



FOLLA DE PREVENCIÓN

Edita: Instituto de Seguridade e Saúde Laboral de Galicia - ISSGA

Autores: Antonio Fernández Vázquez

M^º José García Santos

Raquel Gulias Sanmartín

Coordinadora: M^º Encarnación Sousa Rodríguez

ISSN 2340-6658

D.L.: C 864-2021

Nº 50 - Febreiro 2021

SAÚDE LABORAL EN CENTROS DE CHAMADAS



XUNTA
DE GALICIA

1. INTRODUCCIÓN

A evolución tecnolóxica das diversas canles de información e comunicación obrigou os "Call Center" tradicionais, entendidos como centrais de atención telefónica nas que se realizan e reciben chamadas, a se transformar en "Contact Center", un sistema onde se integran diversas canles de interacción coa empresa ademais do teléfono, como son o correo electrónico, a mensaxería SMS, as redes sociais, os chats... Estes centros proporcionan novas formas de xestión e acceso aos produtos e servizos que as empresas lle ofrecen ao mercado e administran de maneira integral todas as necesidades de comunicación das empresas a través de todos os medios dixitais ao seu alcance.

O persoal que traballa neste sector, debido ao desenvolvemento das novas tecnoloxías e ás necesidades de clientes/usuarios, asume cada vez un abano máis amplo de funcións e áreas: atención de calidade, información específica, axuda de uso ao cliente... desvinculándose da idea exclusiva das "ventas" que está na orixe dos call center. Cómpre ter en conta que os avances tecnolóxicos acabaron por xerar unha serie de cambios nas características e nas condicións de traballo e que, aínda que en certos casos os riscos tradicionais se reduciron, tamén provocaron a aparición dos chamados «riscos emerxentes», entre os que se inclúen os riscos ergonómicos e psicosociais que poden ter efectos negativos sobre a saúde. Resulta imprescindible, xa que logo, a identificación, avaliación e prevención dos devanditos riscos.

Esta actividade está regulada de forma maioritaria polo II Convenio colectivo de ámbito estatal do Sector de Contact Center (antes Telemarketing), BOE núm. 165, do 12 de xullo de 2017, que foi subscrito pola Asociación de Contact Center Española e polos sindicatos CC.OO. e UGT e a súa vixencia estendíase ata o 31 de decembro de 2019, entendéndose prorrogado tacitamente de ano en ano, agás denuncia de calquera das partes. Ao longo do presente documento vaise facer referencia a este convenio, aínda que hai algúns contact center, principalmente os internos, que están regulados por outros convenios colectivos, como poden ser o da banca ou o dos seguros.

No actual convenio colectivo quedan encadradas na prestación de servizos de contact center todas aquelas actividades que teñan como obxectivo contactar con terceiros ou ser contactados por estes por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnoloxía dixital ou por calquera outro medio electrónico para a prestación, entre

outros, dos seguintes servizos que se enumeran a título enunciativo: contactos con terceiros en contornos multimedia; servizos de soporte técnico a terceiros; xestión de cobramentos e pagos; xestión mecanizada de procesos administrativos e de «back office», información, promoción, difusión e venda de todo tipo de produtos ou servizos, realización ou emisión de entrevistas personalizadas, recepción e clasificación de chamadas etc., así como todos os outros servizos de atención a terceiros que se desenvolvan a través dos contornos antes citados.

O presente documento atinxe de maneira prioritaria aos postos de teleoperadora, teleoperadora especialista e xestora, coñecidos xenericamente como axentes porque representan máis do 84 % das distintas categorías que recolle o convenio colectivo.

O maior volume de persoal traballador atópase dentro de estruturas empresariais que constitúen en si mesmas unha empresa que lles ofrece os seus servizos a outras empresas usuarias: son os contact center externos. Tamén existe un grupo, máis reducido, constituído por aqueles que forman parte da mesma empresa e que son xestionados con medios propios: son os contact center internos, que adoitan estar presentes en grandes compañías. Estes últimos son, normalmente, estruturas de non máis de 50 persoas, cando os contact center externos poden chegar a reunir nun só centro de traballo máis de 1.000.



2. SITUACIÓN ACTUAL

A evolución con base no volume de facturación, en millóns de euros, das empresas que forman parte da **Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX)**, antes Asociación de Contact Center Española (ACE), que representa o 85% da facturación total en España das empresas do sector

do Contact Center, amósase na figura 1 cunha clara tendencia ascendente, que se incrementou dende os 69,58 millóns de euros do ano 1992 aos 606,74 do ano 2000; e dos 1.507 do ano 2010 ata os 1.868,64 do ano 2019.

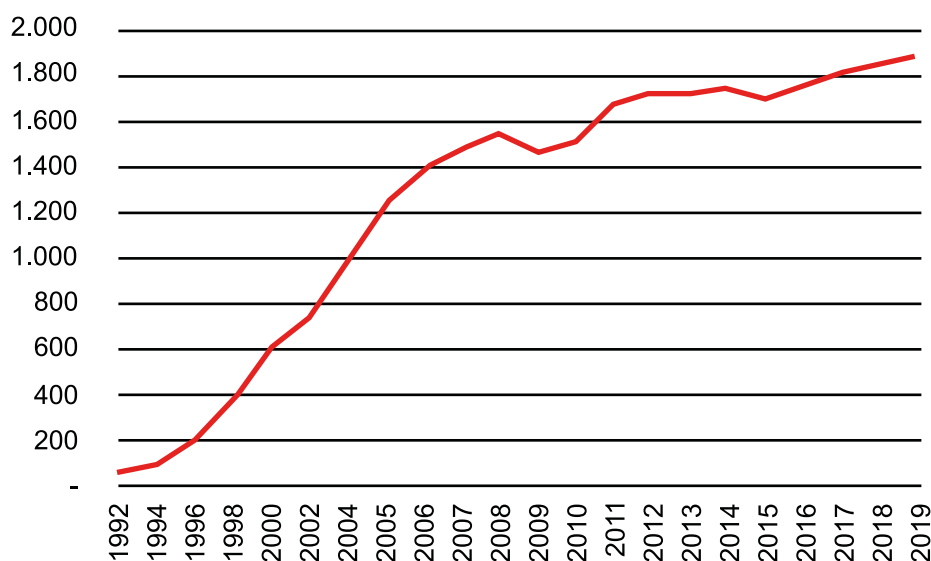


Fig.1. Facturación anual empresas contact center en millóns de euros

Segundo os datos obtidos do informe global sobre o mercado español do ano 2019, realizado pola Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX):

