



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 2340-6666

D.L.: CC 865-2021

Nº 50 - Febrero 2021

SALUD LABORAL EN CENTROS DE LLAMADAS



XUNTA
DE GALICIA

1. INTRODUCCIÓN

La evolución tecnológica de los diversos canales de información y comunicación ha obligado a los "Call Center" tradicionales, entendidos como centrales de atención telefónica en las que se realizan y reciben llamadas, a transformarse en "Contact Center", en donde se integran diversos canales de interacción con la empresa además del teléfono, como son el correo electrónico, la mensajería SMS, las redes sociales, chats ..., que aportan nuevas formas de gestión y acceso a productos y servicios que las empresas ofrecen al mercado, administrando de manera integral todas las necesidades de comunicación de las empresas, a través de todos los medios digitales a su alcance.

El personal que trabaja en este sector, debido al desarrollo de las nuevas tecnologías y a las necesidades de clientes/usuarios, asume cada vez un abanico más amplio de funciones y áreas: atención de calidad, información específica, ayuda de uso al cliente, desvinculándose de la idea exclusiva de "ventas", que fue el origen de los call center.

Es importante tener en cuenta que los avances tecnológicos han generado una serie de cambios en las características y en las condiciones de trabajo y que en ciertos casos, se han reducido riesgos tradicionales, pero también han provocado la aparición de los llamados "riesgos emergentes", entre los que se encuentran los riesgos ergonómicos y psicosociales que pueden generar efectos negativos sobre la salud. Resulta, por tanto, imprescindible la identificación, evaluación y prevención de dichos riesgos.

Esta actividad, de forma mayoritaria, está regulada por el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing), BOE núm. 165, de 12 de julio de 2017, que fue suscrito por la Asociación de Contact Center Española y por los sindicatos CC.OO. y UGT y su vigencia se extendía hasta el 31 de diciembre de 2019, entendiéndose prorrogado tácitamente de año en año, salvo denuncia de cualquiera de las partes. A lo largo del presente documento se hará referencia a este convenio, aunque hay algunos contact center, principalmente internos, que están regulados por otros convenios colectivos como pueden ser el de la banca o el de seguros.

En el actual convenio colectivo quedan encuadradas en la prestación de servicios de contact center todas aquellas actividades que tengan como objetivo contactar o ser contactados con terceros ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos,

por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros, de los siguientes servicios que se enumeran a título enunciativo: contactos con terceros en entornos multimedia, servicios de soporte técnico a terceros, gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y de «back office», información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas, etc., así como cuantos otros servicios de atención a terceros se desarrollen a través de los entornos antes citados.

El presente documento se refiere de manera prioritaria a los puestos de teleoperadora, teleoperadora especialista y gestora, conocidos genéricamente como agentes, porque representan más del 84 % de las distintas categorías que recoge el convenio colectivo.

El mayor volumen de personal trabajador se encuentra dentro de estructuras empresariales que constituyen una empresa en sí misma que ofrece sus servicios a otras empresas usuarias, son los contact center externos. También existe un grupo más reducido, que serían aquellos que forman parte de la propia empresa y que son gestionados con medios propios, son los contact center internos que suelen estar presentes en grandes empresas. Estos últimos, generalmente, son estructuras de no más de 50 personas, cuando los contact center externos pueden llegar a reunir en un solo centro de trabajo a más de 1.000.



2. SITUACIÓN ACTUAL

La evolución en base al volumen de facturación, en millones de euros, de las empresas que forman parte de la **Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX)**, antes Asociación de Contact Center Española (ACE), que representa el 85% de la facturación total en España de las

empresas del sector del Contact Center, se muestra en la figura 1, con una clara tendencia ascendente, incrementándose desde los 69,58 millones de euros en el año 1992, los 606,74 en el año 2000, los 1.507 del año 2010, hasta los 1.868,64 en el año 2019.

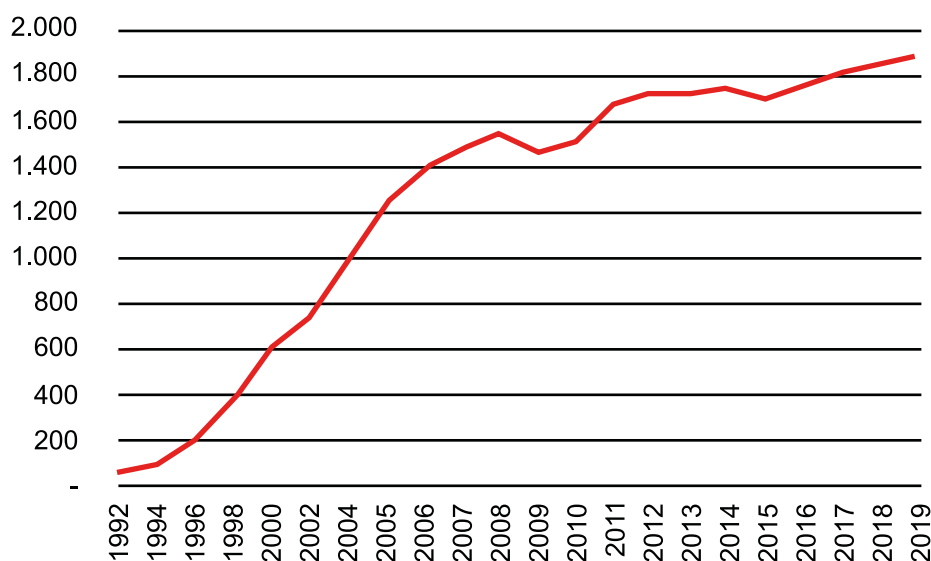


Fig.1. Facturación anual empresas contact center en millones de euros

Según los datos obtenidos del informe global del mercado español del año 2019, realizado por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX):

- La facturación en España fue de 1.632,80 millones de euros, un 0,88% mayor respecto al ejercicio anterior, y 235,84 millones en el extranjero, con un incremento del 0,42%.
- El sector de más demanda sigue siendo el de las Telecomunicaciones, tanto en España como en el extranjero, representando un 37%. Destaca también el crecimiento del sector Seguros en segundo lugar, ocupando el tercer puesto la Banca y Servicios Financieros. La suma de estos tres sectores aglutina el 62% de la facturación total.
- El servicio más demandado es el de Atención al Cliente con un 48% del total. En segundo lugar se encuentra la Venta, con un peso del 22% y en menor proporción, Back Office 8%, Retención y Fidelización 7% y Soporte Técnico 6%.
- La Comunidad de Madrid concentra el mayor número de plataformas el 22% del total, Cataluña el 19%, Andalucía el 16% y Galicia el 11% que ha subido dos puntos porcentuales respecto al año anterior.
- En 2019 en España, las compañías de la Asociación CEX empleaban a un total de 71.682 personas, de ellas el 84,4% trabajan como agentes. El volumen en Galicia supone el 9% del total, siendo con Castilla y León las comunidades que han experimentado un mayor crecimiento respecto al año anterior. Fuera de España el número total de personas empleadas por empresas españolas era de 19.512.
- En España las mujeres representan el 72% del personal asalariado.
- La franja entre 36 y 45 años es la más representada (31%), seguida de los de más de 45 años (24%), los de 18 a 25 años y de 26 a 35 años que representan un 23% cada uno.

