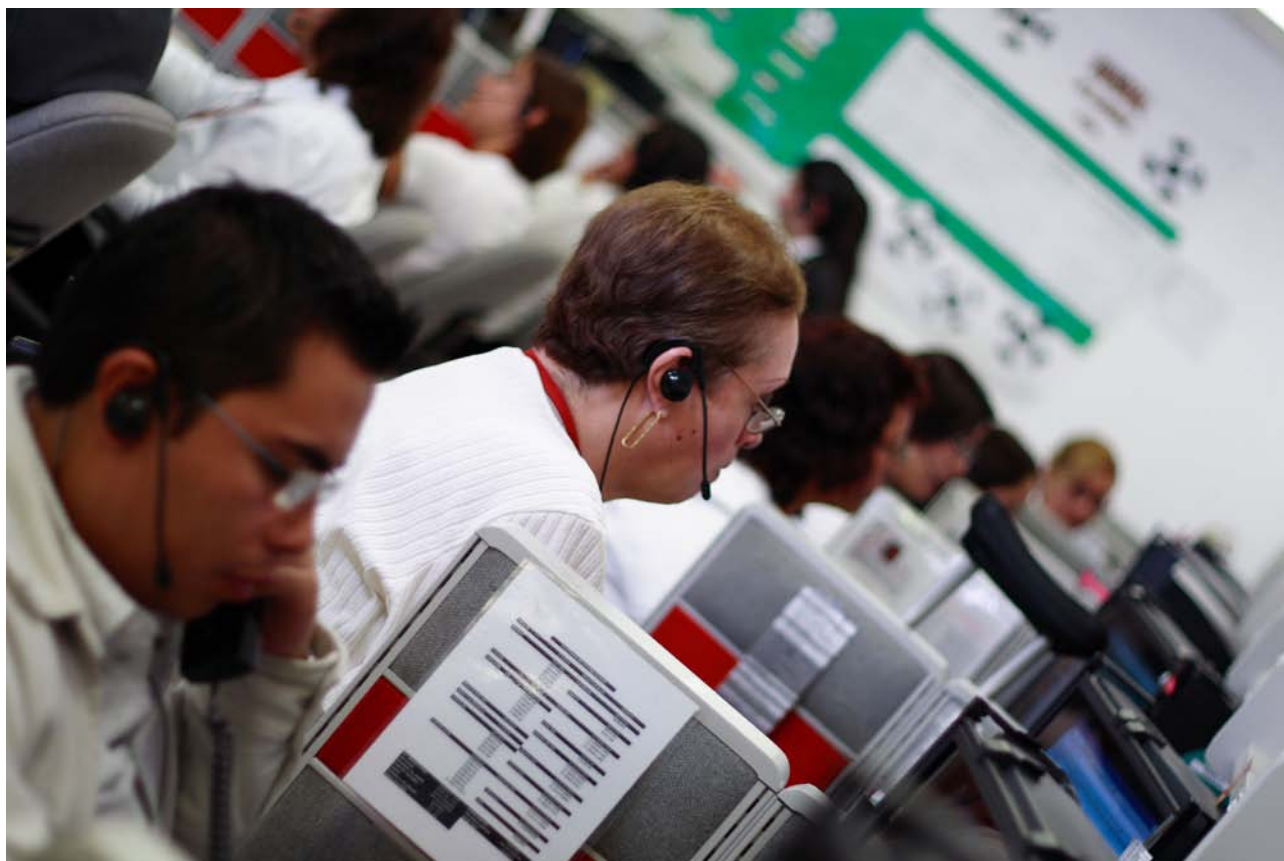




RISCOS DE ORIXE ERGONÓMICA EN POSTOS DE TELEMÁRKETING

Autora: Rocío Seoane Farré

Técnica Superior de Prevención de Riscos Laborais e Diplomada en Enfermaría de Empresa
INSTITUTO GALEGO DE SEGURIDADE E SAÚDE LABORAL

O sector do telemarketing ou contact center, como agora mesmo se denomina, reúne empresas cuxo traballo consiste en:

“contactar ou ser contactado con terceiros ben 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: contacto con terceiros nos entornos multimedia, servizos de soporte técnico a terceiros, xestión de cobros e pagos, promoción, difusión e venda de todo tipo de servizos, reali-



zación de entrevistas personalizadas etc.” como se define no Convenio Colectivo de Contactcenter 2007 – 2009.

