

Guía para la Prevención de Riesgos Laborales en los centros de llamadas



Esta publicación forma parte del proyecto denominado **“Las condiciones de trabajo en los centros de llamadas (*Call Centers*)”**, número de proyecto IS-2003/050, solicitado por Vodafone España, S.A., Federación Estatal de Transportes, Comunicaciones y Mar de U.G.T., Federación de Comunicaciones y Transportes de CC.OO. y por Telefónica de España, S.A., financiado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Agradecemos la colaboración en el desarrollo de este proyecto a los representantes de las entidades solicitantes:

Por Telefónica de España, S.A.: Plácido Fajardo Lupiañez y Alberto Cases Costa.
Como promotores del proyecto: José Francisco Rodríguez García, Pilar Abad Cesteros y Concepción Martín de Bustamante, por su labor de coordinación en los *Call Center* de Telefónica.

Por Vodafone España, S.A.: Fidel Viseras.

Por la Federación de Comunicaciones y Transportes de CC.OO.: Jesús Vesperinas Punzón, Gabriel Moreno y Emilio Chaparro.

Por la Federación Estatal de Transportes, Comunicaciones y Mar de U.G.T.: Eduardo Hernández Oñate, Blas Galera Ramírez, José Ignacio Cordero y Juan Muñoz Ferreras.

EDITA: LABOUR ASOCIADOS, S.L.L.

EQUIPO TÉCNICO: Máximo Gutiérrez Sánchez, Pilar Nova Melle, Luis Manuel Barrios Espadas, Javier Sanz González

ILUSTRACIONES: Francisco Díaz Herrera

DISEÑO Y MAQUETACIÓN: Martín & Reyes

IMPRIME: Closas-Orcoyen, S.L.

D.L.:

An illustration in a textured, cross-hatched style depicting a call center environment. In the upper left, a woman with dark hair is seen from the back, wearing a red top and a headset with a microphone. In the upper right, a man with a beard and dark hair is shown in profile, wearing a white shirt and a blue tie, also with a headset. In the lower left, a woman with dark hair is wearing a purple top and a headset. In the lower right, a woman with dark hair is wearing a red top and a headset. The background features a window with a grid pattern and a blue panel with horizontal lines. The overall style is reminiscent of embroidery or a woven fabric texture.

**Guía para la Prevención
de Riesgos Laborales
en los centros de llamadas**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. EL PUESTO DE TRABAJO	7
1.1. Dimensiones del puesto	7
1.2. Postura de trabajo	9
1.3. Exigencias relacionadas con el espacio	10
2. INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE UN TELEOPERADOR	11
2.1. Teléfono (auriculares y micrófono)	11
2.2. La pantalla de visualización de datos	12
2.3. Otros elementos del puesto de trabajo de un teleoperador.	16
3. EL MEDIO AMBIENTE	21
3.1. La iluminación	21
3.2. Campos electrostáticos y radiaciones.	25
3.3. El ruido	25
3.4. La temperatura	26
3.5. La calidad del aire	27
3.6. Diseño del hábitat laboral	31
4. LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	33
4.1. El tiempo de trabajo	33

4.2. Aspectos psicosociales	35
4.3. Abuso verbal	37
5. SALUD	39
5.1. Problemas de visión	39
5.2. Alteraciones de la fonación	41
5.3. Trastornos musculoesqueléticos	42
5.4. Afecciones auditivas	43
5.5. Fatiga mental	44
5.6. Fatiga física	45
5.7. El estrés.	49
6. DERECHOS Y DEBERES	53
6.1. Derechos.	53
6.2. Deberes.	61
RESUMEN DE LAS RECOMENDACIONES	64
ANEXO I: TEST DE COMPROBACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	71
ANEXO II: LEGISLACIÓN. DERECHOS Y DEBERES	73
ANEXO III: GLOSARIO DE TÉRMINOS	76
BIBLIOGRAFÍA	79

INTRODUCCIÓN

La implantación de oficinas de llamadas, más conocidas como centros de llamadas¹, es muy reciente en España, sin embargo se ha desarrollado de manera importante en los últimos años. Además todo apunta, al igual que en otros países, a una creciente expansión.

Estos centros de contacto con los clientes son una parte importante del sector de las telecomunicaciones. Su abanico de actividades actualmente incluye las ventas, los servicios, la información y la gestión de reclamaciones. Sin duda, se verán ampliadas en un futuro próximo.

La tarea que realiza un teleoperador consiste en: emisión y recepción de llamadas, con una velocidad de atención determinada, unos objetivos a cumplir en ellas, y unas exigencias de trato al cliente. En ocasiones este trabajo no se limita a la simple asistencia, sino que además debe retener al cliente, y asegurar no sólo su satisfacción sino también su consumo.

El trabajo de un teleoperador gira en torno a dos elementos; el cliente y el producto. En ambos casos pueden ser homogéneos o no. Si tanto el cliente como los productos sobre los que informan, gestionan o venden, son similares y no varían en exceso a lo largo del tiempo, el contenido de las tareas es más fácil de planificar. Por el contrario, cuando el perfil del trabajo predominante es trabajar con clientes heterogéneos, con productos distintos

[1] A pesar de que se denomine indistintamente *call center* o centro de llamadas, así como oficina de teleoperadores, en esta guía se denominará centro de llamadas u oficina de teleoperadores.

en cortos períodos de tiempo, y con superposición de funciones, es decir: información, gestión, captación y retención del cliente y venta, la carga mental acumulada por estos trabajadores es importante. Es una de las razones de la alta rotación en el sector.

Algunas claves para fidelizar al teleoperador son: la formación, la promoción y la motivación; con estas estrategias los centros de llamadas pretenden reducir la rotación de sus plantillas.

El trabajo de un teleoperador se desarrolla a un ritmo muy elevado y con un alto nivel de exigencia. Se requiere una gran capacidad de comunicación y de resolución de problemas. La rapidez, la paciencia, la templanza y las dotes de persuasión son cualidades necesarias, igual que conocer bien los productos y servicios que venden, además de saber manejar diversas bases de datos.

A lo largo de la jornada laboral acceden a una gran cantidad de información, y lo deben hacer de manera eficiente para ofrecer un servicio de calidad al cliente, de acuerdo con la demanda recibida.

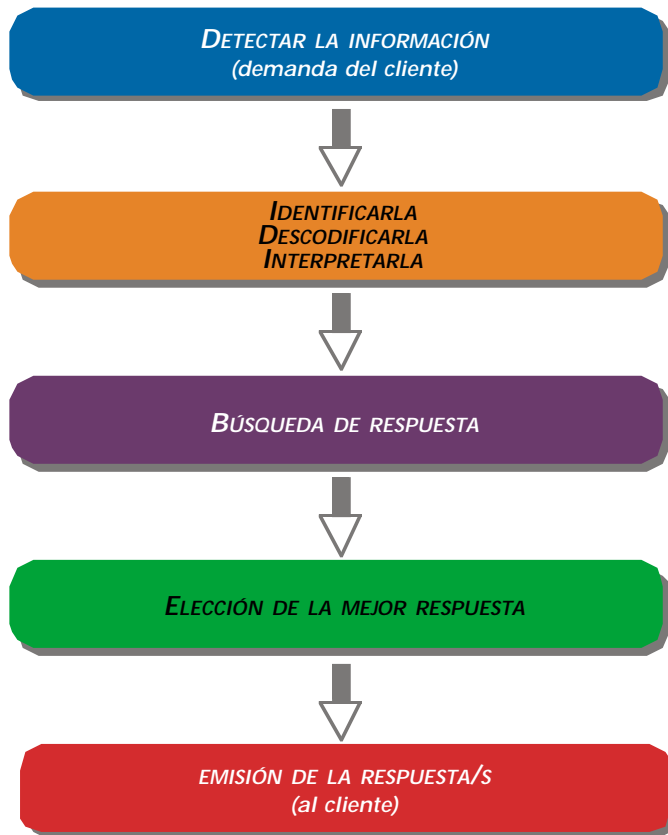
La mayoría de los centros de llamadas tienen establecidos unos objetivos de rendimiento para sus trabajadores, basados en cantidad, calidad y tiempo de gestión en las llamadas atendidas, y satisfacción de los clientes.

Actualmente existen tres modelos de centros de llamadas:

- ▶ Las grandes empresas de telefonía, con una plantilla de teleoperadores con experiencia en distintas actividades o funciones, y unas condiciones de trabajo recogidas en su propio convenio.
- ▶ Las empresas de producción o ventas, generalmente medianas/grandes, que entre sus diferentes servicios ofrecen el de atención telefónica al cliente. Su convenio es el del sector de la empresa a la que pertenecen, caso por ejemplo de la automoción.
- ▶ Las empresas de telemarketing son normalmente más pequeñas y prestan sus servicios a su vez a otras compañías. Al tratarse de campañas de promoción, tanto el cliente como el producto cambian constantemente. El teleoperador no se identifica con una empresa concreta ni llega a conocer bien el producto. Se rigen por el convenio de telemarketing.

En los tres modelos de centros descritos, si bien las condiciones de trabajo son muy diferentes, el proceso es básicamente el mismo; demanda y recepción de información de ámbito muy amplio, a través de diferentes señales, que deben interpretar correctamente para realizar una operación determinada, obtener resultados y transmitirlos.

El tratamiento de la información conlleva las siguientes fases:



En este proceso hay dos elementos determinantes:

- ▶ la cantidad de información por unidad de tiempo
- ▶ la complejidad de esta información

La oficina de teleoperadores

La oficina de teleoperadores consiste, por norma general, en un centro de trabajo en el que coinciden un elevado número de operadores/as cuya gama de actividades habitual incluye las ventas, los servicios y la gestión de reclamaciones. Partiendo de este núcleo coincidente pueden darse muchas variaciones, especificidades, etc.

1. EL PUESTO DE TRABAJO

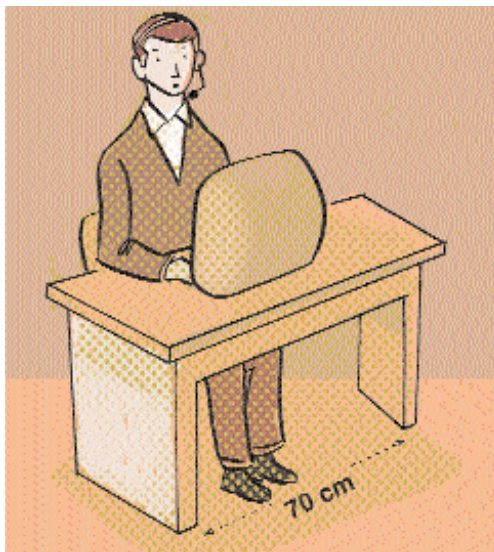
Una vez descritas las características de las actividades y tareas del puesto de trabajo de teleoperador en las páginas anteriores, es conveniente centrarse en dos factores por su incidencia en el confort/disconfort con el que se realiza la tarea. Estos factores son las dimensiones del puesto y la postura de trabajo.

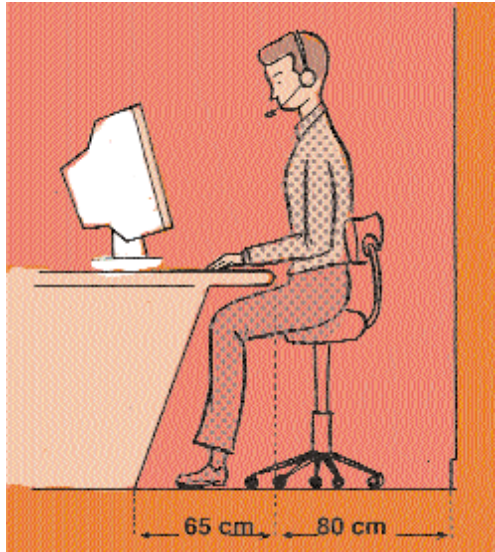
1.1. Dimensiones del puesto

El puesto de trabajo debe ser diseñado a partir de la talla media de la población laboral, teniendo en cuenta a las personas de más estatura, para adecuar las dimensiones del espacio debajo de la mesa, y a las de una menor, para acotar las dimensiones de alcance en plano horizontal.

Son por tanto tres los puntos clave a estudiar:

a) Espacio para las piernas

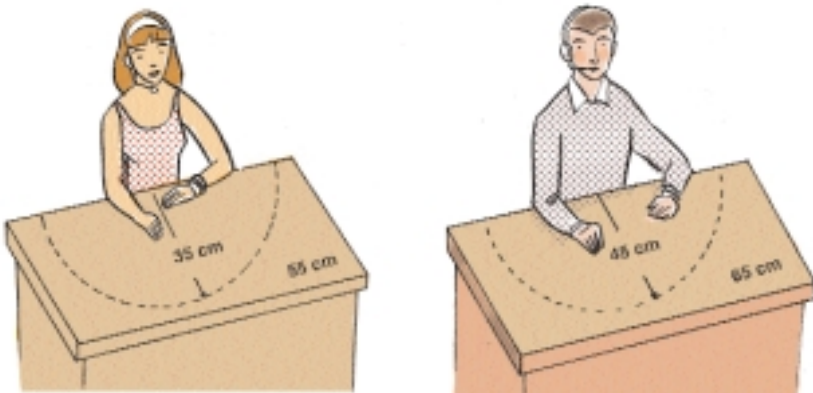




b) Alcance óptimo del área de trabajo

En los trabajos en plano horizontal, como es el que realizan los teleoperadores, las medidas idóneas son:

HOMBRES	MUJERES	
65 cm	55 cm	<i>Alcance de brazo</i>
45 cm	35 cm	<i>Área de trabajo sobre una mesa</i>



c) Altura del plano de trabajo



En general, en posición sentada, se considera una altura satisfactoria aquella que permite mantener el brazo en posición horizontal o ligeramente inclinado hacia abajo.

<i>HOMBRES</i>	<i>MUJERES</i>	
<i>68 cm</i>	<i>65 cm</i>	<i>Trabajo de mecanografía</i>
<i>77 cm</i>	<i>74 cm</i>	<i>Trabajo de lectura/escritura</i>

1.2. Postura de trabajo

Es necesario partir de que el ser humano realiza movimientos naturales y adopta diferentes posturas en cualquier actividad. Los trabajadores de una oficina de datos, por el mero hecho de realizar su tarea sentados, no evitan esos movimientos. Aunque todos los estudios sobre puestos de trabajo coinciden en que la postura de mayor confort es la sentada, generalmente después de un tiempo también llega a resultar incómoda. A partir de ese momento el trabajador comienza a adoptar “malas posturas” que en muchos casos son contraproducentes para su salud, aunque perciba una sensación de relax. Cuando se adoptan con frecuencia es porque el puesto de trabajo

no está adaptado a ese trabajador y sus dimensiones antropométricas, o bien por una deficiente organización del trabajo, generalmente jornadas prolongadas.

El mantenimiento continuado de la posición sentada deriva en problemas de espalda. Para evitarlo además de la realización de pausas establecidas, el equipamiento básico del puesto -mesa, silla, reposapiés- será ergonómico.

RECOMENDACIONES

El estiramiento de cuello y brazos relaja tensiones. Los ejercicios se pueden realizar en el propio puesto de trabajo, así como durante los descansos. Un aviso puede aparecer en la pantalla de vez en cuando, recordando al trabajador la conveniencia de desarrollar estos ejercicios.

1.3. Exigencias relacionadas con el espacio

Las dimensiones de los locales de trabajo deberán permitir que los trabajadores realicen su trabajo sin riesgos para su seguridad y salud y, en especial, cuando nos referimos a teleoperadores, ya que el número de personas es mayor que en una oficina convencional. Sus dimensiones mínimas serán las siguientes:

- a. 3 metros de altura desde el piso hasta el techo.
- b. 2 m² de superficie libre por trabajador.
- c. 10 m³, no ocupados, por trabajador.

2. INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE UN TELEOPERADOR

Los instrumentos de trabajo de un teleoperador son: el teléfono (auriculares y micrófono) y la pantalla de visualización de datos.

Otros elementos que configuran el equipo del puesto de trabajo de teleoperador son: el teclado, el ratón, la mesa, la silla y el reposapiés.

2.1. Teléfono (auriculares y micrófono)

Los auriculares

Elemento por medio del cual el operador recibe la llamada; pueden ser de un solo auricular o de dos. El trabajador los lleva puestos durante todo su turno, por ello es importante que sean completamente ajustables para proporcionar un confort adecuado. Generalmente están diseñados para la parte externa del oído.

Deben estar provistos de un control de volumen, que los operadores regularán a su conveniencia. A veces se produce un repentino incremento de las altas frecuencias transmitidas por los auriculares, debido a interferencias en la línea. Aunque los operadores se sobresaltan por estas subidas de volumen, generalmente no causan daños al oído, si bien deben ser evaluados, porque sí que pueden agravar otros síntomas.

El uso de los auriculares debe ser individual, pero si por alguna razón los operadores tienen que compartirlos, la empresa debe distribuir almohadillas nuevas para cambiarlas después del uso de otro compañero.