- El 56% gozan de contratos indefinidos, incrementándose 4 puntos respecto al año anterior.
- En cuanto al nivel de formación de los agentes en España un 32,8% poseen estudios universitarios, un 54,8% tienen estudios secundarios y un 12,4% cuentan con formación primaria.
- El absentismo del sector en España se sitúa en el 11,24%, incrementándose en 0,38 puntos porcentuales respecto al ejercicio anterior, pero es más del doble de la media del mercado laboral español en su conjunto, que es del 5,4%.
- El teléfono es el canal mayoritario elegido por los usuarios y consumidores para contactar con sus marcas, con un 79,58%, seguido por el e-mail con un 10%. El chat o chatbot es el canal elegido por un 4,7%, las Redes Sociales cuentan con un 1,3% y el uso de Whatsapp también ha crecido hasta el 1,37%.

DESCRIPCIÓN DEL SECTOR EN GALICIA

Como se ha mencionado anteriormente en Galicia están ubicadas el 11% del total de plataformas de contact center que hay en España.

La actividad desarrollada por estas empresas, no se engloba en un único CNAE, sino que hemos constatado que en Galicia están distribuidas en distintos CNAE, entre los que se encuentran los siguientes:

CNAE 2009	TÍTULO
6110	Telecomunicaciones por cable
6190	Otras actividades de telecomunicaciones
6202	Actividades de consultoría informática
6209	Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y de la informática
7320	Estudio de mercado y realización de encuestas de opinión pública
8220	Actividades de los centros de llamadas
8291	Actividades de las agencias de cobros y de información comercial

En la actualidad, la gran mayoría pertenecen a los CNAE 8220 y 6209, aunque algunas empresas que están encuadradas en el 8220, años atrás lo estaban en el 7320.

La masa laboral de los contact center externos en Galicia podemos estimarla próxima a los 10.000, distribuidos en una veintena de empresas, que pueden ir desde los 30 hasta los 1.700. Hay que matizar que habitualmente son empresas con una variabilidad importante en sus plantillas, condicionado por el inicio o cese de campañas contratadas por las empresas clientes, o incluso por las distintas épocas del año.

La implantación del sector en la Comunidad Autónoma es mayoritaria en la provincia de A Coruña, tanto en el número de empresas como en el personal, le siguen Pontevedra y Lugo y con una menor presencia en Ourense.



3. RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES

En la Ley 31/1995 de Prevención de riesgos laborales se define riesgo laboral como la posibilidad de que se pueda producir un daño derivado del trabajo. Esa posibilidad se transforma en realidad cuando estamos expuestos a unas condiciones inadecuadas en el ámbito laboral.

Los riesgos ergonómicos y psicosociales en los puestos de contact center pueden aparecer por un diseño o uso inadecuado de:

- **Área de trabajo, diseño físico del puesto y equipos de trabajo:** mesa o superficie de trabajo, silla, mobiliario, auriculares, micrófono, pantalla, teclado, ratón,...

- **Ambiente de trabajo:** iluminación, temperatura, humedad, calidad de aire, ruido,...
- **Organización del trabajo:** control sobre la tarea, tiempos, turnos de trabajo,...
- **Uso de la voz:** volumen necesario, pausas, equipos disponibles,...

Una exposición prolongada a unas condiciones deficientes puede generar la aparición de una serie de daños para la salud:

CONDICIONES DE TRABAJO

Áreas de trabajo

Condiciones ambientales

Organización del trabajo

Uso de la voz

Exposición prolongada



Condiciones deficientes

DAÑOS PARA LA SALUD

Trastornos musculoesqueléticos

Alteraciones visuales

Alteraciones auditivas

Alteraciones de la voz

Trastornos psicológicos

3.1.- ÁREA DE TRABAJO, DISEÑO DEL PUESTO Y EQUIPOS DE TRABAJO

En todo diseño de puesto debemos distinguir por un lado el área de trabajo y los equipos de trabajo y por otro la postura que ha de adoptar el personal trabajador para conseguir una interacción adecuada.

Según la norma UNE EN-ISO 9241-5 debe asegurarse que la disposición del lugar de trabajo, la tarea y el mobiliario permitan al usuario cambiar de postura voluntariamente.

Debemos conseguir una adecuada relación dimensional entre el personal trabajador y el mobiliario y el equipo de trabajo. Lo deseable sería que la altura del plano de trabajo fuese ajustable, aunque lo habitual es que los planos de trabajo sean fijos, por lo que precisaremos de:

- **Silla** regulable en altura, con un rango de ajuste suficiente para que pueda ser utilizada por las personas cuyas dimensiones se encuentren entre los percentiles P5 de mujeres y P95 de hombres, así tendrá un rango de ajuste entre 38 y 55 cm para un plano de trabajo habitual de 72 cm de altura. Este sistema de ajuste, al igual que los demás que pueda traer incorporada la silla (respaldo, reposabrazos, asiento) deben ser fácilmente manejables desde la posición sentado. Estará dotada con 5 apoyos con ruedas para facilitar su estabilidad y movilidad.
- Se facilitará un **reposapiés** al personal que no pueda apoyar los pies en el suelo cuando se encuentren correctamente sentados.

- **La pantalla** debe tener la posibilidad de regulación en altura, para conseguir que el borde superior de la misma coincida aproximadamente con la línea visual horizontal. Su tamaño no será inferior a 15", estará situada a una distancia no inferior a 50 cm ni superior a 90 cm y se podrá girar e inclinar con facilidad.
- **El teclado y el ratón** deben ser físicamente independientes de la pantalla para facilitar su movilidad y colocación. La norma UNE-EN ISO

9241-5 recomienda un espacio de al menos 10 cm en la superficie de apoyo delante del teclado, desde el borde del plano de trabajo. El ratón debe ser manejable con ambas manos y adaptarse a la mano del usuario, por eso se debería facilitar la elección del tipo de ratón. Los ratones verticales permiten una menor pronación y tienden a reducir la carga muscular de la extremidad superior, especialmente si se respeta la línea natural entre la mano y el antebrazo.

