

BOLETÍN INFORMATIVO Nº 2: ACCIÓN AS2018-0027 “LA INTEGRACIÓN DE LAS PAUSAS Y LOS DESCANSOS DURANTE LA JORNADA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE LA CARGA MENTAL DEL PERSONAL DE CONTACT CENTER”

Los riesgos laborales relacionados con los factores psicosociales, como la carga mental y el estrés laboral, con frecuencia sufren el estigma de ser malinterpretados y achacados a una “mala gestión” de las situaciones laborales por parte de los trabajadores y trabajadoras. A este respecto, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud indica que “Entorno a la mitad de los trabajadores europeos consideran que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo, y contribuye a cerca de la mitad de todas las jornadas laborales perdidas” y que **“si los riesgos psicosociales y el estrés se plantean como un problema de las organizaciones, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo”**.

Diversos estudios realizados por FeSMC-UGT, así como el contacto directo con trabajadores y trabajadoras del sector en nuestra labor sindical, alertan de que la actividad de Contact Center está asociada con la exposición a un gran número de factores psicosociales, entre los cuales se cuentan la carga y el ritmo de trabajo, la ausencia de pausas suficientes, etc. Se hace necesario que las empresas aumenten su compromiso con el bienestar, la seguridad y la salud de su



FINANCIADO POR:



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



personal, y con este objetivo, FeSMC está desarrollando la acción **AS2018-0027 “LA INTEGRACIÓN DE LAS PAUSAS Y LOS DESCANSOS DURANTE LA JORNADA LABORAL PARA LA GESTIÓN DE LA CARGA MENTAL DEL PERSONAL DE CONTACT CENTER”**, financiada por la Fundación Estatal para Prevención de Riesgos Laborales.

El proyecto se inició en abril con la creación de un **grupo de trabajo** cuyo objetivo fue planificar las actuaciones a realizar durante 2019 y establecer el seguimiento de las mismas durante su ejecución. Hasta la fecha, el grupo ha estado trabajando en los distintos trabajos que se resumen a continuación.

El planteamiento del proyecto comprende estudios cuantitativos y cualitativos que pretenden profundizar en el conocimiento de la carga mental, las pausas y los descansos en el sector de Contact Center para determinar los aspectos más problemáticos, proponer medidas correctoras y crear herramientas para facilitar la labor preventiva de delegados/as de prevención y empresas. A través de la revisión de la documentación y bibliografía existente sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan a la carga mental, se planteó una situación de base lo mas objetiva posible para comenzar el estudio. Así, el siguiente paso fue la búsqueda de datos subjetivos sobre el nivel



de carga mental en distintas actividades de Contact Center, para lo que se elaboró un **cuestionario dirigido a trabajadores y trabajadoras** basado en el Método Nasa, un procedimiento de valoración multidimensional que ofrece una puntuación global de carga de trabajo, reflejando la valoración subjetiva de la carga mental, siendo que algunas personas la relacionan con la cantidad de trabajo, otras con el ritmo o la complejidad, etc. Los cuestionarios se distribuyeron entre trabajadores y trabajadoras de distintas empresas y territorios a nivel estatal, y los datos están siendo procesados a día de hoy.

Por otra parte, se está realizando un estudio cualitativo. Se han planificado **dos grupos de discusión** en los que participarán trabajadores y trabajadoras del sector y debatirán, entre otros temas, los resultados obtenidos de los cuestionarios. Con los resultados del estudio cuantitativo, se elaborará un guión que establecerá puntos esenciales que deberán tratarse en los grupos, dejando espacio a otras temáticas que puedan surgir de forma espontánea y que sean de interés para el proyecto.

Asimismo, con el compromiso de mantener la transparencia en nuestros trabajos y proporcionar publicidad a estas acciones, hasta la fecha se han elaborado dos **boletines periódicos** y publicitado ambos en la web de FeSMC: el nº 1 con la introducción y presentación del proyecto, publicado en mayo, y este nº 2 que trata sobre el avance y desarrollo de los trabajos, correspondiente al mes de julio.

Se prevé que los resultados de los estudios estén listos en octubre, y a partir de ese momento comenzará la elaboración de la Guía **“Integración de pausas y descansos durante la jornada laboral para la gestión de la carga mental en Contact Center”**, que incluirá un check-list para ayudar a identificar las pausas adecuadas en relación con la carga de trabajo y el tríptico **“Pausas y descansos durante la jornada laboral en Contact Center”**.

Más información en <http://saludlaboral-medioambiente.fesmcutg.org/>