Al igual que otros instrumentos de trabajo, los auriculares deben ser revisados regularmente y reparados o reemplazados ante cualquier anomalía.

El micrófono

El micrófono es el elemento por el cual el operador responde al cliente. Su posición correcta es frente a la boca del trabajador, para así evitar ruidos de retorno, tanto para el cliente como para él mismo.

Al igual que los auriculares, tiene que ser individual y en caso contrario, se debe cambiar el tubo cada vez que lo use una persona diferente.

RECOMENDACIONES

Dar al operador la posibilidad de elegir el modelo de auriculares.

Mantener revisiones auditivas periódicas.

Informar a los operadores de los potenciales riesgos para el oído.

Botones para ajustar el nivel de recepción a través de los auriculares.

Asegurar un stock suficiente de almohadillas y tubos de repuesto, nuevos o esterilizados.

2.2. La pantalla de visualización de datos

Esta denominación hace referencia a cualquier pantalla en la que se representen textos, números, gráficos, imágenes, etc.

Aunque son ya muchas las oficinas en las que se trabaja con portátiles, en los centros de llamadas se utilizan ordenadores de “sobremesa”.

El uso habitual de pantalla de visualización de datos (PVD) produce:

- ▶ Fatiga visual.
- ▶ Trastornos musculoesqueléticos.
- ▶ Fatiga mental.

¿Qué es la fatiga visual?

La fatiga visual es el principal riesgo asociado al trabajo con *pantalla de visualización de datos* (PVD). Los síntomas principales que sufren estos trabajadores son: ojos irritados o cansados, visión borrosa, etc.

¿Por qué se produce la fatiga visual?

La fatiga visual viene dada por la permanencia prolongada delante de una pantalla. Si bien no es motivo suficiente, sí necesario. La causa principal por la que se produce es la deficiente calidad de las pantallas; escasa definición de la imagen, existencia de reflejos y parpadeos.

¿Cómo prevenir la fatiga visual?

- ▶ Seleccionar una pantalla de buena calidad.
- ▶ Utilizar los controles de brillo y contraste para alcanzar mayor confort.

- ▶ Ajustar el tamaño de los caracteres de los textos para facilitar la lectura.
- ▶ Colocar la pantalla a más de 25 centímetros de los ojos, la lectura será más confortable.
- ▶ Orientar la pantalla de manera que evite reflejos de la iluminación del ambiente.
- ▶ Situar el puesto en paralelo a la ventana.
- ▶ Mantener siempre limpia la pantalla.
- ▶ Realizar ejercicios de relajación de la vista.
- ▶ Hacer pausas contemplando escenas lejanas.
- ▶ Consultar al médico ante la presencia de molestias.

¿Qué son los trastornos musculoesqueléticos?

Son molestias leves, en un principio, que se pueden ir agravando hasta generar una patología.

¿Por qué se producen los trastornos musculoesqueléticos?

Los trabajos ante pantallas obligan a mantener posturas estáticas de manera prolongada. Estas facilitan la aparición de molestias en la espalda, fundamentalmente en la zona lumbar, cervical y mano/muñeca. Si bien esto no es causa suficiente, sí necesaria.

Los factores que, sumados a la permanencia prolongada en una postura estática, contribuyen a la aparición de molestias musculoesqueléticas son: la adopción de malas posturas, los movimientos repetitivos de dedos, inclinación de la cabeza o del tronco hacia la pantalla, etc.

¿Cómo prevenir los trastornos musculoesqueléticos?

- ▶ Sentarse de forma que la espalda se apoye en el respaldo del asiento.
- ▶ Regular y ajustar la altura del respaldo de la silla.
- ▶ Inclinar hacia atrás el respaldo de vez en cuando para relajar la tensión de la espalda.
- ▶ Ajustar la altura del asiento para que los codos estén a la altura del plano de trabajo.
- ▶ Utilizar reposapiés.
- ▶ Utilizar teclado con reposamanos.
- ▶ Utilizar un ratón ergonómico.
- ▶ Apoyar el antebrazo en la mesa para accionar el ratón.
- ▶ Colocar el monitor dentro de un ángulo de 120° en el plano horizontal.

- Relajar la tensión muscular con estiramientos.
- Consultar al médico si aparecen molestias musculoesqueléticas.

¿Qué es la fatiga mental?

El desarrollo de un trabajo con tecnologías de la información, supone en mayor o menor medida la aparición de fatiga mental.

Este término hace alusión a una disminución de la eficiencia funcional mental. Se manifiesta por una relación negativa entre el esfuerzo empleado y el resultado obtenido. Se detecta, por ejemplo, por la cantidad de errores cometidos en la tarea realizada.

Se puede presentar como una alteración temporal provocada por una intensidad coyuntural del trabajo, o por el contrario que se manifieste de manera duradera. En este caso va a afectar no sólo a la salud del trabajador sino también a otros aspectos psicológicos, como la motivación; laborales, como el absentismo; y sociales, como la relación con otros compañeros, familiares, amigos, etc.

¿Por qué se produce la fatiga mental?

La fatiga mental está asociada a muchas y variadas causas, aunque en su origen siempre existe una determinante, mientras el resto son agravantes. Entre las causas posibles están:

- La sobrecarga de trabajo.
- La presión de tiempos.
- La ausencia de pausas.
- La prolongación de jornada.

¿Cómo prevenir la fatiga mental?

- **MEJORAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO:**
 - Ambientales: iluminación, ruido, calidad del aire y condiciones termohigrométricas.
 - Mejoras de equipamiento: mobiliario, útiles de trabajo, etc.
 - Tratamiento de la información: memorización, razonamiento lógico, cálculo numérico, solución de problemas, toma de decisiones, etc.
 - Distribución del tiempo de trabajo: jornadas y horarios, realización de pausas.

► **MEJORAR EL CONTENIDO DEL PUESTO DE TRABAJO:**

▮ Reformular el contenido del puesto de trabajo para dotarlo de tareas con significado para la persona que las realiza.

► **ESTRATEGIAS INDIVIDUALES:**

▮ Mantener un buen clima laboral, cuidando las relaciones con los compañeros.

▮ Realizar pausas de relajación.

▮ Ante la aparición de los primeros síntomas, consultar al médico sobre los mecanismos existentes para evitar la fatiga mental.

RECUERDA

Las medidas preventivas para evitar los riesgos de fatiga visual, trastornos musculoesqueléticos y fatiga mental son principalmente: diseño ergonómico y buena organización del trabajo.

Una pantalla de visualización de datos debe reunir los siguientes requisitos:

- **PANTALLA:** tiene que ser posible inclinarla, girarla y balancearla.
- **IMAGEN:** se puede presentar en polaridad positiva (caracteres oscuros sobre fondo claro) o negativa (caracteres brillantes sobre fondo oscuro). En el primer caso los reflejos son menos perceptibles.
- **REPRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** los caracteres alfanuméricos deben estar bien definidos y claramente configurados.

El tamaño requerido para los caracteres representados en la pantalla depende de la distancia de visión. Se recomienda observar las siguientes medidas:

<i>DISTANCIA DE VISIÓN</i>	<i>ALTURA DE LOS CARACTERES</i>
<i>40 cm</i>	<i>0,26 cm</i>
<i>50 cm</i>	<i>0,32 cm</i>
<i>60 cm</i>	<i>0,38 cm</i>

- **LUMINOSIDAD:** debe ser ajustable el brillo y el contraste.
- **ESTABILIDAD DE LA IMAGEN:** sin parpadeos, oscilaciones o centelleos.
- **REFLEJOS EN LA PANTALLA:** todas las pantallas deben ser antirreflejo.

- ▶ **PANTALLA EN COLOR:** el rojo y azul no deben ser presentados simultáneamente en pantalla, por los grandes esfuerzos de acomodación que sufre el ojo.

RECOMENDACIONES

Cuando un operador se conecte, puede aparecer en pantalla un breve listado o check-list, para promover o invitar a que los trabajadores realicen con tiempo suficiente los ajustes oportunos en su equipo.

2.3. Otros elementos del puesto de trabajo de un teleoperador

El teclado

Consiste en un conjunto ordenado de teclas de una máquina. Es uno de los elementos de lo que se conoce como el conjunto pantalla de visualización de datos, porque anteriormente se encontraba unido al monitor.

La forma del teclado, su altura e inclinación pueden propiciar la adopción de posturas incorrectas; la consecuencia será la aparición de trastornos musculoesqueléticos en los dedos y las muñecas.

RECOMENDACIONES

Para evitar los problemas derivados:

La primera medida a tener en cuenta debe ser la colocación correcta del teclado para que el usuario a su vez adopte posturas adecuadas.

El resto de las medidas competen al fabricante, entre las que se pueden destacar:

- ▶ *La inclinación del teclado estará comprendida entre 0 y 25° respecto al plano horizontal, encontrándose la inclinación idónea entre 5 y 15.º*
- ▶ *La superficie de las teclas no tendrá aristas agudas.*
- ▶ *La superficie no será reflectante.*
- ▶ *Las teclas estarán diseñadas para ser pulsadas con facilidad serán cóncavas y mates, con dimensiones de 12-15 mm.*

Si el teclado incluye un soporte para las manos, la profundidad del mismo debe ser al menos de 10 cm.

Cuando éste no es “extensible”, se debe dejar un espacio en la mesa, de al menos 10 cm, entre usuario y teclado.

El ratón

Dispositivo periférico del ordenador que rueda sobre una plantilla y cuyos movimientos son reproducidos por un cursor en la pantalla del monitor, permitiendo introducir y ejecutar órdenes en los programas.

Es un instrumento de utilización continua en un trabajo de teleoperador. Para evitar problemas en los dedos es necesario que esté diseñado ergonómicamente, es decir adaptado a la anatomía de la mano.

RECOMENDACIONES

- ▶ *Es conveniente que en la mesa de trabajo exista suficiente espacio para que el trabajador pueda apoyar el antebrazo cuando acciona el ratón.*
- ▶ *Se recomienda el uso de ratón inalámbrico porque facilita el movimiento.*
- ▶ *El ratón debe ser redondeado, sin aristas ni esquinas.*
- ▶ *La fuerza requerida para el accionamiento de los pulsadores no debe ser excesiva, evitando la fatiga en los dedos.*
- ▶ *El tamaño debe corresponder al 5 percentil de la población.*

La mesa

La mesa es el soporte principal de trabajo, por tanto va a ser el punto de referencia sobre el que se adaptan el resto de los elementos. Debe tener dimensiones suficientes, y un espacio habilitado para los miembros inferiores.

Debido a que no todas las mesas son regulables, los usuarios adoptan posturas que pueden perjudicar su salud.

RECOMENDACIONES

- ▶ *Las dimensiones de la mesa deben permitir una colocación de la pantalla, el teclado, el ratón, los documentos y otros materiales necesarios para el desarrollo del trabajo, de manera holgada.*
- ▶ *La superficie tendrá un color mate para evitar brillos y reflejos.*
- ▶ *Que el color del mobiliario sea claro, preferiblemente, para evitar la absorción de la luz.*
- ▶ *El diseño de la mesa debe evitar aristas y recovecos para prevenir los golpes y la acumulación de suciedad.*
- ▶ *Las dimensiones de la mesa serán suficientes para que el trabajador pueda alojar cómodamente las piernas, cambiar de postura y realizar estiramientos de relajación.*

- *La superficie mínima será de 1.200 mm de ancho y 800 mm de largo.*
- *El espesor no excederá de 30 mm.*
- *Si la altura es fija, será aproximadamente de 700 mm.*
- *Si la altura es regulable, la amplitud de regulación será de 65 a 77 cm.*

La silla

Se trata de un asiento con respaldo para una sola persona y, por lo general, esta silla de trabajo, tiene cinco ruedas.

El teleoperador desarrolla su actividad en posición sentada durante la totalidad del tiempo de trabajo. Por lo tanto, las características de la silla adquieren una notable importancia. Una mala postura y un asiento no ergonómico derivan en problemas de espalda para el trabajador.

Especificaciones de la silla para evitar los problemas de espalda:

- La altura del asiento debe ser ajustable.
- La altura ideal es aquella que permite reposar los pies planos sobre el suelo y la pierna horizontal respecto al suelo.
- El asiento y el respaldo deben estar tapizados en un tejido transpirable (preferentemente materias naturales).
- El respaldo debe tener una leve prominencia en la zona lumbar, para dar apoyo a ésta.
- El respaldo debe ser regulable en altura y ángulo de inclinación.
- La base de apoyo dispondrá de cinco patas con ruedas.
- Diseño en relación a la estructura física y mecánica del cuerpo humano.

RECOMENDACIONES

- *Asiento: la altura se regula en posición sentada, con un margen entre 380 y 500 mm. La anchura será de entre 400–450 mm. La profundidad adecuada es de entre 380 y 420 mm. El acolchado, como mínimo, tendrá 20 mm y el tejido será transpirable. El borde anterior debe ser inclinado.*
- *Respaldo: puede ser alto o bajo, en ambos casos su función es proporcionar un correcto apoyo lumbar. Los respaldos altos permiten apoyar totalmente la espalda, por lo cual reducen más la fatiga al*

permitir relajar los músculos. En el siguiente cuadro se muestran las diferentes medidas para ambos tipos de respaldo.

► Cuando el trabajador no puede posar el antebrazo en el plano de trabajo se recomienda utilizar silla con apoyabrazos. En este caso se deben observar las siguientes características: la anchura será de 60 a 100 mm. La longitud debe permitir apoyar el antebrazo. La forma será plana con los rebordes redondeados.

<i>RESPALDO BAJO</i>	<i>RESPALDO ALTO</i>
<i>Anchura: 40-45 cm</i>	<i>Anchura: 30-35 cm</i>
<i>Altura: 25-30 cm</i>	<i>Altura: 45-50 cm</i>
<i>Ajuste de altura: 15-25 cm</i>	<i>Regulación de la inclinación hacia atrás de 15°</i>

El reposapiés

Se trata de un elemento estático empleado por los trabajadores de menor talla con el fin de mantener los pies apoyados en una posición adecuada para la espalda (rodilla doblada en ángulo de 90°).

En algunas personas u ocasiones puede ser necesario utilizar un reposapiés, fundamentalmente cuando el usuario no puede descansar sus pies en el suelo.

Su uso es muy conveniente para evitar problemas de parestesia (hormigueo) en los miembros inferiores.

RECOMENDACIONES

- Siempre que la mesa no sea regulable y además sea utilizada por varias personas -es el caso de los turnos en los centros de atención de llamadas- el uso de reposapiés es necesario.
- El reposapiés permite a las personas de pequeña estatura evitar posturas inadecuadas.
- La superficie de apoyo debe asegurar una correcta posición de los pies.

ESPECIFICACIONES

- Anchura: 40 cm.
- Profundidad: 40 cm.

- ▮ Altura: 5-25 cm.
- ▮ Inclinación ajustable entre 0° y 15° sobre el plano horizontal.
- ▮ La superficie debe ser de material antideslizante.

ELEMENTO	DEFICIENCIA	CONSECUENCIAS
<i>PANTALLA</i>	<i>En un extremo de la mesa</i>	<i>Giros de cabeza y torsión de tronco</i>
<i>DOCUMENTO</i>	<i>Sobre la mesa</i>	<i>Inclinación y giro de la cabeza</i>
<i>TECLADO</i>	<i>Con mucha inclinación o altura</i>	<i>Flexión de las manos y desviación lateral respecto al antebrazo</i>
<i>MESA</i>	<i>Alta (con silla no regulable)</i>	<i>Elevación de los brazos, posible inclinación del tronco</i>
<i>SILLA</i>	<i>Respaldo basculante</i>	<i>Estatismo de los músculos paravertebrales</i>
<i>AURICULAR</i>	<i>Almohadilla gastada o inexistente</i>	<i>Dificultades para escuchar y mantener el auricular en posición correcta</i>
<i>MICRÓFONO</i>	<i>Inexistencia de tubo intercambiable</i>	<i>Problemas vocales por sobreesfuerzo</i>

RECOMENDACIONES

- ▮ *Mantener una cantidad suficiente de repuestos sustituibles; sillas, reposapiés, etc.*
- ▮ *Mantener una gama de teclados, ratones, etc. de manera que los operadores puedan probar diferentes modelos si su evaluación de pantallas de visualización de datos identifica que el estándar es inadecuado.*

3. EL MEDIO AMBIENTE

Los locales de trabajo de los centros de llamadas están ocupados las 24 horas, los 7 días de la semana. Por tanto, no pueden recibir el mismo tratamiento en cuanto a la evaluación de riesgos que cualquier otra oficina.

3.1. La iluminación

Es un elemento imprescindible para la realización de esta actividad, a su vez está directamente relacionada con uno de los aspectos nocivos de la tarea del teleoperador: la fatiga visual.

Actualmente muchos de los centros laborales, por los diseños arquitectónicos y el aprovechamiento del espacio, pueden no tener ventanas al exterior, lo que obliga a la realización del trabajo con una permanente iluminación artificial.