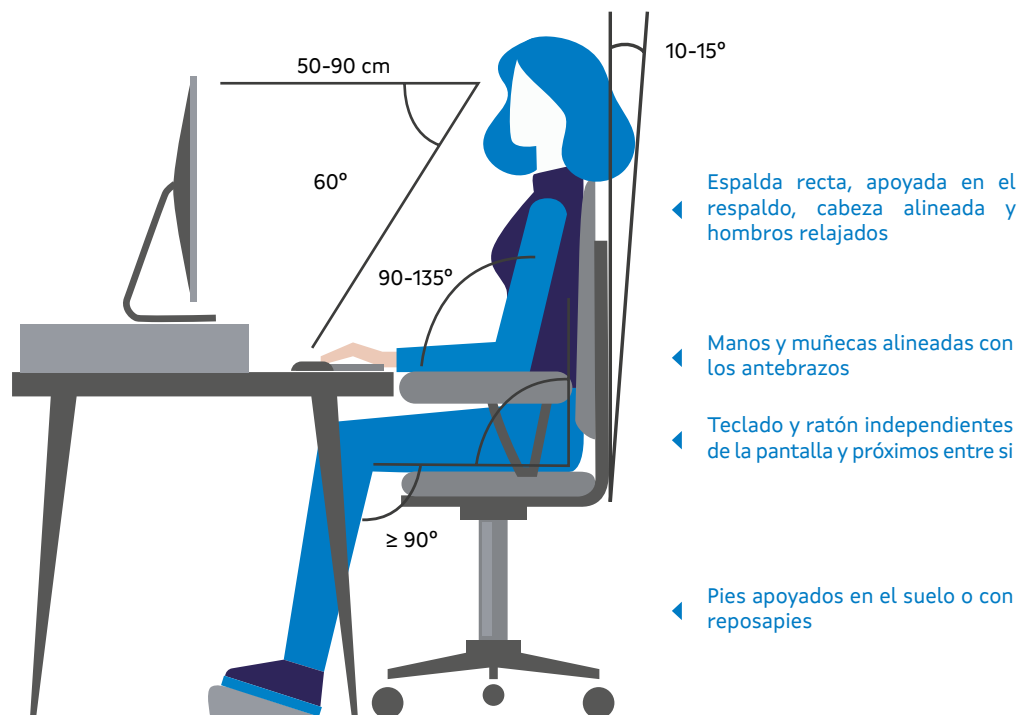
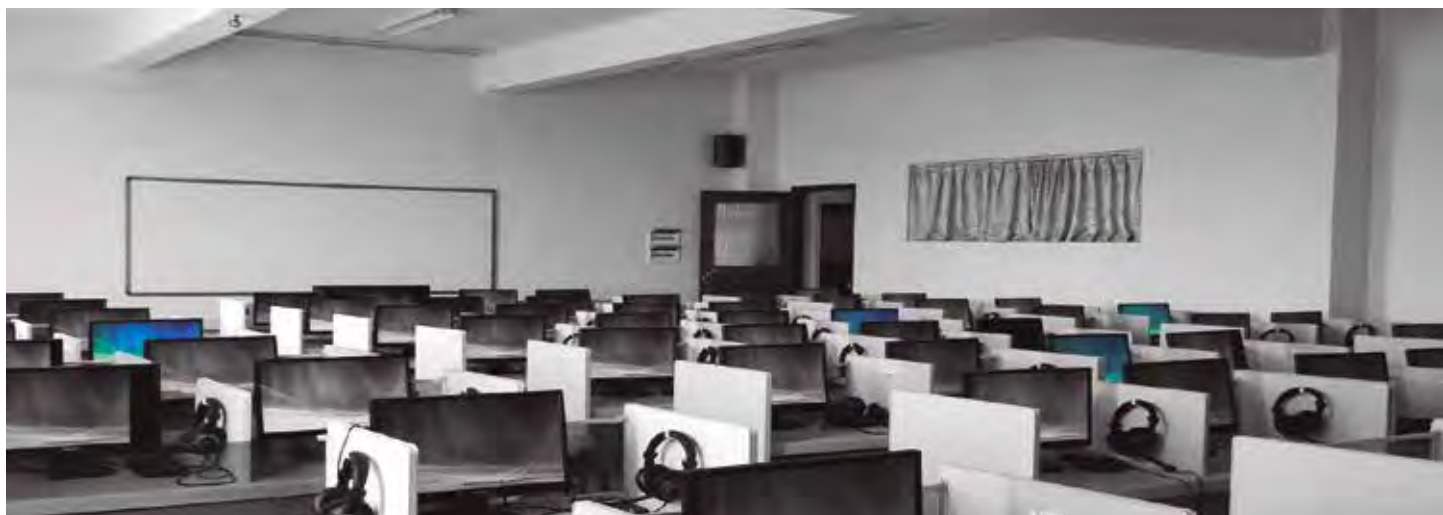


Fig.2. Postura neutra del trabajo sentado

- La altura de los ojos coincidirá aproximadamente con el borde superior de la pantalla (salvo casos excepcionales).
- El ángulo formado por el brazo-antebrazo estará entre los 90-135°.
- Se evitará la desviación radial o ulnar de la muñeca, manteniéndose en línea con los antebrazos.
- El respaldo de la silla permitirá poder mantener un ángulo de 10-15° más sobre los 90° habituales que forman la columna con los muslos, permitiendo una ligera inclinación de la columna hacia atrás.
- Los pies deberán estar apoyados en el suelo, o en su defecto en un reposapiés, manteniendo un ángulo muslo-pierna no inferior a 90°.



3.2.- AMBIENTE DEL LUGAR DE TRABAJO

Los puestos de contact center suelen ubicarse en espacios de grandes dimensiones, con un número importante de trabajadores, separados entre sí mediante paneles u otros medios para facilitar una mínima independencia en el desempeño del trabajo, estas circunstancias inciden de manera importante en las condiciones ambientales en la zona de trabajo. Tendremos en cuenta las condiciones de:

■ CALIDAD DE AIRE

Una ventilación incorrecta aumenta la fatiga, dificulta la concentración en la tarea y favorece la propagación de enfermedades por transmisión aérea.