- A facturación en España foi de 1.632,80 millóns de euros: un 0,88% maior respecto do exercicio anterior, e 235,84 millóns no estranxeiro, cun incremento do 0,42%.
- O sector de máis demanda segue a ser o das Telecomunicacións, tanto en España coma no estranxeiro, que representa un 37%. Destaca o crecemento do sector Seguros en segundo lugar, e ocupan o terceiro posto a Banca e os Servizos Financeiros. A suma destes tres sectores aglutina o 62% da facturación total.
- O servizo máis demandado é o de Atención ao Cliente, cun 48% do total. En segundo lugar, figura a Venda, cun peso do 22%, e, en menor proporción: Back Office 8%, Retención e Fidelización 7%, e Soporte Técnico 6%.
- A Comunidade de Madrid concentra o maior número de plataformas, o 22% do total; Cataluña o 19%; Andalucía o 16 %, e Galicia o 11%, subindo dous puntos porcentuais respecto do ano anterior.
- No 2019, en España, as compañías da Asociación CEX empregaban un total de 71.682 persoas; delas, o 84,4% traballan como axentes. O volume en Galicia supón o 9% do total; xunto con Castela e León son as dúas comunidades que experimentaron un maior crecemento en relación co ano anterior. Fóra de España, o número total de persoas empregadas por empresas españolas era de 19.512.
- En España, as mulleres representan o 72% do persoal asalariado.
- A franxa entre 36 e 45 anos é a máis representada (31%), seguida polos de máis de 45 anos (24%) e as franxas de 18 a 25 anos e de 26 a 35 anos, que representan un 23% cada unha.

- O 56% das persoas empregadas teñen contratos indefinidos, o que representa un incremento en 4 puntos respecto do ano anterior.
- En canto ao nivel de formación dos axentes en España, un 32,8% posúen estudos universitarios, un 54,8% teñen estudos secundarios e un 12,4% contan con formación primaria.
- O absentismo do sector en España sitúase no 11,24% e incrementouse en 0,38 puntos porcentuais respecto do exercicio anterior, pero é máis do dobre da media do mercado laboral español no seu conxunto, que é do 5,4%.
- O teléfono é a canle maioritaria elixida polos usuarios e consumidores para contactar coas súas marcas, cun 79,58%, seguida polo e-mail cun 10%. O chat ou chatbot é a canle elixida por un 4,7%; as Redes Sociais contan cun 1,3%, e o uso de Whatsapp tamén creceu ata o 1,37%.

DESCRIPCIÓN DO SECTOR EN GALICIA

Como se mencionou anteriormente, en Galicia están situadas o 11% do total de plataformas de contact center que hai en España.

A actividade desenvolvida por estas empresas non se engloba nun único CNAE, senón que constatamos que en Galicia aparecen distribuídas en distintos CNAE, entre os que se encontran os seguintes:

CNAE 2009	TÍTULO
6110	Telecomunicacións por cable
6190	Outras actividades de telecomunicacións
6202	Actividades de consultoría informática
6209	Outros servizos relacionados coas tecnoloxías da información e da informática
7320	Estudo de mercado e realización de enquisas de opinión pública
8220	Actividades dos centros de chamadas
8291	Actividades das axencias de cobramentos e de información comercial

Na actualidade, a gran maioría pertence aos CNAE 8220 e 6209, aínda que algunhas empresas que agora están encadradas no 8220, anos atrás situábanse no 7320.

A masa laboral dos contact center externos en Galicia podémola estimar próxima aos 10.000 profesionais, distribuídos nunha vintena de empresas, que poden ir dende os 30 ata os 1.700. Maticemos que habitualmente son empresas cunha variabilidade importante nos seus cadros de persoal, condicionado polo inicio ou cesamento de campañas contratadas polas empresas clientes, ou mesmo polas distintas épocas do ano.

A implantación do sector na Comunidade Autónoma é maioritaria na provincia da Coruña, tanto no número de empresas como de persoal. Séguenlle Pontevedra e Lugo e, cunha menor presenza, Ourense.



3. RISCOS ERGONÓMICOS E PSICOSOCIAIS

Na Lei 31/1995 de prevención de riscos laborais defínese o risco laboral como a posibilidade de que se poida producir un dano derivado do traballo. Esa posibilidade transfórmase en realidade cando estamos expostos a unhas condicións inadecuadas no ámbito laboral.

Os riscos ergonómicos e psicosociais nos postos de contact center poden aparecer por un deseño ou uso inadecuado de:

- **Área de traballo, deseño físico do posto e equipos de traballo:** mesa ou superficie de traballo, cadeira, mobiliario, auriculares, micrófono, pantalla, teclado, rato...

- **Ambiente de traballo:** iluminación, temperatura, humidade, calidade do aire, ruído...
- **Organización do traballo:** control sobre a tarefa, tempos, quendas de traballo...
- **Uso da voz:** volume necesario, pausas, equipos dispoñibles...

Unha exposición prolongada a unhas condicións deficientes pode provocar a aparición dunha serie de danos para a saúde:

CONDICIÓNS DE TRABALLO

Áreas de traballo

Condicións ambientais

Organización do traballo

Uso da voz

Exposición prolongada



Condicións deficientes

DANOS PARA A SAÚDE

Trastornos musculoesqueléticos

Alteracións visuais

Alteracións auditivas

Alteracións da voz

Trastornos psicolóxicos

3.1.- ÁREA DE TRABALLO, DESEÑO DO POSTO E EQUIPOS DE TRABALLO

En todo deseño de posto debemos distinguir, por unha banda, a área de traballo e os equipos de traballo e, pola outra, a postura que debe adoptar o profesional para conseguir unha interacción adecuada.

Segundo a norma UNE EN-ISO 9241-5, debe asegurarse que a disposición do lugar de traballo, a tarefa e o mobiliario lle permitan ao usuario cambiar de postura voluntariamente.

É preciso conseguir unha axeitada relación dimensional entre o persoal traballador e o mobiliario e o equipo de traballo. O desexable sería que a altura do plano de traballo fose axustable, pero como o habitual é que os planos de traballo sexan fixos, precisaremos de:

- **Cadeira** regulable en altura, cun rango de axuste suficiente para que poida ser utilizada por aquelas persoas cuxas dimensións se atopen entre os percentís P5 de mulleres e P95 de homes. Daquela, deberá ter un rango de axuste de entre 38 e 55 cm para un plano de traballo habitual de 72 cm de altura. Este sistema de axuste, igual que os demais que poida traer incorporada a cadeira (respaldo, repousabrazos, asento), debe ser facilmente manexable dende a posición sentado. A cadeira estará dotada con 5 apoios con rodas para facilitar a súa estabilidade e mobilidade.
- Facilitaráselles un **repousapés** ás persoas que non poidan apoiar os pés no chan cando se atopen correctamente sentadas.