RECUERDA

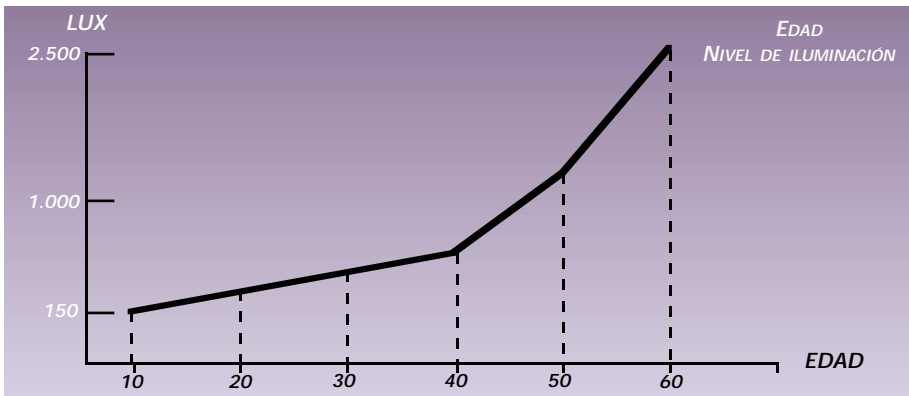
Como norma general, en las instalaciones, se debe dotar a los puestos de trabajo de la máxima luz natural.

Cuando se hace el estudio de las condiciones de trabajo de los teleoperadores, en el apartado de iluminación se debe diferenciar, por un lado, si la herramienta que utilizan es únicamente el ordenador o si también manejan documentos en papel. Por otro lado, se considerará además la diferencia entre el turno de noche y el de día; para ambos casos los requerimientos de iluminación son distintos.

Cuando se trabaja permanentemente con luz artificial se debe elegir un buen sistema de iluminación para conseguir cierto confort visual. Considerando:

1. La edad del trabajador

Con la edad se produce un desgaste natural de los diferentes órganos, pero la pérdida de visión se compensa con un aumento de iluminación.



2. El tipo de tarea a realizar

No todas requieren de la misma precisión, minuciosidad o concentración; en función de estas variables se exigirá un grado de iluminación u otro.

ILUMINACIÓN EN LOS LUGARES DE TRABAJO	
NIVEL DE EXIGENCIA DE LA TAREA	NIVEL MÍNIMO DE ILUMINACIÓN (LUX) ^[2]
Bajas exigencias visuales	100 lux
Exigencias visuales moderadas	200 lux
Exigencias visuales altas	500 lux
Exigencias visuales muy altas	1.000 lux

3. El nivel de iluminación del puesto de trabajo

Debe existir una iluminación general en el recinto donde se ubican los puestos con pantalla de visualización de datos (PVD)'s. En caso de utilizar otra individual complementaria, ésta no debe ser usada próxima a la pantalla porque puede producir deslumbramiento directo o reflexiones.



4. La disposición de las luminarias

Se deben colocar formando un ángulo igual o superior a 45° respecto a la visión horizontal.

[2] El lux es la unidad empleada para medir la intensidad lumínica de las fuentes de iluminación.



Las luminarias estarán equipadas con difusores para evitar deslumbramientos.

Para fijar su situación, se tendrá en cuenta que la reflexión sobre la superficie de trabajo no coincida con el ángulo de visión del operario.

5. El contraste del entorno

Es importante elegir un color adecuado para los elementos que componen el entorno de trabajo: paredes, mobiliario, cortinas, persianas, puertas, etc.

Los colores poseen un grado de reflexión sobre la iluminación proyectada.



COLOR	FACTOR DE REFLEXIÓN
Blanco	100%
Amarillo limón	75%
Verde claro	65%
Naranja	55%
Rojo fuerte	25%
Gris pizarra	15%

Además los colores tienen un efecto psicológico provocado también por el coeficiente de reflexión. Se aconseja para una correcta relación entre el color, las sensaciones que produce en el individuo y la tarea:

Para **trabajos monótonos**, se recomiendan colores estimulantes (naranja o amarillo por ejemplo).

Para **trabajos** que requieran **mucha concentración**, se recomiendan colores claros y neutros.

En el cuadro siguiente aparecen los colores con sus significados.

COLOR	SENSACIÓN DE DISTANCIA	SENSACIÓN DE TEMPERATURA	EFFECTOS
AZUL	Lejos	Frío	Lentitud
VERDE	Lejos	Frío-neutro	Reposo
ROJO	Próximo	Caliente	Excitación
NARANJA	Muy próximo	Muy caliente	Inquietud
AMARILLO	Próximo	Muy caliente	Actividad
VIOLETA	Próximo	Frío	Agitación

No obstante el uso continuado de iluminación artificial puede incrementar la fatiga visual.

RECOMENDACIONES

- ▶ *Utilizar un nivel de iluminación suficiente que evite forzar la vista.*
- ▶ *Situar las fuentes de luz de manera que no provoquen molestias en los puestos de trabajo.*
- ▶ *Si el trabajador necesita luz individual auxiliar (flexos), se evitará que provoquen reflejos en la pantalla.*
- ▶ *Todas las lámparas estarán correctamente situadas y apantalladas para evitar deslumbramientos.*

En el caso que los lugares de trabajo dispongan de ventanas al exterior, se tendrá en cuenta:

- ▶ Utilizar cortinas o persianas para atenuar la luz natural.
- ▶ Ubicar los puestos de trabajo de manera que las ventanas queden situadas lateralmente, así el trabajador no estará ni frente a la ventana ni de espaldas a ésta evitando deslumbramientos.

RECUERDA

El uso prolongado de pantalla de visualización de datos (PVD) requiere una iluminación particularmente bien diseñada.

SE RECOMIENDA:

- ▶ Para trabajos de oficina entre 500 Y 1.000 lux.
- ▶ Para trabajos con pantalla de visualización de datos (PVD), entre 150 Y 300 lux en pantalla.
- ▶ Para trabajos con pantalla de visualización de datos (PVD), alrededor de 500 lux en teclado y documentos.

- ▶ Para la reflexión de los elementos del mobiliario, empleo del color blanco no pulido.
- ▶ Se recomienda el empleo de colores neutros para favorecer la concentración de los teleoperadores.

3.2. Campos electrostáticos y radiaciones

Las pantallas de visualización de datos que emplean tubos de rayos catódicos (hasta el momento son la mayoría) producen varios tipos de radiación (rayos X, UVA y campos electromagnéticos de baja frecuencia).

Los campos electrostáticos que se generan en las pantallas pueden causar molestias a los teleoperadores (descargas electrostáticas).

Para evitar las posibles molestias:

- ▶ Aplicar productos antiestáticos.
- ▶ Aumentar la humedad relativa del aire.

3.3. El ruido

El trabajo de los teleoperadores exige una cierta concentración, por lo que el ruido puede ser un problema, no tanto por la pérdida de audición sino por las interferencias en la concentración, causa de irritabilidad, y su consecuente generación de estrés.

Según los estudios realizados por Nemecek y Grandjean^[3], el ruido causado por las conversaciones es la primera causa de discomfort en los trabajos de oficina. Sin olvidar la importancia que los infrasonidos, los ruidos de baja frecuencia y los tonos puros tienen en la generación de molestias.

Los niveles sonoros que producen los auriculares de los trabajadores de centro de llamadas indican, según una investigación del *Health and Safety Laboratory* (HSL), que los daños para el oído son muy poco probables.

RECUERDA

Siempre se debe considerar el grado de sensibilidad de cada individuo y como norma general respetar un nivel sonoro que no supere los 55-65 dB (A)^[4].

[3] Grandjean, Etienne. *Précis d'ergonomie*. Les Editions d'Organizations. (París 1983).

[4] El decibelio dB (A) es la unidad empleada para medir el nivel sonoro de una fuente de ruido determinada.

3.4. La temperatura

En las oficinas de teleoperadores es frecuente un alto nivel de ocupación, tanto en el número de personas como en la permanencia en los locales (durante las 24 horas del día), por ello se puede dar una temperatura superior a la adecuada. Además, los ordenadores generan calor, ya que están funcionando los 365 días del año y en cada sala hay una gran concentración de ellos. También se deben considerar los cambios de temperatura entre el turno de día y el de noche, por efecto de la registrada en el exterior.

Para conseguir un ambiente térmico adecuado se estudiarán los siguientes factores:

- ▶ La temperatura del aire
- ▶ La humedad del aire
- ▶ La velocidad del aire

En este cuadro aparecen reflejados los márgenes recomendados en cuanto a temperatura, humedad y velocidad del aire para invierno y verano, (en un puesto de trabajo de oficina) y los valores máximos y mínimos establecidos por la Ley a través del Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, relativo a lugares de trabajo.

	INVIERNO	VERANO	RD 486/1997
TEMPERATURA	19°-21°	20°-24°	17°-27°
HUMEDAD	30-50%	30-50%	30-70%
VELOCIDAD	0,15 m/seg	0,25 m/seg	0,5-0,75 m/seg

La ventilación adquiere una gran importancia debido a la concentración de personas y máquinas. Los locales se diseñan para un número de trabajadores que no siempre se corresponde con el real. Debido a esta sobreocupación los riesgos de agentes contaminantes en el aire se incrementan, pudiendo provocar problemas, por ejemplo, de voz.

La *International Energy Agency* (IEA) recomienda un aporte de aproximadamente 8 litros de aire por segundo y persona para trabajos similares a los desarrollados por teleoperadores, y siempre en locales donde esté prohibido fumar. Esto equivale a un aporte de 30 m³ por hora.

3.5. La calidad del aire

En algunas oficinas que no disponen de ventilación natural, los trabajadores están expuestos a diferentes contaminantes que, aunque pueden no producir bajas laborales, sí ocasionan un disconfort y una reducción del rendimiento. Considerando que los teleoperadores trabajan bajo alto ritmo y presión, la aparición de síntomas de estrés es más que probable.

Si bien una deficiente calidad del aire afecta inicialmente al tracto respiratorio, puede ser también absorbido y acumularse en otros tejidos.

Cuando la ventilación es incorrecta puede producirse una acumulación de contaminantes. La entrada de aire del exterior sería suficiente para diluirlos y procurar niveles por debajo de la percepción humana.

En una sala de teleoperadores es común la presencia de varias personas en el tiempo de trabajo. El ser humano produce de forma natural dióxido de carbono y aerosoles biológicos (por aspiración de secreciones, toses, estornudos...), que se unen a los generados por el propio edificio y por los productos utilizados en limpieza. Todo ello puede dar como resultado una mezcla compleja. Podemos verlo en el siguiente cuadro, a título de ejemplo:

<i>PRODUCTOS DE COMBUSTIÓN</i>	<i>MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN</i>	<i>PRODUCTOS DE CONSUMO</i>	<i>VARIOS</i>
<i>CO₂</i>	<i>Fibra de vidrio</i>	<i>Pinturas</i>	<i>Alimentos</i>
<i>Humo del tabaco</i>	<i>Amianto</i>	<i>Fibras textiles Cosméticos</i>	<i>Refrigeración</i>

El dióxido de carbono. En las oficinas dedicadas a centros de llamadas, al no ser locales industriales donde están presentes diferentes productos, la fuente de contaminación principal es la respiración humana. El CO₂ es un asfixiante simple que, concentrado, provoca falta de oxígeno. **La falta de oxígeno es el principal indicador de la calidad del aire.** Cuando su concentración es > 0,1% se considera que ni la ventilación ni la calidad del aire es adecuada.

El humo del tabaco. Aunque en la mayoría de los centros laborales está prohibido fumar, es un hecho que algunos trabajadores lo siguen haciendo, si no en su puesto de trabajo, sí en los alrededores. El humo del tabaco expulsa al aire una mezcla de productos químicos como nicotina, nitrosaminas, cetona, cadmio, etc. Son más de 3.000 los contaminantes que se producen por el humo del tabaco.

Fibra de vidrio. Está formada por un material amorfo vidrioso que es contaminante y se encuentra en el papel, en el aislante de los sistemas de aire acondicionado, etc.

Amianto. Aunque su utilización está prohibida en los edificios de nueva construcción, aún existen muchos otros de fechas anteriores a la de esta medida, revestidos de asbestos o amianto. Cuando en ellos se realizan obras de remodelación o mantenimiento, se liberan fibras altamente nocivas para la salud.

Los productos de consumo como las pinturas, barnices, etc. pueden contener mercurio. Las fibras textiles y los cosméticos, tanto los que existen en los locales de trabajo como los que portan los trabajadores, pueden incluir compuestos orgánicos y partículas irritantes para el sistema respiratorio.

Los alimentos y los sistemas de refrigeración son portadores de microorganismos, contaminantes biológicos; el más conocido es la legionella, que se multiplica con facilidad y es causante de enfermedades en las vías respiratorias.

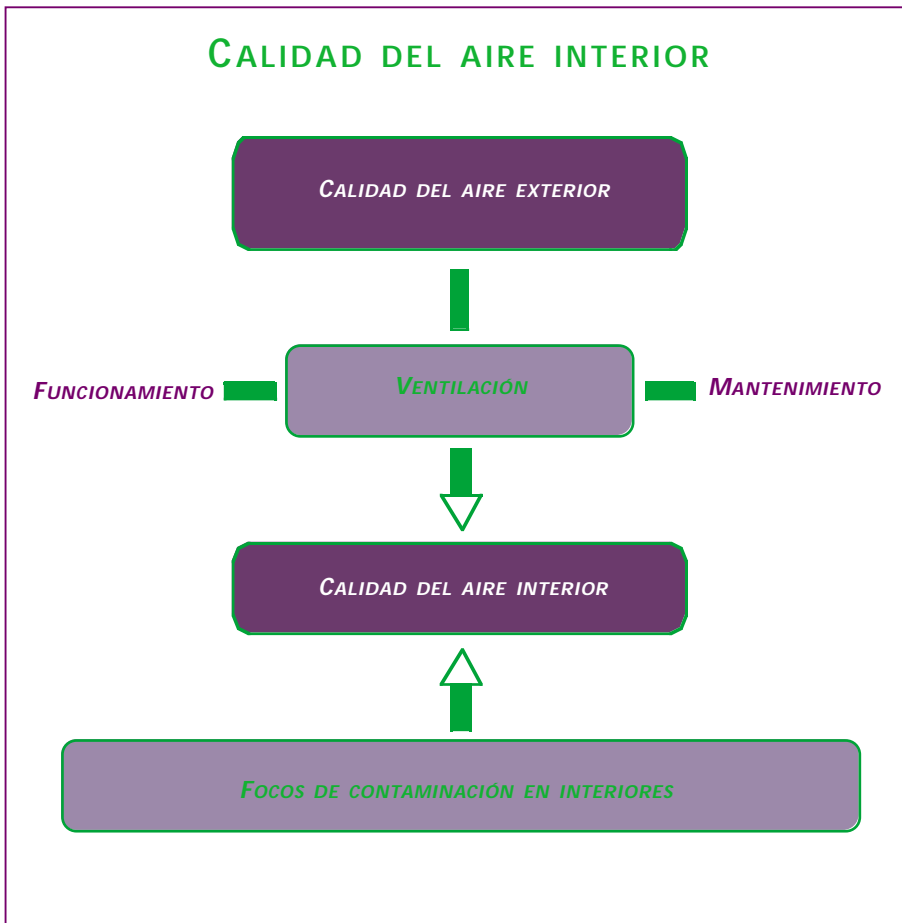
En el siguiente cuadro se exponen las causas que afectan a la calidad del aire y los métodos de control:

CAUSAS	MÉTODOS DE CONTROL
<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Ventilación inadecuada:</i> <ul style="list-style-type: none"> A) <i>Insuficiente suministro de aire fresco.</i> B) <i>Deficiente distribución del aire.</i> C) <i>Incorrecta filtración del aire.</i> ▶ <i>Contaminación interior: por las causas ya citadas en el anterior cuadro y otras.</i> ▶ <i>Contaminación exterior: humos de vehículos, gases de calderas, asfalto, etc. Penetra al interior por las tomas de aire acondicionado.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Eliminar el foco de contaminación.</i> ▶ <i>Mitigar la acción de la fuente emisora de contaminante mediante barreras.</i> ▶ <i>Diluir el aire interior con un aire menos contaminado.</i> ▶ <i>Utilizar una extracción localizada.</i>

A continuación, exponemos lo contemplado en el 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.

<i>Suministro de aire</i>	<i>Renovación total del aire: 30 m³ de aire limpio por hora y persona en el caso de trabajos sedentarios en ambientes no calurosos ni contaminados</i>
<i>Velocidad del aire</i>	<i>0,5-0,75 m/seg</i>
<i>Temperatura</i>	<i>17-27 °C</i>
<i>Humedad relativa</i>	<i>30-70% (en caso de riesgo por electricidad estática, 50%)</i>

A modo de resumen se incluye el siguiente cuadro en el que figuran los parámetros a tener en cuenta para conseguir una adecuada calidad del aire interior.



A continuación se pueden ver, en síntesis, los riesgos más frecuentes del medio ambiente laboral en el interior de los edificios, los efectos que éstos producen sobre la salud de los trabajadores y cómo ellos mismos los pueden detectar a través de una serie de síntomas.