Los caudales de aire de ventilación, según establece el Real Decreto 486/1997, deberán asegurar una renovación mínima del aire del local de trabajo de 30 m³ de aire limpio por hora y por persona. Las entradas de aire limpio y salidas de aire viciado, deberán asegurar una efectiva renovación del aire del local de trabajo.

Para valorar la calidad de aire en el ambiente de trabajo se utiliza como indicador básico la concentración de CO₂, método que se viene utilizando para el establecimiento de los estándares de ventilación cuando la contaminación es debida casi exclusivamente a los ocupantes y a su actividad, y que según

la guía técnica de lugares de trabajo se establece en aproximadamente 1.000 ppm.

El Reglamento de instalaciones térmicas de los edificios (RITE), respecto a las exigencias de calidad de aire interior, incluiría los puestos de contact center en la categoría IDA 2 (aire de buena calidad) en oficinas y similares, en los que recomienda una concentración de 500 ppm de CO₂ por encima de la concentración existente en el aire exterior.

Cuando los niveles de CO₂ se encuentran entre 800 y 1.200 ppm en áreas interiores, muchas personas comienzan a experimentar incomodidad, dolor de cabeza, cansancio y problemas respiratorios, dependiendo de la concentración y del tiempo de exposición. Por ello, sería recomendable que a partir de los 800 ppm se revise el sistema de ventilación.

	RD 486/1997	RITE
Volumen de aire limpio	30 m ³ de aire limpio por hora y por persona (8,33 dm ³ /s por persona)	12,5 dm ³ /s por persona (45 m ³ de aire limpio por hora y por persona)
Concentración de CO₂ máxima recomendable	1.000 ppm	500 ppm por encima del valor en el aire exterior

■ CONDICIONES TERMOHIGROMÉTRICAS Y DE VELOCIDAD DEL AIRE

Unas condiciones termohigrométricas inadecuadas contribuirán al disconfort del personal, provocando sensación de fatiga e incomodidad, condicionando una disminución del rendimiento laboral.

Las condiciones ambientales deberán respetar las exigencias establecidas en el Real Decreto 486/1997. No obstante, es posible encontrar una información más detallada de bienestar térmico local en la norma UNE-EN ISO 7730.

	RD 486/1997	UNE-EN ISO 7730	
		Invierno	Verano
Temperatura	17 - 27°C	20 - 24°C	23 - 26°C
Diferencia vertical de temperatura del aire a nivel de la cabeza y los tobillos	-	No excederá de 3°C	
Velocidad media del aire	0,25 m/s	No excederá de 0,25 m.s ⁻¹	
Humedad relativa	50 – 70%	Ideal entre 60 – 65%. No menos del 40%	

■ ILUMINACIÓN

Las recomendaciones habituales suelen ser los 500 lux, que se recogen en la Guía Técnica de evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos con Pantallas de Visualización del INSST como *"el mínimo recomendable para la lectura y escritura de impresos y otras tareas habituales de oficina"*.

Debemos de tener en cuenta que los trabajos desarrollados en muchos de los contact center se alejan cada vez más de los trabajos tradicionales de oficina, siendo habitual la interacción únicamente con el equipo informático, reduciendo de manera muy notable, y en ocasiones totalmente, el uso de papel en los puestos, por lo que las necesidades de iluminación se deberían considerar a la baja, teniendo en cuenta que la propia pantalla del ordenador, en sí misma, es una fuente propia de luz.

Estimamos que se deberá conseguir un nivel de iluminación en torno a los 200-400 lux. Siempre que sea posible, se recomienda el uso de luz natural y cuando no sea posible o sea insuficiente se recurrirá a luz artificial, bien directa o indirecta. Al diseñar la iluminación de la zona de trabajo también se tendrán en

cuenta los deslumbramientos o el equilibrio adecuado de luminancias en el campo visual del usuario. Como norma no se colocarán las pantallas frente o detrás de las ventanas, si no están adecuadamente cubiertas con persianas o estores.

Una inclinación de la pantalla por su parte inferior ligeramente hacia atrás, unos 10°, dificulta la posible aparición de reflejos molestos.