- **A pantalla** debe ter a posibilidade de regulación en altura para conseguir que o seu bordo superior coincida aproximadamente coa liña visual horizontal. O seu tamaño non será inferior a 15", estará situada a unha distancia non inferior a 50 cm nin superior a 90 cm e poderá xirarse e inclinarse con facilidade.
- **O teclado e o rato** deben ser fisicamente independentes da pantalla para facilitar a súa mobilidade e colocación. A norma UNE-

EN ISO 9241-5 recomenda un espazo de polo menos 10 cm na superficie de apoio diante do teclado, dende o bordo do plano de traballo. O rato debe poder manexarse coas dúas mans e adaptarse á man do usuario, por iso é recomendable facilitar a elección do tipo de rato. Os verticais permiten unha menor pronación e tenden a reducir a carga muscular da extremidade superior, especialmente se se respecta a liña natural entre a man e o antebrazo.

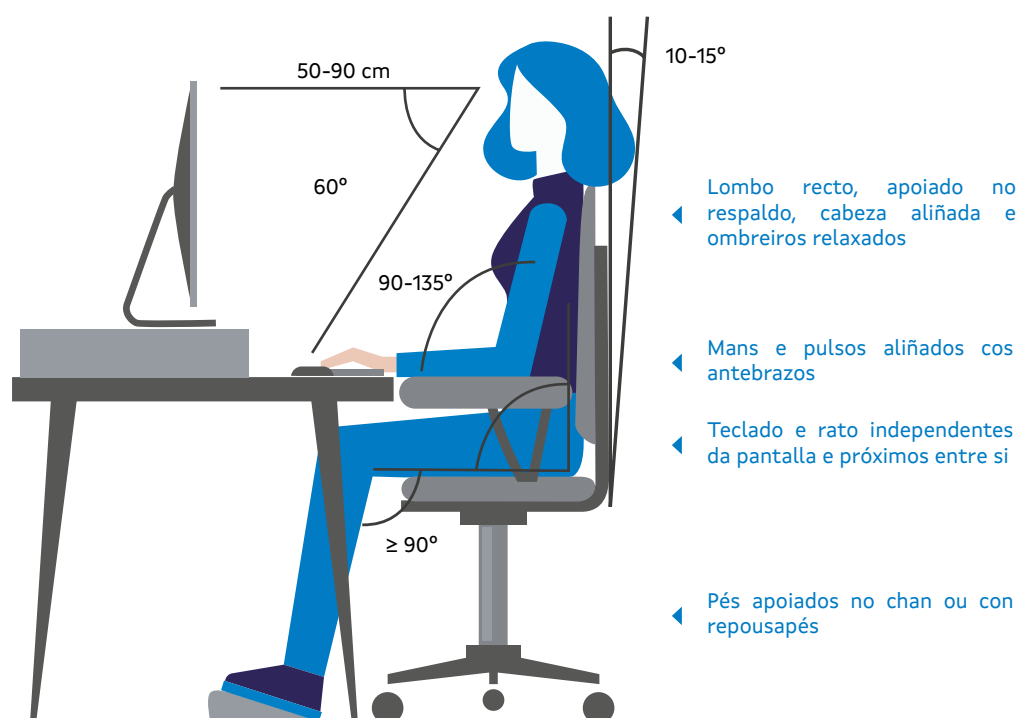
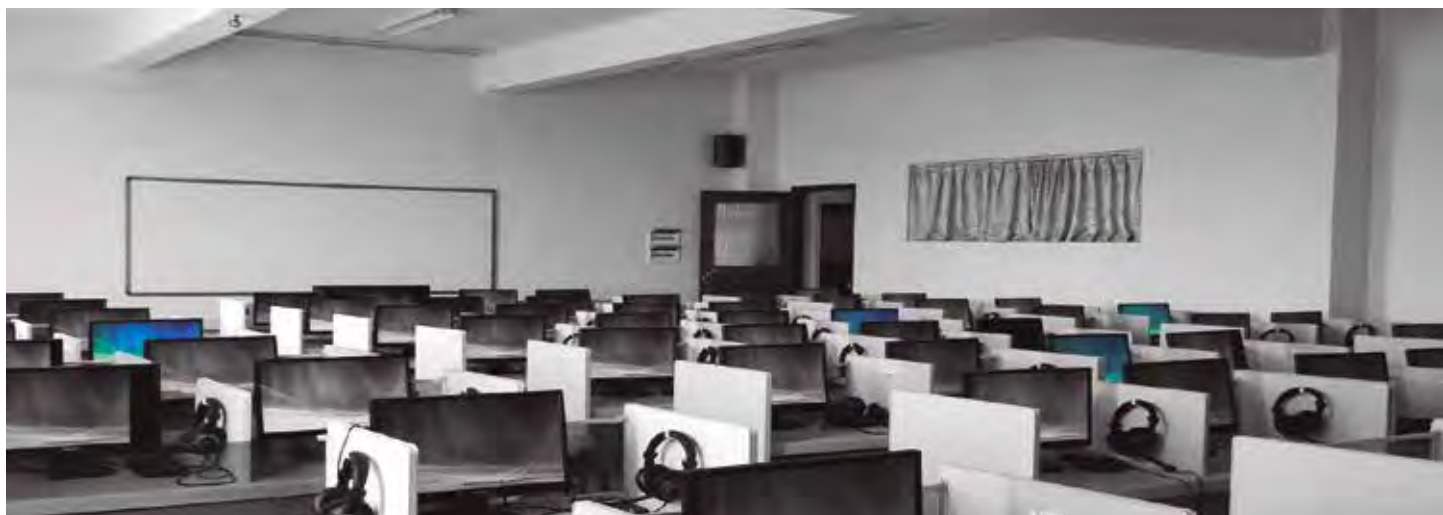


Fig.2. Postura neutra do traballo en posición sentado

- A altura dos ollos coincidirá aproximadamente co bordo superior da pantalla (fóra de casos excepcionais).
- O ángulo formado polo brazo-antebrazo estará entre os 90-135°.
- Debe evitarse a desviación radial ou ulnar do pulso, manténdose en liña cos antebrazos.
- O respaldo da cadeira permitirá manter un ángulo de 10-15° máis sobre os 90° habituais que forman a columna e as coxas, favorecendo unha lixeira inclinación da columna cara atrás.
- Os pés deberán estar apoiados no chan, ou, de non ser así, nun repousapés, mantendo un ángulo coxa-perna non inferior a 90°.



3.2.- AMBIENTE DO LUGAR DE TRABALLO

Os postos de contact center adoitan estar situados en espazos de grandes dimensións cun número importante de axentes separados entre si mediante paneis ou outros medios para facilitar unha mínima independencia no desempeño do traballo. Estas circunstancias inciden de maneira importante nas condicións ambientais da zona de traballo. Teremos en conta as condicións de:

■ CALIDADE DO AIRE

Unha ventilación incorrecta aumenta a fatiga, dificulta a concentración na tarefa e favorece a propagación de enfermidades por transmisión aérea.