Estas empresas son subcontratas das empresas clientes, atopándose dous tipos delas, unhas son empresas que traballan só para un cliente facéndose cargo de distintas tarefas, como poden ser publicidade de promocións, xestión de reclamacións, información etc. e outras traballan para distintos clientes, encargándose tamén de distintas tarefas.

Hai que ter en conta que estas empresas clientes son, normalmente, grandes empresas e que son as que controlan como se leva a cabo o traballo e ditan as directrices, tendo acceso directo ao control da emisión de chamadas e a moitos outros parámetros do traballo.

As empresas de contact center son moi diferentes unhas doutras, e, nelas, as condicións de traballo son totalmente distintas. Falamos dende grandes empresas con centros de traballo de máis de mil traballadores, e que, sumando todos os seus centros de traballo, poden estar por riba dos dez mil traballadores e poden ser ou non multinacionais, ata empresas con cinco ou seis traballadores. Evidentemente tipificar estas empresas dunha forma común é moi difícil.

Outra diferenza que atopamos é a maneira de poñerse en contacto co terceiro. Como a máis

habitual, con moito, é o contacto telefónico falaremos principalmente deste tipo de empresas, denominadas call centers.

Nestes momentos podemos calcular que este sector reúne en Galicia a uns cinco mil traballadores. O cálculo fíxose contabilizando as medianas e grandes empresas, xa que as pequenas, incluso microempresas, escapan a calquera tipo de conta.

A inmensa maioría son mulleres, estamos por tanto a falar dun traballo claramente feminizado, como todos aqueles en que hai que establecer unha relación “emocional” co cliente, sen embargo cada vez vemos máis homes nestes postos. De todas as maneiras, debido á feminización existente, este texto escribírase en feminino.

Inicialmente pode parecer que as traballadoras destas empresas teñen un baixo nivel de risco. É certo que non existe risco de grandes accidentes, porque o desenvolvemento da propia función non o contén, pero si existe risco, e risco que pode ser elevado, de danos para a saúde que poden chegar a ser graves se non se atallan. Nestes postos de traballo atopamos tanto risco de danos físicos como de danos psicolóxicos por problemas de organización do traballo, pero son estes últimos os que podemos asegurar que están presentes na inmensa maioría de empresas deste sector.

RISCOS EXISTENTES NO POSTO DE TELEOPERADORA EN CONTACT CENTERS

Riscos debidos:

- A iluminación
- A ventilación
- As condicións termohigrométricas
- O ruído
- O deseño do posto
- A utilización excesiva da voz
- A organización do traballo
 - Sobrecarga cuantitativa
 - Falta de autonomía
 - Falta de control sobre a situación persoal
 - Falta de soporte social

A ILUMINACIÓN

A fatiga visual provocada por unha iluminación deficiente poder vir dada por varias causas:

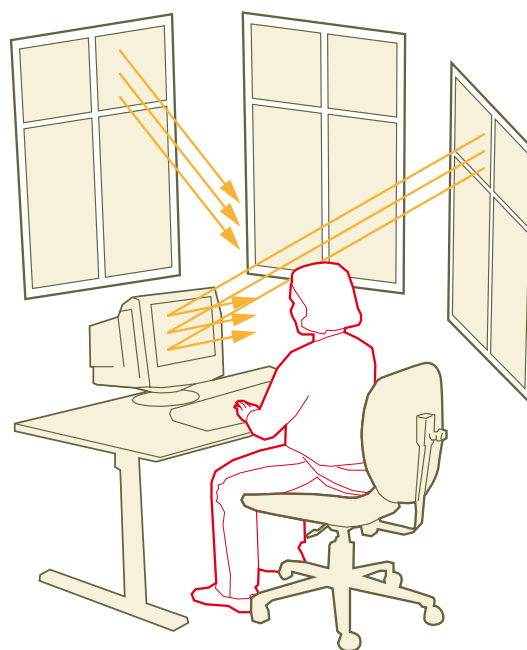
- exceso de iluminación
- defecto de iluminación
- A existencia de reflexos
- A existencia de cegamentos

A primeira disxuntiva que se nos presenta neste tipo de postos, en canto ás necesidades de iluminación, é a existencia ou non de lectura de documentos.