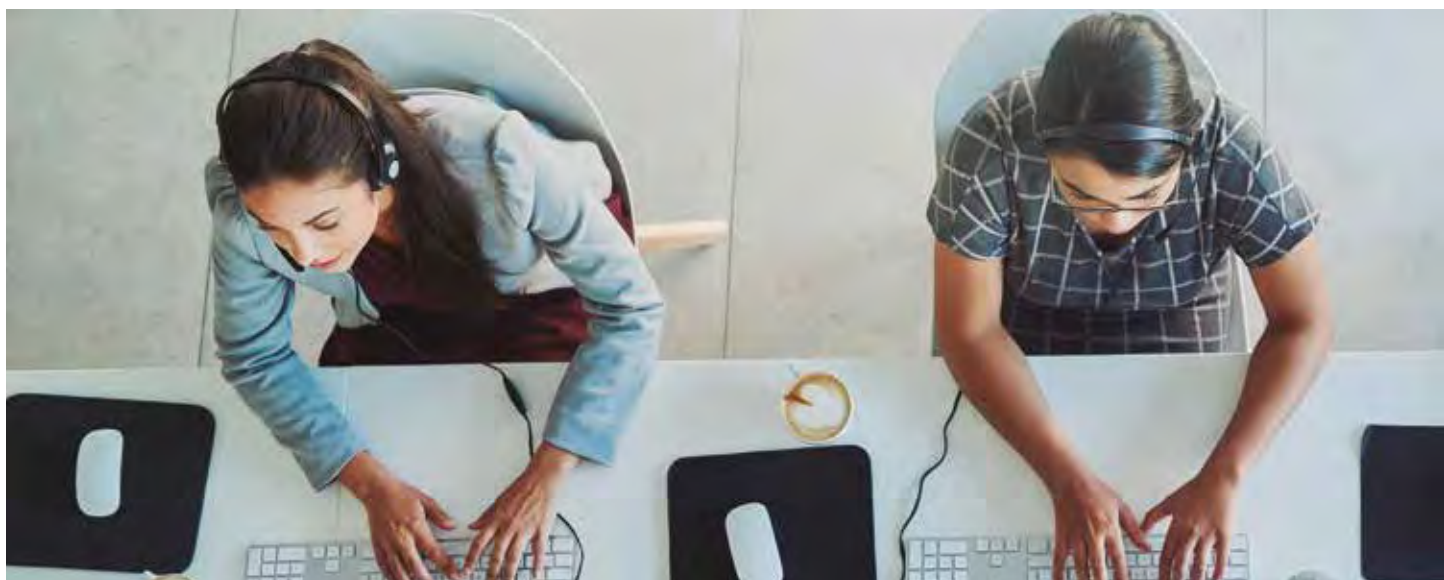


■ AMBIENTE ACÚSTICO

Una de las condiciones que genera mayor incomodidad al personal trabajador es la exposición al ruido ambiental. De manera general, estos puestos de trabajo se encuentran situados en locales distribuidos en espacios de trabajo delimitados, pero que no están aislados, por lo que están expuestos al ruido de fondo en el ambiente de trabajo, a mayor número, mayor será el nivel de ruido alcanzado. Por otra parte, a medida que el ruido ambiental aumenta, se eleva más el volumen de la voz utilizado para poder comunicarse, lo que incrementa todavía más los niveles de ruido de fondo. A esto se suma el ruido emitido por determinados equipos, sistemas de ventilación, calefacción, etc.

El ruido supone una interferencia para la comunicación, genera discomfort y dificulta la concentración para la realización de la tarea.

Se deben acondicionar los locales de trabajo para garantizar que el nivel de ruido no sobrepase los 55 dBA recomendados en ambientes que requieren un grado de concentración importante, mediante la implantación de tratamientos adecuados como absorbentes en techos, suelos y paredes, confinación acústica, paneles de separación y selección de equipos silenciosos.



3.3.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Desde el marco preventivo, se entiende por factores psicosociales aquellas condiciones de trabajo o características del mismo relacionadas con el ámbito psicosocial, esto es, relacionadas "con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo".

Si estos factores están configurados deficientemente, dan lugar a situaciones que pueden causar malestar y/o daño, convirtiéndose en factores de riesgo psicosocial. Cuando se dan las condiciones necesarias, estos factores de riesgo, pueden generar un verdadero riesgo psicosocial.

Desde el punto de vista organizativo, los puestos de trabajo en los contact center, se caracterizan mayoritariamente por ser una actividad individual, con tareas repetitivas y altamente estandarizadas y con un ritmo de trabajo habitualmente intenso, lo que puede llevar a:

- **Un deterioro del estado de salud: fatiga, estrés, ansiedad, trastornos del sueño, agotamiento nervioso,...**
- **Dificultades y pérdidas para la empresa: absentismo, desmotivación, rotación, dificultad de fidelización,...**

Son muchos los componentes que pueden desencadenar situaciones de estrés, que se van a manifestar de distinta forma en función de las características personales. Podemos hacer mención a:

- Presión de tiempo y ritmo de trabajo intenso. Especial mención requiere el colectivo que atiende llamadas bajo la presión de sistemas de remarcación automática, en donde los períodos de tiempo entre llamadas no siempre son adecuados. En el convenio colectivo se recoge textualmente *“tiempo entre llamadas inferior a 23/35 segundos en puestos de remarcación automática”*, párrafo con una redacción cuando menos confusa, ya que aunque parece ser que se ha asumido que debe existir un tiempo mínimo de 23 segundos entre cada llamada en este tipo de puestos (no está clara la finalidad de indicar aquí la referencia a 35 segundos), dicha situación nos consta que no es respetada en muchas ocasiones. Es por lo que debería ser estudiada, valorada y clarificada, para obtener un consenso con el que evitar que se ponga en riesgo la salud.
- Poca autonomía, se trata de trabajos con un guión preestablecido.
- Alta carga mental con la realización de varias tareas a la vez.
- Situaciones de abuso verbal con elevada carga emocional ante la necesidad de mantener la calma, el autocontrol y ser cordial en todas las situaciones.
- Exposición a ruido ambiental excesivo para una actividad que requiere una concentración elevada, debido a conversaciones próximas, aire acondicionado, impresoras, equipos informáticos.
- Desarrollo del trabajo de manera individual, aunque siempre se tenga la posibilidad de recurrir a un supervisor/responsable ante eventuales dificultades o contratiempos.
- Sueldo complementado en gran parte en base a objetivos, muchas veces poco realistas o difíciles de lograr.
- Tiempos de atención en cada llamada estandarizados, con recomendación de no sobrepasar un tiempo máximo predeterminado.
- Monitorización de la secuencia de trabajo por supervisores o controladores.
- Percepción del personal de estar desempeñando un trabajo poco valorado por la población general, lo que produce una sensación no gratificante.
- Alta inestabilidad en el empleo del sector, reflejado en la gran variabilidad en el número de personal de las empresas y en el alto grado de conflictividad laboral que se refleja en el elevado número de expedientes en los Servicios de Mediación y Arbitraje.
- Alto porcentaje de absentismo que aumenta de año en año.
- Dificultad para la conciliación familiar, al tratarse habitualmente de un trabajo a turnos.
- Alto porcentaje de contratos a tiempo parcial.



SITUACIONES QUE PUEDEN DESENCADENAR ESTRÉS:

- Presión de tiempo y ritmo de trabajo intenso
- Poca autonomía
- Alta carga mental
- Elevada carga emocional
- Ruido ambiental excesivo
- Trabajo individual
- Tiempo de atención estandarizado
- Parte del sueldo dependiente de objetivos
- Monitorización del trabajo
- Trabajo poco valorado por la población
- Inestabilidad laboral del sector
- Absentismo laboral
- Conciliación complicada debido a la turnicidad
- Alta contratación a tiempo parcial



3.4.- RIESGOS DERIVADOS DEL USO CONTINUADO DE LA VOZ

A pesar de que las actividades que se realizan en un contact center se han diversificado, la mayor parte de la carga de trabajo, cerca del 80%, se centra en la recepción o en la emisión de llamadas telefónicas, que aunque tienen unas peculiaridades diferenciadoras entre sí, todas coinciden en el requerimiento del uso continuado de la voz para su

desempeño, lo que puede condicionar la aparición de trastornos de la voz. En la actualidad solo se reconocen como enfermedad profesional los nódulos de las cuerdas vocales. Sería motivo de un estudio más detallado el analizar la casuística de las situaciones diferenciadoras entre las llamadas recibidas y las llamadas emitidas.



4. DAÑOS PARA LA SALUD

Los principales problemas de salud que encontramos asociados al desarrollo del trabajo como agente, son:

4.1.- TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS (TME)

Provocados por equipos de trabajo inadecuados, un mal diseño del puesto de trabajo y la adopción de posturas incorrectas.