Os caudais de aire de ventilación, segundo establece o Real decreto 486/1997, deberán asegurar unha renovación mínima do aire do local de traballo de 30 m³ de aire limpo por hora e por persoa. As entradas de aire limpo e saídas de aire viciado deberán garantir unha efectiva renovación do aire do local de traballo.

Para valorar a calidade de aire no ambiente de traballo utilízase como indicador básico a concentración de CO₂, método que se emprega para establecer os estándares de ventilación cando a contaminación é debida case exclusivamente aos ocupantes e á súa

actividade e que, segundo a guía técnica de lugares de traballo, está establecido en aproximadamente 1.000 ppm.

O Regulamento de instalacións térmicas nos edificios (RITE), en relación coas esixencias de calidade de aire interior, incluíría os postos de contact center na categoría IDA 2 (aire de boa calidade) en oficinas e similares, nos que recomenda unha concentración de 500 ppm de CO₂ por riba da concentración existente no aire exterior.

Cando os niveis de CO₂ se atopan entre 800 e 1.200 ppm en áreas interiores, moitas persoas empezan a experimentar incomodidade, dor de cabeza, cansazo e problemas respiratorios, dependendo da concentración e do tempo de exposición. Por iso, é recomendable que a partir dos 800 ppm se revise o sistema de ventilación.

	RD 486/1997	RITE
Volume de aire limpo	30 m ³ de aire limpo por hora e por persoa (8,33 dm ³ /s por persoa)	12,5 dm ³ /s por persoa (45 m ³ de aire limpo por hora e por persoa)
Concentración de CO₂ máxima recomendable	1.000 ppm	500 ppm por riba do valor no aire exterior

■ CONDICIÓN TERMOTERMOMÉTRICAS E DE VELOCIDADE DO AIRE

Unhas condicións termohigrométricas inadecuadas contribuirán ao malestar do persoal, provocando sensación de fatiga e incomodidade e incidindo nunha diminución do rendemento laboral.

As condicións ambientais deberán respectar as esixencias establecidas no Real decreto 486/1997. No entanto, é posible atopar unha información máis detallada do benestar térmico local na norma UNE-EN ISO 7730.

	RD 486/1997	UNE-EN ISO 7730	
		Inverno	Verán
Temperatura	17 - 27°C	20 - 24°C	23 - 26°C
Diferenza vertical de temperatura do aire a nivel da cabeza e os nocellos	-	Non excederá de 3°C	
Velocidade media do aire	0,25 m/s	Non excederá de 0,25 m.s ¹	
Humidade relativa	50 – 70%	Ideal entre 60 – 65 % Non menos do 40 %	

■ ILUMINACIÓN

As recomendacións habituais adoitan ser os 500 lux que se recollen na *Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos con pantallas de visualización* do INSST como "o mínimo recomendable para a lectura e escritura de impresos e outras tarefas habituais de oficina".

Cómpre termos en conta que os traballos desenvolvidos en moitos contact center se afastan cada vez máis das tarefas tradicionais de oficina e que o habitual é a interacción unicamente co equipo informático, o que reduce de maneira moi salientable, e en ocasións totalmente, o uso de papel nos postos. Xa que logo, as necesidades de iluminación se deberían considerar á baixa, tendo en conta que a pantalla do ordenador, en si mesma, é unha fonte propia de luz.

Estimamos que se debería conseguir un nivel de iluminación arredor dos 200-400 lux. Sempre que sexa posible, recoméndase o uso de luz natural e, cando non sexa factible ou esta sexa insuficiente, haberá que recorrer á luz artificial, ben directa ou indirecta. Ao deseñar a iluminación da zona de traballo, tamén se terán en conta os encandeamentos

e o equilibrio adecuado de luminancias no campo visual do usuario. Como norma, non se colocarán as pantallas fronte ou detrás das fiestras se estas non están adecuadamente cubertas con persianas ou estores.

Unha inclinación da pantalla pola súa parte inferior lixeiramente cara atrás, uns 10º, dificulta a posible aparición de reflexos molestos.

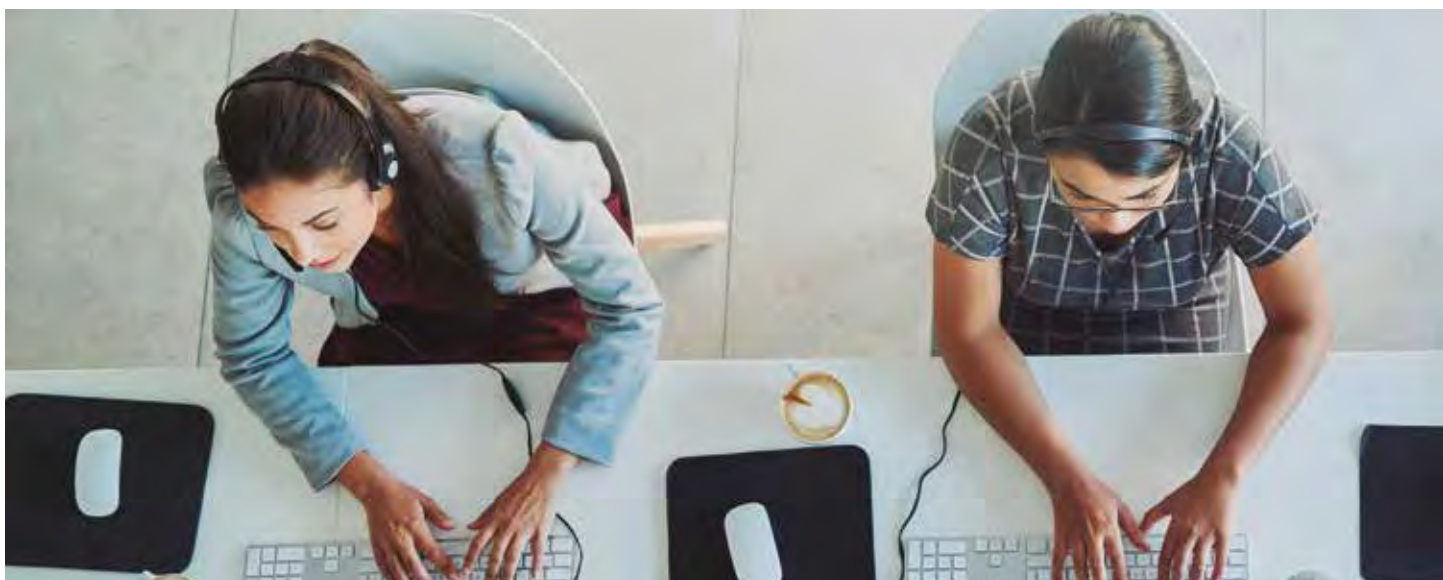


■ AMBIENTE ACÚSTICO

Unha das condicións que causa maior incomodidade no persoal traballador é a exposición ao ruído ambiental. De maneira xeral, estes postos de traballo atópanse situados en locais distribuídos en espazos delimitados, pero que non están illados, polo que se encontran expostos ao ruído de fondo no lugar de traballo; a maior número de postos, maior será o nivel de ruído alcanzado. Por outra banda, a medida que o ruído ambiental aumenta, elévase máis o volume da voz utilizado para poder comunicarse, o que incrementa aínda máis os niveis de ruído de fondo. A isto súmaselle o ruído emitido por determinados equipos, sistemas de ventilación, calefacción etc.