Non debemos esquecer que, no caso do traballo con PVD estamos a traballar cunha fonte de iluminación per se, é dicir, o equipo de traballo que é a pantalla está iluminada por si mesma, non precisa de iluminación a maiores. A utilidade da iluminación da sala será a correcta visualización do resto dos compoñentes do equipo (teclado, etc); a iluminación da sala en xeral; e conseguir unha distribución de luminancias axeitada, de tal maneira que non se produzan problemas de acomodación visual, polo tanto non se precisa unha iluminación moi potente, incluso unha ilu-

minación excesiva podería potenciar a aparición de molestias. Podemos falar perfectamente de niveis ao redor de 300 – 400 lux.

No caso de que exista a necesidade de lectura de documentos os niveis de iluminación deben ser maiores, a guía técnica para a avaliación e prevención dos riscos relativos á utilización de equipos con pantallas de visualización do INSHT fálanos dun mínimo de 500 lux, ese mesmo nivel é o marcado polo Real Decreto 486/1997 de 14 de abril “...lugares de traballo” cando fala de que o nivel mínimo para esixencias visuais altas é de 500 lux, e a lectura de documentos presenta esixencias visuais altas. Como en moitos casos o acadar este nivel de iluminación pode provocar problemas de reflexos e de luz cegadora sería importante valorar a posibilidade de que, eses documentos, correctamente colocados nun atril, tivesen iluminación localizada.



A existencia de cegamentos e/ou reflexos é un gran problema nos call centers, estamos a falar, normalmente de grandes salas de traballo cun alto número de postos, non é raro que haxa máis de cen na mesma sala, con moitas luminarias e con ventás.

Este problema vai influír tanto no correcto desenvolvemento da tarefa, como na aparición de fatiga visual e fatiga mental no traballador, por iso é moi importante eliminalo. As accións que se poden levar a cabo para eliminalo son varias:

- Matización de todas as fontes de luz, tanto das ventás mediante estores adecuados e efectivos, como das luminarias mediante cubertas translúcidas.
- Correcto deseño dos postos de traballo para que non exista a necesidade de virar cara a arriba as pantallas para poder velas.
- Utilización de monitores TFT, xa que o seu poder reflectante é moito menor que o dos monitores de tubo catódico. Nestes intres deberíase considerar que a utilización de monitores TFT por parte dos traballadores usuarios de PVD, entraría en “os adiantos técnicos” aos que, frecuentemente, se refire a Lei de Prevención de Riscos Laborais.

A VENTILACIÓN

Unha ventilación incorrecta é causa de aumento da fatiga nas persoas, dificulta a súa concentración na tarefa e potencia a aparición de enfermidades transmisibles por vía aérea, como pode ser a gripe, catarros, e incluso outras máis graves como a tuberculose, etc.

En moitos dos contact centers a ventilación lévase a cabo por medio de sistemas de climatización. O adecuado dimensionamento e deseño dos sistemas, facilitará o rendemento dos traballadores e contribuirá a diminuír as baixas por enfermidade.

AS CONDICIÓN TERMOMIGROMÉTRICAS

Os efectos das condicións termohigrométricas sobre o rendemento dos traballadores son similares ós da ventilación, aínda que estas últimas teñen maior influencia directa sobre a fatiga mental.

O calor excesivo aumenta a fatiga e diminúe a concentración, provocando incomodidade, sensación de desacougo e nerviosismo.



O frío tamén diminúe a concentración e provoca incomodidade, á vez que causa a aparición de contracturas musculares.