Las principales quejas del personal trabajador están relacionadas con los hombros, la parte superior e inferior de la espalda, el cuello y en menor medida con los antebrazos y muñecas. Esto se debe a que la pantalla se encuentra en un plano casi vertical, lo que hace que el ángulo visual habitual en la lectura se eleve y determine un cierto grado de rigidez en la columna cervical y a las alternancias de postura del cuello en extensión para leer en la pantalla o en flexión para mirar las teclas del teclado o documentos anexos.

Hay que tener en cuenta que cualquier postura fija que se mantenga durante un largo período

de tiempo se vuelve dañina y como el trabajo que se desarrolla es altamente estático favorece la aparición de este tipo de dolencias.

Las alteraciones en la muñeca pueden ser achacables al uso intensivo del ratón y/o del teclado. Existe una gran variedad de modelos, por lo que se recomienda que se pueda optar entre más de uno, para usar el que mejor se adapte a sus requerimientos, o con el que se encuentre más cómodo. Sobre esto hay que comentar que no es raro ver publicaciones que recogen el síndrome del túnel carpiano como una dolencia atribuible al uso del ordenador y en particular al uso continuado del ratón. Revisada bibliografía no encontramos una situación concluyente al respecto, siendo incluso mayoritaria la tendencia a no contemplar esa relación causal.

MEDIDAS PREVENTIVAS

Las principales medidas para la prevención de los TME se refieren a la organización del trabajo, al diseño de los puestos y al uso de los dispositivos de entrada.

Uno de los principios de la acción preventiva que recoge la Ley 31/1995, es el de "Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud", contenido que se ajusta a la definición de ergonomía.

Postura de trabajo: Con el objetivo de cumplir con este principio y sabiendo que no existe una postura ideal, aun menos si es mantenida durante mucho tiempo, y partiendo de la base que se adopta mayormente la postura sentado, esta deberá ser lo menos incómoda posible y deberá cumplir los requisitos de una postura neutra para trabajo sentado (ver apartado 3.1).

Organización del trabajo: Las principales recomendaciones relativas a la organización del trabajo serán:

- Limitar el tiempo de trabajo diario con pantallas.
- Alternar el trabajo con pantalla con otro tipo de tareas.
- Respetar un régimen de pausas activas adaptado al contenido del trabajo.
- Formación e información específicas.

4.2.- FATIGA VISUAL

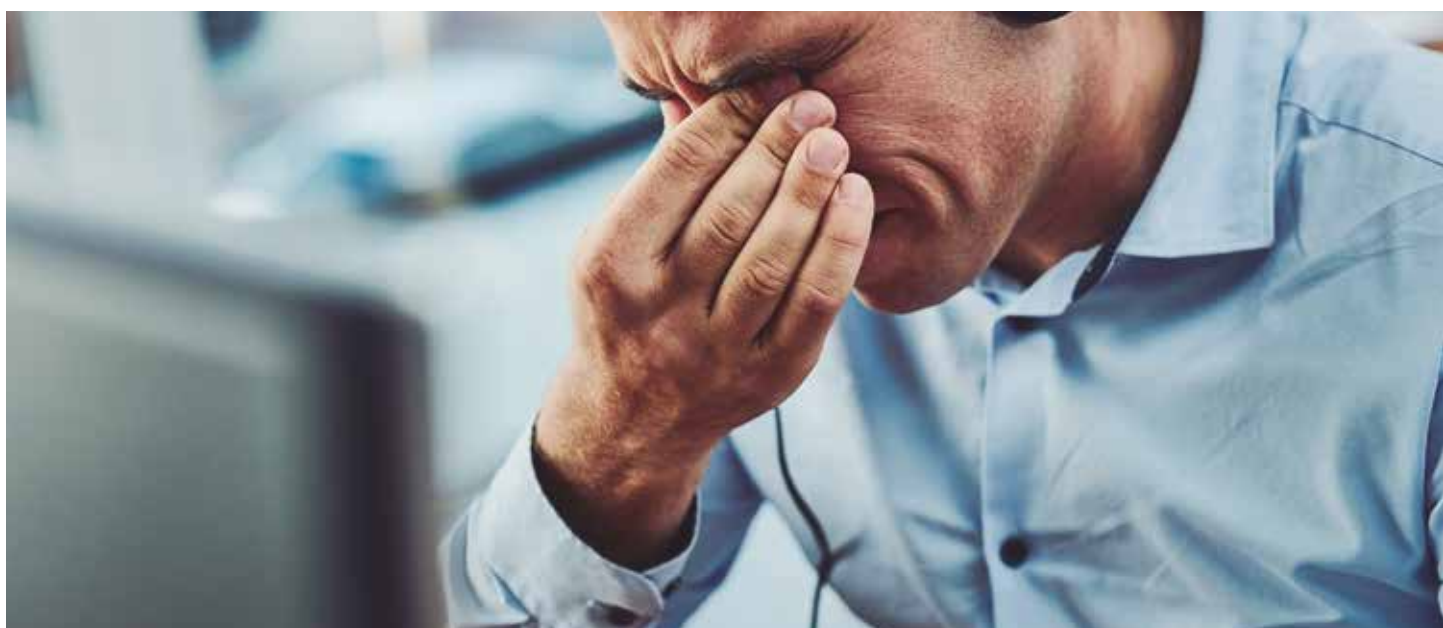
Hasta el momento no se ha demostrado que el trabajo con pantallas de visualización de datos (PVD) pueda causar patologías visuales. Lo que sí parece claro es que el riesgo de fatiga visual es importante a pesar de los progresos realizados en el campo de la visualización por pantalla. Esta fatiga aparece más rápidamente cuando el trabajo requiere una atención visual intensa y prolongada. Habitualmente se manifiesta a través de síntomas como picor de ojos, deslumbramiento, visión borrosa, dolor de cabeza, sensación de ojo seco y disminución del rendimiento visual. Se trata de un fenómeno reversible que constituye una señal de

alerta, suele aparecer con mayor frecuencia cuando se está expuesto a una iluminación deficiente y cuando la calidad de la pantalla es deficiente, con centelleos, brillos, deslumbramientos, etc.

En definitiva, la fatiga visual implica un conjunto de síntomas de incomodidad visual y ocular que se acompañan de una reducción de la capacidad funcional del sistema visual. Habrá que tener en cuenta que existen una serie de factores que son predisponentes a la aparición de la fatiga visual, como la edad, cierto tipo de medicación, defectos visuales o una corrección visual inadecuada.