O ruído supón unha interferencia para a comunicación, xera malestar e dificulta a concentración para a realización da tarefa.

Débense acondicionar os locais de traballo para garantir que o nivel de ruído non exceda os 55 dBA recomendados para aqueles ambientes que requiren un grao de concentración importante mediante a implantación de solucións adecuadas como: absorbentes en teitos, chans e paredes, illamento acústico, paneis de separación e instalación de equipos silenciosos.



3.3.- ORGANIZACIÓN DO TRABALLO

Dende o marco preventivo, enténdense por factores psicosociais aquelas condicións de traballo ou características deste relacionadas co eido psicosocial; é dicir, relacionadas "coa organización, o contido do traballo e a realización da tarefa, e que teñen a capacidade de afectar tanto ao benestar ou á saúde (física, psíquica ou social) do traballador como ao desenvolvemento do traballo".

Se estes factores están configurados deficientemente dan lugar a situacións que poden causar malestar ou dano e convértense en factores de risco psicosocial. Cando se dan estas circunstancias, son factores que poden xerar un verdadeiro risco psicosocial.

Dende o punto de vista organizativo, os postos de traballo nos contact center caracterízanse maioritariamente por seren unha actividade individual, con tarefas repetitivas e moi estandarizadas e cun ritmo de traballo habitualmente intenso, o que pode levar a:

- **Unha deterioración do estado de saúde: fatiga, estrés, ansiedade, trastornos do sono, esgotamento nervioso...**
- **Dificultades e perdas para a empresa: absentismo, desmotivación, rotación, falta de fidelización...**

Son moitos os compoñentes que poden desencadear situacións de estrés e que se van manifestar de distinto xeito en función das características persoais. Podemos citar:

- Presión de tempo e ritmo de traballo intenso. Especial mención require o colectivo que atende chamadas baixo a presión dos sistemas de remarcación automática, onde os períodos de tempo entre chamadas non sempre son os idóneos. No convenio colectivo recóllese textualmente “ *tiempo entre llamadas inferior a 23/35 segundos en puestos de remarcación automática*”, parágrafo cunha redacción como mínimo confusa, xa que, aínda que aparentemente se asume que debe existir un tempo mínimo de 23 segundos entre cada chamada neste tipo de postos (non está clara a finalidade de indicar aquí a referencia a 35 segundos), cóstanos que isto non se respecta en moitas ocasións. Por iso este condicionante debería ser estudado, valorado e aclarado, a fin de obter un consenso que evite que se poña en risco a saúde.
- Pouca autonomía; son traballos cun guión preestablecido.
- Alta carga mental coa realización de varias tarefas á vez.
- Situacións de abuso verbal con elevada carga emocional ante a necesidade de manter a calma e o autocontrol e de ser cordial en todas as situacións.
- Exposición a ruído ambiental excesivo para ser unha actividade que require unha alta concentración debido ás conversas próximas,

ao aire acondicionado, impresoras, equipos informáticos etc.

- Realización do traballo de maneira individual, aínda que sempre se teña a posibilidade de recorrer a un supervisor/responsable ante eventuais dificultades ou contratempos.
- Soldo complementado en gran parte con base en obxectivos, moitas veces pouco realistas ou difíciles de lograr.
- Tempos estandarizados de atención en cada chamada, con recomendación de non exceder un máximo predeterminado.
- Monitorización da secuencia de traballo por supervisores ou controladores.
- Percepción por parte do persoal de estar desempeñando un traballo pouco valorado pola poboación en xeral, o que produce unha sensación non gratificante.
- Alta inestabilidade no emprego do sector, que se reflicte na gran variabilidade no número de traballadores das empresas e no alto grao de conflitividade laboral, plasmado no elevado número de expedientes nos Servizos de Mediación e Arbitraje.
- Alta porcentaxe de absentismo, que aumenta de ano en ano.
- Dificultade para a conciliación familiar ao ser habitualmente un traballo por quendas.
- Alta porcentaxe de contratos a tempo parcial.



SITUACIÓNS QUE PODEN DESENCADear ESTRÉS:

- Presión de tempo e ritmo de traballo intenso
- Pouca autonomía
- Alta carga mental
- Elevada carga emocional
- Ruído ambiental excesivo
- Traballo individual
- Tempo de atención estandarizado
- Parte do soldo dependente de obxectivos
- Monitorización do traballo
- Traballo pouco valorado pola poboación
- Inestabilidade laboral do sector
- Absentismo laboral
- Conciliación complicada debido ao traballo por quendas
- Alta contratación a tempo parcial



3.4.- RISCOS DERIVADOS DO USO CONTINUADO DA VOZ

A pesar de que as actividades que se realizan nun contact center están agora máis diversificadas, a maior parte da carga de traballo, cerca do 80%, céntrase na recepción ou na emisión de chamadas telefónicas, que malia teren unhas peculiaridades que as diferencian entre si, todas coinciden en que se require o uso continuado da voz para facelas, o que

pode condicionar a aparición de trastornos da voz. Na actualidade, só se reconece como enfermidade profesional os nódulos das cordas vocais. Sería motivo dun estudo máis detallado analizar a casuística das situacións diferenciadoras entre as chamadas recibidas e as chamadas emitidas.



4. DANOS PARA A SAÚDE

Os principais problemas de saúde que atopamos asociados ao desenvolvemento do traballo como axente, son:

4.1.- TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS (TME)

Provocados por equipos de traballo inadecuados, un mal deseño do posto de traballo e a adopción de posturas incorrectas.

As principais queixas do persoal traballador están relacionadas cos ombreiros, a parte superior e inferior das costas, o pescozo e, en menor medida, cos antebrazos e os pulsos. Isto débese a que a pantalla se atopa nun plano case vertical, o que fai que o ángulo visual habitual na lectura se eleve e determine un certo grao de rixidez na columna cervical así como ás alternancias de postura do pescozo en extensión para ler na pantalla ou en flexión para mirar as teclas do teclado ou documentos anexos.