Hai que ter especial coidado, nos locais de traballo con alto número de PVD, coa humidade relativa, xa que, se baixa por debaixo do 50% é moi posible que aparezan problemas debidos á electricidade estática.

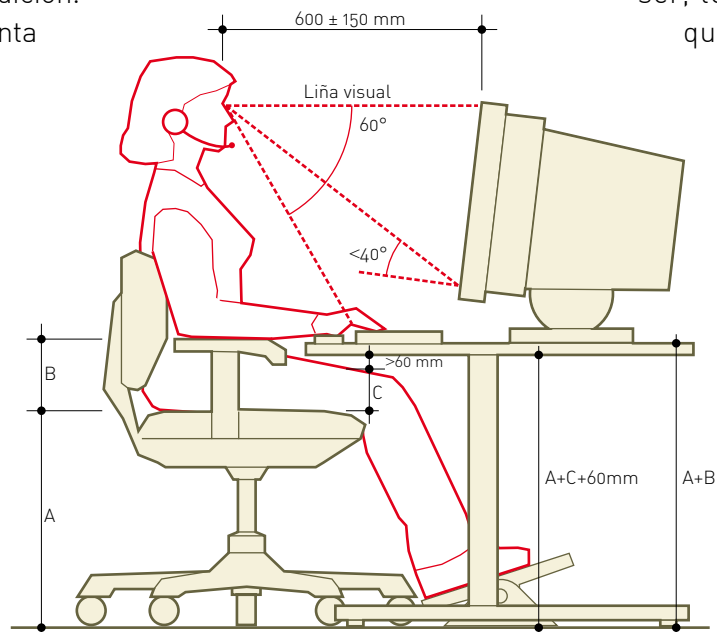
O RUÍDO

Este é un posto de traballo onde ten gran importancia a percepción da conversa, tanto do significado xusto das palabras como do ton de voz da persoa que está ao outro lado da liña, polo que é fundamental que as conversas se leven a cabo nun ambiente o máis silencioso posible, por suposto sen exceder os 55 dBA recomendados.

Historicamente entendíamos o problema do ruído nos postos de traballo de teleoperadores, como a interferencia molesta que se producía coa atención nun posto que presenta de por si unha carga mental importante.

Sen embargo, dende hai un tempo, empezan a escoitarse comentarios sobre a aparición de ver-

dadeiras perdas de audición. É importante ter en conta que os traballadores deste sector son traballadores novos, nos que a idade non xustifica esa perda de audición. Non é un problema que estea demostrado, mais non debemos esquecer os sinais de alarma e debemos investigar nesta dirección, comprobando a intensidade do son que o operador recibe durante a conversa.



ser, temos que comprobar que, efectivamente, esa cadeira ten o rango de regulación suficiente para que a persoa máis pequena poda chegar comodamente ao plano de traballo, e tamén a máis alta. Polo tanto a regulación da cadeira debería poder efectuarse, como mínimo, entre 45 cm e 54 cm, para un plano de 72 cm de altura.

Precisamos tamén unha altura da PVD que permita que o seu borde superior quede a

altura dos nosos ollos, de tal maneira que non nos vexamos obrigados a adoptar unha postura forzada do colo, coa conseguinte cervicalxia. Para conseguir isto é indispensable que podamos regular en altura a pantalla, non en inclinación senón en altura, co que ben temos unha pantalla TFT regulable en altura ou ben temos un soporte para a pantalla fácil de regular e seguro.

Evidentemente hai que contar sempre con repousapés para aqueles traballadores que, correctamente sentados, non poden pousar os pés no chan.

O DESEÑO DO POSTO

Conseguir unha adecuada relación dimensional entre o traballador e o mobiliario e o equipo é un dos problemas habituais que atopamos nestes postos de traballo.

O posto de teleoperadora ten dous puntos moi importantes:

- O plano de traballo onde a traballadora vai operar coas súas mans no teclado, co rato e cos documentos que vai consultar.
- A pantalla en si, onde a traballadora vai ter que mirar case constantemente para levar a cabo a súa tarefa.

