Eco. Rafael Correa Delgado crea la empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública “CNT EP”, regida por la LOEP. Esta empresa presta servicios de telecomunicaciones en telefonía fija, servicios móviles y datos a nivel nacional. De acuerdo al distributivo de personal de la CNT EP esta cuenta con un recurso humano de 8583 trabajadores. (CNT EP , 2016, pág. 172).

La CNT EP no es la única empresa pública de telecomunicaciones, pero sí la más importante, pues se encuentra presente en todo el Ecuador. La telefónica de la ciudad de Cuenca Etapa EP empresa Municipal, tiene su accionar de forma local (solo para Cuenca), e incluye también servicios de alcantarillado, agua potable y saneamiento. La CNT EP es una empresa especializada solo en telecomunicaciones, y es la más antigua en el mercado con servicios de Telefonía Nacional con el número de acceso 104 para información y el 116 para llamadas e información internacional (antes de ser usarse la terminología de tele- marketing, el Call Center se llamaba Departamento de Telefonía) El servicio 104 recibe la mayor afluencia de llamadas al ser un servicio gratuito, además

de contar con personal discapacitado. En lo que se refiere a derechos laborales, es importante evocar a la memoria histórica, ya que fueron las y los operadores del servicio internacional 116 quienes en la década de 1960, consiguieron el horario reducido de 6 horas en esta actividad.

En el Reglamento Orgánico Funcional de la CNT EP expedido en agosto de 2014, mediante Resolución No DIR-CNT EP-095 -2014-363, encontramos a la Gerencia de Contac Center. La estructura está conformada por la Gerencia, Jefatura, Supervisor(a) de área y las y los operadores telefónicos. La organización del trabajo en esta área es dividida, jerárquica y plana. La Gerencia del Contac Center tiene a su cargo a 1129 trabajadores, de los cuales 437 personas, que corresponden al casi 40% de este personal son de sexo masculino y 692 que corresponden a más del 60% son de sexo femenino, predomina la presencia femenina. La última actualización de este distributivo de personal fue realizada el 10 de noviembre de 2015. (Corporacion Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, 2016, pág. 1;172).

Gráfico 5 : Distribución por Sexo Contac Center CNT EP

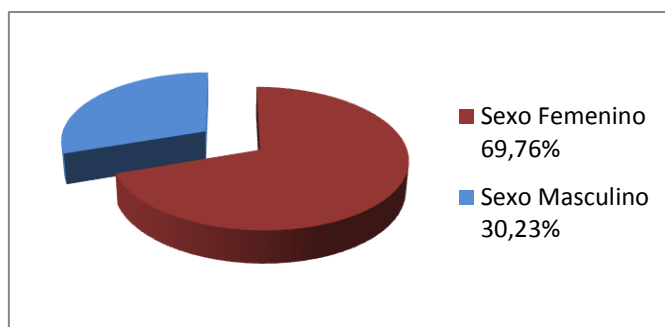


Elaborado por: La autora (Fuente: Distributivo de Personal Octubre 2016 (CNT EP , 2016, pág. 1;172)).

ii. Las y los operadores telefónicos del servicio SAC.

En la Gerencia del Contac Center, se encuentra la Jefatura del SAC, conformada por las y los operadores telefónicos del servicio 104 Información Guía telefónica Nacional, y el servicio 116 Internacional, quienes perciben problemas de salud laboral. De acuerdo al rol de personal del mes de Octubre del 2016 en el área del SAC de la CNT EP se cuenta con 43 operadores telefónicos en Quito². Estas personas pertenecen al sexo femenino mayoritariamente³ y encontramos profesionales, egresados y bachilleres⁴. Entre ellos se cuenta con el personal con discapacidad.⁵ El tiempo de servicio de estos trabajadores oscila entre uno y veinte y cinco años de servicio. Estos trabajadores están regidos por la Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP. (CNT EP, 2016).

Gráfico 6: Distribución por sexo SAC Contac Center CNT EP



Elaborado por: La autora (Fuente: En base al Rol del mes de Octubre de 2016 del SAC Quito.).

Las y los operadores telefónicos del servicio SAC, son personas que trabajan en una sala con muchos ordenadores y puestos de trabajo. La totalidad de su jornada laboral se encuentran sentados frente a un ordenador, todos sus tiempos y trabajo son controlados.

²Ver Tabla #1 “Distribución por sexo” pág. 78.

³ Ver Tabla #1 “Distribución por sexo” pág.78.

⁴ Ver Tabla #2 “Nivel Educativo” pag.78.

⁵ Ver Tabla #3”Personal con discapacidad” pag.78.

Sus instrumentos de trabajo son: un auricular con micrófono, para atender llamadas entrantes (104 informaciones), y llamadas entrantes y salientes (116 servicio internacional)⁶; y el ordenador. Estos trabajadores tienen turnos rotativos para atención los 365 días del año, deben cumplir estrictamente con su horario, que son siete horas laborables con 15 minutos de baño y 45 minutos de descanso⁷.

Las y los operadores de este Call center, cuentan con un salario de 460 dólares y están bajo la LOEP (CNT EP, 2016). No hay opción a aumentos significativos, ya que se requiere básicamente ser bachiller para acceder al puesto. Sin embargo, de acuerdo a las entrevistas realizadas, el 36%⁸ de estos trabajadores ostentan título profesional, lo que le da una gran ventaja a compañía. Además, tienen una desventaja con las y los operadores telefónicos privados, los cuales acortan brechas salariales con el pago de utilidades.

La capacitación en esta área de servicio es muy importante. Las y los operadores telefónicos deben capacitarse para el manejo de mucha información y sistemas operativos, los usen o no. Este condicionamiento está direccionado a la consecución de la polifuncionalidad.

Las exigencias en el área del Contac Center son varias. Deben llegar al menos 15 minutos antes para revisar los equipos, conectarse, y usarlos tiempos determinados para baño y descanso. Las sanciones, las pruebas y calificaciones mensuales están vinculadas a la estabilidad del trabajador. Los monitoreos no son anticipados, no se les informa ni la fecha, ni la hora, ni el día.⁹

⁶ Ver “Entrevista Supervisora 2016” pág. 88.

⁷ Ver “Entrevista Supervisora 2016” pág. 88.

⁸ Ver Tabla #2 “Nivel educativo” pág. 78.

⁹ Ver “Entrevista Supervisora 2016” pág. 88.

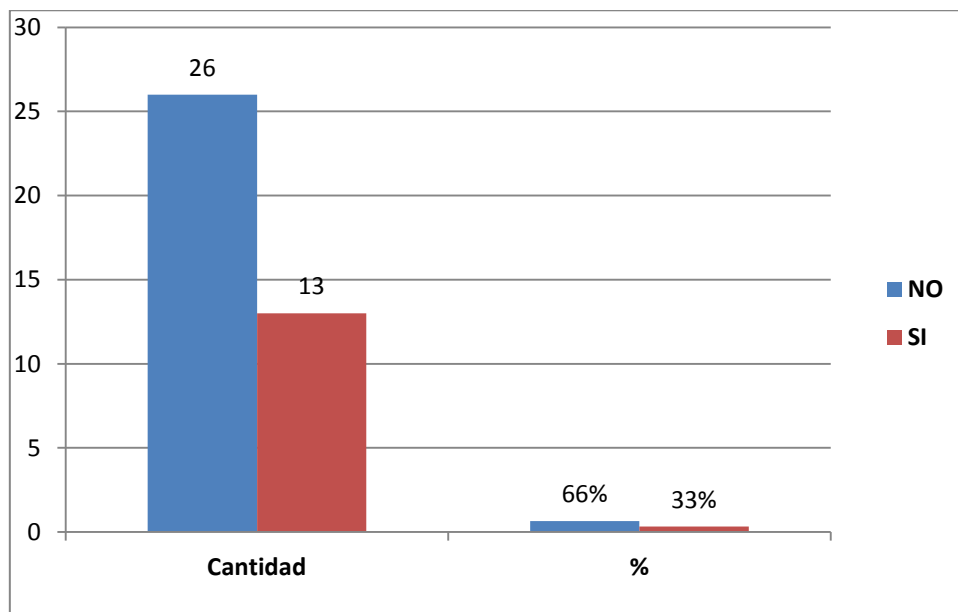
Capítulo V: Resultados Obtenidos

De la presente investigación tenemos:

i. Del Grupo SAC.

El grupo de trabajadores del SAC está compuesto por 43 personas y un Supervisor de área. Son 30 personas de género femenino y 13 de género masculino. De los 39 entrevistados, 13 personas tienen discapacidad. Estos trabajadores constituyen el 33% del personal total.

Gráfico 7: Personal con discapacidad

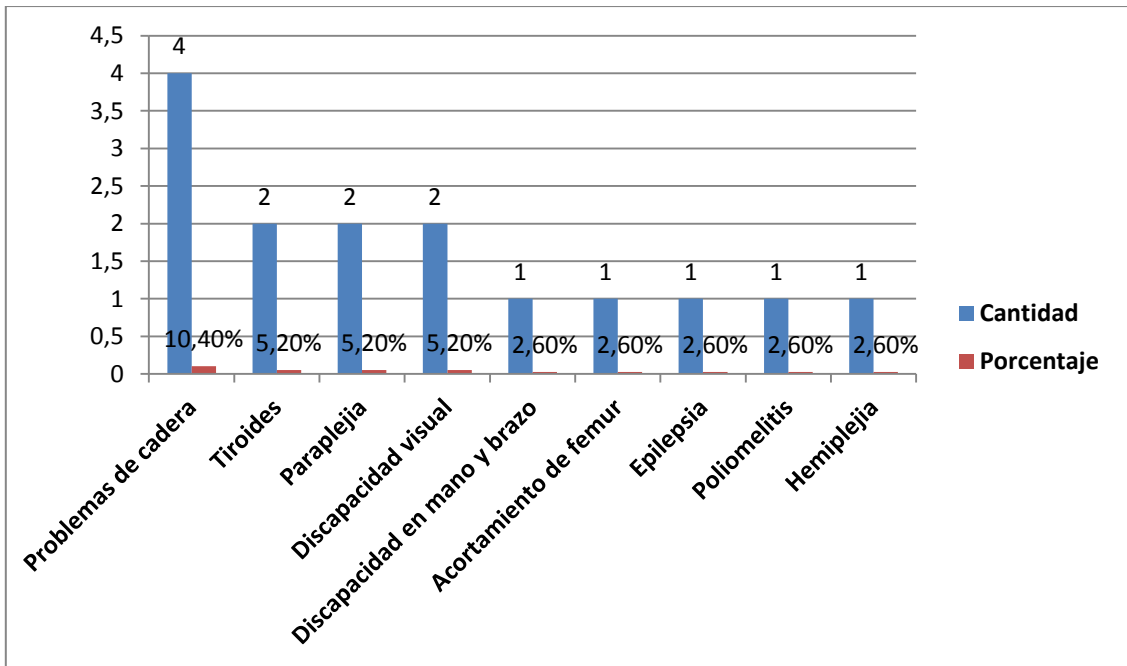


Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

- ii. Condiciones de salud pre-existentes en las y los operadores telefónicos del SAC del CNT EP.

En este grupo de trabajo, el 38%¹⁰ de su personal presentaba condiciones de salud pre-existentes al ingresar a laborar en la empresa. El 33% de este porcentaje corresponde a discapacidad¹¹. La discapacidad corresponde a: problemas de cadera, tiroides, paraplejía, discapacidad visual, discapacidad de mano y brazo, acortamiento de fémur, epilepsia, poliomielitis y hemiplejía¹². Cabe destacar que ningún trabajador de este grupo, manifestó haber presentado problemas de oído al ingresar a la compañía¹³.

Gráfico 8: Condiciones de Salud Pre-existentes



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

¹⁰Ver Tabla #4 “Condiciones de Salud pre-existente” pág. 78

¹¹Ver Tabla #4 “Condiciones de Salud pre-existente” pág. 78.

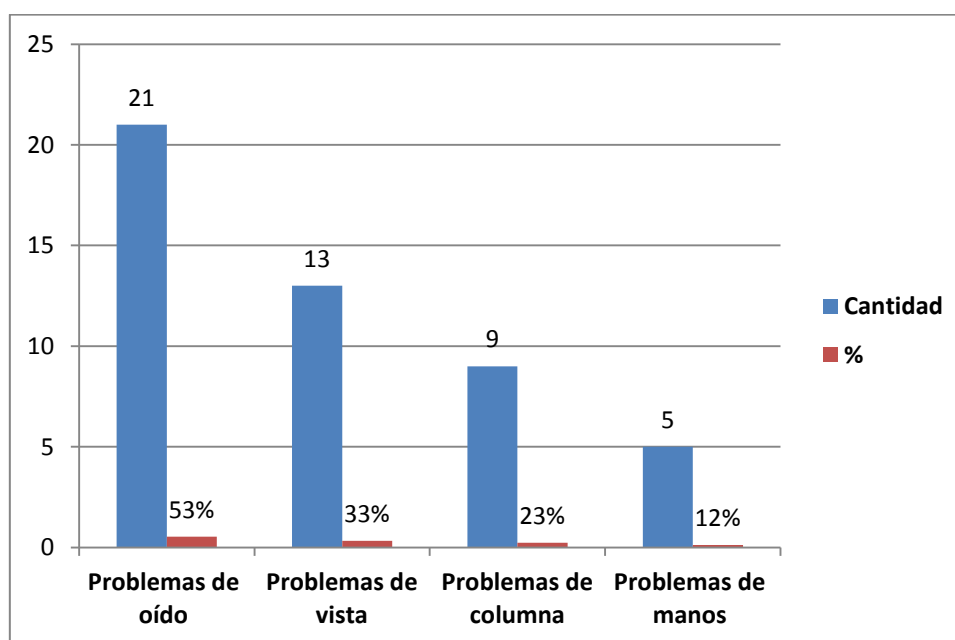
¹² Ver Tabla #5 “Lista de condiciones de Salud pre-existente pág.79.

¹³Ver Tabla #5 “Lista de condiciones de Salud pre-existente pág.79.

iii. Trastornos de salud que perciben las y los operadores telefónicos del SAC.

Los cambios en la salud que más perciben los trabajadores son físicos y psicológicos. De acuerdo a la encuesta realizada para la presente investigación, los cambios físicos son percibidos por el 87 % de los trabajadores¹⁴. Los más nombrados son: problemas de oído¹⁵ en 53 %; problemas de vista¹⁶ como irritabilidad, visión borrosa y pérdida de la misma en un 33%; problemas de columna¹⁷ en un 23% del personal; y problemas de manos¹⁸ en su mayoría síndrome del túnel carpiano en un 12%.

Gráfico 9: Problemas Físicos



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

¹⁴Ver Tabla #6 “Cambios físicos” pág.79.

¹⁵Ver Tabla #7 “Problemas de oído” pág.79.

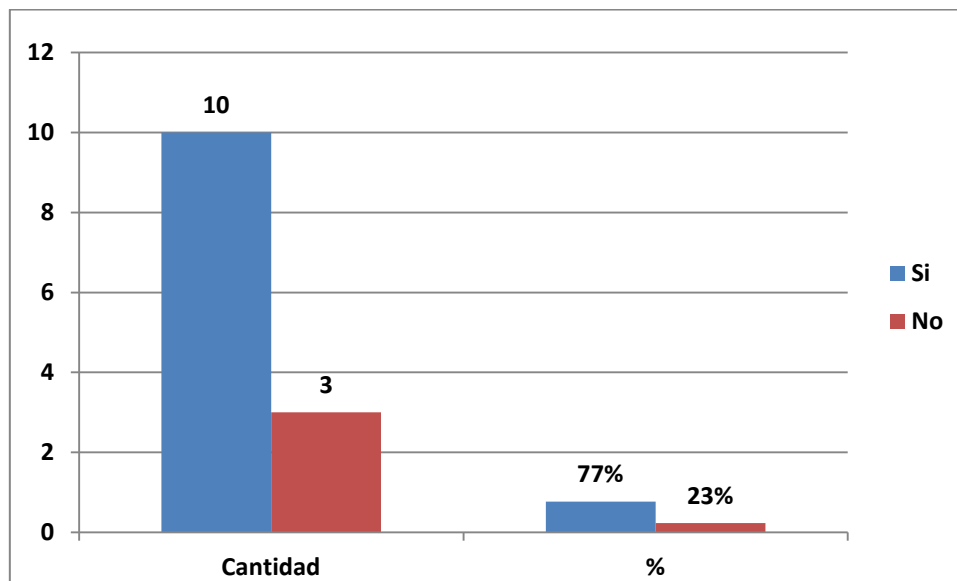
¹⁶Ver Tabla #8 “Problemas de vista” pág. 80.

¹⁷Ver Tabla #9”Problemas de columna” pág. 80.

¹⁸Ver Tabla #10 “Problemas de manos” pág. 80.

Como ya se había anotado, la CNT EP cuenta en el SAC con personal discapacitado. De este grupo de trabajadores el 70% perciben problemas físicos. Presentan problemas de oído en unos casos, vista en otros y problemas de túnel carpiano¹⁹.

Gráfico 10: Personal discapacitado con problemas de salud laboral.



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

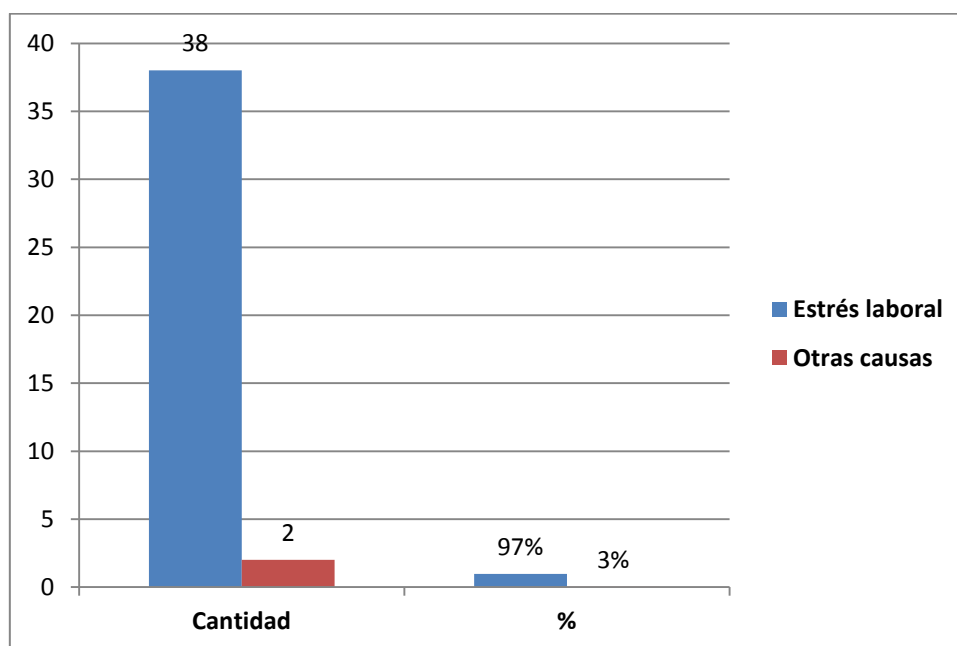
Los cambios psicológicos son percibidos por el 100% de los trabajadores.²⁰ El 97% de este personal ha sentido estrés.²¹ A este factor atribuyen los cambios psicológicos percibidos, como la irritabilidad.