Hai que ter en conta que calquera postura fixa que se manteña durante un longo período de tempo se

volve daniña, e como o traballo que se desenvolve é altamente estático favorece a aparición deste tipo de doenzas.

As alteracións no pulso poden ser achacables ao uso intensivo do rato ou do teclado. Existe unha gran variedade de modelos, polo que se recomenda que a persoa poida optar entre máis dun para usar o que mellor se adapte ás súas necesidades ou co que se atope máis cómoda. Acerca disto, non é raro ver publicacións que recollen as síndromes do túnel carpiano como unha doenza atribuíble ao uso do ordenador e, en particular, ao uso continuado do rato. Logo de revisala bibliografía, non atopamos nada concluínte ao respecto, e incluso é maioritaria a tendencia a non considerar esa relación causal.

MEDIDAS PREVENTIVAS

As principais medidas para a prevención dos TME atinxen á organización do traballo, ao deseño dos postos e ao uso dos dispositivos de entrada.

Un dos principios da acción preventiva que recolle a Lei 31/1995 é o de "Adaptar o traballo á persoa, en particular no que atinxe á concepción dos postos de traballo, así como á elección dos equipos e métodos de traballo e produción, con miras, en particular, a atenuar o traballo monótono e repetitivo e a reducir os seus efectos sobre a saúde", contido que se axusta á definición de ergonomía.

Postura de traballo: co obxectivo de cumprir con este principio, e sabendo que non existe unha postura ideal, aínda menos se se mantén durante moito tempo, e partindo da base de que se adopta maiormente a «postura sentado», esta deberá ser o menos incómoda posible e deberá cumprir cos requisitos dunha postura neutra para o traballo en posición sentado (véxase apartado 3.1).

Organización do traballo. As principais recomendacións verbo da organización do traballo serán:

- Limitar o tempo de traballo diario con pantallas.
- Alternar o traballo con pantalla con outro tipo de tarefas.
- Respetar un réxime de pausas activas adaptado ao contido do traballo.
- Formación e información específicas.

4.2.- FATIGA VISUAL

Ata o momento non se demostrou que o traballo con pantallas de visualización de datos (PVD) poida causar patoloxías visuais. O que si parece claro é que o risco de fatiga visual é importante, malia os progresos realizados no campo da visualización por pantalla. Esta fatiga aparece máis rapidamente cando o traballo demanda unha atención visual intensa e prolongada. Habitualmente maniféstase a través de síntomas coma proído nos ollos, encandeamento, visión borrosa, dor de cabeza, sensación de ollo seco e diminución do rendemento visual. É un fenómeno reversible que constitúe un sinal de alerta e que adoita aparecer con maior

frecuencia cando se está exposto a unha iluminación escasa e cando a calidade da pantalla é deficiente, con escintileos, brillos, encandeamentos, etc.

En definitiva, a fatiga visual entraña un conxunto de síntomas de incomodidade visual e ocular que se acompañan dunha redución da capacidade funcional do sistema visual. Hai que ter en conta que existen unha serie de factores que predispoñen á aparición da fatiga visual, como a idade, certo tipo de medicación, defectos visuais ou unha corrección visual inadecuada.

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Detección e corrección das anomalías visuais dentro do marco da vixilancia da saúde, valorando a posibilidade de derivación ao oftalmólogo.
- Medidas organizativas, como a alternancia de tarefas ou o establecemento de pausas.
- Promover a realización de exercicios de relaxación visual, como cambios de distancia visual, aínda que sexa brevemente.
- Pantalla con estándares de calidade e un tamaño recomendado non menor de 17".
- Pantalla orientada perpendicularmente á fonte de luz natural.
- Manter unhas condicións de iluminación e termohigrométricas axeitadas.



4.3.- ALTERACIÓNS DO OÍDO

Durante a súa xornada laboral, estes profesionais utilizan de maneira permanente auriculares, están distribuídos en postos delimitados, pero non illados, e necesitan usar a voz de forma constante, o que produce ruído ambiental. Se este ruído se eleva, téndese a aumentar o volume dos auriculares para mellorar a comunicación, o que pode condicionar a aparición de alteracións auditivas.

Esta poboación é considerada de baixo risco de hipoacusia, xa que na maioría dos centros os niveis de ruído non chegan ao nivel de alerta establecido pola lexislación (80 dBA), pero aínda así, adoita estar exposta a valores moi por riba dos 55 dBA recomendados para a realización de tarefas que requiren un alto grao de concentración, o que lles produce malestar acústico. Así e todo, actualmente existen estudos que afirman categoricamente que a exposición prolongada ao ruído nestes centros pode causar problemas de audición.

Tras unha exposición prolongada ao ruído, pode aparecer fatiga auditiva ou unha redución temporal e reversible da audición, que adoita vir acompañada de sensación de oídos bombeados ou acúfenos.

Hai axentes que utilizan auricular monoaural e non realizan rotación ao longo da xornada, o que pode comportar fatiga e afectación auditivas unilaterais. Cando a sobrecarga sonora se prolonga no tempo, o dano auditivo pode conducir gradualmente a unha perda irreversible.

Outro problema destacable nestes centros son os golpes acústicos, que causan un aumento repentino e inesperado dos niveis de ruído que se transmiten a través dos auriculares ao oído. Son problemas electroacústicos imprevisibles, polo xeral breves, e moi molestos para o persoal.



MEDIDAS PREVENTIVAS

- Tratamento acústico das instalacións. Valorar a instalación de paneis illantes en chans e teitos ou biombos separadores que poidan absorber o ruído.
- Seleccionar equipos (aire acondicionado, calefacción, ventilación, impresoras etc.) de baixa emisión sonora.
- Instalar medidores de ruído para alertar do exceso de ruído de fondo no ambiente de traballo.
- Facilitar auriculares bilaterais, a elección do persoal, para evitar a interferencia co ruído ambiental.
- Facilitar auriculares que permitan unha xestión cómoda da comunicación. Recoméndase que dispoñan de limitadores de nivel sonoro e que permitan filtrar os choques acústicos.
- Formación sobre o risco auditivo e adestramento no uso dos equipos de traballo e control de volume.
- Establecer un procedemento de actuación para as situacións en que se produza un choque acústico.
- Incluír nos protocolos médicos de vixilancia da saúde a realización dunha audiometría de referencia para controlar a súa evolución. Deberíanse introducir cuestionarios que permitan detectar sinais de alarma de fatiga auditiva.

4.4.- ENFERMIDADES RELACIONADAS CON FACTORES DE RISCO PSICOSOCIAL

Estrés, fatiga mental, violencia verbal... son situacións, entre outras, ás que pode estar exposto este persoal e que se materializan en trastornos de ansiedade e do sono.