É, polo tanto, moi importante harmonizar estes dous puntos e mais unha correcta posición do lombo co propósito de evitar a aparición de dores e lesións.

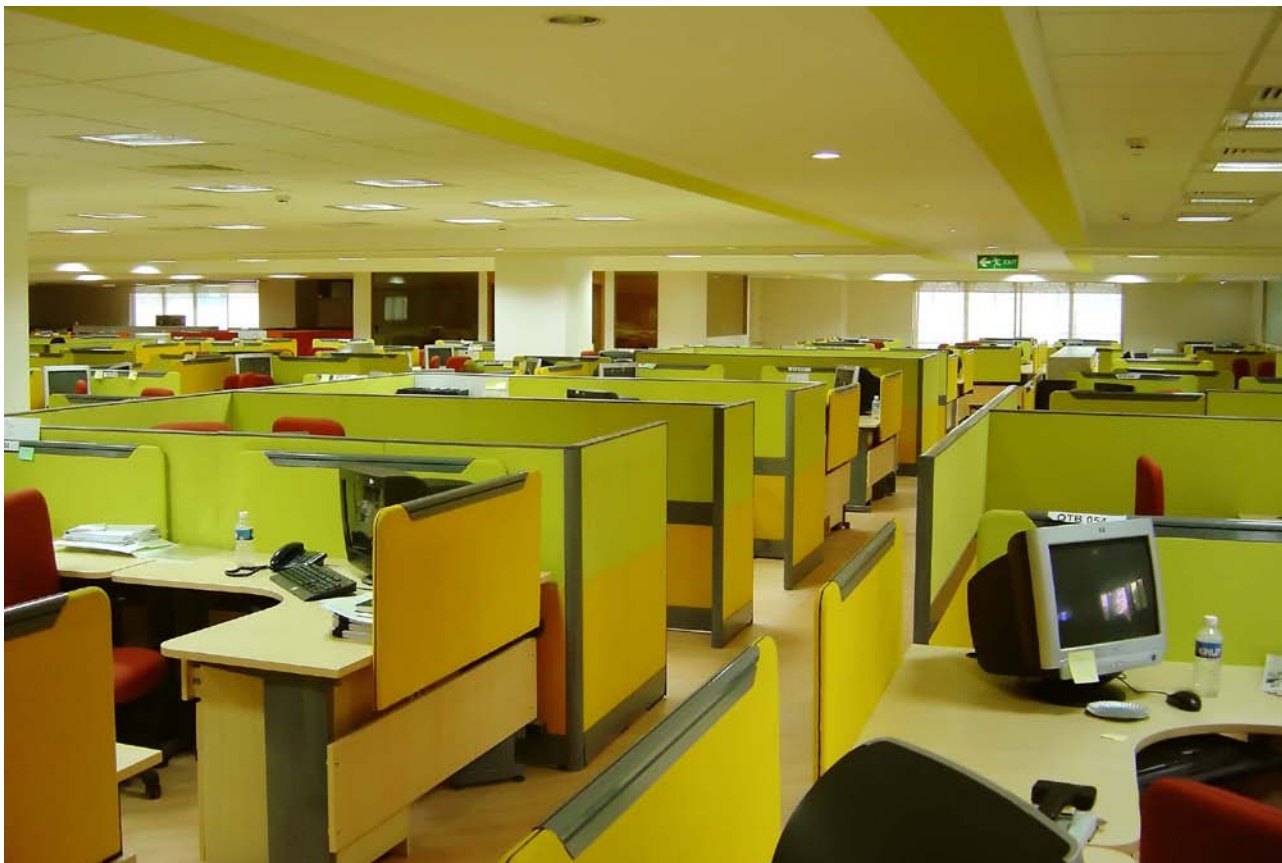
Na maioría dos casos temos que partir dun plano de traballo fixo onde se sitúa o teclado.

