

BOLETÍN INFORMATIVO Nº 3 - 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”

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” se encuentra en sus últimas fases de desarrollo. Una vez explotados los datos de los cuestionarios y grupos de discusión, a través de los cuales los propios trabajadores y trabajadoras del sector de Contact Center han facilitado información muy valiosa sobre sus condiciones de trabajo y los principales problemas relacionados con los factores psicosociales que encuentran en el día a día en sus empresas, se ha iniciado la fase de elaboración de los productos finales: la guía y el tríptico.

La guía “Integración de pausas y descansos durante la jornada laboral para la gestión de la carga mental en Contact Center” identificará el escenario laboral en el que los trabajadores y trabajadoras de Contact Center realizan su actividad y las principales situaciones de riesgo relacionadas con la carga mental. Se expondrán las propuestas preventivas y de mejora derivadas de las conclusiones de los estudios y facilitadas por los propios trabajadores y trabajadoras del sector. La guía incluirá además un *check-list* para ayudar a identificar las pausas adecuadas en relación con la carga de trabajo. En el tríptico “Pausas y descansos durante la jornada laboral en Contact Center” se facilitarán pautas preventivas para evitar o disminuir la carga mental derivada del trabajo de teleoperación.



FINANCIADO POR:



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL

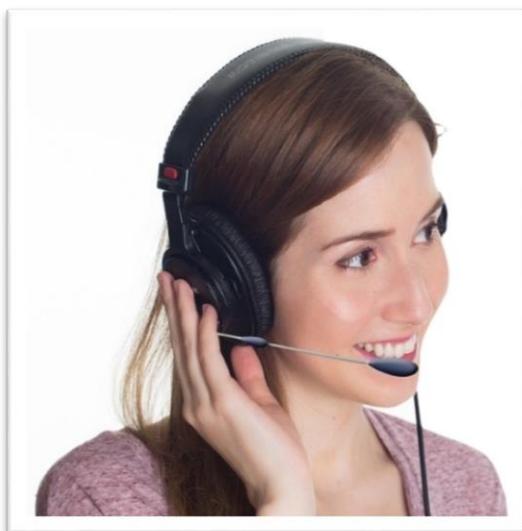


FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



Los productos serán publicados y difundidos en el mes de diciembre, en formato físico y a través de nuestra web <https://saludlaboral-medioambiente.fesmcutg.org/>. Hasta entonces, en este último boletín adelantamos algunas de las conclusiones del proyecto.

En primer lugar es importante actualizar la percepción social que se tiene sobre el trabajo del teleoperador/a, que en muchos casos se encuentra alejada de la realidad actual. La actividad de Contact Center constituía en sus inicios un empleo temporal que era realizado por trabajadores/as jóvenes de forma transitoria hasta terminar sus estudios o encontrar un mejor empleo. Sin embargo, hoy en día el crecimiento del sector, la diversificación de sus servicios y la presencia de trabajadores/as de todas las edades que realizan su actividad de forma estable y continuada en el mismo, ha dado lugar a que la actividad de Contact Center se *profesionalice*. Así pues, los factores de riesgo que antes eran temporales, hoy afectan a los/as operadores/as de forma prolongada en el tiempo, pudiendo ocasionar mayores daños en la salud.



El estudio concluye que la carga mental es uno de los riesgos psicosociales que más afectan al personal del sector. Con carácter general los/as trabajadores/as que han participado en el proyecto han destacado la sensación de “ser únicamente un número en la empresa”, que se centra únicamente en el cumplimiento de sus objetivos de facturación. En general los riesgos psicosociales del sector están muy relacionados con los contratos que las empresas de Contact Center suscriben con sus clientes, en los que la facturación se realiza entre otros factores por número de llamadas emitidas/atendidas y por indicadores de rendimiento como el tiempo de duración de las mismas. Este tipo de contratación suele conllevar que la empresa priorice el aspecto económico sin tener en cuenta los aspectos de salud laboral, individuales y organizacionales.

Se manifiestan las carencias preventivas en la organización del trabajo y la ausencia de conciencia empresarial sobre el hecho de que la seguridad y el bienestar de los trabajadores/as supondría no sólo un beneficio social sino también económico. Una buena organización del trabajo en cuyo diseño se cuente con los propios trabajadores/as puede suponer una gran ventaja competitiva para la empresa, además de una mejora de la calidad de vida, el rendimiento y la satisfacción de su personal.

Por otra parte, los participantes también han indicado que la carga mental depende del tipo de servicio o campaña que se atiende. Las características de cada campaña son distintas, y también lo son la organización del trabajo, el trato con el cliente y la posibilidad de realizar pausas y descansos (no es lo mismo trabajar realizando recobros, que ofreciendo soporte técnico o que tener que conseguir un número concreto de ventas). También influye que la actividad sea de emisión o recepción de llamadas, pero no es un factor determinante. Por ejemplo, en la emisión de llamadas, la remaración automática es un factor de carga mental, pero también existe riesgo cuando no existe dicha remaración, ya que si el trabajo se mide por objetivos o resultados difícilmente alcanzables, el trabajador/a no puede realizar pausas si quiere alcanzarlos. En actividades de recepción de llamadas puede existir también carga mental si la tarea es exigente o conflictiva, y no se puede detener la actividad o hacer un descanso en el momento en que el/la trabajador/a lo necesita.

La guía tratará también otros factores de carga mental que han sido destacados por los/las participantes en los estudios, como las reticencias de las empresas en cuanto a la consulta y participación de los representantes en el sistema de prevención, las carencias en la formación preventiva, la ausencia de medidas preventivas tras la realización de evaluaciones de riesgo psicosocial, etc. Para poder actuar frente a todos estos riesgos y desarrollar estrategias preventivas eficientes, desde FeSMC-UGT se propondrán medidas y herramientas que puedan utilizar tanto los delegados/as de personal/prevenición como las propias empresas.

Por último, desde FeSMC queremos dar las gracias a todo el personal de Contact Center que de forma desinteresada ha formado parte de esta acción a través de cuestionarios y grupos, cuya participación ha permitido profundizar en la situación del sector y fomentar la mejora de las condiciones laborales y de seguridad y salud de sus compañeros y compañeras.