¹⁹Ver Tabla #11 “Personal con discapacidad con problemas de salud laboral” pág. 80

²⁰Ver Tabla #12 “Cambios psicológicos” pág. 81.

²¹Ver Tabla #13”Estrés Laboral” pág. 81.

Gráfico 11: Cambios psicológicos



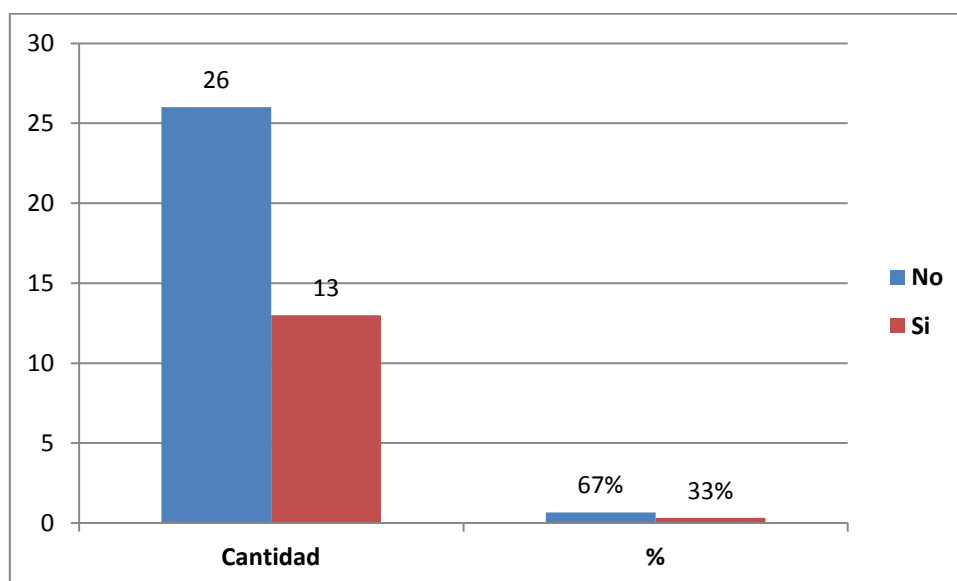
Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

Como nos cuenta quien supervisa a este personal, con el paso de los años las y los operadores telefónicos presentan problemas de oído y de manos.²² Esto puede evidenciarse ya que un 33% de este personal han presentado certificados médicos²³.

²²Ver “Entrevista Supervisora 2016” págs. 87-88

²³Ver Tabla #14 “Certificados Médicos” pág.81.

Gráfico 12: Certificados Médicos



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

iv. Causas probables de los trastornos laborales de las y los operadores del SAC.

1. Causas virales o bacterianas.

Refiriéndonos al postulado unicausal, estos factores virales o bacterianos, podrían provocar enfermedades en las y los operadores telefónicos, sobre todo porque se encuentran en lugares reducidos. Ningún trabajador ha expresado una causa viral o bacteriana, pero los contagios por gripe son comunes. Tanto que la CNT EP, ha implementado las vacunas anuales contra la gripe de estación.

2. Exposición a los Riesgos laborales.

Otra de las causas de los trastornos de salud de las y los operadores telefónicos, son los riesgos laborales a los que están expuestos estos trabajadores. Unos trabajadores estarán más expuestos que otros, esto va a depender de las condiciones de trabajo, sus herramientas y tiempo de exposición.

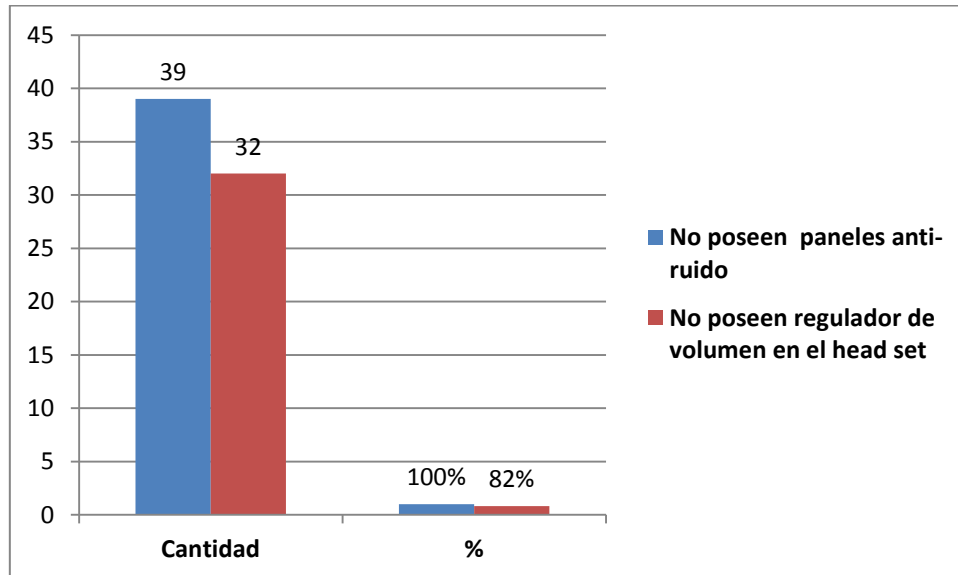
Revisemos a continuación, de acuerdo a la clasificación de la UGT de Madrid y tomado en cuenta que se trata del mismo tipo de trabajo, los principales riesgos a los cuales están expuestos las y los operadores telefónicos del SAC son:

Riesgos higiénicos

En lo que respecta a la exposición a los riesgos higiénicos y de acuerdo a lo que manifiestan las y los operadores telefónicos, tenemos:

El Ruido.- La totalidad de estos trabajadores perciben que no existe aislamiento del ruido²⁴. No cuentan con paneles anti-ruido, lo que provoca ruido ambiental. El 82% de este personal, expresa que no posee un regulador de volumen directo en el head set²⁵. Esto impide que puedan regular de forma rápida y oportuna el volumen de audio al que se ven expuestos al ingreso de cada llamada.

Gráfico 13: Aislamiento del ruido



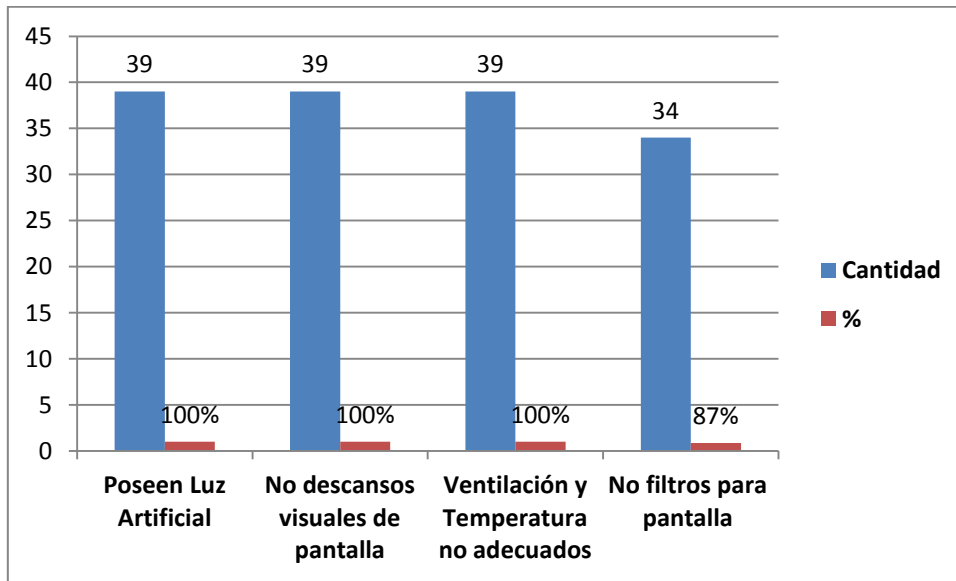
Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

²⁴Ver Tabla # 15 “Aislamiento del ruido” pág. 81.

²⁵Ver Tabla # 16 “Regulador de volumen” pág. 82.

Illuminación y ventilación.- Los trabajadores manifiestan que la luz que reciben durante toda su jornada laboral es artificial²⁶, lo que puede desencadenar en trastornos de la vista. El 87% percibe no tener filtro para pantalla del computador.²⁷, además no cuentan con descansos visuales de pantalla²⁸.

Gráfico 14: Iluminación y Ventilación



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

Riesgos Ergonómicos

En lo que respecta a la exposición a los riesgos ergonómicos y de acuerdo a lo que manifiestan las y los operadores telefónicos, tenemos:

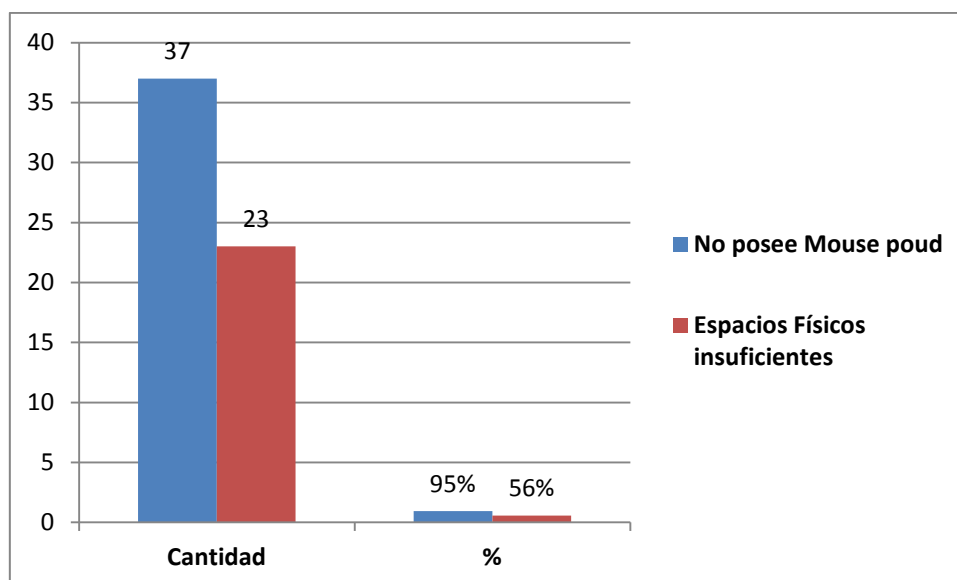
²⁶Ver Tabla # 17 "Tipo de Luz" pág. 81.

²⁷Ver Tabla # 20 "Filtros para la luz computador" pág. 82.

²⁸Ver Tabla # 18 "Descansos visuales de pantalla" pág. 81.

Trastornos musculoesqueléticos y fatiga física.- Uno de los trastornos musculoesqueléticos que perciben estos trabajadores son los problemas de columna²⁹. El 58% de los trabajadores consultados del servicio SAC considera incomodo el sitio donde trabaja.³⁰ Hacen alusión a los espacios insuficientes y las sillas que no permiten una buena posición, lo que puede coadyuvar para la presencia de problemas de columna y de las manos. El 94% de los operadores del SAC, en su mesa de trabajo, no posee mouse poud³¹. El mouse poud sostiene la muñeca y la protege durante el trabajo.

Gráfico 15: Espacios Físicos



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

En lo que respecta a la exposición a los riesgos psicosociales y de acuerdo a lo que manifiestan las y los operadores telefónicos, tenemos:

²⁹Ver Tabla #9 “Problemas con la columna” pág. 80.

³⁰Ver Tabla #21 “Espacios Físicos” pág. 83.

³¹Ver Tabla # 22 “Mouse poud” pág. 83.

Uno de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del SAC, está relacionado con el estrés, que conlleva afecciones psicológicas al trabajador. El estrés lo atribuyen en un 59 % por recibir un trato displicente por parte de los clientes³².

Contradictoriamente los llamados de atención hacia los trabajadores son por la atención a los clientes.³³ Otro grupo que corresponde al 41%, percibe el estrés a causa de las pruebas, las metas impuestas, los salarios y los cambios de turnos.³⁴ Un 46 % de estos trabajadores tienen otro ingreso³⁵.

El 94% de las y los operadores de este grupo laboral, no tiene oportunidad de ahorrar con el salario que perciben³⁶. Esto también se constituye en causa de estrés para un 79% de este personal.³⁷ El personal del SAC está en contacto con el cliente de forma permanente. El 85 % de este personal siente satisfacción en el trabajo³⁸, sin embargo al 82 % le gustaría cambiar de actividad³⁹.

³²Ver Tabla# 26 “Estrés por maltrato por parte de los clientes” pág. 84.

³³Ver “Entrevista Supervisora 2016” pág. 89.

³⁴Ver Tabla #28 “Estrés” pág. 85.

³⁵Ver Tabla # 27 “Otros Ingresos” pág. 84.

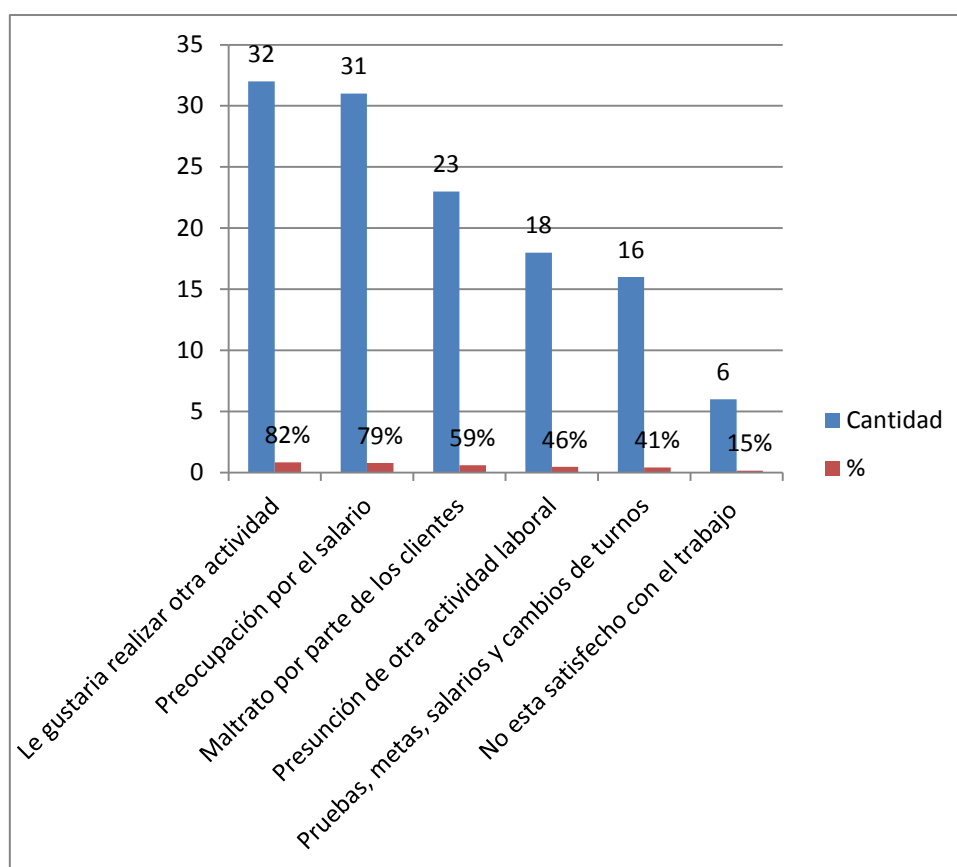
³⁶Ver Tabla # 25 “Salario” pág. 84.

³⁷Ver Tabla # 24”Preocupación por el salario” pág.84.

³⁸Ver Tabla # 23 “Satisfacción en el trabajo” pág. 83.

³⁹Ver Tabla # 29 “Personal que gustaría realizar otra actividad” pág. 85.

Gráfico 16: Causas de estrés



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

Además estos trabajadores deben cumplir con las capacitaciones mensuales calificadas, los scripts⁴⁰ de esta forma están preparados para la polifuncionalidad. Este trabajo requiere gran capacidad receptiva, muy exigente tanto a nivel físico como mental, cumpliendo metas, bajo gran presión, observación y a bajo costo.

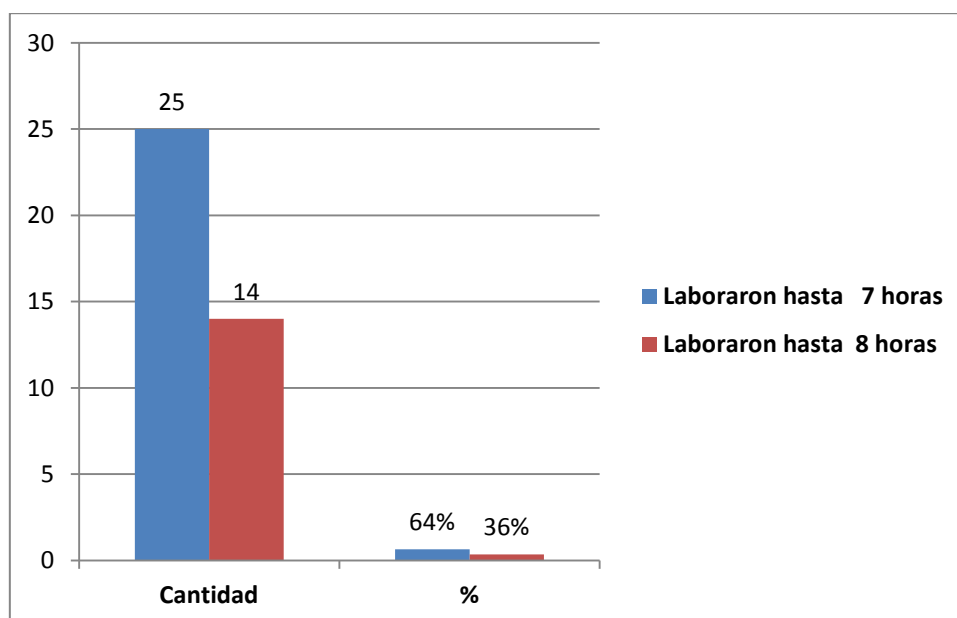
Las y los operadores telefónicos del SAC trabajan por turnos lo que incluye trabajar fines de semana y festivos. Las y los operadores telefónicos de este servicio tienen horarios diferentes para comidas, vida familiar, actividades de recreación, entre otros.

⁴⁰Ver “Entrevista Supervisora” pág. 88.

Tiempo de exposición.

Un 35% de estos trabajadores estuvieron expuestos a laborar hasta 8 horas diarias durante la tercerización, todos presentan problemas de salud laboral⁴¹. De los trabajadores que laboraron hasta 7 horas, tres no presentan cambio alguno. Su antigüedad está entre los 7 y 8 años.