RIESGOS MEDIOAMBIENTALES DEL INTERIOR DE EDIFICIOS

- ▶ Sustancias tóxicas.
- ▶ Sustancias irritantes.
- ▶ Inducción a alergias.
- ▶ Olores molestos.
- ▶ Temperatura no confortable.
- ▶ Ruidos.
- ▶ Iluminación inadecuada.
- ▶ Suciedad generalizada.

EFFECTOS SOBRE LA SALUD

- ▶ Irritación de los ojos.
- ▶ Erupciones.
- ▶ Picores.
- ▶ Irritación de nariz, garganta y bronquios.
- ▶ Asma.
- ▶ Rinitis.
- ▶ Enfermedades infecciosas en general.

SÍNTOMAS

- ▶ Dolor de cabeza.
- ▶ Mareos.
- ▶ Náuseas.
- ▶ Irritación de ojos.
- ▶ Fatiga.
- ▶ Piel seca.
- ▶ Congestión de senos nasales.

- ▶ Tos.
- ▶ Dolor de garganta.
- ▶ Afonía.
- ▶ Psicológicos: irritabilidad, cambios de humor, dificultad en las relaciones personales, etc.

3.6. Diseño del hábitat laboral

En la mayoría de los centros de llamadas los operadores están sujetos a una jornada laboral continuada y en ocasiones la prolongan. Además, con frecuencia, realizan turnos y también es habitual el trabajo en días festivos, por ello es importante crear un buen hábitat laboral. Los principios a observar para diseñar los espacios de trabajo son:

- ▶ Diseño racional del proceso de trabajo.
- ▶ Humanizar la zona de trabajo.

Estos principios básicos deben insertarse en unas infraestructuras adecuadas, algunas de ellas ya mencionadas: mobiliario ergonómico, respeto a las medidas mínimas necesarias de espacio, etc. A lo que habrá que añadir lugares confortables de descanso, pequeñas salas para reuniones y para formación, servicios higiénicos, zonas de estocaje para material de oficina, auriculares, etc.

También es necesario cuidar la estética de las zonas de trabajo y descanso; percibir un entorno agradable mejora la calidad de vida laboral y repercute positivamente en el rendimiento de los trabajadores. En la medida de lo posible se debe facilitar la creación de ambientes personalizados.

En cuanto a los equipamientos sociales, deben ser igualmente considerados. Las zonas de descanso estarán aisladas de agentes agresivos como el ruido, el calor, etc., y contarán con un espacio suficiente para la plantilla. Los servicios higiénicos estarán suficientemente dotados y conservados, situados en zonas próximas al área de trabajo.

RECOMENDACIONES

Una opción de actuación podría ser la siguiente:

- ▶ *Tener un procedimiento claro y sencillo para comunicar situaciones inaceptables relacionadas con las condiciones ambientales.*
- ▶ *Responder a las demandas rápidamente y tomarlas en serio.*
- ▶ *Dar a la persona que plantea la queja una respuesta en relación a los*

resultados de las investigaciones realizadas y las razones para las actuaciones o decisiones.

- ▶ *Poner a disposición de los teleoperadores elementos desinfectantes para emplear en su equipo de trabajo.*
- ▶ *Consultar a los trabajadores sobre la intensidad y el tipo de luz que prefieren.*
- ▶ *Proveer de una habitación de descanso con luz ajustable de manera que los trabajadores puedan atenuarla si lo desean.*
- ▶ *Animar a los teleoperadores a beber grandes cantidades de agua y colocar un número suficiente de fuentes en los centros de llamadas.*

4. LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Además de las consideraciones puramente **económicas y técnicas**, las empresas deben tener en cuenta las **de tipo social**. El hecho de primar las primeras va en detrimento de las segundas.

4.1. El tiempo de trabajo

Jornada

Como se ha expuesto al inicio de esta guía, existen tres tipos de empresas bien diferenciadas en el sector de los centros de llamadas, cada una de ellas se acoge a su respectivo convenio.

Horarios de trabajo

Son muchas las posibilidades de organización en cuanto a horarios de trabajo, si bien lo más habitual son los continuados, aunque también pueden darse, en gran medida, los horarios flexibles.

Estos últimos son aquellos en los que el trabajador realiza un cómputo semanal o mensual acordado con la empresa, pero con gran libertad en cuanto a franjas horarias, aunque generalmente éstas vienen condicionadas por los “picos” y los “valles”, es decir por la máxima y mínima afluencia de llamadas.

Si los horarios son acordes a las necesidades del trabajador, tendrán ventajas para éste como:

- ▶ Mejor adaptación entre la vida personal y profesional.
- ▶ Posibilidad de regular las ocupaciones personales.
- ▶ Posibilidad de trabajar menos tiempo.
- ▶ Sentimiento de mayor autonomía.

No siempre el trabajador desea una jornada reducida de trabajo, sino que ésta le viene impuesta por la empresa. En este caso el teleoperador sufrirá una serie de inconvenientes:

- ▶ Búsqueda de un segundo trabajo.
- ▶ Aumento del estrés.
- ▶ Repercusiones económicas.

Fiestas laborales

Debido a que los centros de llamadas ofrecen un servicio permanente al cliente, sus teleoperadores trabajan los días festivos. Es algo establecido de antemano, pero no obstante, estos días deben ser compensados según lo acordado en el convenio.

Descansos y pausas

Están directamente relacionados con la duración de la jornada de trabajo y tienen como finalidad reducir la fatiga al mínimo.

Por lo tanto, a medida que aumenta la duración del tiempo de trabajo, lo harán también las pausas a realizar.

- ▶ Resultan más eficaces las cortas y frecuentes que las largas y escasas. Por ejemplo, realizar pausas de 10 minutos por cada hora de trabajo continuo ante la pantalla es preferible a las de 20 minutos cada dos horas de trabajo.
- ▶ Siempre que sea posible, las pausas deben hacerse lejos de la pantalla y deben permitir al trabajador relajar la vista (por ejemplo, mirando algunas escenas lejanas), cambiar de postura, dar algunos pasos, etc.

En la formación e información de los trabajadores se puede incluir alguna tabla sencilla de ejercicios, que ayuden a relajar la vista y el sistema musculoesquelético durante las pausas.

Incluir en el software informático empleado por los operadores unos avisos que recuerden a los trabajadores que deben realizar esos descansos.

RECOMENDACIONES

Consultar a los trabajadores sobre el momento en el que ellos prefieren realizar las pausas.

Turnos

La demanda social ha obligado a los centros de llamadas a establecer un sistema de trabajo a turnos. Su razón de ser radica en lograr competitividad y proporcionar sus servicios las veinticuatro horas del día. Así las empresas de centros de llamadas organizan equipos sucesivos que aseguran la

atención permanente al cliente, reforzando o disminuyendo los efectivos según la mayor o menor recepción de llamadas.

Los turnos a su vez pueden ser fijos o alternar. El primer caso consiste en que el trabajador está asignado siempre al mismo horario, mientras que en los alternantes el teleoperador está sujeto a cambios periódicos. El trabajo a turnos tiene efectos negativos para la salud.

RECOMENDACIONES

- ▶ *Reforzar el uso del vehículo privado, compartido entre compañeros, para así poder evitar el transporte público ya avanzada la noche.*
- ▶ *Facilitar el transporte colectivo, así como los horarios del mismo, de tal manera que los trabajadores no tengan que esperar en las paradas y puedan hacerlo en el interior de los edificios.*

4.2. Aspectos psicosociales

Los trabajadores de los centros de llamadas están sometidos a una serie de condicionantes derivados de su propia actividad profesional: turnicidad, aislamiento en las relaciones sociales... Estos factores pueden hacer que aún realizando las mismas tareas, unas tiendan a generar mayor estrés que otras en función de criterios organizativos. Entre los agentes que pueden comportarse como estresantes figuran:

a. Conflictos por el puesto de trabajo

La crisis laboral que vive nuestra sociedad, con un elevado número de personas sin ocupación, hace que en la práctica el individuo no pueda elegir las tareas que le son gratas y actúa exclusivamente por niveles de necesidad, aceptando puestos de trabajo donde y como sea. Esto origina que en muchas ocasiones se vea el trabajo más como un mal necesario para poder subsistir que como una actividad que conforme y ayude a la realización del individuo en cuanto persona.

b. Sobrecarga de trabajo

Dentro de los factores que pueden inducir a una sobrecarga cualitativa o cuantitativa se encuentran:

FACTORES DEL INDIVIDUO	FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN
▶ <i>Excesivo perfeccionamiento</i>	▶ <i>Ausencia de cultura corporativa</i>
▶ <i>Metas profesionales excesivas</i>	▶ <i>Reestructuraciones de personal</i>
▶ <i>Hipotrofia de la vida extralaboral</i>	▶ <i>Cambios organizativos en general</i>

<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Excesivas ambiciones o necesidades económicas</i> ▶ <i>Incapacidad para delegar</i> ▶ <i>Inadecuada estructuración del tiempo</i> ▶ <i>Alta competitividad</i> ▶ <i>No saber decir "no"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Alta competitividad</i> ▶ <i>Colaboradores mal capacitados o incompetentes</i> ▶ <i>Inadecuada programación del tiempo</i> ▶ <i>Traslados frecuentes</i>
--	--

La sobrecarga cualitativa de trabajo suele deberse a una ausencia de formación del trabajador en las tareas que debe de desempeñar.

c. Las relaciones interpersonales

Múltiples estudios coinciden en la necesidad de fomentar las buenas relaciones entre los trabajadores de una empresa para conseguir mejores niveles de salud tanto para ellos como para las instituciones. Algunos temas que influyen negativamente en esta política son: la falta de interés por las necesidades ajenas, juegos de poder entre individuos o secciones, inadecuados canales de comunicación...

d. Desarrollo profesional

Siempre es necesario que el individuo sepa hasta dónde puede llegar en su carrera profesional, y esto se hace particularmente evidente en los titulados superiores. Por eso es especialmente idóneo que las estructuras empresariales tengan definida una carrera profesional que haga que el individuo sepa las consecuencias finales de su trabajo.

e. Interacciones trabajo-familia-sociedad

El individuo debe ser capaz de establecer un sistema de compatibilidad entre las diversas esferas que configuran la vida, como es el tiempo que dedica al trabajo, a su familia, las relaciones sociales o de desarrollo individual (aficiones...), evitando la hipertrofia de cualquiera de estas áreas. En el ámbito laboral es importante aprender a manejar algunos aspectos relacionados con la organización del trabajo, que tienen repercusiones psicosociales en el ámbito privado, como son:

TAREAS Y ACTIVIDADES

- ▶ Cargas de trabajo excesivas.
- ▶ Deficiente grado de autonomía laboral.
- ▶ Ritmo de trabajo muy alto.
- ▶ Actividades laborales múltiples.

- ▶ Trabajo rutinario, monótono y a veces obsesivo.
- ▶ Insatisfacción laboral.

JORNADA LABORAL

- ▶ Turnicidad.
- ▶ Jornadas excesivas.
- ▶ Jornadas de duración indefinida.

DIRECCIÓN

- ▶ Relaciones laborales ambivalentes.
- ▶ Ausencia de motivaciones laborales.
- ▶ Remuneraciones no equitativas.
- ▶ Ausencia de promociones basadas en criterios objetivos.
- ▶ Tipo de liderazgo inadecuado.
- ▶ Falta o insuficiencia de formación.

4.3. Abuso verbal

Los teleoperadores de los centros de llamadas son susceptibles de experimentar más abusos verbales que otros trabajadores.

Se entiende por abuso verbal un tipo de violencia en el trabajo. Son incidentes que se producen en la jornada laboral, originados por un cliente al teléfono, pero que sufren los trabajadores. Pueden ser amenazas, falta de respeto a su persona y/o capacidad profesional, insultos, injurias, gritos, comentarios desagradables, etc.

Ante esta situación cada individuo puede reaccionar de manera diferente y también cada trabajador necesitará un tiempo distinto para recuperarse de estas agresiones.

PREVENCIÓN DEL ABUSO VERBAL

1. Entrenamiento-formación

El primer paso para evitar los abusos verbales es un correcto y completo entrenamiento de los teleoperadores para que sean competentes y puedan enfrentarse a cualquier consulta realizada por el cliente.

En la formación inicial se les debe advertir de los motivos más comunes que producen el abuso verbal, y ser entrenados para soportar a clientes agresivos. Esta formación puede

incluir procedimientos para pasar las llamadas más conflictivas a otros compañeros con mayor experiencia, a supervisores o, en última instancia, cómo dar por terminadas esas llamadas.

La formación debe incluir al menos:

- ▶ A. Intentar no dejarse llevar por el pánico, o poner en espera al interlocutor inmediatamente.
- ▶ B. No tomarse la reclamación como algo personal.
- ▶ C. Intentar suavizar la conversación y no reaccionar de manera similar al cliente.
- ▶ D. Si el interlocutor no se calma, advertir que la conversación se dará por finalizada.
- ▶ E. Si después del aviso la actitud no cambia, se puede cortar la llamada.
- ▶ F. Hacer una breve pausa y comentar lo sucedido con un compañero, como ayuda para recuperarse de la agresión.
- ▶ G. Las llamadas con contenidos abusivos se deben anotar y comentar con el supervisor.
- ▶ H. Escuchando la grabación de la llamada abusiva junto a un compañero de más experiencia o con el supervisor; así se pueden encontrar fórmulas para enfrentarse a otras similares en el futuro.
- ▶ I. Cuando el cliente no está satisfecho con las respuestas y ello es motivo de irritación, se puede pasar la llamada al supervisor o tomarle nota para volver a contactar con él cuando se tenga la información que nos solicita.

2. Protocolo de actuación

Las empresas de centros de llamadas deben implantar una política encaminada a que los operadores puedan enfrentarse a los abusos verbales, mediante un protocolo de actuación que contemple al menos estos puntos:

- ▶ Establecer con claridad cuándo un operador puede cortar una llamada abusiva o pasarla al supervisor, y cuál es el procedimiento para hacerlo.
- ▶ Fijar con claridad los roles de los operadores, supervisores y directivos.
- ▶ Definir el procedimiento para informar a los superiores sobre este tipo de llamadas, además de motivar a los teleoperadores a hacerlo.
- ▶ Garantizar a los trabajadores que cuando estas situaciones se produzcan no serán consideradas una falta de habilidad en el desempeño de su trabajo.
- ▶ Garantizar a los trabajadores que no van a ser sancionados por cortar las llamadas abusivas.

RECOMENDACIONES

Formar, informar y entrenar a los operadores sobre métodos para que los abusos verbales no dañen su salud.

Permitir al operador que ha sufrido un abuso verbal recuperarse, conversando sobre el incidente con otro compañero.

5. SALUD

La no consideración de los factores descritos en el apartado de iluminación de esta guía puede causar fatiga visual, bien por una solicitación excesiva de los músculos ciliares, o por el efecto de contrastes demasiado fuertes sobre la retina.

5.1. Problemas de visión

El empresario garantizará el derecho de los trabajadores a una vigilancia adecuada de su salud, teniendo en cuenta de forma particular los riesgos para la vista, así como los problemas físicos y de carga mental, el posible efecto añadido o combinado de los mismos, y la eventual patología acompañante. Las revisiones deben realizarse:

- ▶ A. Antes de comenzar a trabajar con una pantalla de visualización.
- ▶ B. Posteriormente, a juicio del médico del trabajo, con una periodicidad ajustada al nivel de riesgo.
- ▶ C. Cuando aparezcan trastornos que pudieran deberse a este tipo de trabajo.

Se recomiendan, entre otras, las siguientes pruebas:

CONCEPTO A VALORAR	DESCRIPCIÓN
ANAMNESIS	A través de un cuestionario se obtienen datos para valorar los antecedentes patológicos oculares
AGUDEZA VISUAL	Comprueba el funcionamiento del área macular (visión lejana-visión próxima-visión intermedia)
SENTIDO CROMÁTICO	La utilidad de esta prueba es destacar posibles discromatopsias
SENTIDO LUMINOSO	Comprueba la adaptación a la oscuridad y al deslumbramiento
FUNCIÓN BINOCULAR	A través del test de la mosca se descartan las posibilidades aniseicomías

<i>EQUILIBRIO MUSCULAR</i>	<i>Detecta posibles estrabismos latentes</i>
<i>EXPLORACIÓN DEL POLO ANTERIOR DEL OJO</i>	<i>Esta prueba busca posibles alteraciones en iris y conjuntivas, así como posibles alteraciones en la córnea y párpados</i>
<i>CAMPO VISUAL</i>	<i>Intenta detectar pequeños escotomas o zonas ciegas</i>
<i>TONOMETRÍA</i>	<i>Mide una posible alteración en la tensión ocular</i>
<i>EXAMEN DE FONDO DE OJO</i>	<i>Se aprecia la retina o capa más interna del ojo que puede estar alterada a causa de diversas enfermedades (hipertensión, diabetes...)</i>
<i>MEDIDA DE SECRECIÓN LAGRIMAL</i>	<i>Utilizando el test de la lágrima se valora la secreción lagrimal; su exceso o defecto puede advertir de alguna patología</i>

El propio trabajador puede realizar acciones de reeducación visual a través de un entrenamiento general o de ejercicios específicos.