Precisamos, pois, unha cadeira regulable en altura, mais, se desexamos que este posto sexa útil ás persoas cuxas dimensións se distribúen entre os percentís P5 e P95 como debería de

A UTILIZACIÓN EXCESIVA DA VOZ

A propia tarefa destas traballadoras fai que este problema estea presente, e non hai moitas maneiras de previr o dano. No ano 2006 incluíuse aos nódulos de cordas vocais no catálogo de enfermidades profesionais. Dende entón foron moi numerosas as EP declaradas nas empresas do sector.

Nestes intres a única maneira de previr o dano que se considera efectiva é a reeducación da utilización da voz mediante formación impartida por logopedas.



A ORGANIZACIÓN DO TRABALLO

No caso das teleoperadoras hai bastantes parámetros que inflúen no resultado da organización do traballo, mais hai un que actúa sobre distintos aspectos: é o feito de que unha parte importante do soldo se deba a primas, é dicir, unha porcentaxe importante do salario (varía segundo a empresa) cobrase ou non se cobrará dependendo da produtividade. Variacións moi pequenas con respecto aos límites marcados pola empresa farán que o soldo se reduza dunha maneira significativa.

Sobrecarga cuantitativa

Hai que diferenciar dúas tarefas tipo no traballo do call center:

- Atender chamadas **entrantes**
- Atender chamadas **saíntes**.

No primeiro caso, as chamadas faranas os clientes ben por reclamacións, solicitando información, etc. Neste caso a cantidade de traballo dependerá bastante da data ou de circunstancias non controlables, é dicir: na época de facturación ou

se o servizo de que estamos a falar sofre unha avaría importante, o número de chamadas aumentará de forma clara. Inda que a cantidade de traballadoras de cada quenda é variable, moitas veces non chega para acadar un ritmo de traballo adecuado

No segundo caso as chamadas saíntes, nas empresas grandes, fanse mediante unha aplicación informática que, normalmente, non permite pausas entre chamada e chamada. Estas aplicacións traballan cunhas bases de datos de números de teléfono, cando se contacta cun determinado número e se leva a cabo a xestión, o número elimínase da base. Isto leva a que, os últimos días en que se utiliza unha listaxe determinada de números de teléfono, xa son poucos os contactos que se poden establecer e o nivel de chamadas saíntes efectivas diminúe.

Evidentemente a presión de tempo é moi importante cando as chamadas entran continuamente, sen dar tempo á traballadora nin a moverse na cadeira. Inda que esteamos a falar dun día no que a cantidade de traballo non sexa tan grande, a presión de tempo vai seguir sendo importante

para poder cumprir co marcado pola empresa para poder acadar as primas.

Non hai moito que se empezou nestas empresas a aplicar as pausas para traballo en PVD. Actualmente pódese dicir que se levan a cabo, con maior o menor regularidade dependendo da empresa, as pausas máis pequenas (dez minutos cada noventa de traballo efectivo) independentemente do nivel de traballo que haxa.

Unha boa forma de diminuír a sobrecarga cuantitativa que existe, dado que estamos a falar dun traballo cunha carga mental importante, sería aumentar as pausas de PVD como se indica no Real Decreto 488/1997 de pantallas de visualización e na guía técnica para a avaliación e prevención dos riscos relativos á utilización de equipos con pantallas de visualización. O recomendable, entón, sería facer pausas de dez minutos cada sesenta de traballo efectivo.

Falta de autonomía

A falta de autonomía é total, o ritmo ven marcado polo número de chamadas que, evidentemente, non pode modificar. A teleoperadora non pode abandonar o seu posto de traballo sen que llo indiquen, ben a coordinadora ou ben un mandato recibido na pantalla (no caso das pausas pautadas por traballo con PVD). Se pasa algo polo que precise abandonar o seu posto deberá chamar a coordinadora (coa man levantada) que acudirá cando poida.

Falta de control sobre a situación persoal

O feito de que o soldo mensual dependa dunha produtividade determinada (produtividade que se vai intentando aumentar cada pouco tempo), e o tipo de contrato con que estes traballadores está ligados á empresa, fai que sexa moi pouco o control que poden ter sobre a súa situación persoal.

Os contratos son, case que sempre, temporais, por obra, e van cambiando dependendo da relación da empresa co seu cliente, ou cando a empresa cambia de cliente.