Gráfico 17: Horas de trabajo



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

Falta de información

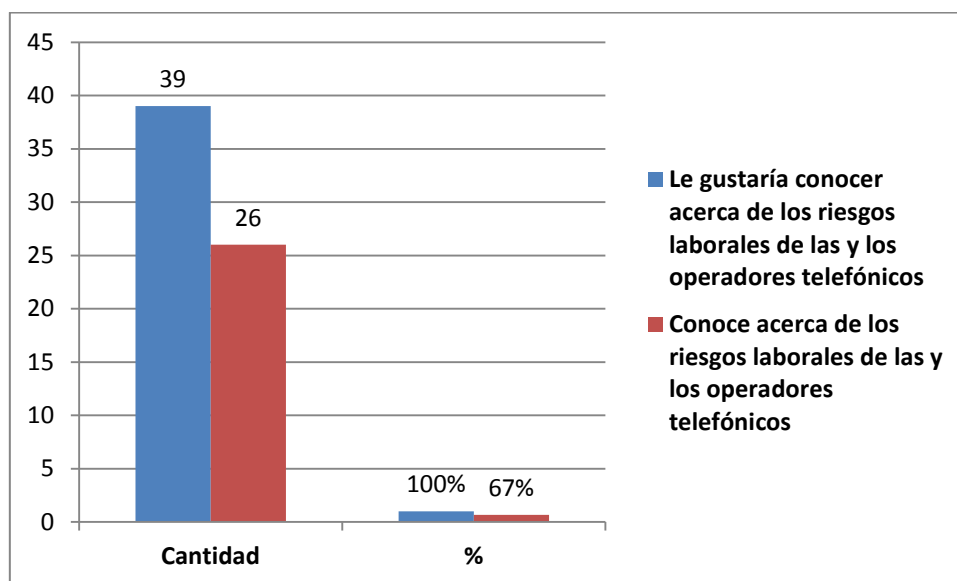
El 66 % de estos trabajadores no conoce acerca de los riesgos laborales de la actividad operadores telefónicos⁴². La CNT EP por medio de SISO ha brindado capacitaciones para el cuidado de la columna y cuidado bucal, y se realizan las pausas activas, pero

⁴¹Ver Tabla # 30 “Horas de trabajo” pág.85.

⁴²Ver Tabla # 31 “Conocimiento acerca de riesgos laborales de Las y los operadores telefónicos” pág.85.

nada se imparte con la especificidad del cuidado que deben tener las y los operadores telefónicos por su actividad laboral. Cabe señalar que a todo este grupo de trabajadores le gustaría conocer los riesgos laborales relacionados con su actividad laboral y saber cómo prevenirlos.⁴³

Gráfico 18: Conocimiento de los riesgos laborales



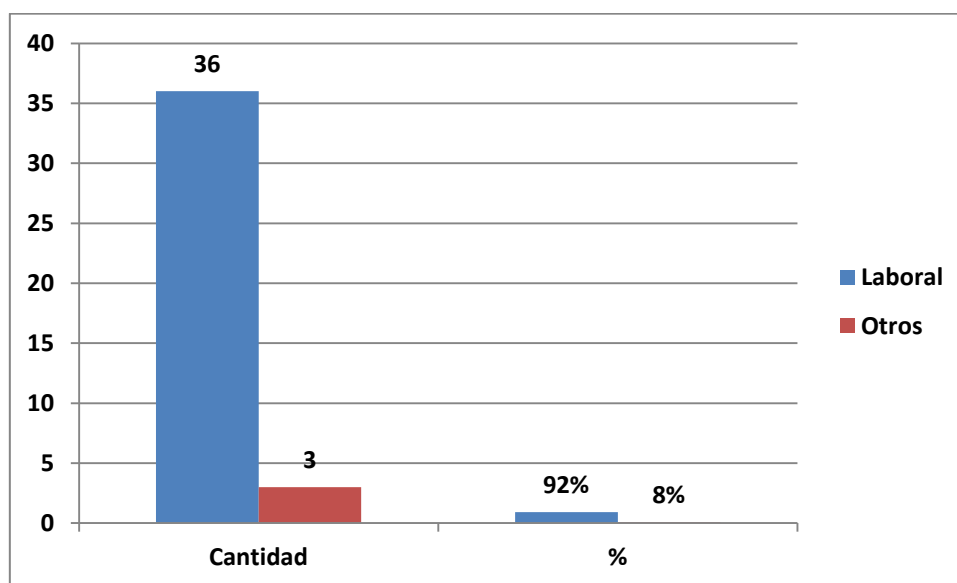
Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

El 92 % de estos trabajadores atribuye estos problemas de salud al trabajo que desarrollan⁴⁴. La gran mayoría los relaciona con el ambiente de trabajo y sus condiciones.

⁴³Ver Tabla # 32 “Predisposición de Las y los operadores para conocer los riesgos laborales” pág. 86.

⁴⁴Ver Tabla # 33”Atribución”pág. 86

Gráfico 19: Atribución de problemas de salud



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

v. La Productividad y la Calidad en el Contac Center.

¿Cómo logra la eficacia (hacer las cosas correctas, cumplir objetivos, capacidad de obtener resultados) y la eficiencia (cumplir los objetivos con el menor uso de recursos) el Contac Center? La administración de esta área busca una mayor productividad en el menor tiempo posible, para esto se aplica un script que debe ser cumplido en todos sus pasos por las y los operadores telefónicos.

Es notoria la división del trabajo (de los principios de Fayol) entre trabajadores y administradores, la unidad de mando, disciplina, autoridad, con mucho énfasis en las tareas y funciones (Fayol, 1967). Este Contac Center aplica en gran parte los principios de la administración científica de Taylor, en donde debe tenerse en cuenta tiempos, movimientos, evitando el trabajo ineficiente; y el proceso administrativo de Fayol, con la previsión, la organización, la coordinación y el control. (Fayol, 1967). La productividad se mide por unidades producidas en un tiempo determinado, en el caso

del Call center la cantidad de llamadas atendidas por un tiempo determinado. El indicador de productividad en el área del Contac Center tiene su meta en el 100% de llamadas atendidas.

El Contac Center de la CNT EP posee el certificado de Calidad ISO 9001:2008, que fueron entregados por Bureau Veritas por parte del ente certificador acreditado en el país en el 2014, ratificados.⁴⁵ El Call Center considera a la calidad como la mínima tranquilidad que tiene el cliente por los servicios que adquiere, su experiencia positiva y su fidelidad a la compañía.⁴⁶ Pero para los trabajadores la tensión en el trabajo en esta área tiende a ser elevada.

La evaluación del desempeño en la CNT EP está fundamentada en la experiencia del cliente INS (Índice neto de satisfacción del cliente con la compañía) y el NPS (Grado de lealtad que le convierte al cliente en promotor de la compañía), pues se basa en las emociones y recuerdos para que estos a futuro sean negocio. Los indicadores de gestión para el área del Contac Center son los funcionales, con la meta en el 100% y está distribuido el peso de la siguiente manera (Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional CNT EP, 2016)

Gráfico 20 : Indicadores de Gestión Operadores Contac Center

INDICADOR	PESO
• Calidad	• 25
• Productividad	• 35
• Operación	• 20
• Conocimiento	• 5
• Experiencia	• 15

Elaborado por: (Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional CNT EP, 2016)

⁴⁵ Ver “Entrevista a Analista de Control de Calidad Contac Center” pág. 91.

⁴⁶ Ver “Entrevista a Analista de Control de Calidad Contac Center” pág. 91.

La productividad tiene un peso de 35%, mientras que la calidad en el área del Contac Center tiene un peso de 25%, existe entonces una valoración más alta para la productividad. Cuando hay demandas altas la calidad se disminuirá para dar paso a la productividad, mayor número de clientes atendidos.

Las mediciones para la CNT EP de tiempo de atención en el Contac Center son realizadas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel)⁴⁷. El Arcotel realiza el control de la calidad. Los clientes por las deficiencias en el servicio presentan sus quejas al Arcotel, este presiona a la empresa y la misma ejerce presión en los trabajadores para el cumplimiento. Esto ha generado alta rotación.⁴⁸ El estrés es notorio para los trabajadores. De acuerdo a las entrevistas realizadas el 97%⁴⁹ del personal del SAC siente estrés.

De la entrevista realizada a un especialista de la gestión de la calidad del Contac Center se desprende que para el Call Center lo más importante es la productividad. Pero se busca la aprobación de la norma de calidad COPC Customer Operations Performance Center Inc., para asegurar la calidad de la gestión en los Contac Center⁵⁰, esto es una contradicción si se da prioridad a la productividad.

La tensión para los trabajadores se evidencia una vez más en el monitoreo. Los operadores se encuentran monitoreados permanentemente por el área de calidad, para garantizar la misma⁵¹. El área de calidad es un departamento de control para monitorear y grabar permanentemente al personal para confrontar los errores, verificar que el personal esté en sus posiciones de trabajo y asegurar la calidad del servicio. Los trabajadores del Contac Center servicio información 104 y servicio 116 internacional,

⁴⁷Ver “Entrevista Supervisora 2016” págs. 89-90.

⁴⁸Ver “Entrevista a Analista de Control de Calidad Contac Center” pág. 91.

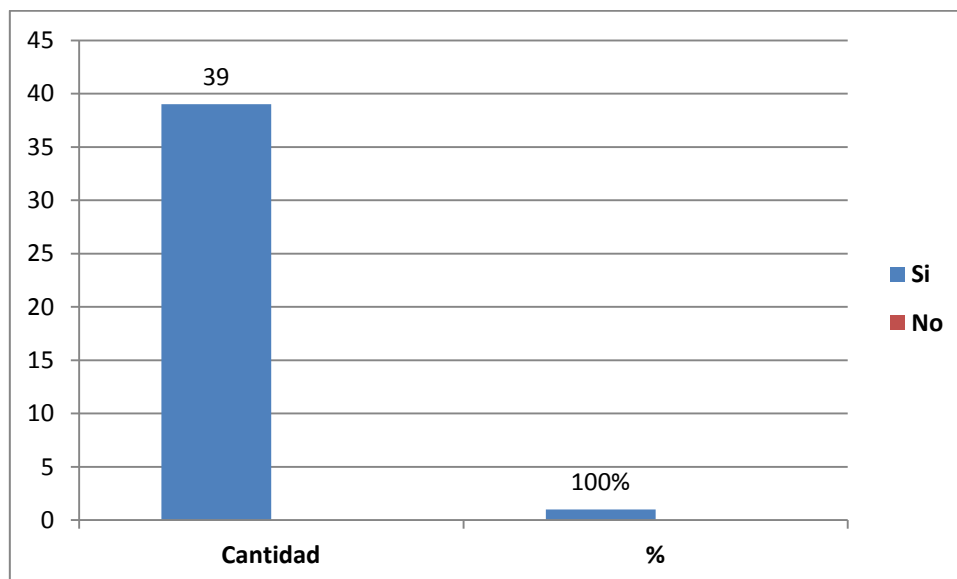
⁴⁹Ver Tabla # 13 “Estrés laboral” pág.81.

⁵⁰Ver “Entrevista a Analista de Control de Calidad Contac Center” pág. 91.

⁵¹ Ver “Entrevista Supervisora 2016” pág. 88

cumplen con la productividad para la compañía⁵². Así también lo aseguran quien los supervisa.⁵³

Gráfico 21: Cumplimiento Productividad



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

Un 26% de estos trabajadores consideran que no se cumple con la calidad⁵⁴. A pesar de esto los trabajadores cumplen con las metas impuestas por la compañía, alcanzan el dimensionamiento mensual en productividad⁵⁵.

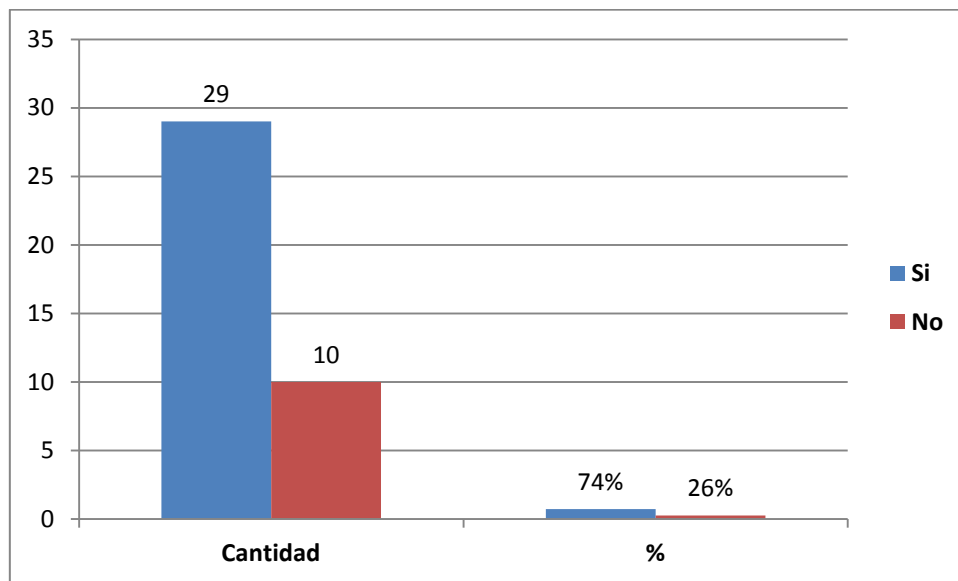
⁵² Ver Tabla # 34 “Cumplimiento Productividad” pág. 86.

⁵³ Ver “Entrevista Supervisora 2016” pág.89.

⁵⁴Ver Tabla # 35 “Cumplimiento Calidad” pág. 86.

⁵⁵Ver “Entrevista Supervisora 2016” pág. 89.

Gráfico 22: Cumplimiento Calidad



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

La empresa de telecomunicaciones cumple con las Garantías Constitucionales del servicio público, brindando calidad, eficiencia, eficacia y buen trato para los ciudadanos usuarios y consumidores. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). La orientación al “ciudadano-cliente” y la mejora continua, como criterios inspiradores de la gestión de los servicios públicos...” (Joaquin S. Ruiz Lopez CLAD, 2012) Se han plasmado en la CNT EP. Para las y los operadores telefónicos las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos también deben hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos de este grupo de trabajadores. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

Conclusiones y Recomendaciones

i. Interpretación de los resultados

- a. En la Gerencia del Contac Center el 61,29% de personal corresponde al sexo femenino y el 38,70% al sexo masculino. Esta tendencia se repite en el SAC, donde el 69,76 % pertenece al sexo femenino y el 30,23% al sexo masculino. En este tipo de actividad en la CNT EP predomina la presencia femenina.
- b. De la identificación de trastornos de salud percibidos por los trabajadores del SAC:

Condiciones de salud pre-existentes en las y los operadores telefónicos del SAC del CNT EP.

No siempre las enfermedades se desarrollan en el trabajo. Existen condiciones de salud que las personas ya poseen antes de ingresar a cualquier actividad laboral. En este caso, y acuerdo a las entrevistas realizadas, se desprende que en este grupo de trabajo, el 38% de su personal presentaba condiciones de salud pre-existentes al ingresar a laborar en la empresa. El 33% de este porcentaje corresponde a discapacidad. Aunque la discapacidad no es una enfermedad si podría conllevar afecciones relacionadas. De los testimonios recogidos, en general, la discapacidad corresponde a: Problemas de cadera, presentes en 4 trabajadores que representan un 10% del total. Problemas de tiroides presente en 2 trabajadores que representan el 5% del total, de la misma forma la paraplejía y la discapacidad visual, presentes en igual número y porcentaje.

La discapacidad de mano y brazo, acortamiento de fémur, epilepsia, poliomielitis y hemiplejía, se presentan cada una en un 3% del personal lo que equivale a una persona por cada uno de estos problemas de salud pre-existentes.

De los problemas pre –existentes de tiroides, se puede afirmar que los mismos no están relacionados con la discapacidad. Ningún trabajador de este grupo, manifestó haber presentado al ingresar a la compañía problemas de oído. El resto de trabajadores de este grupo SAC, percibe no haber presentado ninguna condición de salud pre-existente.

Trastornos de salud que perciben los trabajadores del SAC.

Los cambios en la salud que más perciben los trabajadores son físicos y psicológicos.

Trastornos de salud físicos

De los 39 trabajadores entrevistados los cambios físicos son percibidos por 34 personas. En primer lugar se encuentra los problemas de oído. Este es percibido por 21 personas que representa el 53% del personal. Este trastorno se presenta con pérdida de la capacidad auditiva y el síndrome vestibular agudo, del cual existe un caso documentado.

Los problemas de vista están en segundo lugar. Lo perciben 13 personas que representan el 33% del total. Los síntomas generalmente son irritabilidad en los ojos, visión borrosa y pérdida de la misma.

Los problemas de columna están en tercer lugar. Lo perciben 9 personas que representan un 23% del personal. Los trastornos son musculo-esqueléticos, por lo general el síntoma es el dolor en la espalda.

Los problemas de manos están en último lugar. Lo perciben cinco personas que representan un 12%. En su mayoría el problema se presenta por el síndrome del túnel carpiano, aunque existe un caso de epicondilitis conocida también como codo de tenista.

Del 100% de trabajadores discapacitados que corresponde a 13 personas, el 77% de este grupo que son 10 personas, perciben problemas de salud laboral. Los trastornos nombrados son trastornos de la vista, el oído y del túnel carpiano.

Trastornos de salud psicológicos

Los trastornos psicológicos son percibidos por todo el grupo del SAC. Este malestar presentan las 39 personas entrevistadas es decir el 100% de este personal. El cambio psicológico preponderante es el estrés, percibido por 38 personas que representan el 97% del total.

- ii. Inferencia de posibles causas de los problemas de salud.

Posibles causas de problemas de salud físicos

Trastornos de salud por Exposición a riesgos higiénicos

- Los problemas de oído.- En estos trabajadores este trastorno es percibido por la falta de aislamiento del ruido. La totalidad del personal no posee paneles anti-ruido, el ruido ambiental interno y externo circula sin aislamiento. El regulador de volumen del head seat solo lo poseen 32 trabajadores que representan el 82% de este personal. Sin el regulador de volumen directo en el head seat es difícil manejar el volumen cuando ingresan llamadas con ruido o volumen alto. Otra de las causas de los problemas de oído, es el tiempo de exposición al trabajo. Cabe recordar que las personas que estuvieron tercerizadas trabajaron de siete a ocho horas diarias. Actualmente se trabajan siete horas laborables.
- Los problemas de vista.- Una de las causas de este trastorno que perciben los trabajadores podría ser por la inadecuada iluminación. El área de trabajo posee luz artificial durante toda la jornada laboral. Además el 87% de este personal que corresponde a 34 personas perciben no tener filtros de pantallas. Los descansos visuales de pantalla no existen. El flujo de llamadas sobre todo en el servicio 104 de información muy alto, no hay una pausa entre llamada y llamada.

Trastornos de salud por exposición a riesgos ergonómicos

- Los problemas musculoesqueléticos y fatiga física.- Representados mayormente por los problemas de columna. Estos están en tercer lugar. El 56% de estos trabajadores, que representa a 23 personas, consideran incómodo el sitio donde trabajan pues consideran los espacios insuficientes. Las sillas no les permiten una buena posición, lo que puede coadyuvar para la presencia de problemas de columna y de las manos. Los problemas de manos que están en último lugar. El 94% de los operadores del SAC, en su mesa de trabajo, no posee mouse. El mouse sí sostiene la muñeca y la protege durante el trabajo. No poseen teclados ergonómicos.
- Fatiga física.- Estos trabajadores en general, manifiestan que sienten cansancio frecuente. De acuerdo al rol del mes de octubre de 2016 se puede observar que estos trabajadores a veces deben laborar hasta seis días seguidos y se les otorga un solo día de descanso, lo que no permite que el trabajador se recupere debidamente. Además, estos trabajadores manifiestan que la ventilación y la temperatura también les perturban. La perciben como no adecuadas. Existe sistema de ventilación, pero no provoca el efecto deseado de satisfacción en el trabajo, por ende no hay control de temperatura ambiental.

Trastornos de salud por exposición a riesgos psicosociales.