El entrenamiento general tiene como objetivo relajar la acomodación-focalización mientras se está trabajando, siguiendo unas instrucciones muy fáciles, que son:

- ▶ Alternancia de la focalización cerca-lejos.
- ▶ Frecuencia del parpadeo.
- ▶ Práctica de la consciencia periférica.

Los ejercicios específicos los realizarán los teleoperadores que manifiesten en algún momento síntomas de borrosidad al pasar del plano de visión próxima (pantalla) a otro plano más lejano. También a aquellos que de forma esporádica acusen diplopía en una distancia operacional.

Estos ejercicios se realizarán siempre y cuando los síntomas no estén asociados a una patología ocular previa.

RECOMENDACIONES

- ▶ Recordatorios en pantalla cada cierto tiempo, indicando al operador que cambie la dirección de la mirada, enfocando algún objeto en la distancia.
- ▶ Recordatorios sobre ejercicios de movimientos del ojo, así como la realización de algún parpadeo.
- ▶ Recordar a los trabajadores la necesidad de realizar periódicamente pruebas de visión.

5.2. Alteraciones de la fonación

Comprenden la dificultad para producir sonidos al tratar de hablar, así como cambios en el tono o calidad de la voz, que puede sonar débil, excesivamente velada, chillona o ronca.

Es muy habitual en las profesiones donde la voz se utiliza de forma predominante, tal es el caso de los trabajadores de los centros de llamadas.

En el origen de estas alteraciones intervienen factores muy diversos:

- ▶ Características del órgano fonatorio del trabajador.
- ▶ Medio ambiente de trabajo (humedad relativa ambiental, contaminantes...).
- ▶ Antecedentes de alergias ambientales.
- ▶ Tiempo de trabajo y pausas de descanso.

Algunos de los trastornos más comunes son:

LARINGITIS	<i>Se caracteriza por una voz áspera o ronca, y se debe a la inflamación de las cuerdas vocales. En general es causada por un excesivo uso de la voz, infecciones, irritantes inhalados, etc.</i>
NÓDULOS VOCALES	<i>Son crecimientos benignos (no cancerosos) sobre las cuerdas vocales, producidos por el abuso de la voz. Normalmente aparecen en las áreas que reciben la mayor parte de la presión cuando las cuerdas vocales se juntan y vibran. Hacen que la voz se vuelva ronca, baja y entrecortada.</i>
PÓLIPOS VOCALES	<i>Es un crecimiento blando, benigno (no canceroso) parecido a una ampolla. Normalmente crece sólo sobre una cuerda vocal y se produce por un mal uso continuo de la voz. Provocan que la voz sea ronca, baja y entrecortada.</i>

Prevención de los problemas fonatorios

Los trabajadores de los centros de llamadas deben recibir información y formación para detectar los posibles “vicios fonatorios”. Consisten en determinadas formas de emitir la voz que generan una sobrecarga en las cuerdas vocales.

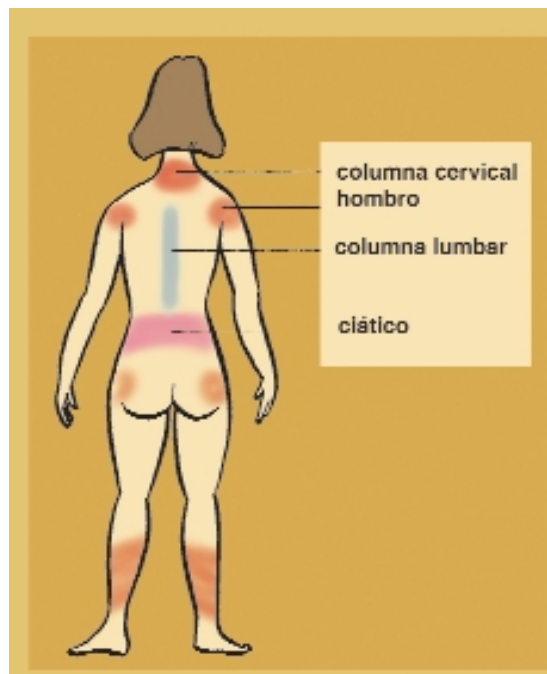
RECOMENDACIONES

- ▶ *Para reducir el riesgo de forzar la voz, el teleoperador puede introducir pequeños saludos y alguna pregunta en la conversación; así, mientras los clientes responden, consigue micro-descansos al hablar.*

- ▶ *Facilitar el consumo de líquidos por parte de los operadores en sus puestos de trabajo.*
- ▶ *El riesgo de padecer problemas de voz se incrementa al sufrir un catarro. Cuando esto ocurre, lo adecuado es reasignar tareas para que los afectados realicen aquellas que no impliquen el mantenimiento de conversaciones. Así se reducirá este riesgo.*

5.3. Trastornos musculoesqueléticos

Los trastornos musculoesqueléticos están identificados como el riesgo principal asociado al trabajo con pantallas de visualización de datos. Los trabajadores de los centros de llamadas se encuentran en una situación de riesgo mayor que los usuarios de oficinas. Usan estos monitores de forma intensiva, tienen menos oportunidades para tomarse descansos y nula posibilidad de alternar ésta con otra actividad en la empresa. Por tanto la evaluación de riesgos debe tener muy en cuenta estos trastornos para reducir al máximo las oportunidades de que se manifiesten.



<i>PRUEBA</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>
<i>COLUMNA LUMBAR</i>	<i>Se realizan pruebas de flexión, extensión e inclinación lateral. Se anotan los movimientos dolorosos.</i>
<i>COLUMNA CERVICAL</i>	<i>Pruebas de flexión y extensión. Se anotan las molestias descritas por el trabajador.</i>
<i>HOMBRO</i>	<i>Mediante palpación se buscan puntos dolorosos. Los movimientos a explorar son: abducción; separación del brazo. Flexión; el brazo se dirige hacia delante y hacia arriba. Extensión; movimiento del hombro hacia atrás. Rotación; con el codo doblado en ángulo recto y el antebrazo horizontal, se mueve éste hacia arriba y hacia abajo.</i>

RECOMENDACIONES

- ▶ *Formar a los operadores en relajación y cambios de posturas, mientras atienden el teléfono en sus puestos de trabajo, para relajar las tensiones musculares y ayudar a prevenir los trastornos musculoesqueléticos.*
- ▶ *Se puede hacer una advertencia en pantalla.*

5.4. Afecciones auditivas

Revisiones auditivas

Los trabajadores de los centros de llamadas pasarán una audiometría en el momento de ser contratados. Es recomendable repetirla periódicamente. En caso de no estar expuestos al nivel de decibelios que la hace obligatoria, se debe tener en cuenta que el desarrollo de su trabajo depende, de manera importante, de su grado de audición.

Asimismo deben ser informados de la importancia de comunicar a la dirección toda anomalía que perciban en su sistema auditivo, con el fin de corregirla a tiempo y evitar que derive en un daño a su salud.

La empresa, por su parte, registrará los incidentes comunicados por los trabajadores y facilitará que sean reconocidos por un experto, que investigue el alcance de dichas molestias.

RECOMENDACIONES

- ▶ *Utilizar botones que permitan ajustar el nivel de recepción a través de sus auriculares, al inicio de cada llamada.*
- ▶ *Asegurar el mantenimiento de un estocaje suficiente de almohadillas esterilizadas.*

5.5. Fatiga mental

Como se ha podido comprobar a lo largo de la presente guía son muchos los factores que influyen en la aparición de fatiga mental: la tarea, la organización del trabajo, el entorno físico del puesto de trabajo, las características de la persona, las condiciones extralaborales, etc.

La fatiga es un concepto difícil de definir. Aunque son muchos los autores que han tratado este tema, no todos coinciden en su visión; una conceptualización aceptada es la siguiente:

En el caso de que la fatiga del trabajador provenga de la carga de los órganos sensoriales, a su vez puede estar causada por:

- ▶ *El medio ambiente:* los ojos y los oídos se fatigan cuando el individuo está ubicado en determinadas condiciones ambientales.
- ▶ *La demanda:* una gran demanda de información provoca fatiga en el sistema perceptivo, es decir, en el cerebro. Ésta puede perturbar la actividad intelectual consciente o los automatismos del pensamiento y la memoria, actividades aseguradas por la parte corticotalámica del cerebro (corteza y tálamo) y, por otra parte, la actividad coordinadora y reguladora de la base del cerebro (formación reticular e hipotálamo).

La fatiga siempre es una señal de alarma y supone un deterioro pasajero del organismo, al que avisa de sus límites, si bien es reversible mediante el reposo.

En un primer nivel de la fatiga muscular, se pone en acción la función protectora autorreguladora mediante el reposo: es decir, cesando la actividad; pero para el cerebro esto no es suficiente.

Para muchos trabajadores, la fatiga puede convertirse en crónica. Al estar sometidos a una constante presión muscular y sensorial mantienen su actividad gracias a un esfuerzo creciente de la voluntad, que, prolongado en el tiempo da lugar a una patología.

La fatiga patológica conduce a una desestabilización de las funciones reguladoras e integradoras de la región hipotalámica. Produce perturbaciones orgánicas, físicas o psicosomáticas: astenia, angustia, pérdida de memoria, cefaleas, úlceras gástricas, alteraciones del sueño, infarto de miocardio, etc.

RECOMENDACIONES

La prevención de la fatiga mental debe estar encaminada a dos objetivos:

► *1. Facilitar el proceso de tratamiento de la información. Para su consecución se debe:*

┆ *A) diseñar correctamente la presentación de la información (diseño de señales).*

┆ *B) diseñar adecuadamente el contenido de la información en cuanto a cantidad y complejidad de la misma.*

► *2. Organizar el trabajo de manera que se facilite el proceso de tratamiento de la información y que sea posible recuperarse de la fatiga mental. Para conseguirlo hay que prestar atención a:*

┆ *A) el ritmo de trabajo.*

┆ *B) el respeto a las pausas. (No son pausas el tiempo de espera frente a la pantalla del ordenador).*

5.6. Fatiga física

La fatiga física proviene de la realización de un trabajo con una carga muscular excesiva.

El músculo está constituido por cierto número de fibras elásticas que tienen la propiedad de contraerse, bajo el impulso de excitaciones nerviosas.

En la realización de su tarea, los teleoperadores contraen los músculos puestos en acción de manera continua y mantenida en el tiempo. A este esfuerzo corresponden contracciones isométricas, es decir, hay cambios en la tensión muscular con pocas modificaciones en la longitud del músculo, o dicho de otra manera, la mayor parte de su jornada de trabajo se realiza bajo el mantenimiento de una postura.

Entre los riesgos musculares más importantes de los trabajadores de un centro de llamadas se pueden señalar dos: las lesiones por movimientos repetitivos y las lumbalgias.

Las lesiones por movimientos repetitivos se producen a nivel de las partes blandas (tendones, vainas tendinosas, nervios, ligamentos, vasos sanguíneos...) del aparato locomotor, ligadas a la acción de una presión sostenida. Tal es el caso de los ciclos de trabajo muy repetitivos que dan lugar a movimientos rápidos de pequeños grupos musculares o tendinosos:

- ▶ Ciclos de trabajo inferiores a 30 segundos.
- ▶ Repetición de los mismos gestos durante el 50% o más de la duración del ciclo.
- ▶ Mantenimiento de posturas forzadas de muñecas o de hombros.

Síndrome del túnel carpiano: alteración producida por la acción de teclear

El síndrome del túnel carpiano, en relación con el trabajo, es una compresión del nervio por los tendones flexores de los dedos.

Se manifiesta por una sensación de entorpecimiento, hormigueo y entumecimiento de la mano afectada.

RECOMENDACIONES

- ▶ *Acortar la duración de los tiempos de trabajo.*
- ▶ *Diseño ergonómico del puesto de trabajo.*
- ▶ *Reorganización del trabajo para evitar la carga funcional.*
- ▶ *Consultar al médico ante la aparición de los primeros síntomas.*

Lumbalgias

Uno de los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de centros de llamadas son las lumbalgias, dolores en la zona lumbar.

Pueden clasificarse según su origen en:

- ▶ **Mecánicas o degenerativas.** Se producen por sobrecarga del segmento vertebral.
- ▶ **No mecánicas o secundarias.** Se producen como efecto secundario de otras enfermedades.

FACTORES CAUSANTES O AGRAVANTES DE LUMBALGIAS

FACTORES INDIVIDUALES	FACTORES LABORALES
<ul style="list-style-type: none">▶ <i>Malas posturas. Producen un aumento o disminución de la curvatura lumbar.</i>▶ <i>Vida sedentaria. Genera la existencia de unos débiles músculos abdominales y paravertebrales, produciendo una inestabilidad vertebral.</i>▶ <i>Exceso de peso. Un abdomen grande sobrecarga la columna vertebral.</i>	<ul style="list-style-type: none">▶ <i>Permanecer sentado prolongadamente.</i>▶ <i>Posturas. Torsión de tronco, hiperextensión de la espalda...</i>

Prevención de la lumbalgia en el ámbito individual:

- ▶ Postura adecuada.
- ▶ Ejercicio físico frecuente.
- ▶ Control de peso.

Prevención de la lumbalgia en el ámbito laboral:

- ▶ Establecer la altura y dimensiones adecuadas de la superficie de trabajo.
- ▶ Evitar que el trabajador tenga que alcanzar objetos situados a más de 38 cm al frente y más de 25-30 cm en lateral.
- ▶ Orientar las superficies de trabajo de tal manera que los movimientos a realizar estén dentro de un ángulo de 90°.
- ▶ Diseño ergonómico de asientos y accesorios.
- ▶ Realización de las pausas establecidas.

La aparición de la fatiga muscular se caracteriza por:

- ▶ Reducción del ritmo de trabajo.
- ▶ Sensación de cansancio.
- ▶ Movimientos inseguros.
- ▶ Disminución del rendimiento.
- ▶ Reducción de la calidad.

RECOMENDACIONES

La prevención de la fatiga física se fundamenta en dos medidas:

► **1. Mejorar los métodos y medios de trabajo.**

Pretende obtener una mejor adecuación entre los músculos y la tarea a realizar, para ello se adaptarán:

- ▮ *El ritmo de las operaciones.*
- ▮ *La dirección de los movimientos. Si el diseño del puesto de trabajo es ergonómico, se evitarán movimientos repetitivos.*
- ▮ *Las posturas de trabajo. Si el puesto de trabajo está diseñado ergonómicamente se evitan posturas nocivas para la salud.*
- ▮ *Los útiles de trabajo. Estarán dentro de un perímetro al que el trabajador pueda acceder sin realizar movimientos forzados.*

► **2. Administrar los tiempos de trabajo**

Deben establecerse descansos que permitan la recuperación del trabajador, mediante:

- ▮ *Disminución del tiempo total de trabajo. Al reducir el tiempo de trabajo lo hace también el consumo energético.*
- ▮ *Establecimiento de pausas que garanticen el descanso necesario para recuperarse de la fatiga. Para obtener el efecto deseado es importante su distribución.*

SÍNTOMAS LIGADOS A LAS POSTURAS INCORRECTAS

ELEMENTOS DEL PUESTO	CAUSA DE LA POSTURA INCORRECTA	EFEECTO SOBRE LA POSTURA	SÍNTOMAS
SILLA	<i>Altura excesiva del asiento</i>	<i>Compresión de la cara posterior de los muslos y falta de apoyo de los pies en el suelo</i>	<i>Parestesia (hormigueo), edemas, dolores en los miembros inferiores</i>
PLANO DE TRABAJO (mesa y teclado)	<i>Bajo</i>	<i>Aumento de la cifosis dorsal</i>	<i>Dolores dorsales</i>
ESPACIO PARA EL ALOJAMIENTO DE LAS PIERNAS	<i>Insuficiente</i>	<i>Aumento de la cifosis dorsal, elevación de los brazos y aumento de la distancia visual</i>	<i>Parestesia, dolores en los miembros superiores y hombros, dolores dorsales, mayor compromiso visual</i>
PANTALLA	<i>Distancia excesiva</i>	<i>Aumento de la cifosis dorsal, modificación en lordosis cervical</i>	<i>Dolores dorsales y cervicales, mayor compromiso visual</i>
TECLADO	<i>Bajo</i>	<i>Modificaciones en lordosis cervical</i>	<i>Dolores cervicales</i>

El trabajador puede y debe procurar una higiene postural mediante sencillos ejercicios de relajación, como:

- ▶ Rotaciones y flexiones de tronco.
- ▶ Rotaciones de brazos.
- ▶ Respiraciones profundas.
- ▶ Giros de cabeza.

Las diferentes funciones del organismo están sujetas a determinados ritmos biológicos, sincronizados por el entorno físico. Estos ritmos se ven alterados por los horarios de trabajo. Por ejemplo las funciones cardiovasculares y respiratorias descienden durante la noche, las funciones endocrinas, etc.