Os factores psicosociais están presentes en todos os ámbitos laborais e organizativos, á marxe do sector, posto ou función. Se as condicións de traballo están ben deseñadas, non só non prexudican a saúde do persoal traballador, senón que contribúen ao seu benestar, motivación e satisfacción laboral.

O estrés é unha resposta fisiolóxica, psicolóxica e do comportamento que se produce ante unha situación percibida como ameazante, frustrante ou de confrontación debido a un desequilibrio entre as esixencias e as demandas ás que hai que facer fronte. Ao falarmos de 'percepción' estámonos referindo ao ámbito persoal; así, ante as mesmas

condicións de traballo, unha persoa pode estar tensa sen que outras teñan esa sensación.

Dende a óptica preventiva, o estrés non é unha enfermidade ou unha patoloxía psicosocial, pese a que sexa relativamente habitual consideralo coma tal, pero si pode ser un condicionante para o padecemento de trastornos cardiovasculares, gastrointestinais, do sono, episodios de ansiedade e irritabilidade, entre outros, que poden chegar a facerse crónicos.

Hai numerosos estudos e publicacións que relacionan este tipo de traballo coa posibilidade de padecer estrés, algo que este persoal manifesta de modo habitual. O estrés é o risco psicosocial máis importante e prevalente e está na orixe de gran cantidade de xornadas laborais perdidas.

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Debería realizarse unha avaliación específica de riscos psicosociais en todas as empresas para determinar os plans de intervención psicosocial, o cal é de suma importancia. Unha avaliación de riscos psicosociais que non vaia seguida dunha implantación de medidas preventivas é peor que non facela pola sensación de frustración que xera non ver atendidas as demandas e que todo queda nun mero trámite burocrático. A metodoloxía empregada debe ser obxecto de consulta co persoal traballador.
- Formación. A actual redacción do convenio colectivo recolle que *"La formación e información a la plantilla se realizará mediante un folleto, único para todo el sector, que, con un carácter práctico, tanto formativo como informativo, será entregado a todas las personas en el momento de su contratación"*. Isto resulta manifestamente escaso e insuficiente á vista dos riscos aos que están expostos estes profesionais, polo que se recomenda unha mellora da súa formación inicial, con especial atención ao aspecto emocional (xestión dos posibles casos de ansiedade ante situacións de violencia verbal), algo que se debería realizar de maneira cíclica segundo as necesidades estimadas.
- Establecer un protocolo de actuación tras unha conversa estresante ou agresiva, que inclúa un tempo de descanso adicional e acceso a mecanismos de xestión da situación.
- Definir obxectivos realistas, facendo coincidir a oferta de servizos coa capacidade de cumprilos, tendo en conta os recursos dispoñibles.
- Dotar de espazos adecuados para os descansos e pausas de traballo. Fomentar e facilitar o consumo de auga e alimentos saudables.
- No posible, tentar alternar as tarefas de atención de chamadas con outros cometidos psicolóxicamente menos esixentes. Respetar os tempos entre chamadas e programar pausas despois das de longa duración.

4.5.- ALTERACIÓNS DA VOZ

O desenvolvemento da actividade cotiá dos axentes telefónicos leva implícito o uso da voz de maneira continuada. Esta situación, se non está deseñada ou programada dunha maneira axeitada, pode chegar a xerar afeccións no aparello fonatorio.

Dende a publicación do Real decreto 1299/2006, do 10 de novembro, polo que se aproba o cadro de enfermidades profesionais no sistema da Seguridade Social e se establecen criterios para a súa notificación e rexistro, recoñécese co código 2L0101 e como continxencia profesional a presenza de nódulos nas cordas vocais por causa dos esforzos sostidos da voz por motivos profesionais. É a partir dese momento cando se empeza a dar visibilidade a unha situación que se ignoraba, xa que previamente non se recoñecía ningunha doenza froito do uso da voz como derivada do traballo, e eran tratadas en case a súa totalidade como continxencias comúns.

Foi este un avance valioso, aínda que parcial, pois outras lesións (pólipos, pseudoquistes, edemas, quistes mucosos...) son froito de mecanismos similares e non se inclúen como enfermidades profesionais, aínda que existe a posibilidade de que poidan ter a consideración legal de accidente

de traballo. Este recoñecemento tamén afectou a outros colectivos; por exemplo, ao do ensino, ao da música ou ao da comunicación.

En Galicia, dende o ano 2007 comunicáronse ao sistema CEPROSS un total de 406 enfermidades profesionais por nódulos nas cordas vocais neste sector. A distribución por provincias recóllese na figura 3. Sábese de certo que o número é moi inferior á realidade, xa que segue a ser práctica habitual a derivación das patoloxías da voz ao sistema público de saúde como enfermidade común.

Dentro das actividades realizadas pola Área Técnica de Medicina do Traballo do ISSGA, inclúese a investigación das enfermidades profesionais co fin de coñecer as causas que as producen, así como facer un seguimento da actividade preventiva das empresas e da evolución do traballador afectado.

Na figura 4, recóllense as investigacións efectuadas polo persoal técnico do ISSGA dende o ano 2016 de procesos notificados como nódulos das cordas vocais en Galicia.

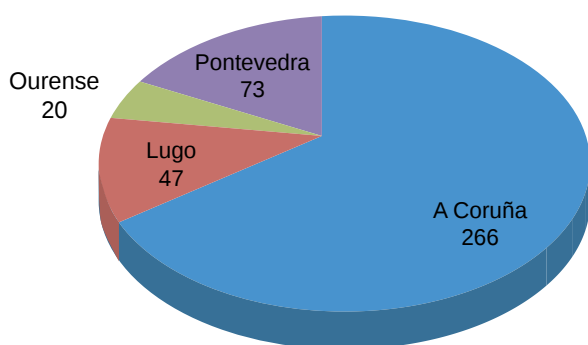


Fig.3. N.º enfermidades profesionais do sector Contact Center en Galicia dende o ano 2007

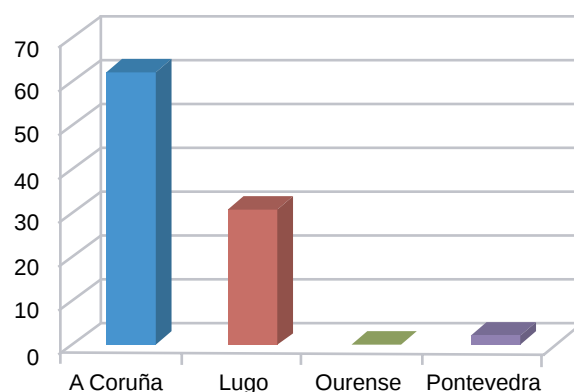


Fig.4. Enfermidades profesionais do sector Contact Center investigadas polo ISSGA dende o ano 2016