É certo que, normalmente, permanecen os mesmos traballadores inda que a empresa cambie

de cliente, mais pode ser que o novo contrato precise menor número de traballadores, ou que, por outras circunstancias, a un certo número deles non se lles renove.

A deslocalización é un problema que rolda como unha pantasma por este tipo de empresas, é algo do que sempre se fala, que sempre se teme, e que, a deus grazas, se materializa poucas veces. O certo é que as empresas grandes teñen centros de traballo noutros países, con custos de persoal menores e que existe a velada ameaza do peche do centro para levalo fora. Isto crea unha importante inqueda nos traballadores, e causa que dificilmente haxa un ambiente de traballo relaxado e tranquilo.

Falta de soporte social

Neste caso en concreto temos que falar de falta de recoñecemento social.

É evidente que, a todos nós, nos importa a imaxe que, na sociedade, exista do noso traballo, tamén a imaxe que exista na nosa familia e no noso círculo de amizades. Dependendo disto, nós imos estar máis ou menos satisfeitos. É certo que tamén inflúen outros parámetros, pero este é importante.

A realidade é que a imaxe social deste traballo non é moi boa. Por un lado, historicamente, os traballos feminizados non teñen aprecio social. Esta é unha situación que permanece, aínda que vai cambiando pouco a pouco.

Por outro lado é un traballo pouco coñecido, tanto con respecto “ao que se fai” como con respecto a “como se fai”

CONCLUSIÓN

En definitiva podemos concluír dicindo que o posto de traballo de teleoperador/a é un posto complexo, abocado a presentar un alto nivel de risco, que se debería deseñar dende o primeiro con sumo coidado. Debería ser obxecto dunha coidadosa avaliación por parte dos servizos de prevención de riscos laborais das empresas, sen que se esquecese nunca a avaliación de riscos psicosociais.

LEMBRA QUE:

As condicións de traballo que mais habitualmente xeran risco no posto de traballo de “teleoperadora” son:

Do ambiente físico

- A iluminación
- A ventilación
- As condicións termo-higrométricas
- O ruído
- O deseño do posto

Da organización do traballo

- Sobrecarga cuantitativa
- Falta de autonomía
- Falta de control sobre a situación persoal
- Falta de soporte social

Da propia tarefa

- Utilización excesiva da voz

NORMATIVA

Lei 31/1995, de 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais. BOE do 10-11-95.

Lei 54/2003, de 12 de decembro, de reforma do marco normativo da prevención de riscos laborais. BOE nº 298, do 13/12/03.

Real Decreto 486/1997, sobre disposicións mínimas de seguridade e saúde laboral nos lugares de traballo. BOE do 23-04-1997.

Real Decreto 488/1997, de 14 de abril sobre disposicións mínimas de seguridade e saúde relativas ao traballo con equi-

pos que inclúen pantallas de visualización. BOE do 23-04-1997.

Real Decreto 1027/2007, de 20 de xullo, polo que se aproba o Regulamento de Instalacións Térmicas nos Edificios (RITE). BOE do 29-08-2007

BIBLIOGRAFIA

Guía técnica para a avaliación e prevención dos riscos relativos á utilización de equipos con Pantallas de visualización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Guía técnica para a avaliación e prevención dos riscos relativos á utilización de lugares de traballo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

NORMA UNE EN 29241 Requisitos ergonómicos para traballadores de oficina con pantallas de visualización de datos (PVD)

Aspectos antropométricos de la población laboral española aplicados al diseño industrial. *Antonio Carmona Benjumea* INSHT 2003

Protocolo de vixilancia sanitaria específica: PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS. Ministerio de Sanidad y Consumo

Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo OIT. Mi-

nisterio de Trabajo y asuntos sociales.

Convenio Colectivo de Contact Center 2007– 2009

Guía para Prevención de riesgos psicosociales en el sector teleoperadores. Observatorio permanente riesgos psicosociales. UGT

Salud laboral. Istas

Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. *F. Javier LLanez Alvarez* Edit Lex Nova 6ª edición marzo 2006.