5.7. El estrés

Las consecuencias que tiene el estrés para la salud de los trabajadores son muchas y graves. Hay innumerables estudios que relacionan estrés y cardiopatía isquémica (infartos, anginas de pecho, arritmias). Sin duda son enfermedades que producen gran preocupación en la población en general, y en particular en los colectivos que desarrollan su actividad sometidos a estrés, como es el caso de los teleoperadores.

Supervisión electrónica de funcionamiento (sistema de seguimiento)

Las oficinas de llamadas fijan unos objetivos estadísticamente, que los operadores están obligados a conseguir. Las empresas optan por esperas lo más cortas posibles y a contestar el máximo de llamadas con el fin de mantener baja la tasa de abandono.

La productividad de los teleoperadores es medida por medio de una supervisión electrónica de funcionamiento, se realiza un seguimiento tanto cuantitativo como cualitativo.

SEGUIMIENTO CUANTITATIVO. Contabiliza el tiempo que el trabajador permanece al teléfono, empleado tanto en atender las llamadas como en trámites posteriores.

SEGUIMIENTO CUALITATIVO. Los supervisores o jefes de grupo escuchan a los operadores durante su conversación con el cliente, también existe un seguimiento a través de las grabaciones. El objetivo es comprobar si se está proporcionando bien la información, si se siguen las normas de atención al cliente, si se emplean los conocimientos sobre el producto, si se explotan las oportunidades de venta, etc.

El intento permanente de cumplir los objetivos es una fuente de estrés

RECOMENDACIONES

- ▶ Consultar a los operadores sobre la frecuencia con la que desean recibir los datos de su seguimiento.
- ▶ Establecer claramente los criterios con los que se realiza el seguimiento cualitativo.
- ▶ Facilitar a los trabajadores sistemas para comentar con sus supervisores el seguimiento cualitativo.

Al inicio del presente capítulo se ha tratado la relación del estrés con enfermedades del corazón. Sin embargo también puede causar, directa o indirectamente, otras muchas, como se puede comprobar en el cuadro siguiente:

ENFERMEDADES QUE PUEDEN SER CAUSADAS POR EL ESTRÉS	
ALTERACIÓN	FORMA
PROCESOS DIGESTIVOS	Reflujo gastroesofágico / Dispepsia / Úlcera gastroduodenal / Síndrome de intestino irritable / Estreñimiento crónico
PATOLOGÍAS RESPIRATORIAS	Asma / Infecciones del tracto respiratorio superior
PROCESOS DERMATOLÓGICOS	Dermatitis atópica / Alopecia / Urticaria / Angioedema / Acné / Psoriasis / Vitíligo
PROCESOS OSTEOARTICULARES Y MUSCULARES	Dorsalgias y lumbalgias / Artritis reumatoide / Fibromialgia
PROCESOS NEUROLÓGICOS	Cefaleas / Epilepsia / Alteraciones del sueño
PATOLOGÍA ENDOCRINOLÓGICA	Hipertiroidismo / Hipotiroidismo / Diabetes mellitus
ALTERACIONES UROLÓGICAS	Incontinencia
PROCESOS GINECOLÓGICOS	Amenorrea / Alteraciones menstruales / Metrorragia
ALTERACIONES EN LA SEXUALIDAD	Disminución del apetito sexual

Con respecto a los efectos que provoca la supervisión electrónica del rendimiento, estudios realizados, indican que puede producir trastornos del estado de ánimo y reacciones de hiperventilación asociadas al estrés. En estudios de campo se ha demostrado asimismo que la supervisión electrónica del rendimiento lleva a un mayor nivel de estrés

entre los factores psicosociales que lo miden, los cuales, a su vez, generan tensión o ansiedad junto con depresión. Además, la supervisión electrónica del rendimiento se asocia a molestias musculoesqueléticas entre trabajadores de telecomunicaciones.

Información obtenida de la Enciclopedia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Parte V. Factores psicosociales y de organización. "La supervisión electrónica del trabajo".

El trabajador puede intervenir en la reducción del estrés mediante sencillas reglas higiénicas relacionadas con su alimentación y con la calidad del sueño.

Una dieta saludable tiene la siguiente composición:

ALIMENTACIÓN Y ESTRÉS	
<i>Calorías</i>	<i>ajustadas al índice de masa corporal idóneo</i>
<i>Grasas</i>	<i>han de representar el 30-35% de la dieta:</i>
<i>ácidos grasos saturados</i>	<i>< 7%</i>
<i>ácidos grasos poliinsaturados</i>	<i>< 10%</i>
<i>ácidos grasos monoinsaturados</i>	<i>15-20%</i>
<i>carbohidratos</i>	<i>45-50%</i>
<i>proteínas</i>	<i>15%</i>
<i>colesterol</i>	<i>< 300 mg diarios</i>
<i>Reducir la ingesta de sal</i>	
<i>Realizar ejercicio físico de forma regular</i>	
<i>No fumar</i>	

En cuanto a las alteraciones del sueño, pueden ser producidas por muchas causas; el ritmo de trabajo, la presión de los tiempos, los incentivos económicos, las alteraciones en los ritmos circadianos en los trabajadores a turnos o con horarios nocturnos, etc.

Reglas del sueño:

- ▶ Establecer horarios regulares.
- ▶ Uso de la cama exclusivamente para dormir (no ver TV, oír la radio, etc).
- ▶ Evitar el uso de fármacos que puedan alterar el sueño.

- ▶ Evitar el consumo de estimulantes (cafeína, alcohol, etc.).
- ▶ Crear un ambiente adecuado para el sueño.
- ▶ No dormir a deshora.

RECOMENDACIONES

- ▶ *Explicar claramente a los teleoperadores qué cantidad de trabajo deben realizar.*
- ▶ *Facilitar un espacio independiente de la sala de llamadas, con decoración y mobiliario cómodo y agradable, para relajarse durante los descansos.*
- ▶ *Formar detalladamente a los teleoperadores en las nuevas campañas, promociones, etc. de manera que puedan informar competentemente a los clientes.*
- ▶ *Establecer programas de asistencia al empleado para ayudar a reducir el estrés laboral.*
- ▶ *Disponer de un sistema claro y fácil para que los trabajadores puedan plantear las cuestiones que les causan estrés. Responder con rapidez e interés. Divulgar los resultados de las investigaciones y de las actuaciones desarrolladas.*
- ▶ *Además de tratar el estrés como un asunto de salud mental en la evaluación de riesgos de la empresa, anunciar a los trabajadores que también se está teniendo en cuenta con seriedad, produciendo una "Política sobre estrés en la empresa".*
- ▶ *Conceder un margen de tiempo suficiente entre una llamada y otra.*
- ▶ *En lugar de seguir un guión, dar un margen de libertad a los teleoperadores en sus respuestas; así podrían decidir en cada momento qué decir.*

6. DERECHOS Y DEBERES

Antes de iniciar un listado y la explicación correspondiente a los derechos y deberes de trabajadores y empresarios, consideramos oportuno incluir definiciones de conceptos básicos preventivos:

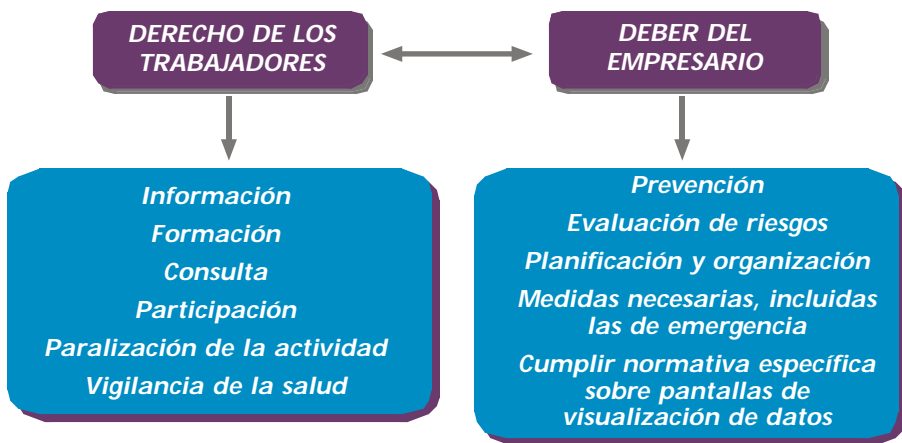
- ▶ **Salud:** Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) se trata de “bienestar físico, mental y social completo y no sólo ausencia de daño o enfermedad”.
- ▶ **Riesgo laboral:** “La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo”.
- ▶ **Accidente de trabajo:** “Sucesos imprevistos, no deseados ni esperados, que interrumpen el normal desarrollo del trabajo, causando daños a personas o cosas”.
- ▶ **Enfermedad profesional:** “La contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena, en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley y que ésta proceda por la acción de elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional”.⁵

6.1. Derechos

Los riesgos laborales no son inevitables, se pueden y se deben hacer muchas cosas para eliminarlos o reducirlos. En el ámbito que nos ocupa, es el derecho fundamental como trabajador.

Además existen una serie de derechos individuales de los trabajadores y unos deberes de los empresarios para con los trabajadores. A modo de resumen-esquema se incluye el siguiente cuadro:

[5] Históricamente se consideró una enfermedad profesional ligada al sector: “Parálisis de los nervios debidos a la presión: en trabajos que expongan a una extensión prolongada de la muñeca, entrañando un síndrome del canal carpiano, y se detallaba, en el cuadro de enfermedades profesionales, a aquellos trabajadores en trabajos en central telefónica”.



a) La responsabilidad del empresario en la prevención de riesgos laborales

Tanto las acciones que aparecen bajo la columna de “deber del empresario” como las que lo hacen bajo la de “derechos de los trabajadores” tienen la misma consideración de deber para el empresario. Y, para que éste cumpla con sus obligaciones es imprescindible que siga un procedimiento adecuado que está regulado legalmente en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y en el R.D. 39/97 de los Servicios de Prevención. Esto es, que gestione de una determinada manera, y no otra, las posibles contingencias de la aparición de daños laborales. En definitiva, ha de gestionar la prevención de riesgos laborales de forma que se minimice el nivel de éstos, y en todo caso, cumpla con la reglamentación técnica específica que le sea de aplicación, en particular el R.D. 488/1997 sobre **disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización**.

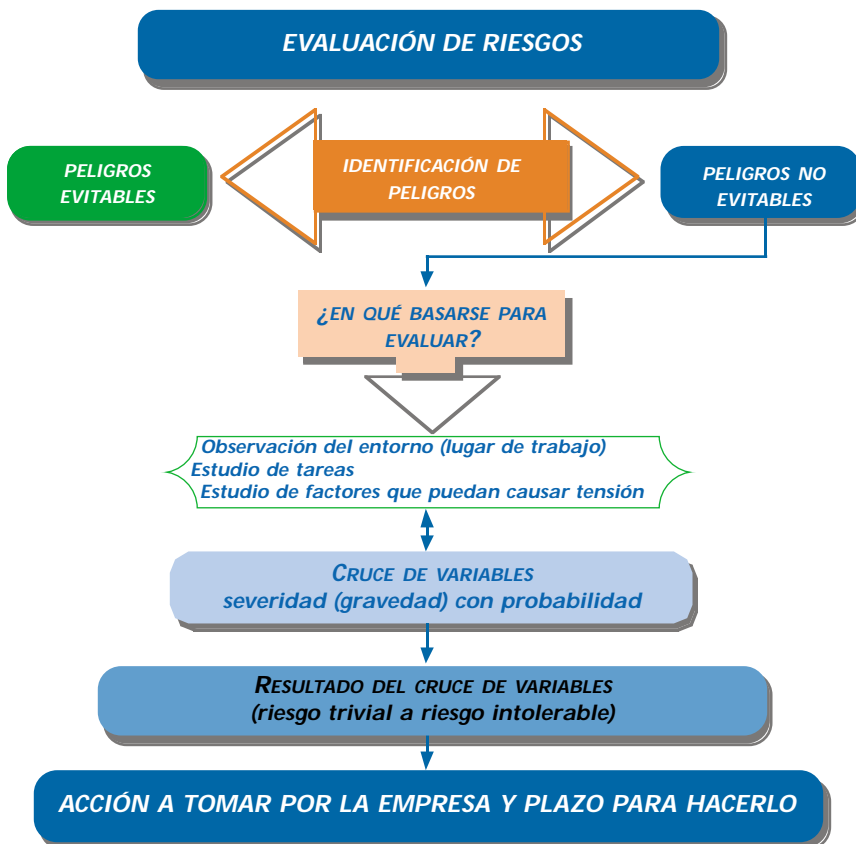
Las actividades preventivas que debe realizar el empresario

- 1). **EVITAR LOS RIESGOS** en los puestos de trabajo. Por ejemplo, sustituyendo periódicamente las almohadillas de los auriculares por otras cuando se encuentren desgastadas, o las cánulas de los micrófonos para evitar contagios, etc. Sólo si no es posible, en parte o en su totalidad, esa eliminación del riesgo, habrá de pasar a la siguiente fase, la de evaluar los que no se han podido evitar.
- 2). **EVALUAR LOS RIESGOS**: Conocer el nivel de esos riesgos en cada puesto de trabajo. Por evaluación de riesgos designamos el proceso por el que estimamos la magnitud de los riesgos que no hayan podido evitarse, a fin de poder tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar

medidas preventivas, y sobre el tipo de éstas. De ahí la importancia de realizar una evaluación con rigor y calidad, ya que a partir de sus resultados sabremos qué es lo que tiene que hacer la empresa en materia preventiva. En esta evaluación deben considerarse no sólo los riesgos propios del trabajo con pantallas de visualización de datos, sino también los de ruido, iluminación, temperatura, riesgos biológicos, esfuerzos físicos y posturales, así como los del exceso de horario, entre otros.

En definitiva, la evaluación debe:

- ▶ 1. Identificar los elementos o tareas peligrosas.
- ▶ 2. Los trabajadores expuestos a ellas.
- ▶ 3. Concluir qué acciones de control y reducción hay que realizar.



3). **ACTIVIDADES DE REDUCCIÓN O CONTROL DE LOS RIESGOS.** Si los resultados de la evaluación mostraran la necesidad de tomar acciones, es decir, la existencia de riesgos no controlados, el empresario deberá planificar y ejecutar las actividades preventivas adecuadas.

En general la actividad preventiva se rige por los siguientes pasos básicos:



En particular, las obligaciones que nuestra normativa impone al empresario son las siguientes:

► 1. El empresario adoptará las medidas necesarias para que la utilización de equipos con pantallas de visualización no suponga riesgos para la seguridad o salud de los trabajadores o, si ello no fuera posible, para que tales riesgos se reduzcan al mínimo.

En cualquier caso, los puestos de trabajo a que se refiere el presente Real Decreto deberán cumplir las disposiciones mínimas establecidas en el Anexo del mismo.

► 2. A efectos de lo dispuesto en el primer párrafo del apartado anterior, el empresario deberá evaluar los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta en particular los posibles riesgos para la vista y los problemas físicos y de carga mental, así como el posible efecto añadido o combinado de los mismos.

La evaluación se realizará tomando en consideración las características propias del puesto de trabajo y las exigencias de la tarea y entre éstas, especialmente, las siguientes:

- ▮ a. El promedio de tiempo de utilización diaria del equipo.
- ▮ b. El tiempo máximo de atención continua a la pantalla, requerido por la tarea habitual
- ▮ c. El grado de atención que exija dicha tarea.

► 3. Si la evaluación pone de manifiesto que la utilización de equipos con pantallas de visualización supone o puede suponer un riesgo para la seguridad o salud de los trabajadores, el empresario adoptará las medidas técnicas u organizativas necesarias para eliminarlo o minimizarlo en lo posible. En particular, deberá reducir la duración máxima del trabajo continuado en pantalla, organizando la actividad

diaria de forma que esta tarea se alterne con otras o estableciendo pausas necesarias cuando la alternancia de tareas no sea posible o no baste para disminuir el riesgo suficientemente.

► 4. En los convenios colectivos podrá acordarse la periodicidad, duración y condiciones de organización de los cambios de actividad y pausas a que se refiere el apartado anterior.

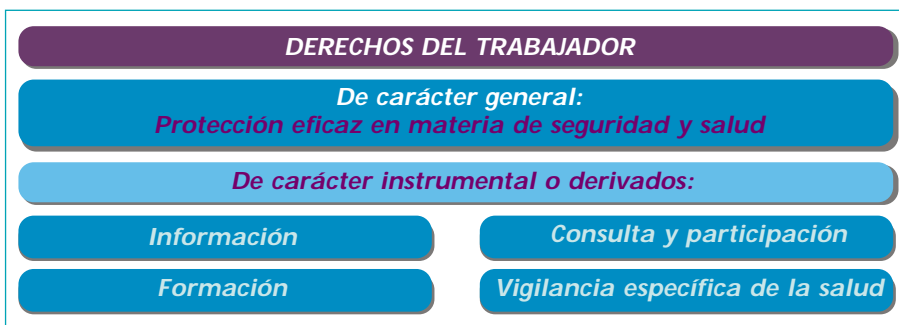
4). **DOCUMENTAR:** La dirección de la empresa tiene la obligación de documentar las responsabilidades y acciones consiguientes en prevención de riesgos laborales. La documentación constituye la prueba de la voluntad empresarial de cumplir la normativa de prevención, y representa un instrumento de gestión imprescindible para hacer un seguimiento de las acciones y de su efectividad. También sirve para que los delegados de prevención (los representantes de los trabajadores) y la inspección de trabajo en su caso, puedan realizar su función de control.