MEDIDAS PREVENTIVAS

- Formación inicial e periódica sobre o manexo da voz impartida por foniatras ou logopedistas.
- Establecemento por parte da empresa dun protocolo de actuación ante os casos sospeitosos de padeceren alteración vocal para o seu tratamento incipiente e para evitar a súa cronificación.
- Avaliación específica da carga vocal á que está exposto o persoal traballador.
- Instauración de protocolos de reincorporación paulatina ao traballo tras baixa por enfermidade profesional alternando tarefas que non supoñan o uso da voz, como back office, xestión de correo electrónico etc.
- Nos recoñecementos médicos débense detallar as probas ou exploracións que se levarán a cabo para a vixilancia dos problemas da voz, incluíndo un exame funcional desta (índice de capacidade vocal, tempo máximo de fonación, cociente fonatorio, índice s/z...).
- Ademais das pausas recollidas no convenio colectivo, que son recomendacións establecidas para o traballo con pantallas de visualización, débese ter en conta a posibilidade de realizar pausas despois de manter unha conversa prolongada.
- Controlar os niveis de ruído no local de traballo, xa que, canto maior sexa a exposición, maior será o ton de voz que se terá que empregar.
- Fomentar e facilitar o consumo de auga.

LEMBRA:

- Formación inicial e periódica para a xestión do estrés que axude a xestionar a carga emocional que se poida derivar das relacións conflitivas ou de violencia verbal coa clientela.
- Formación inicial e periódica sobre o uso da voz, xa que se ten constancia de que a formación impartida por foniatra ou logopedista é escasa, limitándose en moitos casos a programala tras o padecemento dunha lesión; é dicir, é unha formación reactiva, non proactiva nin preventiva.
- Realización dun exame funcional da voz como parte da vixilancia individual da saúde.
- Establecer un procedemento de reincorporación paulatina ao traballo tras enfermidade profesional.
- As alteracións da saúde, en particular o número de enfermidades profesionais diagnosticadas, xunto á alta carga psicosocial e ao incremento continuo do índice de absentismo, son datos abondo alarmantes como para, dende o consenso, proceder a un estudo detallado e á valoración e revisión das condicións de traballo do sector, polo ben dos traballadores e polo ben das empresas.
- Aproveitar a seguinte revisión do convenio colectivo para tratar puntos de mellora e aclarar aqueles que resultan controvertidos na actualidade.



5. BIBLIOGRAFÍA

- Asociación CEX: Estudio de mercado sobre la situación del Contact Center 2019.
- Cail, François: *Écrans de visualisation. Santé et ergonomie*. ED924. INRS. 2017.
- Casanova, Cori; Bosque Lluç, Villaseca, Isabel; Rigal Lidia: Guía clínica para el abordaje de la disfonía crónica en Medicina Primaria y Medicina del Trabajo. INSST. 2017.
- Cobeta, Ignacio; Núñez Faustino; Fernández, Secundino: «Patología de la voz». Sociedad Española de Otorrinolaringología y Patología Cérvico-Facial. Relatorio oficial. 1.ª Ed. 2013.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: *Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo*. 2015.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: *Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos que incluyan pantallas de visualización*. 2006.
- Ministerio de Sanidad y Consumo: Protocolo de vigilancia sanitaria específica. Pantallas de visualización de datos. 1999.
- Norma UNE-EN ISO 9241-5: Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PVD). Parte 5: Concepción del puesto y exigencias posturales. 1999.
- Norma UNE-EN ISO 7730: Ergonomía del ambiente térmico. Determinación analítica e interpretación del bienestar térmico mediante el cálculo de los índices PMV y PPD y los criterios de bienestar térmico local. 2006.
- Oliva, Graciela; Sauca, Andreu; Josep M. Vila-Rovira: *Herramientas para la evaluación logopédica de la voz*. Colegio de logopedas de Cataluña. 2013.
- Planeau, V. ; Robinet, D. : «Évaluation de l'exposition sonore quotidienne des opérateurs de centres d'appels téléphoniques». INRS. Note scientifique et technique 231. 2003.
- Señaris González, B.; Núñez Batalla, F.; Corte Santos, P.; Suárez Nieto, C.: «Índice de Incapacidad Vocal: factores predictivos». Acta Otorrinolaringol Esp 57. 2006.
- Señaris González, B.; Núñez Batalla, F.; Corte Santos, P.; Suárez Nieto, C.; Llorente Pendás, C.; Górriz Gil, C.: «Adaptación y validación del índice de incapacidad vocal (VHI-30) y su versión abreviada (VHI-10) al español». Acta Otorrinolaringol Esp 58. 2007.
- Seoane Farré, Rocío: *Riscos de orixe ergonómica en postos de telemárketing*. Folla de prevención ISSGA n.º 4. 2009.
- Trompette, Nicolas : «Évaluation de l'exposition sonore des opérateurs de centres d'appels téléphoniques. Laboratoire. " Réduction du Bruit au Travail ". INRS. 2009.
- Trompette, Nicolas ; Chatillon, Jacques : «Évaluation des risques pour l'audition des opérateurs des centres d'appels téléphoniques et solutions de prévention». Versión 2. INRS. Note scientifique et technique 289. 2012.
- Wiegand M. Douglas: «Evaluation of Job Stress and Work-related Health Concerns at a Telephone Call Center». National Institute for Occupational Safety and Health. 2013.

6. NORMATIVA APLICABLE

- Lei 31/1995, do 8 de novembro, de prevención de riscos laborais (BOE núm. 269, do 10 de novembro de 1995).
- Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento dos servizos de prevención (BOE núm. 27, do 31 de xaneiro de 1997).
- Real decreto 486/1997, do 14 de abril, polo que se establecen as disposicións mínimas de seguridade e saúde nos lugares de traballo (BOE núm. 97, do 23 de abril de 1997).
- Real decreto 488/1997, do 14 de abril, sobre disposicións mínimas de seguridade e saúde relativas ao traballo que inclúe pantallas de visualización (BOE núm. 97, do 23 de abril de 1997).
- Real decreto 1299/2006, do 10 de novembro, polo que se aproba o cadro de enfermidades profesionais no sistema da Seguridade Social e se establecen criterios para a súa notificación e rexistro (BOE núm. 302, do 19 de decembro de 2006).
- Resolución do 29 de xuño de 2017, da Dirección Xeral de Emprego, pola que se rexistra e publica o II Convenio colectivo de ámbito estatal do Sector de Contact Center (antes Telemarketing) (BOE núm. 165, do 12 de xullo de 2017).
- Real decreto 1027/2007, do 20 de xullo polo que se aproba o Regulamento de instalacións térmicas nos edificios (BOE núm. 207, do 29 de agosto de 2007).