- El estrés.- Los cambios psicológicos lo ha sufrido la totalidad de los trabajadores entrevistados. El estrés está presente por varias causas. A un grupo de 32 personas que representan el 82% de este personal le gustaría realizar otra actividad, pues el trabajo es monótono y repetitivo. Mas queda en claro que el 85% siente satisfacción en el trabajo. Otras 31 personas que corresponden al 79%, sienten preocupación por su salario. El 94% de las y los operadores de este grupo laboral, que corresponde a 32 personas, no tiene oportunidad de ahorrar con el salario que perciben, esto también constituye una causa de estrés. El salario es parte del progreso. Unos salarios inapropiados o diferencias

significativas entre los cargos generan descontento e insatisfacción (Hernandez, 1998). El 59% que son 23 personas en teste grupo sienten estrés por el maltrato de los clientes. El quedarse callados ante los reclamos también es considerado motivo de sanción. En el script, los trabajadores tienen la opción de evadir el maltrato, pero no hacen uso frecuente de esta opción que permite el script. Un 46 % de estos trabajadores tienen otro ingreso, que corresponde 18 trabajadores. Esto hace presumir otra actividad laboral, que puede contribuir a las enfermedades profesionales, sobre todo el estrés, pues la jornada de trabajo se torna extensa.

- Falta de información.- El 66 % de estos trabajadores que corresponde a 26 personas no conocen acerca de los riesgos laborales de la actividad operadores telefónicos. No se han brindado cursos para el manejo emocional. El 100% del personal, que corresponde a las 39 personas, tiene la predisposición de aprender sobre los riesgos inherentes a su actividad, lo que repercutiría positivamente para prevenir los riesgos laborales en esta actividad.

Certificados médicos

Un 33% que corresponde a 13 personas de este grupo ha presentado certificados médicos con el correspondiente ausentismo por enfermedad. Una vivencia del trastorno de oído, se puede constatar en una recomendación por parte del Departamento de Salud Ocupacional (SISO) a un operador telefónico. El médico de salud ocupacional, por dos ocasiones, recomienda al trabajador no hacer uso del head set durante doce semanas, pero el trabajador no ha podido hacer uso de su recomendación pues no hay área a la cual se pueda remitir el requerimiento para su atención.

De la evaluación del desempeño

Si bien la CNT EP posee el certificado de Calidad ISO 9001:2008 y fue galardonada como “Empresa Ecuatoriana del Año”, otorgado por Latin American Quality Institute, y para la década (2010 – 2020) ha establecido un conjunto de Normas y procedimientos

que son conocidos como “40 + 10 acciones = Responsabilidad Total” (Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, 2015), En el área del Contac Center, la productividad tiene un mayor peso que la calidad. Diez puntos más para la productividad de acuerdo a lo establecido por la Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional CNT EP para la evaluación del desempeño del Contac Center.

Es importante recordar aquí a Callaghan, G. y Thompson con su descripción de lo que ocurre en el sector del *Call center*, que expresa el dilema entre calidad y productividad de manera más intensa. Se puede confirmar esta teoría pues se observa en la evaluación del desempeño la prioridad por cumplir altas metas de productividad, que en el caso del Call Center están con el cumplimiento al 100% determinando entonces la exigencia de satisfacer la productividad, lo que también es causa de estrés.

Los trabajadores del SAC cumplen con la productividad y calidad exigida por la compañía. Pero para un 26% de este personal, considera que la calidad no se cumple. Este grupo de 26 personas atribuyen este hecho en su mayoría, a la falta de actualización de datos de información, y otros a las condiciones de trabajo

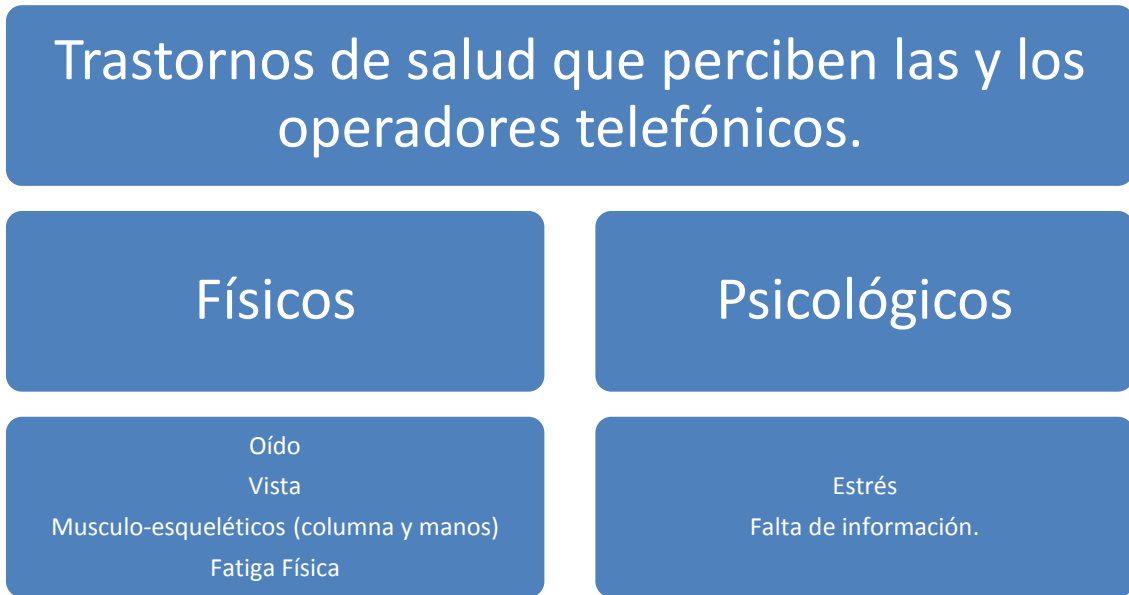
Del Marco legal

El Ecuador tiene todo un marco legal de protección para los trabajadores que los expresa y garantiza la Carta Magna, que recoge los Convenios y Recomendaciones Internacionales que hemos ratificado. El Acuerdo Ministerial 00103 (Registro Oficial No 422, 2008) el cual ratifica el horario de trabajo de 4 horas treinta minutos para este grupo de servidores, no se aplica. El Código de Trabajo vigente en el Art. 363 en la Clasificación de las Enfermedades Profesionales mantiene como enfermedad laboral los calambres de los telegrafistas, cuando la telegrafía como actividad laboral ya no existe, esta norma no se ha actualizado desde 1938. Como una causa estructural encontramos la falta de una Ley específica para este sector, que permita una eficaz y efectiva regulación de la actividad a nivel nacional.

La CNT EP por medio de SISO ha comenzado una política de prevención de salud laboral, con la aplicación del Reglamento de Seguridad y Salud Laboral lo que deja en claro el compromiso de la administración de generar los cambios que permitan prevenir los riesgos y cumplir con la Constitución y los Tratados Internacionales. Lamentablemente no existe especificidad para las y los operadores telefónicos. Los problemas de salud ya están presentes en este grupo de trabajadores, en muchos de los casos se debe curar y con la prevención se podría evitar el progreso de la enfermedad laboral. Todavía se tiende a invisibilizar los problemas de salud laboral de las y los operadores telefónicos y a aplicar las prevenciones de forma tibia pues la nueva cultura organizacional de la empresa pública todavía no se ha afianzado, se está construyendo. Los cambios son difíciles y llegarán con el tiempo y la comprensión de todos sobre las normas establecidas y su razón de ser en una búsqueda por la equidad y el bienestar general.

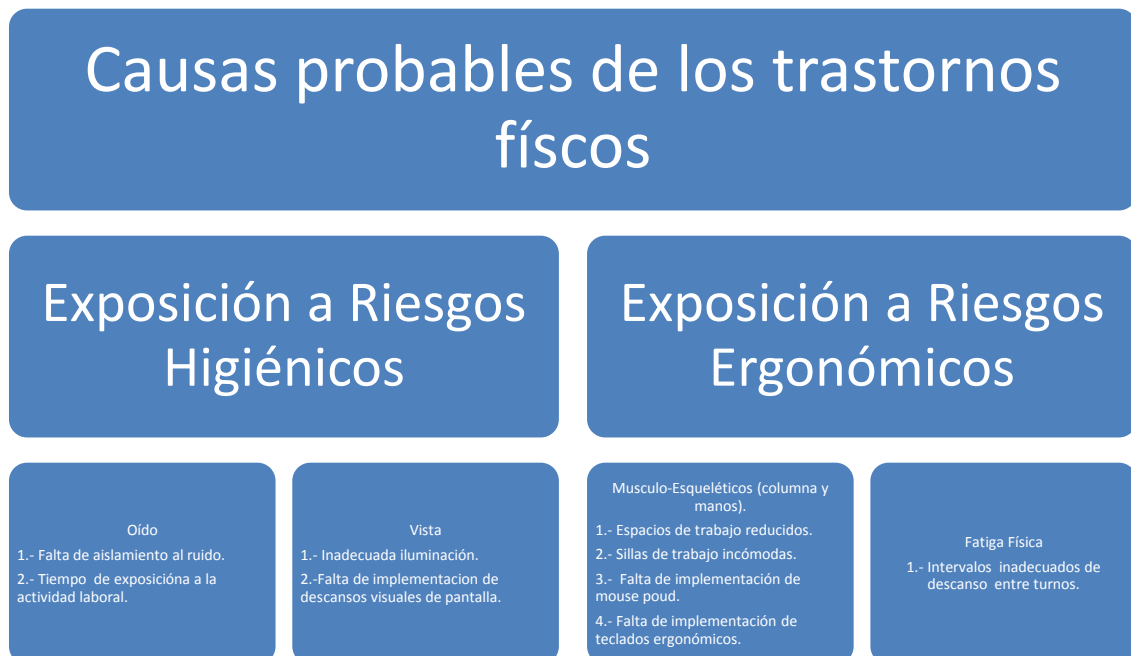
En conclusión, las y los operadores telefónicos del servicio SAC están expuestos a los riesgos higiénicos, ergonómicos y psicosociales. Así lo afirman tanto los trabajadores y lo confirma el supervisor del área. Resumiendo en el siguiente cuadro:

Gráfico 23 : Trastornos de Salud que perciben las y los operadores telefónicos



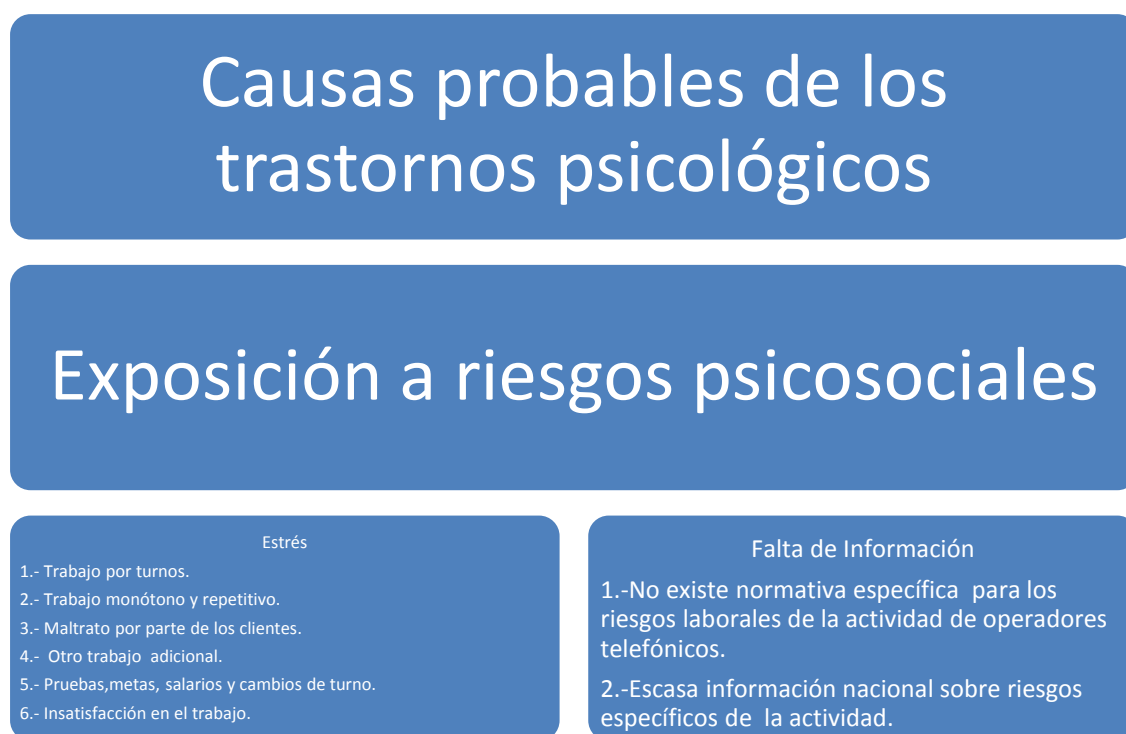
Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

Gráfico 24: Causas probables de los trastornos físicos



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

Gráfico 25: Causas probables de los trastornos psicológicos



Elaborado por: La autora (Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos)

Las condiciones de trabajo para las y los operadores telefónicos impiden su adecuada protección, se puede evidenciar en los testimonios de este personal. Los problemas de salud en general, generan gastos para el Estado. Los problemas de salud de este grupo de trabajadores, puede evitarse en el origen, con prevención. Esto mejora la calidad de vida de estos ciudadanos y la imagen de la compañía. (Carlos Ruiz Frutos; Ana M. García; Fernando G. Benavides, 2007).

iii. Recomendaciones:

Prevención de Riesgos Laborales

a. La ergonomía en el Contac Center.

“...una hipótesis simple de la ergonomía moderna podría ser: el dolor y el agotamiento causan riesgos para la salud, pérdidas en la productividad y disminución de la calidad, que son las medidas de los costes y beneficios del trabajo humano” (Wolfgang Laurig y Joachim Vedder OIT, 2001, págs. 29,2). Aplicado a nuestro caso, el beneficio del trabajo humano de las y los operadores telefónicos. Las ventajas de la aplicación de la ergonomía en estos trabajadores, se verán reflejadas en la calidad y productividad, así como en la salud y seguridad.

La aplicación de la ergonomía en el área del Contac Center conseguirá eficiencia sin desperdiciar recursos, como el tiempo y el ser humano. Si se revisan las condiciones óptimas de ambiente, clima, iluminación, disminución de ruidos, diseño de los puestos de trabajo, garantizando que el entorno sea el más adecuado para que las y los operadores telefónicos realicen su trabajo, se logrará calidad y productividad. La ergonomía trata del ser humano, su trabajo y entorno. Hay que hacer al trabajo de las y los operadores del Call center lo más humano posible en bienestar de todos, cumpliendo con las normas y evitando los inconvenientes médico –legales.

b. Beneficios

Salud y seguridad

“No cabe duda de que existen objetivos relacionados con la salud y la seguridad, pero la dificultad surge del hecho de que ninguno de estos conceptos se puede medir directamente: sus logros se valoran por su ausencia más que por su presencia” (William T. Singleton OIT, 2001, págs. 29,4) La salud de acuerdo a la OIT no es fácil de medir. Las y los operadores telefónicos evidencian lesiones en la columna por las malas posturas, lesiones auditivas, las sufren quienes están trabajando y quienes se han jubilado, se podría establecer un estudio epidemiológico que permita tener seguridad en este tipo de trabajo. Si se toman las prevenciones debidas la salud mejorará para las y los operadores telefónicos que se encuentran trabajando y para los que ingresen a futuro, fidelizando trabajadores para la compañía. No es rentable para el estado que estos

trabajadores tengan alta rotación, son costos de nuevas contrataciones y formación, además que la salud pública genera altos gastos y una calidad de vida menor.

Productividad eficacia, eficiencia y efectividad.

“...el operador humano rendirá tanto como lo permitan las circunstancias. Si la productividad aumenta, esto significa que las circunstancias son mejores.” (William T. Singleton OIT, 2001, págs. 29,5). Un operador/a telefónico sano es un trabajador más productivo, si se controlan los factores que afectan su entorno la productividad se incrementará, pues aumenta la satisfacción laboral. Esto es beneficioso para cualquier compañía.

La OIT nos dice acerca de la eficacia “... la eficacia incorpora otras variables, en particular la relación resultado-inversión. La eficacia incorpora el coste de lo que se ha hecho en relación con los logros, y en términos humanos, esto implica la consideración de los costes para el operador humano”. (William T. Singleton OIT, 2001, págs. 29,5) La mejor utilización de los recursos, el recurso humano genera un costo de salario para la compañía, pero cuando este tiene ausentismo por enfermedad, genera un costo adicional. Además, para el trabajador la disminución de su salud implica desmejora también en su salario, por los gastos que esto conlleva, y su calidad de vida se ve afectada.

La efectividad se mide en impactos generados. El impacto negativo para la salud e ingresos del trabajador se verá reflejado en la imagen de la compañía, ya que este mismo trabajador en la gran mayoría de casos, es usuario del servicio, y como tal tenderá a tener una mala imagen de la misma. No puede ser entonces un cliente fiel y mucho peor generar referidos.

La fiabilidad y calidad

“Actualmente se acepta que estos sistemas de alta tecnología, tan complejos, requieren un estudio ergonómico considerable y continuo desde el diseño hasta la valoración de cualquiera de los fallos que puedan producirse” (William T. Singleton OIT, 2001, págs.

29,5) En las telecomunicaciones se manejan sistemas complejos para la interacción con los clientes. La fiabilidad es clave pues las y los operadores telefónicos manejan estos sistemas, conocen como concatenar los productos y servicios de la compañía, de acuerdo a instalación y existencias.

La calidad viene de la mano con la fiabilidad. El operador/a telefónico debería tener la responsabilidad paralela como supervisor de su propio trabajo, y como recalca la OIT “Esto suele resultar más efectivo, pero puede significar el abandono de la política de incentivos basada simplemente en las tasas de producción. En términos ergonómicos, lo normal es tratar al operador como una persona responsable y no como un robot programado para una actividad repetitiva.” (William T. Singleton OIT, 2001, págs. 29,5)

Satisfacción en el trabajo y desarrollo personal

La OIT nos ilustra” Si se parte del principio de que el trabajador u operador humano debe ser tratado como una persona y no como un robot, se desprende que deberían valorarse sus responsabilidades, actitudes, creencias y valores.” (William T. Singleton OIT, 2001, págs. 29,5) Se pueden escuchar las sugerencias de las y los operadores telefónicos con respecto al trabajo que realizan. Ellos están en contacto diario con los clientes y pueden ayudar a mejorar procedimientos y scripts, además de ellos se pueden obtener datos que ayuden a mejorar el ambiente y los instrumentos de trabajo.

“Las personas son, inevitablemente, el factor central de cualquier esfuerzo humano, y por tanto, es inherentemente importante considerar sistemáticamente sus méritos, limitaciones, necesidades y aspiraciones. (William T. Singleton OIT, 2001, págs. 29,6) Y sobre todo tomar en cuenta la prevención para cuidar tanto de la salud del trabajador como la salud de la empresa y asegurar ingresos futuros para el estado.