5). **OBLIGACIÓN DE ORGANIZAR LOS RECURSOS PREVENTIVOS:** La gestión de las actividades preventivas requiere de conocimientos especializados y de naturaleza diversa. La LPRL establece la obligación de contar con recursos especializados por parte de todas las empresas.

En la actualidad lo más frecuente es que los centros de llamadas, que en su mayoría no disponen de una plantilla fija numerosa, y por lo tanto no están obligados a tener un servicio de prevención propio, confíen toda la actividad técnica preventiva en los servicios de prevención ajenos. Por lo general se trata de mutuas para las que la actividad preventiva es una parte escasa de su actividad.

b) *Derechos individuales de los trabajadores*

Los derechos de información, formación, consulta y participación son de carácter individual; es decir, todos los trabajadores disponen de ellos, al igual que el de una vigilancia de la salud específica a los riesgos propios de su puesto de trabajo.



EL DERECHO GENERAL a una protección eficaz comprende:

El derecho a la información: cada trabajador será informado directamente de los riesgos para su salud y seguridad y de las medidas preventivas adoptadas, incluidas las previstas para hacer frente a situaciones de emergencia.

El trabajador debe recibir las informaciones respecto a su puesto de trabajo o función sobre los riesgos, las medidas de prevención adoptadas o que él deba adoptar y el comportamiento esperado ante situaciones de emergencia, a través de los canales habituales de transmisión de instrucciones de trabajo, es decir, sus mandos inmediatos o el responsable del centro. Para ello, el cuadro de obligaciones individual, que debe estar colocado en lugar visible, es fundamental.

Además todo trabajador tiene derecho a recibir completa información sobre los datos de salud resultantes de la vigilancia médica, a través del médico responsable.

EL DERECHO A LA FORMACIÓN: cada trabajador debe recibir una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en el momento de su contratación y cuando cambie el contenido de la tarea encomendada. Asimismo deberá adaptarse a la evolución de los riesgos. El tiempo empleado en su realización correrá a cargo de la jornada de trabajo; es decir, es tiempo de trabajo.

Esta formación del trabajador tiene como objetivo

CAPACITARLE Y ANIMARLE PARA	<i>Ejecutar medidas de prevención Vigilar la aplicación efectiva y eficaz de las medidas de prevención Informar sobre la existencia de riesgos no controlados Proponer nuevas medidas de mejora de la prevención</i>
------------------------------------	--

EL DERECHO A UNA VIGILANCIA PERIÓDICA DE SU ESTADO DE SALUD

Los trabajadores tienen derecho, a cargo de su empresario a una vigilancia de la salud específica en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo.

Los requisitos legales y de eficacia que una buena vigilancia de la salud debe cumplir son los siguientes:

I Garantizada por el empresario:

Es el empresario quien debe garantizar a sus trabajadores la vigilancia periódica de su salud. Es decir, correr con los gastos.

■ Específica:

La vigilancia se realizará en función del o de los riesgos a los que está sometido el trabajador en el lugar de trabajo.

■ Voluntaria:

En general, se deberá contar con el consentimiento del trabajador, salvo en casos determinados.

■ Confidencial:

La información médica derivada de la vigilancia de la salud de cada trabajador estará disponible para el propio trabajador, los servicios médicos responsables de su salud y la autoridad sanitaria.

El empresario no podrá tener conocimiento del contenido concreto de las pruebas médicas o de su resultado sin el consentimiento expreso del trabajador.

Pero, al empresario sí se le deben facilitar las conclusiones de la vigilancia de la salud realizada en sus trabajadores en términos de:

- Aptitud para desempeñar las tareas correspondientes a su trabajo.
- La necesidad de introducir o mejorar las medidas de protección o de prevención.

La vigilancia de la salud tiene valor para cada trabajador en particular y para todos los empleados en general.

Por un lado, sirve para detectar de forma precoz las alteraciones sufridas en relación con el trabajo. Por otro lado, de forma general permite valorar el estado de salud del conjunto de los trabajadores, establecer las prioridades de actuación preventiva, motivar una nueva evaluación de riesgos y contrastar la eficacia del plan de prevención de riesgos laborales de la empresa.

EL DERECHO A SER CONSULTADOS Y PARTICIPAR EN TODAS LAS CUESTIONES QUE AFECTEN A LA SEGURIDAD Y A LA SALUD EN EL TRABAJO

Los trabajadores tienen derecho a efectuar propuestas al empresario y a los órganos de participación y representación (delegados de prevención y comité de seguridad y salud, si lo hubiera). El interlocutor entre el empresario y los trabajadores para efectuar estas consultas, es el delegado de prevención.

El delegado de prevención constituye la pieza fundamental de la participación de los trabajadores. Las competencias, facultades y garantías que la normativa les confiere están en función de posibilitar la consulta y participación.

EL DELEGADO DE PREVENCIÓN	
COMPETENCIAS, FACULTADES, GARANTÍAS Y OBLIGACIONES	
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Colaborar con la empresa en la prevención ▶ Promover la cooperación de los trabajadores en el cumplimiento normativo ▶ Informar las materias de consulta obligatoria por parte de la empresa ▶ Proponer la adopción de medidas preventivas ▶ Vigilar el cumplimiento normativo
FACULTADES	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acompañar y presentar observaciones en visitas de técnicos e inspectores ▶ Acceso a informaciones y documentación de la empresa ▶ Conocer los daños y personarse en el lugar de los hechos ▶ Conocer informaciones de técnicos e inspectores ▶ Visitar los lugares de trabajo y comunicarse con los trabajadores ▶ Proponer a los representantes, o en su caso, acordar la paralización de la actividad
GARANTÍAS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Las que ostenta como representante electo según el Estatuto de los Trabajadores ▶ Tiempo para asistencia a reuniones del Comité, acompañamiento a los técnicos e inspectores en la investigación de daños y en la formación ▶ Medios y formación preventiva específica
OBLIGACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sigilo profesional respecto a las informaciones que disponga de la empresa

El delegado de prevención representa los intereses de salud y seguridad de los trabajadores. Entre sus funciones cuenta con la de vigilancia y control de las condiciones de salud y seguridad. De lo que observen puede derivarse el requerimiento y la denuncia a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, así como otras acciones legales. En los centros de trabajo grandes, que emplean 50 o más trabajadores se puede constituir un **Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo**.

Sus competencias son:

- ▶ Participar en la elaboración, aplicación y evaluación de los **planes de prevención** de riesgos en la empresa.
- ▶ Debatir previamente a su adopción los proyectos de planificación y organización del trabajo, de introducción de nuevas tecnologías y organización y desarrollo de las actividades preventivas.
- ▶ Promover iniciativas y proponer a la empresa la adopción de mejoras o corrección de las deficiencias.

Para cumplir estas funciones puede:

- ▮ Conocer directamente la situación de la prevención de riesgos, realizando para ello las visitas que sean necesarias.
- ▮ Conocer documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo.

- ▮ Conocer y analizar los accidentes y otros daños a la salud de los trabajadores, a fin de proponer medidas de corrección.
- ▮ Conocer e informar la memoria y programación anual de los servicios de prevención.

6.2. Deberes

a) *Obligaciones preventivas de los trabajadores*

La regulación legal impone a los trabajadores individualmente dos tipos de obligaciones, unas son de prudencia en la ejecución de su trabajo y otras son de exigencia de cooperación.

DEBERES DE LOS TRABAJADORES

De conformidad con su formación y las instrucciones del empresario, cada trabajador deberá:

- ▮ **Velar**, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, **por su propia seguridad y salud, y por la de terceros.**

Además debe:

- ▮ **Usar adecuadamente máquinas, herramientas, sustancias peligrosas, equipos y cualquier medio de trabajo.**
- ▮ **Usar correctamente los medios y equipos de protección** facilitados por el empresario y conforme a las instrucciones de éste.
- ▮ **Utilizar correctamente los dispositivos de seguridad de los medios y lugares de trabajo.**
- ▮ **Informar inmediatamente a su superior jerárquico, y a los encargados de la prevención** en la empresa sobre cualquier situación que, a su juicio, entrañe un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.
- ▮ **Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente.**
- ▮ **Cooperar con el empresario** para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

b) La protección pública de los derechos de los trabajadores. La inspección

INSPECCIÓN DE TRABAJO

Cuando un trabajador considera que no se garantizan sus derechos a la protección de la salud y seguridad, puede y debe reclamarlos. Primero al superior directo, o bien a su representante sindical o delegado de prevención. Si no se solucionara, el siguiente paso sería la denuncia a la Inspección de Trabajo, que puede hacerla él directamente pero siempre será más conveniente que la haga el delegado de prevención o los representantes sindicales, ya que esa es una de sus funciones y poseen garantías jurídicas claras de no sufrir perjuicio alguno por realizarlas.

¿Quién efectúa la visita de inspección para comprobar la denuncia?

- ▶ Los inspectores de Trabajo y Seguridad Social.
- ▶ Los técnicos de prevención de riesgos laborales de la comunidad autónoma, en funciones de apoyo y asesoramiento a los inspectores, o bien por sí mismos

¿Dónde y cómo se solicita la inspección?

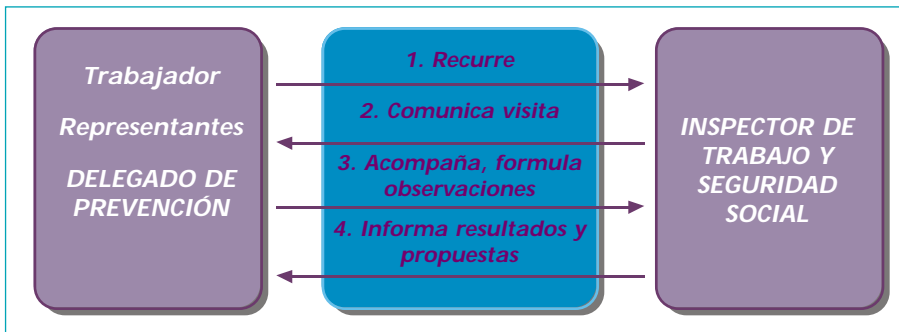
- ▶ En las dependencias de la Consejería de Trabajo, a través de una denuncia por escrito.

¿Quién puede solicitar los servicios de inspección?

- ▶ Cualquier trabajador que sienta sus derechos no garantizados pero, es mejor, que sean los representantes y los delegados de prevención quienes lo soliciten ya que en prevención, en general, los problemas suelen afectar a más de un trabajador.

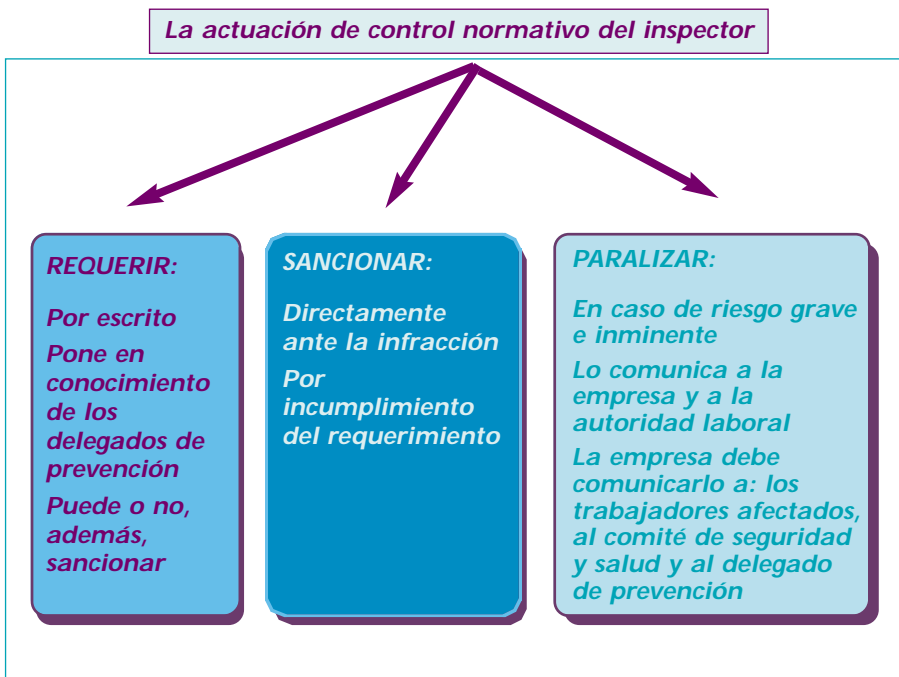
La colaboración entre el delegado de prevención y el inspector para vigilar el cumplimiento, se produce de la forma siguiente:

- ▶ 1. Los trabajadores y sus representantes (comité de empresa, delegados de personal, delegados sindicales, y delegado de prevención), pueden, si lo consideran necesario recurrir a la Inspección de Trabajo ante la situación de incumplimiento de la normativa de prevención.
- ▶ 2. El inspector actuante comunica su visita a aquéllos.
- ▶ 3. Los representantes (delegado de prevención si lo tienen), pueden acompañar y formular observaciones al inspector. Es decir, informarle directamente mientras realiza la visita.
- ▶ 4. El inspector debe informar de los resultados de su actuación inspectora y de las propuestas que haya realizado tanto a los delegados directamente como a la empresa.



¿Cómo actúa el inspector?

El inspector cuando recibe la denuncia suele personarse en el centro de trabajo, contacta con el denunciante, o en todo caso pide ver al representante o delegado. Tras realizar la visita, tomar pruebas y hablar con quien considere conveniente si detecta el incumplimiento de las normas legales, reglamentarias y el contenido normativo de los convenios colectivos, toma decisiones que pueden ser las de:



RESUMEN DE LAS RECOMENDACIONES

1. El estiramiento de cuello y brazos relaja tensiones. Los ejercicios se pueden realizar en el propio puesto de trabajo, así como durante los descansos. Un aviso puede aparecer en la pantalla de vez en cuando, recordando al trabajador la conveniencia de desarrollar estos ejercicios.

2. Dar al operador la posibilidad de elegir el modelo de auriculares.

Mantener revisiones auditivas periódicas.

Informar a los operadores de los potenciales riesgos para el oído.

Botones para ajustar el nivel de recepción a través de los auriculares.

Asegurar un stock suficiente de almohadillas y tubos de repuesto nuevos o esterilizados.

3. Se puede optar porque cada vez que un operador se conecte, aparezca en pantalla un listado o *check-list* breve, para promover o invitar a que los empleados realicen los ajustes oportunos en su equipo de trabajo. Y les permita con tiempo suficiente, antes de empezar su trabajo, realizar estos ajustes.

EL TECLADO

Para evitar los problemas derivados:

La primera medida a tener en cuenta debe ser la colocación correcta del teclado para que el usuario a su vez adopte posturas adecuadas.

El resto de las medidas competen al fabricante, entre las que destacan:

- ▶ La inclinación del teclado estará comprendida entre 0 y 25° respecto al plano horizontal.
- ▶ La superficie de las teclas no tendrá aristas agudas
- ▶ La superficie no será reflectante.
- ▶ Las teclas estarán diseñadas para ser pulsadas con facilidad.

Si el teclado incluye un soporte para las manos, la profundidad del mismo debe ser al menos de 10 cm.

Cuando el teclado no es “extensible” se debe dejar un espacio de al menos 10 cm en la mesa, entre el usuario y el teclado.

EL RATÓN

- ▶ Es conveniente que en la mesa de trabajo exista suficiente espacio para que el trabajador pueda apoyar el antebrazo cuando acciona el ratón.
- ▶ Se recomienda el uso de ratón inalámbrico porque facilita el movimiento.
- ▶ El ratón debe ser redondeado, sin aristas ni esquinas.
- ▶ La fuerza requerida para el accionamiento de los pulsadores no debe ser excesiva, evitando la fatiga en los dedos.
- ▶ El tamaño debe corresponder al 5 percentil de la población.

LA MESA

- ▶ Las dimensiones de la mesa deben permitir una colocación de manera holgada de la pantalla, el teclado, el ratón, los documentos y otros materiales necesarios para el desarrollo del trabajo.
- ▶ La superficie tendrá un color mate para evitar brillos y reflejos.
- ▶ Es preferible un mobiliario de color claro para evitar la absorción de la luz.
- ▶ La mesa no debe tener aristas y recovecos, con ello se evitarán los golpes y la acumulación de suciedad.
- ▶ Las dimensiones de la mesa serán suficientes para que el trabajador pueda alojar cómodamente las piernas, cambiar de postura y realizar estiramientos de relajación.
- ▶ La superficie mínima será de 1.200 mm de ancho y 800 mm de largo.
- ▶ El espesor no excederá de 30 mm.
- ▶ Si la altura es fija, será aproximadamente de 700 mm.
- ▶ Si la altura es regulable, la amplitud de regulación será de 680-700 mm.