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Detección y corrección de las anomalías visuales dentro del marco de la vigilancia de la salud, valorando la posibilidad de derivación al oftalmólogo.
- Medidas organizativas como la alternancia de tareas o el establecimiento de pausas.
- Promover la realización de ejercicios de relajación visual, como cambios de distancia visual, aunque sea brevemente.
- Pantalla con estándares de calidad y un tamaño recomendado no menor de 17".
- Pantalla orientada perpendicularmente a la fuente de luz natural.
- Mantener unas condiciones de iluminación y termohigrométricas adecuadas.



4.3.- ALTERACIONES DEL OÍDO

Las personas trabajadoras durante su jornada laboral utilizan de manera permanente auriculares, están distribuidos en puestos delimitados, pero no aislados y precisan un uso constante de la voz, lo que genera ruido ambiental. Si este ruido se eleva, tienden a aumentar el volumen de los auriculares para mejorar la comunicación, lo que puede condicionar la aparición de alteraciones auditivas.

Esta población ha sido considerada de bajo riesgo de hipoacusia, ya que en la mayoría de los centros, los niveles de ruido no llegan al nivel de alerta establecido por la legislación (80 dBA), pero suelen estar expuestos a valores muy por encima de los 55 dBA recomendados para la realización de tareas que requieren un alto grado de concentración, lo que les produce discomfort acústico. Sin embargo, actualmente hay estudios que afirman categóricamente que la exposición prolongada al ruido en estos centros puede causar problemas de audición.

Tras una exposición prolongada al ruido, puede aparecer fatiga auditiva o una reducción temporal y reversible de la audición, que suele venir acompañada de sensación de oídos abombados

o acúfenos. Hay personal que utiliza auricular monoaural y no realiza rotación a lo largo de la jornada, lo que puede conllevar fatiga auditiva y afectación auditiva unilateral. Cuando la sobrecarga sonora se prolonga en el tiempo, el daño auditivo puede conducir gradualmente a una pérdida irreversible.

Otro problema a destacar en estos centros son los golpes acústicos, que causan un aumento repentino e inesperado de los niveles de ruido que se transmite a través de los auriculares al oído. Se trata de problemas electroacústicos impredecibles, generalmente breves y muy molestos para el personal.



MEDIDAS PREVENTIVAS

- Tratamiento acústico de las instalaciones. Valorar la instalación de paneles aislantes en suelos y techos, y/o mamparas separadoras que puedan absorber el ruido.
- Seleccionar equipos (aire acondicionado, calefacción, ventilación, impresoras, etc.) de baja emisión sonora.
- Instalar medidores de ruido para alertar del exceso de ruido de fondo en el ambiente de trabajo.
- Facilitar auriculares bilaterales, a elección del personal, para evitar la interferencia con el ruido ambiental.
- Facilitar auriculares que le permitan una gestión cómoda de la comunicación. Se recomienda que dispongan de limitadores de nivel sonoro y que permitan filtrar los choques acústicos.
- Formación sobre el riesgo auditivo y entrenamiento en el uso de sus equipos de trabajo y control de volumen.
- Establecer un procedimiento de actuación para las situaciones en que se produzca un choque acústico.
- Incluir en los protocolos médicos de vigilancia de la salud la realización de una audiometría de referencia para controlar su evolución. Se deberían introducir cuestionarios que permitan detectar señales de alarma de fatiga auditiva.

4.4.- ENFERMEDADES RELACIONADAS CON FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Estrés, fatiga mental, violencia verbal, son situaciones, entre otras, a las que pueden estar expuestos y que se materializan en trastornos de ansiedad y del sueño, ...

Los factores psicosociales están presentes en todos los ámbitos laborales y organizativos al margen del sector, puesto, o función, si esas condiciones de trabajo están bien diseñadas, no sólo no dañan la salud del personal trabajador sino que contribuyen a su bienestar, motivación y satisfacción laboral.

El estrés es una respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento que se produce ante una situación percibida como amenazante, frustrante o de confrontación, causada por un desequilibrio entre las exigencias y las demandas a las que hay que hacer frente. Al hablar de percepción estamos refiriéndonos al ámbito personal, así ante las

mismas condiciones de trabajo, uno puede estar estresado sin que otros noten esa sensación.

Desde la óptica preventiva, el estrés no es una enfermedad o una patología psicosocial, pese a que sea relativamente habitual considerarlo como tal, lo que sí puede condicionar es el padecimiento de, entre otros, trastornos cardiovasculares, gastrointestinales, del sueño, episodios de ansiedad e irritabilidad que pueden llegar a cronificarse.

Hay numerosos estudios y publicaciones que relacionan este tipo de trabajo con la capacidad de generar estrés, algo que es manifestado por este personal de manera habitual. El estrés es el riesgo psicosocial más importante y prevalente llegando a determinar gran cantidad de jornadas laborales perdidas.

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Se deberá realizar una evaluación específica de riesgos psicosociales en todas las empresas para, lo que es más importante, determinar los planes de intervención psicosocial. Una evaluación de riesgos psicosociales que no vaya seguida de una implantación de medidas preventivas es peor que no hacerla, por la sensación de frustración que produce el no ver atendidas sus demandas, y que todo queda en un mero trámite burocrático. La metodología empleada debe ser objeto de consulta con el personal trabajador.
- Formación. La actual redacción del convenio colectivo recoge 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”*. Esto resulta a todas luces escaso e insuficiente a la vista de los riesgos a los que están expuestos, por lo que se recomienda una mejora de la formación inicial del personal, con especial atención al aspecto emocional (gestión de los casos de ansiedad que se puedan producir ante situaciones de violencia verbal), algo que se debería realizar de manera cíclica según las necesidades estimadas.
- Establecer un protocolo de actuación tras una conversación estresante o agresiva, que contemple un tiempo de descanso adicional y acceso a mecanismos de gestión de la situación.
- Definir objetivos realistas, haciendo coincidir la oferta de servicios con la capacidad de cumplirlos, teniendo en cuenta los recursos disponibles.
- Dotar de espacios adecuados para los descansos y pausas de trabajo. Fomentar y facilitar el consumo de agua y alimentos saludables.
- En lo posible, intentar alternar las tareas de atención de llamadas con otras tareas psicológicamente menos exigentes. Respetar los tiempos entre llamadas y programar pausas tras las de larga duración.