Con respecto a los trabajos por turnos la Enciclopedia de la OIT nos dice:

“Es evidente que el mejor modo de solucionar un problema consiste en eliminar o mitigar sus causas. Sin embargo, como la eliminación total del trabajo por turnos es imposible, existen medidas alternativas que merecen tomarse en consideración, como la reducción de las horas de trabajo no usuales para las personas; la reducción del turno de noche; la eliminación de la parte no imprescindible del trabajo nocturno (a veces, la reorganización del trabajo permite transferir algunas actividades al turno de mañana o de tarde); la implantación de sistemas mixtos de trabajo en los que cada trabajador se libre del sistema de trabajo por turnos, como mínimo, un mes al año; la creación de nuevos equipos de trabajo por turnos, pasando, por ejemplo, de un sistema de tres turnos a otro de cuatro, o de un modelo de cuatro turnos a otro de cinco, o bien reduciendo el número de horas extraordinarias. Otra posibilidad consiste en reducir las horas de trabajo en el sistema de turnos, estableciendo una jornada semanal más corta para los trabajadores por turnos que para los trabajadores de día, además de pausas retribuidas y vacaciones más largas. Otras posibles soluciones consisten, bien en incrementar los días libres, bien en un sistema de jubilación anticipada o gradual” (Peter Knauth OIT, 2012)

Además La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) señala que el trabajo y los lugares de trabajo deben ser diseñados con criterios de eficiencia y coste además que el recurso tecnológicos y de capital son imperativos al establecer los puestos de trabajo y sistemas laborales óptimos, existiendo también instituciones de la sociedad que colaboran para que estos sistemas se mantengan. (Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, OIT, 2001).

Para evitar el conflicto de que los clientes estén bien a costa de que los trabajadores no lo estén del todo, se debe recordar que todos somos ciudadanos y es posible adoptar medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). La gestión de la calidad en la parte pública se orienta al interés general, para todos los ciudadanos, pues busca generar mayor productividad y calidad pero con sostenibilidad, sustentabilidad y solidaridad.

Por otro lado, el Ecuador ha firmado el tratado Multipartes con Europa, y esto implica entrar en la competencia a nivel mundial, en productos y servicios. Esta puede ser una

gran oportunidad de brindar los servicios de outsourcing desde el Call centers de la CNT EP. Sin embargo, si no se solucionan estos problemas, no seremos confiables. La aplicación de los estándares de Calidad permite competitividad a las compañías y las colocan en el mercado mundial con excelencia. El manejo de los riesgos laborales, representa mejora en imagen, ahorra recursos y permite ingresar con productos y/o servicios de forma confiable hacia otros mercados.

Considero que de esta forma se ayuda a priorizar el ahorro de los recursos del Estado en el tema salud. Pues en última instancia, tanto trabajadores públicos como privados para la atención de las enfermedades profesionales, mayoritariamente recurrimos a los servicios de salud que brinda el Estado. Entonces el beneficiario del cumplimiento del riesgo es el Estado, quien termina asumiendo la responsabilidad tanto de trabajadores como de empleadores. Estoy convencida de que debemos asumir con responsabilidad la parte que a cada uno le corresponde, con la intención de aminorar los riesgos, ahorrar recursos y generar el buen vivir.

En lo que respecta a las y los operadores del servicio SAC considero necesario un estudio ergonómico. Este debe versar sobre las condiciones de trabajo de este personal, las herramientas de trabajo y de protección, los espacios en los que desarrollan su actividad, entre otros, que deberá ser realizado por expertos en el tema y son quienes determinarán cuales deben ser las condiciones adecuadas de ergonomía que repercutan de forma positiva para el correcto manejo de los riesgos laborales.

Por lo pronto está al alcance, en lo que se refiere a la administración del riesgo, capacitar a los trabajadores en: 1.- Los riesgos laborales para su actividad específica de operadores telefónicos; 2.- El manejo de clientes y auto-control para mejorar las condiciones de estrés; 3.- Promover una cultura de auto-cuidado de las y los operadores telefónicos, generado una cultura de confianza y apoyo para no invisibilizar los problemas sino darles solución ; 4.-Realizar el seguimiento y control de los trabajadores que se encuentran con problemas de enfermedades profesionales y tomar las acciones legales necesarias para los casos correspondientes, cumpliendo con el buen vivir de este grupo de personas.

Se debería contar con la Ley para las y los operadores telefónicos en nuestro país, pues esta es una actividad que requiere especificidad para este tipo de actividad, pues la legislación sobre riesgos laborales tiende a ser muy general en este campo de trabajo. Se ve la necesidad de legislar para tener una normativa adecuada, que permita tomar las acciones preventivas y correctivas en riesgos laborales para las y los operadores telefónicos. Para esto es menester realizar estudios con un universo de todas las y los operadores telefónicos a nivel nacional, y sus realidades, pues el Contac Center de la CNT EP no es el único que existe. Un estudio más amplio con profesionales investigadores expertos en el tema, permitiría ver otros escenarios tanto públicos como privados y brindar soluciones en bienestar tanto para los trabajadores como para la productividad y calidad. Confío en que en este universo existen también experiencias positivas que pueden ser compartidas, y permitan legislar adecuadamente sobre la ley propuesta, con la finalidad aportar con el buen vivir de los ciudadanos que prestan sus servicios en esta actividad. Cabe recordar que el Estado por medio de sus funciones específicas, dictamina las normas laborales y de riesgos y si estas se actualizan y complementan beneficiarán al universo de las y los operadores telefónicos a nivel nacional, favoreciendo la salud laboral, la productividad, la calidad y el consecuente ahorro de los recursos del Estado.

c. Limitaciones

Esta investigación ha tenido sus limitaciones. Una de ellas es que no he encontrado algún estudio similar a nivel nacional, en el cual pueda respaldarme y comparar. El testimonio de los trabajadores con respecto a sus condiciones laborales y de salud laboral fue de trascendental importancia, y los informes médicos que estos poseen, ya que no se ha tenido acceso hacia los expedientes médicos de los trabajadores en la CNT EP, lo cual también limita el estudio.

TABLAS Y ENTREVISTAS.

i. Tablas

Tabla 1 Distribución por sexo

Distribución por sexo	Cantidad	%
Mujeres	30	69,767442
Hombres	13	30,232558
Total	43	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 2 Nivel Educativo

Nivel Educativo	Cantidad	%
Profesionales	14	35,897436
Bachilleres	25	64,102564
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 3 Personal con discapacidad

Personal con discapacidad	Cantidad	%
Si	13	33,333333
No	26	66,666667
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 4 Condiciones de Salud Pre-existentes

Condiciones Pre-existentes	Cantidad	%
SI	15	38,461538
NO	24	61,538462
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 5 Lista de condiciones de Salud Pre-existentes

Condiciones de Salud Pre-existentes	Cantidad	%
Discapacidad en mano y brazo	1	6,6666667
Acortamiento de fémur	1	6,6666667
Tiroides	2	13,3333333
Epilepsia	1	6,6666667
Poliomielitis	1	6,6666667
Hemiplejia	1	6,6666667
Paraplejia	2	13,3333333
Problemas de cadera	4	26,6666667
Discapacidad visual	2	13,3333333
Total	15	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 6 Cambios Físicos

Físicos	Cantidad	%
SI	34	87,179487
NO	5	12,820513
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 7 Problemas de oído

Problemas de oído	Cantidad	%
Si	21	53,846154
No	18	46,153846
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 8 Problemas de vista

Problemas de vista	Cantidad	%
Si	13	33,333333
No	26	66,666667
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 9 Problemas de Columna

Problemas de columna	Cantidad	%
Si	9	23,076923
No	30	76,923077
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 10 Problemas de Manos

Problemas de manos	Cantidad	%
Si	5	12,820513
No	34	87,179487
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 11 Personal con discapacidad con problemas de salud laboral

Personal con discapacidad con problemas de salud laboral	Cantidad	%
Si	10	76,923077
No	3	23,076923
Total	13	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 12 Cambios psicológicos

Psicológicos	Cantidad	%
SI	39	100
NO	0	0
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 13 Estrés laboral

Estrés laboral	Cantidad	%
Si	38	97,435897
No	1	2,5641026
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 14 Certificados Médicos

Presenta por enfermedad laboral	Cantidad	%
Si	13	33,333333
No	26	66,666667
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 15 Aislamiento del ruido

Paneles Anti-ruido	Cantidad	%
no	39	100
si	0	0
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 16 Regulador de volumen

Regulador de volumen	Cantidad	%
Si	32	82,051282
No	7	17,948718
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 17 Tipo de luz

Tipo de luz	Cantidad	%
Artificial	39	100
Natural	0	0
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 18 Descansos visuales de pantalla

Descansos visuales de pantalla	Cantidad	%
No	39	100
si	0	0
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 19 Ventilación y Temperatura

Ventilación y Temperatura Adecuados	Cantidad	%
No	39	100
si	0	0
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 20 Filtros para la luz computador

Filtros para la luz computador	Cantidad	%
No	34	87,179487
si	5	12,820513
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 21 Espacios Físicos

Espacios Físicos	Cantidad	%
Cómodos	16	41,025641
Insuficientes	23	58,974359
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 22 Mouse poud

Mouse poud	Cantidad	%
Si	2	5,1282051
No	37	94,871795
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 23 Personal que gustaría de realizar otra actividad

Le gustaría hacer otra actividad	Cantidad	%
Si	32	82,051282
No	7	17,948718
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 24 Preocupación por el salario

Causa preocupación el salario	Cantidad	%
Si	31	79,487179
No	8	20,512821
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 25 Salario

Oportunidad de ahorro	Cantidad	%
Si	2	5,1282051
No	37	94,871795
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 26 Estrés por maltrato por parte de clientes

Maltrato por parte de clientes	Cantidad	%
Si	23	58,974359
No	16	41,025641
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 27 Otros ingresos

Otros ingresos	Cantidad	%
Si	18	46,153846
No	21	53,846154
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 28 Causas de Estrés

Estrés por pruebas, metas, salarios y cambios de turnos	Cantidad	%
Si	16	41,025641
No	23	58,974359
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 29 Satisfacción con el trabajo

Le gusta	Cantidad	%
Si	33	84,615385
No	6	15,384615
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 30 Horas de trabajo

Horas de trabajo	Cantidad	%
Laboraron hasta 8 horas	14	35,897436
Laboraron hasta 7 horas	25	64,102564
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 31 Conocimiento acerca de riesgos laborales de las y los operadores telefónicos

Conoce	Cantidad	%
Si	26	66,666667
No	13	33,333333
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 32 Predisposición de las y los operadores telefónicos para conocer de los riesgos laborales

Le gustaría	Cantidad	%
Si	39	100
No	0	0
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 33 Atribución

Atribución de los problemas de salud	Cantidad	%
Laboral	36	92,307692
Otros	3	7,6923077
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 34 Cumplimiento Productividad

Cumple	Cantidad	%
Si	39	100
No	0	0
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

Tabla 35 Cumplimiento Calidad

Cumple	Cantidad	%
Si	29	74,358974
No	10	25,641026
Total	39	100

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por las y los operadores telefónicos.

ii. Entrevistas

d. Entrevista Supervisora

Miércoles. 12 de Octubre de 2016, 13h.

De la entrevista a la supervisora del área se obtuvo la siguiente información a las preguntas:

Años de servicio:

1. ¿Cuántos años trabaja en la compañía? 23 años
2. ¿Cuál es su profesión? Administración de empresas

Jornada laboral

1. ¿Cuántas horas trabajan las y los operadores telefónicos? Trabajaban 6 horas actualmente 7 horas y son seis efectivas.
2. ¿Conoce usted si las y los operadores telefónicos han contado con otro horario de trabajo? Si

Salud laboral

3. ¿Conoce usted si las y los operadores telefónicos a su cargo han sufrido alguna enfermedad o condición especial pre-existente? Tienen problemas del túnel meta carpiano y de oído, pero desconozco si tenían alguna enfermedad pre-existente. EL 60% de personal a mi cargo tiene discapacidad y sus problemas están asociados a la discapacidad como la columna por ejemplo.
4. ¿Ha notado algún cambio en la condición física, psicológica o social en las y los operadores telefónicos a su cargo en el ejercicio de esta actividad? Si con el pasar de los años presentan problemas de oído y de las manos.
5. ¿A qué le atribuye? Creería que es por la cantidad de años que van ejerciendo la misma actividad
6. ¿Han presentado las y los operadores telefónicos certificados médicos por estos problemas? Si inclusive de riesgos del trabajo por estos temas.

7. ¿Con qué frecuencia presentan los certificados médicos las y los operadores telefónicos? Son aleatorios y de diferentes asesores, si tiene uno recurrente pero de acuerdo a informes de SISO y de Riegos no es una enfermedad profesional.
8. ¿Cómo considera usted que esto ha afectado la productividad y calidad del área? Se nota la ausencia del asesor, cada asesor aporta con productividad, se recarga la carga operativa al personal que está laborando.
9. ¿Considera usted que la productividad y calidad del personal podría ser mejor si no existieran estos problemas? Si, la gente se sentiría mucho más motivada y más contenta, vendría a trabajar no habría ausentismo.

Trabajo del área

10. ¿En qué consiste el trabajo de su personal? Son asesores de Contac Center por lo que reciben llamadas, la atención es telefónica y la herramienta que utilizan es una diadema que la utilizan las 6 horas de trabajo.
11. ¿El personal a su cargo usa head set y está sentado frente al computador durante toda su jornada laboral? Toda la jornada.
12. ¿Los tiempos de entrada, salida y descansos deben cumplirse estrictamente? Tienen que cumplirse. El descanso corto es a disponibilidad del asesor y el largo en la programación en la malla de trabajo. El descanso corto son los 15 minutos para baño, agua o cualquier otra actividad. Los otros 45 son para su descanso.
13. ¿El personal a su cargo debe cumplir con un script? Sí, siempre en las áreas de servicio se utilizan los scripts.
14. ¿Las y los operadores telefónicos son monitoreados? Son monitoreados permanentemente por el área de calidad.
15. ¿Cuál es el objetivo del monitoreo? De acuerdo al nombre mejorar la calidad del servicio. Se mejora la calidad pero también hay malestar en los asesores, se siente con control.
16. ¿Los operadores telefónicos conocen cuando se les va a realizar el monitoreo? No es aleatorio, no se les informa ni la fecha, ni la hora ni el día.
17. ¿Cada cuánto tiempo las y los operadores telefónicos deben rendir pruebas calificadas? Una o dos veces al mes.
18. ¿Cuál es el promedio de sanciones y llamados de atención que recibe su personal al mes? No es muy alto en el área, se aplica cuando hay incumplimiento al

reglamento, lo más frecuente algunas faltas injustificadas o incumplimiento den el tema de calidad como por ejemplo un maltrato al cliente.

19. ¿Cuál es el motivo por el que más se ejecutan llamados de atención y sanciones?
Por la atención al cliente.

Condiciones Materiales y ambientales

1. ¿Considera cómodo el sitio donde trabajan las y los operadores telefónicos? Se ha realizado el mantenimiento de las sillas
2. ¿Cuentan con mouse poud en cada estación de trabajo? No al cien por ciento, el 10% como máximo.
3. ¿Cuentan con el regulador de volumen en su head phone? No al cien por ciento tampoco.
4. ¿Las computadoras cuentan con filtros para la luz? Si son máquinas nuevas que tiene es protección para el asesor, no son pantallas adicionales.
5. ¿El área de trabajo cuenta con paneles anti-ruido? No absolutamente no.
6. ¿Tienen los operadores descansos visuales de pantalla? No, cuando no hay llamadas, pero se hacen pausas activas en el transcurso de la jornada, y estas duran 10 minutos aproximadamente.
7. ¿La luz que reciben es artificial? Completamente.

Remuneraciones

1. ¿Usted considera que el salario que perciben las y los operadores telefónicos es adecuado? El personal tiene inconformidad.
2. ¿Su personal suele quejarse por su salario? Si frecuentemente.
3. ¿Cómo afecta el malestar respecto a remuneraciones en su área de trabajo? Solicitan a las autoridades pero no hay respuesta, y los compañeros se apoyan y creo que si se prestan dinero para venir a trabajar.

Cumplimiento de metas

1. ¿Su personal cumple con las metas determinadas en el área de trabajo? Realmente si, se realiza un dimensionamiento mensual y lo estamos alcanzando.
2. ¿Considera que estas metas permiten generar excelencia en la calidad de servicio para clientes? No podríamos hablar de excelencia, pero para los

entes reguladores sí. El ente regulador es el Arcotel, quienes exigen una atención del 100% de las llamadas que ingresan en un tiempo x de segundos. La imposición del tiempo de atención lo realiza el Arcotel.

Capacitación

1. ¿Conoces cuáles son los riesgos laborales para la actividad de operador telefónico? El problema de oído, lo más frecuente. Desconozco los factores, y creo que el tema es el ergonómico, la medición de las estaciones de trabajo, la luz y la buena posición para evitar el problema del túnel metacarpiano.
2. ¿Le gustaría conocer cuáles son estos riesgos y como minimizarlos? Claro que si para poder aplicarlos en el área de ser posible.
3. ¿Cómo cree que esto incidiría en el trabajo del personal a su cargo? Para no incurrir en las faltas de la mano de SISO, aunque no se nos ha hecho llegar absolutamente nada con respecto a la especificidad de las y los operadores telefónicos.

Oportunidad laboral

4. ¿Cuántas personas tiene usted a su cargo? Alrededor de 50 personas
5. ¿Cuenta usted en el área a su cargo con personas con capacidades especiales? Un 50% o 60%.
6. ¿Cuántas personas del personal a su cargo tienen título profesional? Alrededor de un 10%
7. ¿Qué posibilidades de crecimiento considera usted tiene el personal con título profesional frente a quienes no tienen título profesional en un Call center? Si sean dado casos del Contac Center si han salido y han logrado hacer carrera otros no a pesar de estar muchos años en la institución. Últimamente no, pero los que han salido se han preocupado de estudiar y prepararse. Las personas discapacitadas han salido pero para otras compañías.

e. Entrevista Analista de Calidad Contac Center.

Jueves 20 de Octubre de 2016, 17:05h

De la entrevista telefónica a un especialista de calidad en el Contac Center se obtuvo:

1. ¿Cuántos años trabaja en la compañía? 7 años.
2. ¿Cuál es su profesión? Ingeniero Comercial con experiencia en control de calidad.

Calidad

1. ¿Qué es la calidad para el Contac center? Es la mínima tranquilidad del cliente por el servicio o producto que adquiere lo que permite luego que el cliente sea fiel a la CNT EP.
2. ¿Cómo aplica la CNT EP la calidad en la gestión pública en el Call center? Arcotel es quien realiza el control de la calidad. Este ente regulador determina metas e indicadores para los tiempos de atención a los clientes. Los clientes se quejan en el Arcotel del servicio, Arcotel presiona a la empresa y la misma ejerce presionen los trabajadores para el cumplimiento. Esto ha generado alta rotación.
3. ¿Considera usted que la mejora en la calidad en la gestión pública mejora la productividad en el Call center? Es difícil la mejora en la calidad, empezando por que hay perfiles que no coinciden
4. ¿Considera usted que esta mejora incide en la satisfacción de los clientes y los trabajadores del Contac center?
5. No hay completa gestión para la calidad. El área a nivel técnico esta tercerizada y no se puede gestionar y controlar el servicio que brindan.
6. ¿Qué es lo más importante para el Contac center la calidad o la productividad?
7. La productividad, es por el Arcotel que exige niveles de atención y económicos.
8. ¿Cuál norma de excelencia tiene a su haber el Contac center? La ISO 9000-2008 y está ratificada. Se está trabajando para obtener la norma COPC de Desempeño de Contac Center.

9. ¿Cree usted que se puede hablar de calidad en cualquier empresa o institución si sus trabajadores se desenvuelven en ambientes inadecuados para el desarrollo de sus actividades? No jamás, no se enciende la calidad.
10. ¿Cuál sería para usted la importancia de incluir la norma de calidad OHS 1800 en la CNT EP? Considero que para un Contac Center no se justifica realmente.

Anexos

Anexo Uno

El Registro Oficial del 14 al 17 de noviembre de 1938

REGISTRO OFICIAL

ADMINISTRACION DEL SR. DR. MANUEL MARIA BORRERO
Presidente Constitucional Interino de la República del Ecuador

AÑO I — QUITO, 14 al 17 de NOVIEMBRE DE 1938 — NUMEROS 78 al 81

Director:
GABRIEL ANDRADE SANCHEZ
 Teléfono 11-52

Art. 7º.—En caso de duda en cuanto al alcance de las disposiciones de este Código, los jueces las aplicarán en el sentido más favorable para los trabajadores.

VALOR DE ESTE NUMERO \$ 1,00

Sumario
CODIGO DEL TRABAJO

TITULO I
DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO
CAPITULO I
DE SU NATURALEZA Y ESPECIES
 § 1

MINISTERIO DE PREVISION SOCIAL
 Nº 210
GENERAL G. ALBERTO ENRIQUEZ
 Jefe Supremo de la República,

Art. 8º.—Contrato individual de trabajo es el convenio, en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a ejecutar una obra o a prestar un servicio, bajo su dependencia, por una retribución fijada por el convenio, la Ley o la costumbre.

Art. 9º.—La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.—La persona o entidad —de cualquier clase que fuere— por cuenta u orden de la cual se ejecuta la


Anexo Dos

El Registro Oficial del 14 al 17 de noviembre de 1938

- a). —CARBON: curtidores, cardadores de lana, pastores y peleteros, manipuladores de crin, cerda y cuernos.
- b). —MUERMO: cuidadores de ganados caballares.
- c). —ANQUILOSTOMIASIS: mineros, ladrilleros, alfareros, terreros, jardineros y areneros.
- d). —ACTINOMICOSIS: panaderos, molineros de trigo, cebada, avena, centeno; campesinos.
- e). —LEISHMANIOSIS: leñadores de las regiones tropicales.
- f). —SIFILIS: sopladores de vidrio (accidente primitivo: chancro bucal), médicos, enfermeras, mozos de anfiteatro (en las manos).
- g). —ANTRACOSIS: carboneros, fogoneros de carbón mineral.
- h). —TETANOS: caballerizos, carniceros y cuidadores de ganado.
- i). —SILICOSIS: mineros (de las minas minerales y metálicas), canteros, caleros, obreros de las fábricas de cemento, afiladores y albañiles, areneros, trabajadores de fábricas de porcelana.
- j). —TUBERCULOSIS: médicos, enfermeras, mozos de anfiteatro, cancheros y mineros, cuando ha habido una silicosis anterior.
- k). —SIDEROSIS: trabajadores del hierro.
- l). —TABACOSIS: trabajadores en la industria del tabaco.
- ll). —OTRAS CONIOSIS: carpinteros, obreros de la industria de algodón, lana, yute, seda, pelo y plumas, limpiadores al soplete, pintores y aseadores que utilizan el aire a presión.
- m). —DERMATOSIS: cosecheros de caña, vainilleros, hiladores de lino, jardineros.
- n). —DERMITIS CAUSADAS POR AGENTES FISICOS:
 CALOR: herreros, fundidores, obreros de vidrio.
 FRIO: obreros que trabajan en cámaras frías.
 Radiaciones solares: trabajos al aire libre.
 Radiaciones eléctricas: rayos X.
 Radiaciones minerales: radio.
- o). —OTRAS DERMITIS: manipuladores de pinturas de colorantes vegetales a base de sales metálicas y de anilinas; cocineras, lavaplatos, lavanderas, etc.
- c). —ESCLEROSIS DEL OIDO MEDIO: limadores de cobre, trituradores de minerales.
- III. —OTRAS AFECCIONES:
- a). —HIGROMA DE LA RODILLA: trabajadores que trabajan habitualmente hincados;
- b). —CALAMBRES PROFESIONALES: escribientes, pianistas, violinistas y telegrafistas.
- c). —DEFORMACIONES PROFESIONALES: zapateros, carpinteros, albañiles.
- d). —AMONIACO: leñeros, mineros, fabricantes de hielo y estampadores.
- e). —ACIDO FLOURIHIDRICO: grabadores.
- f). —VAPORES CLOROSOS: preparación del cloruro de calcio, trabajadores en el blanqueo, preparación de ácido clorhídrico, del cloruro, de la sosa.
- g). —ANHIDRIDO SULFUROSO: fabricantes de ácido sulfúrico, tintoreros, papeleros de colores y estampadores.
- h). —OXIDO DE CARBONO: caldereros, fundidores de minerales y mineros.
- i). —ACIDO CARBONICO: los mismos obreros que para el ácido de carbono, y, además, pastores y leñeros.
- j). —ARSENICO: "arsenismo": obreros de las plantas de arsénico, de las fundiciones de metales, tintoreros y demás manipuladores del arsénico.
- k). —PLOMO: saturnismo: pintores que usan el albayalde, impresores y manipuladores del plomo y sus derivados.
- l). —MERCURIO: hidrargirismo: mineros de las minas de mercurio y demás manipuladores del mismo metal.
- ll). —HIDROGENO SULFURADO: mineros, albañiles, obreros que limpian los hornos y las tuberías industriales, las retortas y los gasómetros, vinateros.
- m). —VAPORES NITROSOS: estampadores.
- n). —SULFURO DE CARBONO: vulcanizadores de caucho, extracción de grasas y aceites.
- o). —ACIDO CIANHIDRICO: mineros, fundidores de

Anexo Tres

Registro Oficial Suplemento No. 535 del viernes 15 de mayo de 2002.



REGISTRO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Dr. Gustavo Noboa Bejarano
Presidente Constitucional de la República

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Año III - Quito, Viernes 15 de Marzo del 2002 - N° 535

DR. JORGE A. MOREJON MARTINEZ

DIRECTOR

Teléfono: Dirección: 2282-564 — Suvepágina: móvil: US\$ 120
 Distribución (Almacén): 2570-259 — Impreso en la Editora Nacional
 Sucursal Guayaquil: Dirección calle Chile N° 303 y Lope de Vega — Telef. 2527-187
 2.000 ejemplares — 450 páginas — Valor US\$ 3.50

SUPLEMENTO

MINISTERIO DE TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS

Fijanse las remuneraciones sectoriales unificadas o mínimas legales para los trabajadores que laboran protegidos por el Código del Trabajo en las diferentes ramas de trabajo o actividades económicas.

a) Para las empresas privadas, cuyos trabajadores estén amparados por el Código del Trabajo y que cumplan funciones de Supervisión en telefonía internacional, el empleador podrá considerar la incorporación de dicho puesto en sus propias escalas salariales.

b) Para las profesiones de telecomunicaciones que se encuentran amparadas por leyes de Ecuador, se aplicarán a los salarios fijados en las mismas, siempre y cuando lo sean inferiores al sueldo establecido en el Art. 1° de este Acuerdo.

c) Para la jornada ordinaria de trabajo de los Profesionales Operativos y Supervisores de cuando tales personas realicen las funciones correspondientes a estos puestos de trabajo que comprendido entre las 10:00 y las 18:00. El trabajo realizado en jornadas nocturnas, sábado, domingo, feriados y demás días de descanso (obligato), será pagado con el 100% de recargo.

Para la jornada ordinaria de trabajo de los Profesionales Operativos en el área de telefonía, cuyas funciones estén destinadas al trabajo permanente y exclusivo en comunicaciones, diligencia, control de calidad y terminales, en sus horas de trabajo, incluido el meso respectivo.

En las estaciones o empresas donde existan otros puestos de trabajo vinculados con el área de telecomunicaciones que se especifican en los numerales anteriores, se establecerán los salarios considerando la jerarquía establecida en este artículo.

d) Los puestos de trabajo anteriormente establecidos con un horario inferior al determinado en todo el literal c), deberá mantenerse sin modificaciones alguna.

Art. 2.- Para las ocupaciones o puestos de trabajo de este sector que no constan en la estructura ocupacional antes transcrita, en ningún caso las remuneraciones podrán ser inferiores al menor valor mensual establecido en la misma.

Art. 3.- Las remuneraciones unificadas superiores a las sectoriales que estén percibiendo los trabajadores, no podrán ser disminuidas por ningún concepto.

Art. 4.- Los trabajadores en general, de la pequeña industria y agrícolas, independientemente de las remuneraciones unificadas que se encuentren percibiendo (mínimas legales o sectoriales y superiores a estas), tendrán derecho a percibir por concepto de remanente de los componentes salariales en proceso de incorporación, la cantidad de U.S. \$ 24,00. Por su parte, los trabajadores de la maquila por el mismo concepto, recibirán la suma de U.S. \$16,30 mensuales.

La suma de la remuneración mínima legal o sectorial unificada más el indicado remanente no incorporado todavía a las remuneraciones, conforman el ingreso mínimo mensual, tal como consta en la siguiente tabla:

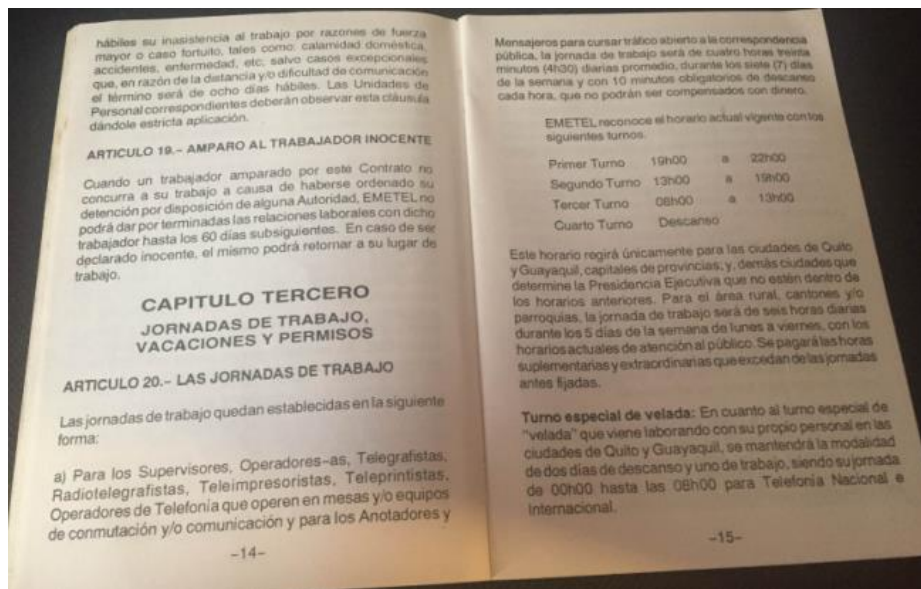
Anexo Cuatro

Registro Oficial No 526 del 15 de Febrero Ratificación Convenio 121 y 130 OIT.

AÑO III — QUITO, MIÉRCOLES 15 DE FEBRERO DE 1978 — NÚMERO 525	
Director: VICENTE ANDA MANOSALVAS	MINISTERIO DE INDUSTRIAS: 17 /Reglamento a la Ley de Control de Precios y Calidad
Teléfonos: Dirección 212-564 Distribución (Almacén) 212-765	RESOLUCION:
Impreso en Editora Nacional	DIRECCION REGIONAL DEL MICEI EN EL LITORAL:
Tiraje: 6.500 ejemplares.— Valor \$ 2,00 Edición: 8 páginas	0162 Autorízase inversión nacional en la Compañía Bog y Che C. Ltda.
Subscripción anual \$ 300,00	ORDENANZA MUNICIPAL:
Detos.	Ordenanza de tasas por servicios técnicos administrativos del I. Municipio de Zamora
SUMARIO:	Nº 2211
DECRETOS:	EL CONSEJO SUPREMO DE GOBIERNO,
2211 Ley de la Cámara Ecuatoriana del Libro 1	Considerando:
2212 Ratifícase el Convenio Relativo a los Trabajadores Migrantes (Convenio Nº 97) 3	Que, es de reconocimiento universal la importancia que tiene la producción, distribución y circulación de libros, revistas e impresos, como medio indispensable para promover el desarrollo educativo, cultural y tecnológico del país;
2213 Ratifícase el Convenio Relativo a las Prestaciones en caso de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Convenio Nº 121) 3	Que, es necesario promover y normalizar por los medios adecuados la edición, distribución y comercialización de libros, revistas e impresos en general;
2214 Ratifícase el Convenio Relativo a la Asistencia Médica y a las Prestaciones Monetarias de Enfermedad (Convenio Nº 130) 4	Que, es deber y función del Estado alentar la creación y funcionamiento de instituciones que tienden al cumplimiento de los fines antes señalados; y,
ACUERDOS:	En uso de las atribuciones de que se halla investido,
0043 Apruébese el Estatuto de la Cooperativa "La Dolcía" 4	Decreta:
0044 Confirmase la Junta Directiva del Centro de Rehabilitación de Manabí (C.R.M.) 5	Empléese la siguiente
MINISTERIO DE FINANZAS:	

Anexo Cinco

Contrato Colectivo Celebrado entre EMETEL y CONAUTEL. Horas laborables operadores/as telefónicos.



Anexo Seis:

Registro Oficial No 261 del jueves 19 de Febrero de 1998 Ley de ejercicio profesional de las enfermeras y enfermeros del Ecuador.

<p>lineamientos y normas del Ministerio de Salud Pública y de la Federación de Enfermeras y Enfermeros.</p> <p>Art. 7.- Son competencias y deberes de las enfermeras y enfermeros:</p> <ol style="list-style-type: none">Ejercer funciones asistenciales, administrativas, de investigación y docencia en las áreas de especialización y aquellas conexas a su campo profesional;Participar en la formulación e implementación de las políticas de salud y enfermería;Dirigir los departamentos y servicios de enfermería a nivel nacional, regional, provincial y local;Dirigir las facultades y escuelas de enfermería y ejercer la docencia en las mismas, conforme a la ley y el respectivo reglamento, a fin de formar los recursos humanos necesarios;Dar atención dentro de su competencia profesional a toda la población sin discrimen alguno;Realizar o participar en investigaciones que propendan al desarrollo profesional o que coadyuven en la solución de problemas prioritarios de salud; y,Dar educación para la salud al paciente, la familia y la comunidad.	<p>amparados por la presente Ley, las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">Ejercer su profesión aplicando los principios éticos, morales y de respeto a los derechos humanos del paciente;Brindar cuidado directo de enfermería a los pacientes y usuarios, garantizando una atención personalizada y de calidad;Cumplir puntualmente las jornadas de trabajo establecidas de la siguiente manera: Seis horas de trabajo diurno, doce horas de trabajo nocturno cada dos noches y dos días de descanso semanal;Dar estricto cumplimiento a las prescripciones y tratamientos indicados por el médico;Las enfermeras y enfermeros están obligados a prestar sus servicios de manera extraordinaria en casos de catástrofes, emergencias, guerras y otras situaciones de gravedad que afecten al país; y,Las demás que les asigne esta Ley y su Reglamento.
<p>CAPITULO TERCERO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES</p> <p>Art. 8.- En las instituciones de la salud pública o privadas no se podrá contratar personal de enfermería que no posea los respectivos títulos profesionales para el desempeño de las funciones detalladas en el artículo 7 de esta Ley.</p> <p>Art. 9.- En el sector público de la salud para llenar los cargos en los cuales se desempeñan funciones relacionadas con los profesionales en enfermería se los hará mediante concursos públicos de títulos y conocimientos y oposición.</p>	<p>CAPITULO CUARTO REMUNERACIONES</p> <p>Art. 14.- En todos los organismos del Estado y las entidades de Derecho Público o de Derecho Privado con finalidad social o pública el sueldo de las enfermeras y enfermeros se regulará por la respectiva Ley de Escalafón y Sueldos.</p> <p>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</p> <p>PRIMERA: Derégase la Ley de la Federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros, publicada en el Registro Oficial N° 654 de 4 de enero de 1984.</p> <p>SEGUNDA: En todos los organismos del Estado y las entidades de Derecho Público o de Derecho Privado con finalidad social e pública, el sueldo de las enfermeras o enfermeros se</p>

Anexo Siete

Registro Oficial No 876 de 17 de julio de 1979



Bibliografía

(s.f.).

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo . (2000). <http://www.insht.es>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2016). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://www.ilo.org>: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/history/lang-es/index.htm>

Wolfgang Laurig y Joachim Vedder OIT. (01 de Enero de 2001). <http://www.insht.es/InshtWe>. Recuperado el 24 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWe>: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>

279-320, H.-C. 2. (2011). “El Buen Vivir ecuatoriano en el contexto de la Economía Política del Desarrollo”. *Revista de Economía Mundial* , 279-320.

Academia Nacional de Historia. (2014). Historia de las Telecomunicaciones en el Ecuador. En J. N. Javier Gomezjurado Zevallos, *Historia de las Telecomunicaciones en el Ecuador* (págs. 65-69). Quito: PPL.

Acto Administrativo, 33537-AA-FA-1 (Fiscalia General del Estado 24 de 3 de 2017).

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo . (2006). <https://osha.europa.e>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <https://osha.europa.e>: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/209>

Aignerren, M. .. (2009). “*Técnica de recolección de información mediante grupos focales*”. Universidad de Antioquia.: Centro de Estudios de Opinión. .

Allan Bell OMS. (1969). <http://apps.who.int/iris/bitstrea>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://apps.who.int/iris/bitstrea>: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/41478/1/WHO_PHP_30_\(part1\)_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/41478/1/WHO_PHP_30_(part1)_spa.pdf)

Arredondo, E. M. (2 de Noviembre de 2012). <http://www.dgsc.go.c>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://www.dgsc.go.c>: <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cladxvii/amaroen.pdf>

Asamblea Constituyente del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). <http://www.oas.org>. Recuperado el 3 de Septiembre de 2016, de <http://www.oas.org>: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Asamblea Nacional . (24 de Julio de 2009). <http://www.asambleanacional.gov.ec>. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <http://www.asambleanacional.gov.ec>: <http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/Ley-Organica-de-Empresas-Publicas.pdf>

Asamblea Nacional . (26 de Marzo de 1929). <http://www.cancilleria.gob.ec>. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.cancilleria.gob.ec>: http://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion_1928.pdf

Banco Mundial. (1 de enero de 2004). <http://documents.worldbank.org/>. Recuperado el 3 de Septiembre de 2016, de <http://documents.worldbank.org/>: <http://documents.worldbank.org/curated/pt/517201468339090570/pdf/288290SPANISH018168215611201PUBLIC1.pdf>

Banco Mundial. (6 de Octubre de 2013). <http://www.bancomundial.org/>. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de <http://www.bancomundial.org/>:

<http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/10/06/Managing-risk-for-development-From-crisis-fighting-to-systematic-risk-management>

Banco Mundial. (2016). <http://www.bancomundial.org/>. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de <http://www.bancomundial.org/>: <http://www.worldbank.org/en/about/archives/history>

Bericat, E. (1998). *"La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social"*. Barcelona: Ariel.

Bodgan., S. y. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, Buenos Aires, México: Paidós.