4.5.- ALTERACIONES DE LA VOZ

El desarrollo de la actividad cotidiana de los agentes telefónicos lleva implícito el uso de la voz de manera continuada, dicha situación puede, si no está diseñada o programada de una manera adecuada, llegar a generar dolencias en el aparato fonatorio.

Desde la publicación del Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro, se reconoce la presencia de nódulos de las cuerdas vocales a causa de los esfuerzos sostenidos de la voz por motivos profesionales, con el código 2L0101, como contingencia profesional. Es a partir de ese momento cuando se empieza a dar visibilidad a una situación que se venía ignorando, ya que previamente no se reconocía ninguna dolencia fruto del uso de la voz como derivada del trabajo, siendo tratadas en casi su totalidad como contingencias comunes.

Ha sido un avance valioso, aunque parcial, pues otras lesiones (pólipos, pseudoquistes, edemas, quistes mucosos...) son fruto de mecanismos similares y no se incluyen como enfermedades profesionales, si bien existe la posibilidad de que puedan tener la

consideración legal de accidente de trabajo. Este reconocimiento también afectó a otros colectivos, como por ejemplo el de la enseñanza, el de la música o el de la comunicación.

En Galicia desde el año 2007 se han comunicado al sistema CEPROSS un total de 406 enfermedades profesionales por nódulos en las cuerdas vocales en este sector, la distribución por provincias se recoge en la figura 3. Se sabe con certeza, que el número es muy inferior a la realidad, ya que sigue siendo práctica habitual la derivación de las patologías de la voz al sistema público de salud como enfermedad común.

Dentro de las actividades realizadas por el Área Técnica de Medicina del Trabajo del ISSGA, se encuentra la investigación de las enfermedades profesionales, con el fin de conocer las causas que las provocan, hacer un seguimiento de la actividad preventiva de las empresas y de la evolución del trabajador afectado.

En la figura 4, se recogen las investigaciones realizadas por el personal técnico del ISSGA desde el año 2016 de procesos notificados como nódulos de las cuerdas vocales en Galicia.

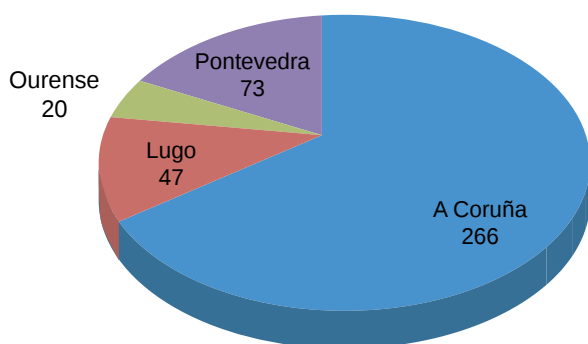


Fig.3. N° enfermedades profesionales sector Contact center en Galicia desde el año 2007

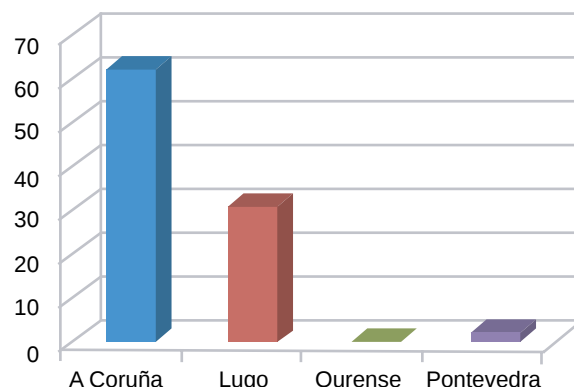


Fig.4. Enfermedades profesionales sector Contact center investigadas por el ISSGA desde el año 2016





MEDIDAS PREVENTIVAS

- Formación inicial y periódica sobre el manejo de la voz, impartida por fonoatras o logopedas.
- Establecimiento por parte de la empresa de un protocolo de actuación ante los casos sospechosos de padecimiento de alteración vocal, para el tratamiento incipiente de los mismos y evitar su cronificación.
- Evaluación específica de la carga vocal a la que está expuesto el personal trabajador.
- Instauración de protocolos de reincorporación paulatina al trabajo tras baja por enfermedad profesional, alternando tareas que no supongan el uso de la voz, como back office, gestión de correo electrónico, etc.
- En los exámenes de salud se deben detallar las pruebas o exploraciones que se llevarán a cabo para la vigilancia de los problemas de la voz, incluyendo un examen funcional de la voz (Índice de capacidad vocal, Tiempo máximo de fonación, Cociente fonatorio, Índice s/z,...)
- Además de las pausas recogidas en el convenio colectivo, que son recomendaciones establecidas para el trabajo con pantallas de visualización, se debe contemplar la posibilidad de realizar pausas después de haber mantenido una conversación prolongada.
- Controlar los niveles de ruido en el local de trabajo, ya que cuanto mayor sea la exposición mayor será el tono de voz que tendrán que emplear.
- Fomentar y facilitar el consumo de agua.

RECUERDA:

- Formación inicial y periódica para la gestión del estrés que ayude a gestionar la carga emocional que se pueda derivar de las relaciones conflictivas o de violencia verbal con la clientela.
- Formación inicial y periódica sobre el uso de la voz ya que se tiene constancia de que la formación impartida, por fonoiatra o logopeda es escasa, limitándose en muchos casos a programarla tras el padecimiento de una lesión, es decir, es una formación reactiva, no proactiva o preventiva.
- Realización de un examen funcional de la voz como parte de la vigilancia individual de la salud.
- Establecer un procedimiento de reincorporación paulatina al trabajo tras enfermedad profesional.
- Las alteraciones de la salud, en particular el número de enfermedades profesionales diagnosticadas, junto a la alta carga psicosocial y el incremento continuo del índice de absentismo, son datos lo suficientemente alarmantes como para desde el consenso proceder a un estudio detallado, valoración y revisión de las condiciones de trabajo del sector, por el bien de los trabajadores y por el bien de las empresas.
- Aprovechar la próxima revisión del convenio colectivo para tratar puntos de mejora y clarificar aquellos que actualmente son controvertidos.



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

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales (BOE núm. 269, de 10 de noviembre de 1995).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención (BOE núm. 27, de 31 de enero de 1997).
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo (BOE núm. 97, de 23 de abril de 1997).
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo que incluye pantallas de visualización (BOE núm. 97, de 23 de abril de 1997).
- Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro (BOE núm. 302, de 19 de diciembre de 2006).
- Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing). (BOE núm. 165, de 12 de julio de 2017).
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios. (BOE núm. 207, de 29 de agosto de 2007).