Borja, R. (2010). *Sociedad, Cultura y Derecho*. Quito: Ariel.

Carlos Ruiz Frutos; Ana M. García; Fernando G. Benavides. (2007). Salud Laboral Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. En C. R. Frutos, A. M. García, J. Delclós, & F. G. Benavides, *Salud Laboral Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (págs. 3-4). Barcelona: Masson S.A.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD. (2016). <http://old.clad.org>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://old.clad.org>: <http://old.clad.org/portal>

CNT EP . (Agosto de 2016). <http://corporativo.cnt.gob.ec>. Recuperado el 3 de diciembre de 2016, de <http://corporativo.cnt.gob.ec>: http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2015/09/c_remuneracion_mensual_por_puesto.pdf

CNT EP. (2011). *Reglamento de Gestión del Talento Humano*. Quito.

Comunidad Andina. (Octubre de 2015). <http://guiaosc.org>. Obtenido de <http://guiaosc.org>: <http://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/08/Decision584CAN.pdf>

Comunidad Andina. (2010). <http://www.comunidadandina.or>. Recuperado el 6 de Octubre de 2016, de <http://www.comunidadandina.or>: <http://www.comunidadandina.org/Seccion.aspx?id=72&tipo=TE&title=telecomunicaciones>

Comunidad Andina. (23 de Septiembre de 2005). <http://www.comunidadandina.org>. Recuperado el 6 de Octubre de 2016, de <http://www.comunidadandina.org>: <http://www.comunidadandina.org/Documentos.aspx?GruDoc=08>

Consejo Interamericano de Seguridad. (1981). *Manual Para Controlar los Accidentes Ocupacionales*. Englewood N.J.

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (7 de Mayo de 2015). <http://corporativo.cnt.gob.ec>. Recuperado el 15 de Septiembre de 2016, de <http://corporativo.cnt.gob.ec>: <http://corporativo.cnt.gob.ec/cnt-ep-recibe-el-premio-a-la-mejor-empresa-ecuatoriana-del-ano-por-latin-american-quality-institute-2/>

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (2016). <http://corporativo.cnt.gob.ec>. Recuperado el 15 de Agosto de 2016, de <http://corporativo.cnt.gob.ec>: http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/b2_distributivo_de_personal.pdf

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (2014). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Quito: Digital Center.

CSI, C. (Agosto de 2013). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.ilo.org>: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_227991.pdf

Cuadernos del TEL. Buenos Aires. (2001). <http://www.tel.org.a>. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de <http://www.tel.org.a>: <http://www.tel.org.ar/lectura/laotracaral.html#2>

Diario La Hora. (2003 de Septiembre de 2003). <http://lahora.com.ec>. Recuperado el 15 de Septiembre de 2016, de <http://lahora.com.ec>: http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1000189822/-1/ECONOM%C3%8DA_AL_D%C3%8DA.html

E.Mendioca, G. (2003). *"Sobre tesis y tesisistas. Lecciones de enseñanza aprendizaje"*. Buenos Aires: Espacio.

El Telégrafo. (8 de Enero de 2017). <http://www.eltelegrafo.com.ec>. Recuperado el 6 de Enero de 2017, de <http://www.eltelegrafo.com.ec>: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/51/en-promedio-mundial-las-mujeres-trabajan-39-dias-mas-al-ano-que-los-hombres>

El Universo . (2013). <http://www.eluniverso.com>. Recuperado el 2015 de Septiembre de 17 , de <http://www.eluniverso.com>: <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/05/17/nota/932621/subir-anos-trabajo-jubilacio>

El Universo . (17 de Mayo de 2013). <http://www.eluniverso.com/noticias>. Recuperado el septiembre de 2015, de <http://www.eluniverso.com/noticias>: <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/05/17/nota/932621/subir-anos-trabajo-jubilacion-tema-que-analiza-nuevo-director-iess>

Fayol, H. (22 de Mayo de 1967). <http://bibliotecagratis.blogspot.com>. Recuperado el 2017 de 01 de 01, de <http://bibliotecagratis.blogspot.com>: <http://bibliotecagratis.blogspot.com/2014/04/henry-fayol-administracion-industrial-y.html>

Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional CNT EP. (2016). *Evaluaciòn del Desempeño*. Quito.

H. Congreso Nacional . (20 de Abril de 2015). <http://www.justicia.gob.ec>. Recuperado el 21 de Septiembre de 2016, de <http://www.justicia.gob.ec>: <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>

H.Congreso Nacional . (26 de Septiembre de 2012). <http://www.trabajo.gob.ec>. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec>: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Hernandez, D. F. (1998). <https://books.google.com.ec>. Recuperado el 3 de Septiembre de 2016, de <https://books.google.com.ec>: https://books.google.com.ec/books?id=pkUPdnMQLisC&pg=PA149&hl=es&source=gb_s_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

<http://portal.ugt.org>. (julio de 2007). Recuperado el 22 de Septiembre de 2016, de <http://portal.ugt.org>: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_sectorial_Teleoperadores.pdf

<http://www.ekosnegocios.com>. (27 de Enero de 2014). Recuperado el 15 de Septiembre de 2016, de <http://www.ekosnegocios.com>: <http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idart=2840&c=1>

IESS. (21 de Noviembre de 2011). <https://www.iess.gob.e>. Obtenido de <https://www.iess.gob.e>: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33703/CD.390.pdf?version=1.1>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social . (2009). <https://www.iess.gob.ec>. Recuperado el 2016 de Septiembre de 2016, de <https://www.iess.gob.ec>: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/61011/TramiteJubilacionVejez.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (2014). <http://www.utm.edu.e>. Recuperado el 17 de Septiembre de 2015, de <http://www.utm.edu.e>: <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/decreto2393.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (2005). <http://www.utm.edu.ec>. Recuperado el 6 de Julio de 2016, de <http://www.utm.edu.ec>: <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/resolucion957.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (21 de Noviembre de 2011). <https://www.iess.gob.e>. Recuperado el 17 de Setiembre de 2015, de <https://www.iess.gob.e>: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33703/CD.390.pdf?version=1.1>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (Septiembre- Octubre de 2013). <http://www.insht.es>. Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/ErgaFP/2013/ergafp85.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT. (Octubre de 2011). www.insht.es. Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de www.insht.es: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/VIGILANCIA%20DE%20LA%20SALUD/Tratado%20sobre%20las%20enfermedades%20de%20los%20trabajadores/tratado%20enfermedades.pdf>

Istituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (Mayo de 2009). <https://www.iess.gob.ec>. Recuperado el 7 de Julio de 2016, de <https://www.iess.gob.ec>: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/61011/TramiteJubilacionVejez.pdf>

Joaquin S. Ruiz Lopez CLAD. (Octubre de 2012). <http://old.clad.org>. Recuperado el 14 de Septiembre de 2016, de <http://old.clad.org>: <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/054-octubre-2012/Ruiz.pdf>

Jornal of Vestibular Research. (2015). <http://content.iospress.com>. Recuperado el 25 de Mayo de 2017, de <http://content.iospress.com>:

<http://content.iospress.com/download/journal-of-vestibular-research/ves00549?id=journal-of-vestibular-research%2Fves00549>

Kleber Figueiredo y Leonardo Marquez. (2013). El dilema entre calidad y productividad en un "call center". Un estudio de caso brasileño. *Revista de Empresa* , 45.

La Nación . (8 de Julio de 2010). <http://www.lanacion.com.ar>. Recuperado el 22 de 12 de 2016, de <http://www.lanacion.com.ar>: <http://www.lanacion.com.ar/1282598-el-uso-excesivo-del-mouse-puede-alterar-las-funciones-de-la-mano>

Leon J. Warshaw y Jacqueline Messite OIT. (1 de Enero de 2001). <http://www.insht.es>. Recuperado el 18 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/15.pdf>

María Inés Landa ; Leonardo G. Marengo . (2012). <http://www.unse.edu.a>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.unse.edu.a>: http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/18%20LANDA_MARENGO%20Call%20Centers.pdf

Mayobre, J. A. (1993). Comunicación, salud y desarrollo Comunicación para la promoción de la salud en América Latina; Organización Panamericana de la Salud. En J. A. Mayobre, *Por una política de Comunicación para la promoción de la salud en América Latina; Organización Panamericana de la Salud* (págs. 34-84). Quito.

Melé, D. (1991). <http://www.iese.edu>. Recuperado el 10 de Octubre de 2015, de <http://www.iese.edu>: <http://www.iese.edu/research/pdfs/di-0224.pdf>

Micheli Thirión, Jordy. (29 de 10 de 2006). <http://www.redalyc.org>. Recuperado el 6 de Octubre de 2016, de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63300505>

Micheli Thirión, Jordy. (29 de 10 de 2007). <http://www.redalyc.org>. Recuperado el 6 de Octubre de 2016, de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63300505>

Ministerio de Trabajo. (10 de septiembre de 2008). <http://www.derechoecuador.com>. Recuperado el 12 de diciembre de 2016, de <http://www.derechoecuador.com>: <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2008/septiembre/code/18949/registro-oficial-no-422---miercoles-10-de-septiembre-de-2008>

Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT. (julio de 2007). <http://portal.ugt.org>. Recuperado el 22 de Septiembre de 2016, de <http://portal.ugt.org>: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_sctorial_Teleoperadores.pdf

Oficina de las Naciones Unidas y Los Organismos Internacionales con sede en Ginebra. (1865). <http://www.exteriores.gob.es>. Recuperado el 7 de Septiembre de 2016, de <http://www.exteriores.gob.es>: <http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/ques2/Paginas/Organismos%20Especializados/UIT.aspx>

OIT. (2002). <http://www.ilo.org>. Obtenido de <http://www.ilo.org>: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312338:NO

OIT. (30 de Julio de 1996). <http://www.ilo.org/globa>. Recuperado el 20 de 12 de 2016, de <http://www.ilo.org/globa>: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008423/lang--es/index.htm

OMS . (1992). <http://www.sssalud.gov.a>. Recuperado el 12 de 12 de 2016, de <http://www.sssalud.gov.a>: http://www.sssalud.gov.ar/hospitales/archivos/cie_10_revi.pdf

OMS. (2002). <http://www.who.int>. Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, de <http://www.who.int>: http://www.who.int/whr/2002/en/whr02_es.pdf?ua=1

Organización Internacional del Trabajo. (11 de Agosto de 1983). <http://www.trabajo.gob.e>. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <http://www.trabajo.gob.e>: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Convenio-C155-Convenio-sobre-seguridad-y-salud-de-los-trabajadores-1981-num.pdf>

Organizacion Internacional del Trabajo OIT. (2013). <http://web.sofofa.c>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://web.sofofa.c>: <http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/prevencion-inclusiva-web-2013.pdf>

Organizacion Internacional del Trabajo OIT. (2010). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.ilo.org>: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/document/publication/wcms_125164.pdf

Organización Internacional del Trabajo OIT. (Junio de 2013). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.ilo.org>: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/documents/publication/wcms_218869.pdf

Organización Internacional del Trabajo OIT. (27 y 28 de Octubre de 2015). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.ilo.org>: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_409417.pdf

Organización Internacional del Trabajo OIT. (4 de Noviembre de 2015). www.ilo.org. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de www.ilo.org: http://www.ilo.org/rome/risorse-informative/per-la-stampa/comunicati-stampa/WCMS_421672/lang--it/index.htm

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2005). www.ilo.org. Recuperado el 2016 de Agosto de 28, de www.ilo.org: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc93/pdf/rep-iii-1b.pdf>

Organización Mundial de la Salud OMS . (2016). <http://www.exteriores.gob.es/>. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de <http://www.exteriores.gob.es/>: <http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OMS.aspx>

Organización Panamericana de la Salud OPS . (2014). <http://www.paho.org>. Recuperado el 12 de 12 de 2016, de <http://www.paho.org>: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3561%3A2010-clasificacion-internacional-enfermedades-cie&catid=511%3Ahealth-information-analysis&Itemid=2560&lang=es

Paladines, C. (9 de 2009). <http://casadelacultura.gob.ec/>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://casadelacultura.gob.ec/>: http://casadelacultura.gob.ec/?ar_id=5&li_id=46&title=Reflexiones%20acerca%20de%20un%20m%E9todo%20para%20preservar%20a%20los%20pueblos%20de%20las%20viruelas&palabrasclaves=Reflexiones%20acerca%20de%20un%20m%E9todo%20para%20preservar%20a%20los%20pueblos%20

Parlamentario, E. (9 de Noviembre de 2015). <http://www.parlamentario.com>. Recuperado el 17 de Septiembre de 2015, de <http://www.parlamentario.com>: [".http://www.parlamentario.com/noticia-73789.html](http://www.parlamentario.com/noticia-73789.html)

Pedro Lisdero. (Marzo de 2012). <http://www.redalyc.org>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76524618005>

Peter Knauth OIT. (1 de Enero de 2012). <http://www.insht.es>. Recuperado el 22 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/43.pdf>

Ponce, A. R. (2004). *Administraciòn Moderna* . En A. R. Ponce, *Administraciòn Moderna* .

Ramazzini, B. (Octubre de 1700). www.insht.es. Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de www.insht.es: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/VIGILANCIA%20DE%20LA%20SALUD/Tratado%20sobre%20las%20enfermedades%20de%20los%20trabajadores/tratado%20enfermedades.pdf>

Raúl Harari , José Félix Harari . (2000). repository.unm.edu. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de repository.unm.edu: <https://repository.unm.edu/bitstream/handle/1928/12943/Trabajo%20y%20Salud%20en%20Ecuador.pdf?sequence=1>

Registro Oficial No 422. (10 de Septiembre de 2008). <http://www.derechoecuador.com/>. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.derechoecuador.com/>: <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2008/septiembre/code/18949/registro-oficial-no-422---miercoles-10-de-septiembre-de-2008#N00103>

Registro Oficial No 449. (Marzo de 2 de 2015). <http://www.derechoecuador.com>. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <http://www.derechoecuador.com>: <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2015/marzo/code/RegistroOficialNo449-Lunes02Marzode2015/registro-oficial-no-449---lunes-02-de-marzo-de-2015#NoMDT20150027>

Registro Oficial Segundo Suplemento No 294. (6 de Octubre de 2010). <http://www.asambleanacional.gob.ec>. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <http://www.asambleanacional.gob.ec>: http://www.asambleanacional.gob.ec/es/system/files/ley_organica_del_servicio_publico.pdf

Registro Oficial Suplemento 167. (Mayo de 2013). <http://www.trabajo.gob.ec>. Recuperado el 17 de Septiembre de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec>: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>

Registro Oficial Suplemento No 167 . (16 de Diciembre de 2005). <http://www.trabajo.gob.ec>. Recuperado el 17 de Septiembre de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec>: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>

Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo CNT EP. (2014). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Quito.

Robins, S. P. (1993). Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. En S. P. Robins, *Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones* (pág. 780). Mexico: Carolyn del Corso and John A. Nestor.

Rolo D. (2014 de Julio). <http://www.scielo.gpeari.mctes.pt>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.scielo.gpeari.mctes.pt>: http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-52372014000100007&lang=pt

Ruprecht, A. J. (1961). *Higiene y Seguridad en el Trabajo* . Buenos Aires: Libreros.

Ruprecht, A. J. (1961). *Higiene y Seguridad en el Trabajo*. Buenos Aires: Libreros.

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo Senplades. (2013). <http://www.buenvivir.gob.ec>. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.buenvivir.gob.ec>: <http://www.buenvivir.gob.ec/>

Segundo Suplemento del Registro Oficial N° 294. (6 de Octubre de 2010). <http://www.derechoecuador.com>. Recuperado el 6 de Octubre de 2016, de <http://www.derechoecuador.com>: <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/legislacion/leyes/leyesorganicas/2010/10/08/ley-organica-del-servicio-publico>

Solé, A. C. (1934). www.marcombo.com . Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de http://www.marcombo.com/Descargas/9788426717351%20-%20Tecnias%20para%20la%20Preveni%F3n/EXTRACTO%20DEL%20LIBRO_TE

CNICAS%20PARA%20LA%20PREVENCI%D3N%20DE%20RIESGOS%20LABORALES.pdf

Solé, Antonio Creus. (2 de febrero de 2014). <http://www.marcombo.co>. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de <http://www.marcombo.co>: http://www.marcombo.com/Descargas/9788426717351%20-%20Tecncias%20para%20la%20Prevenci%F3n/EXTRACTO%20DEL%20LIBRO_TE CNICAS%20PARA%20LA%20PREVENCI%D3N%20DE%20RIESGOS%20LABORALES.pdf

Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, OIT. (01 de 01 de 2001). <http://www.insht.es>. Recuperado el 22 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

Supervisora. (Martes de Octubre de 2016). Salud y Condiciones Laborales operadores/as telefónicos. (V. Murgueitio, Entrevistador)

Unión General de Trabajadores UGT. (2007). <http://portal.ugt.org/saludlabora>. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de <http://portal.ugt.org/saludlabora>: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_s ectorial_Teleoperadores.pdf

Union General de Trabajadores UGT; Comunidad de Madrid; Union Europea Fondo Social Europeo. (2013). <http://www.saludlaboralugtmadrid.org>. Recuperado el 23 de SeptiembreUnionG de 2016, de <http://www.saludlaboralugtmadrid.org>: <http://www.saludlaboralugtmadrid.org/Biblioteca%20Interna/Publicaciones/TRIPTICO%20PRL%20TELEOPERADORES%202013.pdf>

Union Internacional de Telecomunicaciones UIT. (1865). <http://www.itu.int>. Recuperado el 7 de Septiembre de 2016, de <http://www.itu.int>: <http://www.itu.int/es/about/Pages/history.aspx>

Veloz, M. R. (2012). <http://repositorio.uasb.edu.e>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://repositorio.uasb.edu.e>: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3240/1/T1192-MDTH-Jaramillo-Factores.pdf>

William T. Singleton OIT. (1 de Enero de 2001). <http://www.insht.es>. Recuperado el 24 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>

(s.f.).

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo . (2000). <http://www.insht.es>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2016). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://www.ilo.org>: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/history/lang--es/index.htm>

Wolfgang Laurig y Joachim Vedder OIT. (01 de Enero de 2001). <http://www.insht.es/InshtWe>. Recuperado el 24 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWe>: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>

279-320, H.-C. 2. (2011). “El Buen Vivir ecuatoriano en el contexto de la Economía Política del Desarrollo”. *Revista de Economía Mundial* , 279-320.

Academia Nacional de Historia. (2014). Historia de las Telecomunicaciones en el Ecuador. En J. N. Javier Gomezjurado Zevallos, *Historia de las Telecomunicaciones en el Ecuador* (págs. 65-69). Quito: PPL.

Acto Administrativo, 33537-AA-FA-1 (Fiscalía General del Estado 24 de 3 de 2017).

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo . (2006). <https://osha.europa.e>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <https://osha.europa.e>: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/209>

Aignerren, M. .. (2009). “*Técnica de recolección de información mediante grupos focales*”. Universidad de Antioquia.: Centro de Estudios de Opinión. .

Allan Bell OMS. (1969). <http://apps.who.int/iris/bitstream>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://apps.who.int/iris/bitstream>: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/41478/1/WHO_PHP_30_\(part1\)_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/41478/1/WHO_PHP_30_(part1)_spa.pdf)

Arredondo, E. M. (2 de Noviembre de 2012). <http://www.dgsc.go.c>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://www.dgsc.go.c>: <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cladxvii/amaroen.pdf>

Asamblea Constituyente del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). <http://www.oas.org>. Recuperado el 3 de Septiembre de 2016, de <http://www.oas.org>: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Asamblea Nacional . (24 de Julio de 2009). <http://www.asambleanacional.gov.ec>. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <http://www.asambleanacional.gov.ec>: <http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/Ley-Organica-de-Empresas-Publicas.pdf>

Asamblea Nacional . (26 de Marzo de 1929). <http://www.cancilleria.gob.ec>. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.cancilleria.gob.ec>: http://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion_1928.pdf

Banco Mundial. (1 de enero de 2004). <http://documents.worldbank.org/>. Recuperado el 3 de Septiembre de 2016, de <http://documents.worldbank.org/>: <http://documents.worldbank.org/curated/pt/517201468339090570/pdf/288290SPANISH018168215611201PUBLIC1.pdf>

Banco Mundial. (6 de Octubre de 2013). <http://www.bancomundial.org/>. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de <http://www.bancomundial.org/>: <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/10/06/Managing-risk-for-development-From-crisis-fighting-to-systematic-risk-management>

Banco Mundial. (2016). <http://www.bancomundial.org/>. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de <http://www.bancomundial.org/>: <http://www.worldbank.org/en/about/archives/history>

Bericat, E. (1998). *"La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social"*. Barcelona: Ariel.

Bodgan., S. y. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, Buenos Aires, México: Paidós.

Borja, R. (2010). *Sociedad, Cultura y Derecho*. Quito: Ariel.

Carlos Ruiz Frutos; Ana M. García; Fernando G. Benavides. (2007). *Salud Laboral Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. En C. R. Frutos, A. M.

García, J. Delclós, & F. G. Benavides, *Salud Laboral Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (págs. 3-4). Barcelona: Masson S.A.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD. (2016). <http://old.clad.org>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://old.clad.org>: <http://old.clad.org/portal>

CNT EP . (Agosto de 2016). <http://corporativo.cnt.gob.ec>. Recuperado el 3 de diciembre de 2016, de <http://corporativo.cnt.gob.ec>: http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2015/09/c_remuneracion_mensual_por_puesto.pdf

CNT EP. (2011). *Reglamento de Gestión del Talento Humano*. Quito.

Comunidad Andina. (Octubre de 2015). <http://guiaosc.org>. Obtenido de <http://guiaosc.org>: <http://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/08/Decision584CAN.pdf>

Comunidad Andina. (2010). <http://www.comunidadandina.or>. Recuperado el 6 de Octubre de 2016, de <http://www.comunidadandina.or>: <http://www.comunidadandina.org/Seccion.aspx?id=72&tipo=TE&title=telecomunicaciones>

Comunidad Andina. (23 de Septiembre de 2005). <http://www.comunidadandina.org>. Recuperado el 6 de Octubre de 2016, de <http://www.comunidadandina.org>: <http://www.comunidadandina.org/Documentos.aspx?GruDoc=08>

Consejo Interamericano de Seguridad. (1981). *Manual Para Controlar los Accidentes Ocupacionales*. Englewood N.J.

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (7 de Mayo de 2015). <http://corporativo.cnt.gob.ec>. Recuperado el 15 de Septiembre de 2016, de <http://corporativo.cnt.gob.ec>: <http://corporativo.cnt.gob.ec/cnt-ep-recibe-el-premio-a-la-mejor-empresa-ecuatoriana-del-ano-por-latin-american-quality-institute-2/>

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (2016). <http://corporativo.cnt.gob.ec>. Recuperado el 15 de Agosto de 2016, de <http://corporativo.cnt.gob.ec>: http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/b2_distributivo_de_personal.pdf

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (2014). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Quito: Digital Center.

CSI, C. (Agosto de 2013). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.ilo.org>: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_227991.pdf

Cuadernos del TEL. Buenos Aires. (2001). <http://www.tel.org.a>. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de <http://www.tel.org.a>: <http://www.tel.org.ar/lectura/laotracaral.html#2>

Diario La Hora. (2003 de Septiembre de 2003). <http://lahora.com.ec>. Recuperado el 15 de Septiembre de 2016, de <http://lahora.com.ec>: http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1000189822/-1/ECONOM%C3%8DA_AL_D%C3%8DA.html

E.Mendioca, G. (2003). *"Sobre tesis y tesistas. Lecciones de enseñanza aprendizaje"*. Buenos Aires: Espacio.

El Telégrafo. (8 de Enero de 2017). <http://www.eltelegrafo.com.ec>. Recuperado el 6 de Enero de 2017, de <http://www.eltelegrafo.com.ec>: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/51/en-promedio-mundial-las-mujeres-trabajan-39-dias-mas-al-ano-que-los-hombres>

El Universo . (2013). <http://www.eluniverso.com>. Recuperado el 2015 de Septiembre de 17, de <http://www.eluniverso.com>: <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/05/17/nota/932621/subir-anos-trabajo-jubilacion>

El Universo . (17 de Mayo de 2013). <http://www.eluniverso.com/noticias>. Recuperado el septiembre de 2015, de <http://www.eluniverso.com/noticias>: <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/05/17/nota/932621/subir-anos-trabajo-jubilacion-tema-que-analiza-nuevo-director-iess>

Fayol, H. (22 de Mayo de 1967). <http://bibliotecagratis.blogspot.com>. Recuperado el 2017 de 01 de 01, de <http://bibliotecagratis.blogspot.com>: <http://bibliotecagratis.blogspot.com/2014/04/henry-fayol-administracion-industrial-y.html>

Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional CNT EP. (2016). *Evaluación del Desempeño*. Quito.

H. Congreso Nacional . (20 de Abril de 2015). <http://www.justicia.gob.ec>. Recuperado el 21 de Septiembre de 2016, de <http://www.justicia.gob.ec>: <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>

H. Congreso Nacional . (26 de Septiembre de 2012). <http://www.trabajo.gob.ec>. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec>: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Hernandez, D. F. (1998). <https://books.google.com.ec>. Recuperado el 3 de Septiembre de 2016, de <https://books.google.com.ec>: https://books.google.com.ec/books?id=pkUPdnMQLisC&pg=PA149&hl=es&source=gb_s_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

<http://portal.ugt.org>. (julio de 2007). Recuperado el 22 de Septiembre de 2016, de <http://portal.ugt.org>: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_sectorial_Teleoperadores.pdf

<http://www.ekosnegocios.com>. (27 de Enero de 2014). Recuperado el 15 de Septiembre de 2016, de <http://www.ekosnegocios.com>: <http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idart=2840&c=1>

IESS. (21 de Noviembre de 2011). <https://www.iess.gob.ec>. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec>: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33703/CD.390.pdf?version=1.1>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social . (2009). <https://www.iess.gob.ec>. Recuperado el 2016 de Septiembre de 2016, de <https://www.iess.gob.ec>: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/61011/TramiteJubilacionVejez.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (2014). <http://www.utm.edu.ec>. Recuperado el 17 de Septiembre de 2015, de <http://www.utm.edu.ec>: <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/decreto2393.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (2005). <http://www.utm.edu.ec>. Recuperado el 6 de Julio de 2016, de <http://www.utm.edu.ec>: <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/resolucion957.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (21 de Noviembre de 2011). <https://www.iess.gob.ec>. Recuperado el 17 de Setiembre de 2015, de

<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33703/CD.390.pdf?version=1.1>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (Septiembre- Octubre de 2013). <http://www.insht.es>. Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/ErgaFP/2013/ergafp85.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT. (Octubre de 2011). www.insht.es. Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de www.insht.es:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/VIGILANCIA%20DE%20LA%20SALUD/Tratado%20sobre%20las%20enfermedades%20de%20los%20trabajadores/tratado%20enfermedades.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (Mayo de 2009). <https://www.iess.gob.ec>. Recuperado el 7 de Julio de 2016, de <https://www.iess.gob.ec>:
<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/61011/TramiteJubilacionVejez.pdf>

Joaquin S. Ruiz Lopez CLAD. (Octubre de 2012). <http://old.clad.org>. Recuperado el 14 de Septiembre de 2016, de <http://old.clad.org>: <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/054-octubre-2012/Ruiz.pdf>

Jornal of Vestibular Research. (2015). <http://content.iospress.com>. Recuperado el 25 de Mayo de 2017, de <http://content.iospress.com>:
<http://content.iospress.com/download/journal-of-vestibular-research/ves00549?id=journal-of-vestibular-research%2Fves00549>

Kleber Figueiredo y Leonardo Marquez. (2013). El dilema entre calidad y productividad en un "call center". Un estudio de caso brasileño. *Revista de Empresa* , 45.

La Nación . (8 de Julio de 2010). <http://www.lanacion.com.ar>. Recuperado el 22 de 12 de 2016, de <http://www.lanacion.com.ar>: <http://www.lanacion.com.ar/1282598-el-uso-excesivo-del-mouse-puede-alterar-las-funciones-de-la-mano>

Leon J. Warshaw y Jacqueline Messite OIT. (1 de Enero de 2001). <http://www.insht.es>. Recuperado el 18 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/15.pdf>

María Inés Landa ; Leonardo G. Marengo . (2012). <http://www.unse.edu.a>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de http://www.unse.edu.a: http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/18%20LANDA_MARENGO%20Call%20Centers.pdf

Mayobre, J. A. (1993). Comunicación, salud y desarrollo Comunicación para la promoción de la salud en América Latina; Organización Panamericana de la Salud. En J. A. Mayobre, *Por una política de Comunicación para la promoción de la salud en América Latina; Organización Panamericana de la Salud* (págs. 34-84). Quito.

Melé, D. (1991). <http://www.iese.edu>. Recuperado el 10 de Octubre de 2015, de <http://www.iese.edu: http://www.iese.edu/research/pdfs/di-0224.pdf>

Micheli Thirión, Jordy. (29 de 10 de 2006). <http://www.redalyc.org>. Recuperado el 6 de Octubre de 2016, de <http://www.redalyc.org: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63300505>

Micheli Thirión, Jordy. (29 de 10 de 2007). <http://www.redalyc.org>. Recuperado el 6 de Octubre de 2016, de <http://www.redalyc.org: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63300505>

Ministerio de Trabajo. (10 de septiembre de 2008). <http://www.derechoecuador.com>. Recuperado el 12 de diciembre de 2016, de <http://www.derechoecuador.com: http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2008/septiembre/code/18949/registro-oficial-no-422---miercoles-10-de-septiembre-de-2008>

Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT. (julio de 2007). <http://portal.ugt.org>. Recuperado el 22 de Septiembre de 2016, de http://portal.ugt.org: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_sectorial_Teleoperadores.pdf

Oficina de las Naciones Unidas y Los Organismos Internacionales con sede en Ginebra. (1865). <http://www.exteriores.gob.es>. Recuperado el 7 de Septiembre de 2016, de <http://www.exteriores.gob.es: http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/UIT.aspx>

OIT. (2002). <http://www.ilo.org>. Obtenido de http://www.ilo.org: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312338:NO

OIT. (30 de Julio de 1996). <http://www.ilo.org/globa>. Recuperado el 20 de 12 de 2016, de <http://www.ilo.org/globa>: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008423/lang--es/index.htm

OMS . (1992). <http://www.sssalud.gov.a>. Recuperado el 12 de 12 de 2016, de <http://www.sssalud.gov.a>: http://www.sssalud.gov.ar/hospitales/archivos/cie_10_revi.pdf

OMS. (2002). <http://www.who.int>. Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, de <http://www.who.int>: http://www.who.int/whr/2002/en/whr02_es.pdf?ua=1

Organización Internacional del Trabajo. (11 de Agosto de 1983). <http://www.trabajo.gob.e>. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <http://www.trabajo.gob.e>: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Convenio-C155-Convenio-sobre-seguridad-y-salud-de-los-trabajadores-1981-num.pdf>

Organizacion Internacional del Trabajo OIT. (2013). <http://web.sofofa.c>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://web.sofofa.c>: <http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/prevencion-inclusiva-web-2013.pdf>

Organizacion Internacional del Trabajo OIT. (2010). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.ilo.org>: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/document_s/publication/wcms_125164.pdf

Organizacion Internacional del Trabajo OIT. (Junio de 2013). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.ilo.org>: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/documents/publication/wcms_218869.pdf

Organizacion Internacional del Trabajo OIT. (27 y 28 de Octubre de 2015). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.ilo.org>: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_409417.pdf

Organizaciòn Internacional del Trabajo OIT. (4 de Noviembre de 2015). [ww.ilo.org](http://www.ilo.org). Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de [ww.ilo.org](http://www.ilo.org): http://www.ilo.org/rome/risorse-informative/per-la-stampa/comunicati-stampa/WCMS_421672/lang--it/index.htm

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2005). *www.ilo.org*. Recuperado el 2016 de Agosto de 28, de *www.ilo.org*: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc93/pdf/rep-iii-1b.pdf>

Organización Mundial de la Salud OMS . (2016). <http://www.exteriores.gob.es/>. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de <http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OMS.aspx>

Organización Panamericana de la Salud OPS . (2014). <http://www.paho.org>. Recuperado el 12 de 12 de 2016, de <http://www.paho.org>: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3561%3A2010-clasificacion-internacional-enfermedades-cie&catid=511%3Ahealth-information-analysis&Itemid=2560&lang=es

Paladines, C. (9 de 2009). <http://casadelacultura.gob.ec/>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://casadelacultura.gob.ec/>: http://casadelacultura.gob.ec/?ar_id=5&li_id=46&title=Reflexiones%20acerca%20de%20un%20m%E9todo%20para%20preservar%20a%20los%20pueblos%20de%20las%20viruelas&palabrasclaves=Reflexiones%20acerca%20de%20un%20m%E9todo%20para%20preservar%20a%20los%20pueblos%20

Parlamentario, E. (9 de Noviembre de 2015). <http://www.parlamentario.com>. Recuperado el 17 de Septiembre de 2015, de <http://www.parlamentario.com>: <http://www.parlamentario.com/noticia-73789.html>

Pedro Lisdero. (Marzo de 2012). <http://www.redalyc.org>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76524618005>

Peter Knauth OIT. (1 de Enero de 2012). <http://www.insht.es>. Recuperado el 22 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/43.pdf>

Ponce, A. R. (2004). *Administración Moderna* . En A. R. Ponce, *Administración Moderna* .

Ramazzini, B. (Octubre de 1700). *www.insht.es*. Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de www.insht.es: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLI>

CACIONES/EN%20CATALOGO/VIGILANCIA%20DE%20LA%20SALUD/Tratado%20sobre%20las%20enfermedades%20de%20los%20trabajadores/tratado%20enfermedades.pdf

Raúl Harari , José Félix Harari . (2000). *repository.unm.edu*. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de *repository.unm.edu*: <https://repository.unm.edu/bitstream/handle/1928/12943/Trabajo%20y%20Salud%20en%20Ecuador.pdf?sequence=1>

Registro Oficial No 422. (10 de Septiembre de 2008). <http://www.derechoecuador.com/>. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.derechoecuador.com/>: <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2008/septiembre/code/18949/registro-oficial-no-422---miercoles-10-de-septiembre-de-2008#N00103>

Registro Oficial No 449. (Marzo de 2 de 2015). <http://www.derechoecuador.com>. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <http://www.derechoecuador.com>: <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2015/marzo/code/RegistroOficialNo449-Lunes02Marzode2015/registro-oficial-no-449---lunes-02-de-marzo-de-2015#NoMDT20150027>

Registro Oficial Segundo Suplemento No 294. (6 de Octubre de 2010). <http://www.asambleanacional.gob.ec>. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <http://www.asambleanacional.gob.ec>: http://www.asambleanacional.gob.ec/es/system/files/ley_organica_del_servicio_publico.pdf

Registro Oficial Suplemento 167. (Mayo de 2013). <http://www.trabajo.gob.ec>. Recuperado el 17 de Septiembre de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec>: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>

Registro Oficial Suplemento No 167 . (16 de Diciembre de 2005). <http://www.trabajo.gob.ec>. Recuperado el 17 de Septiembre de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec>: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>

Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo CNT EP. (2014). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Quito.

Robins, S. P. (1993). Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. En S. P. Robins, *Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones* (pág. 780). Mexico: Carolyn del Corso and John A. Nestor.

Rolo D. (2014 de Julio). <http://www.scielo.gpeari.mctes.pt>. Recuperado el 6 de Septiembre de 2016, de <http://www.scielo.gpeari.mctes.pt>: http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-52372014000100007&lang=pt

Ruprecht, A. J. (1961). *Higiene y Seguridad en el Trabajo* . Buenos Aires: Libreros.

Ruprecht, A. J. (1961). *Higiene y Seguridad en el Trabajo*. Buenos Aires: Libreros.

Secretaria Nacional de Planificaciòn y Desarrollo Senplades. (2013). <http://www.buenvivir.gob.ec>. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.buenvivir.gob.ec>: <http://www.buenvivir.gob.ec/>

Segundo Suplemento del Registro Oficial N° 294. (6 de Octubre de 2010). <http://www.derechoecuador.com>. Recuperado el 6 de Octubre de 2016, de <http://www.derechoecuador.com>: <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/legislacion/leyes/leyesorganicas/2010/10/08/ley-organica-del-servicio-publico>

Solé, A. C. (1934). www.marcombo.com . Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de http://www.marcombo.com/Descargas/9788426717351%20-%20Tecncias%20para%20la%20Prevenci%20F3n/EXTRACTO%20DEL%20LIBRO_TECNICAS%20PARA%20LA%20PREVENCION%20DE%20RIESGOS%20LABORALES.pdf

Solé, Antonio Creus. (2 de febrero de 2014). <http://www.marcombo.co>. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de <http://www.marcombo.co>: http://www.marcombo.com/Descargas/9788426717351%20-%20Tecncias%20para%20la%20Prevenci%20F3n/EXTRACTO%20DEL%20LIBRO_TECNICAS%20PARA%20LA%20PREVENCION%20DE%20RIESGOS%20LABORALES.pdf

Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, OIT. (01 de 01 de 2001). <http://www.insht.es>. Recuperado el 22 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

Supervisora. (Martes de Octubre de 2016). Salud y Condiciones Laborales operadores/as telefónicos. (V. Murgueitio, Entrevistador)

Unión General de Trabajadores UGT. (2007). <http://portal.ugt.org/saludlabora>. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de <http://portal.ugt.org/saludlabora>: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_sectorial_Teleoperadores.pdf

Union General de Trabajadores UGT; Comunidad de Madrid; Union Europea Fondo Social Europeo. (2013). <http://www.saludlaboralugtmadrid.org>. Recuperado el 23 de SeptiembreUnionG de 2016, de <http://www.saludlaboralugtmadrid.org>: <http://www.saludlaboralugtmadrid.org/Biblioteca%20Interna/Publicaciones/TRIPTICO%20PRL%20TELEOPERADORES%202013.pdf>

Union Internacional de Telecomunicaciones UIT. (1865). <http://www.itu.int>. Recuperado el 7 de Septiembre de 2016, de <http://www.itu.int>: <http://www.itu.int/es/about/Pages/history.aspx>

Veloz, M. R. (2012). <http://repositorio.uasb.edu.e>. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de <http://repositorio.uasb.edu.e>: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3240/1/T1192-MDTH-Jaramillo-Factores.pdf>

William T. Singleton OIT. (1 de Enero de 2001). <http://www.insht.es>. Recuperado el 24 de Septiembre de 2016, de <http://www.insht.es>: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>