LA SILLA

- ▶ Asiento: la altura se regula en posición sentado con un margen entre 380 y 500 mm. La anchura será de entre 400–450 mm. La profundidad adecuada es de entre 380 y 420 mm. El acolchado, como mínimo, tendrá 20 mm y el tejido será transpirable. El borde anterior debe ser inclinado.

- ▶ Respaldo: puede ser alto o bajo, en ambos casos su función es proporcionar un correcto apoyo lumbar. Los respaldos altos permiten apoyar totalmente la espalda, por lo cual reducen más la fatiga al relajar los músculos.

EL REPOSAPIÉS

- ▶ Siempre que la mesa no sea regulable pero sea utilizada por varias personas, es el caso de los turnos en los centros de atención de llamadas, el uso de reposapiés es necesario.
- ▶ El reposapiés permite a las personas de pequeña estatura evitar posturas inadecuadas.
- ▶ La superficie de apoyo debe asegurar una correcta posición de los pies.

4. Mantener una cantidad suficiente de repuestos sustituibles; sillas, reposapiés, etc.

Mantener una gama de diferentes teclados, ratones, etc. de manera que los operadores puedan probar diferentes modelos si su evaluación de pantallas de visualización de datos identifica que el estándar es inadecuado.

5.

- ▶ Utilizar un nivel de iluminación suficiente que evite forzar la vista.
- ▶ Situar las fuentes de luz de manera que no provoquen molestias en los puestos de trabajo.
- ▶ Si el trabajador necesita luz individual auxiliar (flexos), se evitará que provoquen reflejos en la pantalla.
- ▶ Todas las lámparas estarán correctamente situadas y apantalladas para evitar deslumbramientos.

6. Una opción de actuación, en relación con las condiciones ambientales en el lugar de trabajo podría ser:

Tener un procedimiento claro y sencillo para comunicar situaciones inaceptables relacionadas con las condiciones ambientales. Responder a las demandas rápidamente y tomarlas en serio. Dar, a la persona que plantea la queja, una respuesta en relación a los resultados de las investigaciones realizadas y las razones para las actuaciones o decisiones.

Poner a disposición de los teleoperadores elementos desinfectantes para emplear en su equipo de trabajo.

Consultar a los trabajadores respecto al tipo de luz o la intensidad de la misma que ellos prefieren.

Disponer de una habitación de descanso, con luz ajustable, de manera que los trabajadores puedan atenuarla si lo desean.

Animar a los teleoperadores a beber grandes cantidades de agua, y colocar un número suficiente de fuentes en las zonas dedicadas a centro de llamadas.

7. Consultar a los trabajadores sobre el momento en el que ellos prefieren tomarse las pausas.

8. Reforzar el empleo del vehículo privado, compartido entre compañeros, para así poder evitar el uso del transporte público por la noche.

Facilitar el transporte colectivo, así como los horarios del mismo, de tal manera que los trabajadores no tengan que esperar en las paradas y puedan hacerlo en el interior de los edificios.

9. Formar, informar y entrenar a los operadores sobre métodos para que los abusos verbales no dañen su salud.

Permitir al operador que ha sufrido un abuso verbal recuperarse mediante la conversación del incidente con otro compañero.

10. Recordatorios en pantalla cada cierto tiempo, indicando al operador que cambie la dirección de la mirada enfocando algún objeto en la distancia.

Recordatorios sobre ejercicios de movimientos del ojo así como la realización de algún parpadeo.

Recordar a los trabajadores la necesidad de realizar periódicamente pruebas de visión.

11. Para reducir el riesgo de forzar la voz, el teleoperador puede introducir pequeños saludos y alguna pregunta en la conversación, obteniendo frecuentes micro-descansos, mientras los clientes responden a sus preguntas.

Facilitar el consumo de líquidos por parte de los operadores en sus puestos de trabajo.

El riesgo de padecer problemas de voz se incrementa al sufrir un catarro. La reasignación de tareas a estos trabajadores, dejándoles aquéllas que no impliquen el mantenimiento de conversaciones, reducirá notablemente este riesgo.

12. Formar a los operadores en cómo realizar cambios de posturas mientras atienden al teléfono en sus puestos de trabajo, para conseguir relajar las tensiones musculares y ayudar a prevenir los trastornos musculoesqueléticos. Se puede hacer una advertencia en pantalla.

I 13. Utilizar botones que permitan ajustar el nivel de recepción a través de sus auriculares al inicio de cada llamada.

Asegurar el mantenimiento de un estocaje suficiente de almohadillas esterilizadas.

I 14. La prevención de la fatiga mental debe estar encaminada a dos objetivos:

▶ 1. Facilitar el proceso de tratamiento de la información. Para su consecución se debe:

▶ a) Diseñar correctamente la presentación de la información (diseño de señales).

▶ b) Diseñar adecuadamente el contenido de la información, en cuanto a cantidad y complejidad de la misma.

▶ 2. Organizar el trabajo de manera que se facilite el proceso de tratamiento de la información y que sea posible recuperarse de la fatiga mental. Para conseguirlo hay que prestar atención a:

▶ a) El ritmo de trabajo.

▶ b) El respeto a las pausas. (No son pausas el tiempo de espera frente a la pantalla del ordenador).

I 15.

▶ Acortar la duración de los tiempos de trabajo.

▶ Diseño ergonómico del puesto de trabajo.

▶ Reorganización del trabajo para evitar la carga funcional.

▶ Consultar al médico ante la aparición de los primeros síntomas.

I 16. La prevención de la fatiga física se fundamenta en dos medidas:

▶ 1. Mejorar los métodos y medios de trabajo.

La mejora en los métodos y los medios pretende obtener una mejor adecuación entre los músculos y la tarea a realizar, para ello se adaptarán:

▶ El ritmo de las operaciones.

▶ La dirección de los movimientos. Se puede economizar movimientos repetitivos con un diseño ergonómico del puesto de trabajo.

▶ Las posturas de trabajo. Si el puesto de trabajo está diseñado ergonómicamente se evitan posturas nocivas para la salud.

▶ Los útiles de trabajo. Deben estar dentro del perímetro al que el trabajador pueda acceder sin tener que realizar movimientos forzados.

► 2. Administrar los tiempos de trabajo.

Deben establecerse descansos que permitan la recuperación del trabajador, mediante:

- Disminución del tiempo total de trabajo. Al reducir el tiempo de trabajo se reduce el consumo energético.

- Establecimiento de pausas. Las pausas garantizan el descanso necesario para la recuperación de la fatiga. Es importante la distribución de las pausas para obtener el efecto deseado.

- **17.** Consultar a los operadores sobre la frecuencia con la que desean recibir los datos de su seguimiento.

Establecer claramente los criterios con los que se realiza el seguimiento cualitativo.

Facilitar a los trabajadores sistemas para comentar con sus supervisores sobre su seguimiento cualitativo.

- **18.** Explicar claramente a los teleoperadores qué cantidad de trabajo deben realizar.

Facilitar un espacio independiente de la sala de llamadas, con decoración y mobiliario cómodo y agradable, para relajarse durante los descansos.

Informar detalladamente a los teleoperadores de las nuevas campañas, promociones, etc. de manera que puedan informar competentemente a los clientes.

Establecer programas de asistencia al empleado para ayudar a reducir el estrés laboral.

Disponer de un sistema claro y fácil para que los trabajadores puedan plantear las cuestiones que les causan estrés. Responder con rapidez e interés. Divulgar los resultados de las investigaciones desarrolladas y de las actuaciones.

Anunciar a los trabajadores que el estrés se está teniendo en cuenta con seriedad produciendo una “Política sobre estrés en la empresa”, además de la obligación legal de tratar el estrés como un asunto de salud mental en la evaluación de riesgos de la empresa.

Conceder un margen de tiempo suficiente entre una llamada y otra.

Dar un margen de libertad en las respuestas; en lugar de seguir un guión los teleoperadores podrían decidir en cada momento qué decir.

ANEXO I: TEST DE COMPROBACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Se adjuntan algunos test para la evaluación de puestos con pantalla de visualización de datos (PVD).

El RD 488/1997 de 14 de abril, transpone la Directiva Europea 90/270 sobre pantalla de visualización de datos (PVD). Conlleva la necesidad de realizar una evaluación de los puestos equipados con estos equipos y otros requisitos complementarios basados en normas técnicas (ISO 9241, EN 29241 y UNE-EN 29241).

Autoevaluación de las condiciones de trabajo

A continuación se incluyen unas hojas resumen de respuestas donde debe anotar, exclusivamente, las respuestas negativas marcadas por Vd. en el test que acaba de realizar.

De esta forma, las anotaciones que aparezcan en las hojas resumen reflejarán las deficiencias encontradas en su puesto de trabajo. Al final de cada apartado puede hacer el cómputo de los ítems incumplidos.

Las observaciones que Vd. señale en la columna de la derecha serán muy útiles al delegado de prevención para mejorar las condiciones de trabajo de su empresa.

ORGANIZACIÓN DE TRABAJO	SÍ	No	OBSERVACIONES
La tarea conlleva presión de tiempos			
La repetición de la tarea provoca aburrimiento e insatisfacción			
El trabajo produce sobrecarga (mental, visual, postural)			
Realización de pausas reglamentadas			
La empresa facilita una formación específica para la tarea			
La empresa facilita información sobre la forma correcta de utilizar el equipo y otros elementos			
TOTAL DE ÍTEMS INCUMPLIDOS			

EQUIPO DE TRABAJO	SÍ	NO	OBSERVACIONES
Adecuación del tamaño de los caracteres			
Diferenciación de los caracteres con facilidad			
Nitidez del texto			
Imagen estable			
Ajuste luminosidad/contraste			
Regulación de la altura de la pantalla			
Distancia de visión			
Regulación del teclado			
Las teclas se pulsan fácilmente			
El teclado incluye letras y signos en el idioma que trabaja			
El diseño del ratón se adapta a la curva de la mano			
Las dimensiones de la mesa son suficientes			
El mobiliario carece de aristas, brillos, esquinas...			
Ajuste de la silla de trabajo			
El espacio debajo de la superficie de trabajo le permite estar cómodo			
La silla dispone de cinco puntos de apoyo			
El material que recubre la silla es transpirable			
Comodidad de inclinación del plano del asiento			
Dispone de reposapiés			
TOTAL DE ÍTEMS INCUMPLIDOS			

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
La empresa realiza periódicos reconocimientos médicos visuales			
La empresa realiza periódicos reconocimientos médicos musculoesqueléticos			
La empresa realiza periódicos reconocimientos médicos de fatiga mental			
TOTAL DE ÍTEMS INCUMPLIDOS			

ENTORNO DE TRABAJO	SÍ	NO	OBSERVACIONES
Espacio suficiente en torno al puesto de trabajo			
Luz suficiente para leer sin dificultad			
Luminosidad del entorno mayor que la de la pantalla encendida			
Elementos del entorno que provocan reflejos			
Elementos del entorno que provocan deslumbramientos			
Ventanas con elementos para atenuar la luz del día			
Orientación del puesto respecto a las ventanas			
Nivel de ruido ambiental que dificulta la comunicación			
Disconfort por la temperatura ambiental			
Molestias ante el calor desprendido por los equipos			
Habitualmente hay sequedad en el ambiente			
TOTAL DE ÍTEMS INCUMPLIDOS			

ANEXO II: LEGISLACIÓN. DERECHOS Y DEBERES

Legislación relacionada sobre riesgos laborales

Textos íntegros: <http://internet.mtas.es/Insht/legislation/index.htm>

Todas las consultas de ámbito legislativo se pueden hacer a través de esta dirección de Internet, dependiente del Ministerio de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Esta página ofrece las mayores garantías de actualización normativa.

Para una mayor facilidad en la localización de los textos legales que afectan a los trabajadores de centros de llamadas, los desglosamos por especialidades y temas, siguiendo el mismo criterio que se emplea por parte del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

ERGONOMÍA

http://internet.mtas.es/Insht/legislation/tl_erg.htm

En este apartado se incluye tanto cargas como pantallas, pero en el caso que nos ocupa debemos centrar la atención sólo sobre PVD.

► Pantallas.

Real Decreto 488/1997. Disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

Directiva 90/270/CEE, del Consejo de 29 de mayo de 1990, referente a las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

ACTIVIDADES

http://internet.mtas.es/Insht/legislation/tl_pro.htm

CONVENIO 120 DE LA OIT, sobre la higiene (comercio y oficinas), 1964.

Este es un convenio internacional muy antiguo que contemplaba todo tipo de locales, incluidas las oficinas y centros de llamadas, pero que ha quedado apartado por el Real Decreto sobre Locales de Trabajo.

EQUIPOS DE TRABAJO

http://internet.mtas.es/Insht/legislation/tl_equi.htm

► Pantallas de visualización de datos.

Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos. Incluye pantallas de visualización.

Este mismo Real Decreto se menciona al principio del presente anexo normativo, pero en este último caso, en relación con los equipos de trabajo empleados, y no solamente por la ergonomía como ocurría en el apartado inicial. En los dos casos, es preciso consultar este Real Decreto.

A continuación se incluyen otras direcciones en las que se pueden consultar notas técnicas que complementan la información sobre estos equipos de una forma más práctica.

PARA SABER MÁS:

- NTP 252. Pantallas de visualización de datos: condiciones de iluminación: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_252.htm
- NTP 174. Exploración oftalmológica específica para operadores de pantallas de visualización (PVD): http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_174.htm
- NTP 139. El trabajo con pantallas de visualización: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_139.htm

HIGIENE

http://internet.mtas.es/Insht/legislation/tl_hig.htm

Al hablar del ruido como uno de los riesgos a los que se ven sometidos los operadores/as de centros de llamadas, normalmente no se superan los límites de la higiene, pero en cualquier caso ésta es la legislación por la que se rige.

RUIDO

Real Decreto 1316/1989, de 27 de octubre, sobre la protección de los trabajadores frente a los riesgos derivados de su exposición al ruido durante el trabajo. Incluida la corrección de errores del 9 de diciembre de 1989.

LUGARES

http://internet.mtas.es/Insht/legislation/tl_lug.htm

Es uno de los elementos más importantes a tener en cuenta de cara al diseño, especialmente, y al equipamiento de los locales en los que se desarrolla la actividad.

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.

Real Decreto 556/1989*, de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios.

**Sólo en el caso de la existencia de trabajadores discapacitados contratados.*

SEGURIDAD

http://internet.mtas.es/Insht/legislation/tl_seg.htm

Aún a pesar de que ya se trata la seguridad estructural, especialmente en lo que se refiere a los espacios mínimos reservados para las salidas de emergencia, es preciso contemplar, en lo directamente referido a seguridad, aquellos contenidos incluidos en el siguiente Real Decreto.

INCENDIOS

Real Decreto 2177/1996, de 4 de octubre de 1996, por el que se aprueba la Norma Básica de Edificación NBE-CPI/96.

ANEXO III: GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ▶ **ANTROPOMETRÍA:** Podemos entender por antropometría, el estudio de las personas, en términos de sus dimensiones físicas. Constituye la base para el diseño de herramientas, equipos, vestuario, etc. En relación con la prevención actúa como ciencia auxiliar.
- ▶ **CARGA DE TRABAJO:** Conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral.
- ▶ **DECIBELIOS (A)- dB (A):** Se emplea como sistema de medición de presión sonora, específico para el oído humano.
- ▶ **DIMENSIONES ANTROPOMÉTRICAS:** Son las proporciones y medidas del cuerpo humano.
- ▶ **DIPLOPIA:** Visión doble de los objetos, debido a trastornos de la coordinación de los músculos oculares.
- ▶ **DISCONFORT:** Aquellas situaciones que implican una carencia de bienestar y comodidades, entendido de forma personal por cada individuo.
- ▶ **ERGONOMÍA:** Estudio de datos multidisciplinares (biológicos, tecnológicos...) aplicados a problemas de mutua adaptación entre el hombre y la máquina.
- ▶ **ESTRÉS:** Tensión provocada por situaciones de exigencia en el trabajo que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.
- ▶ **EVALUACIÓN DE RIESGOS:** Proceso mediante el cual se obtiene la información necesaria para que la organización esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad de adoptar acciones preventivas y, en tal caso, sobre el tipo adecuado.
- ▶ **EVALUAR:** Comparar algo con una unidad utilizada como patrón, e interpretarlo.

► **EXPOSICIÓN:** En epidemiología se utiliza con frecuencia para caracterizar a un grupo cuyos miembros han estado expuestos a una supuesta causa de un estado de salud o enfermedad, o que poseen una característica que es determinante para la evolución de la salud. Verse sometido a algo, como agentes infecciosos, sustancias tóxicas, temperatura, radiaciones...

► **HIPOACUSIA:** Es una disminución de la capacidad auditiva producida en el órgano de recepción del sonido o en el camino de éste hacia los centros nerviosos. La exposición laboral al ruido produce una hipoacusia, pues se alteran las células ciliadas del Órgano de Corti.

► **IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS:** El proceso mediante el cual se reconoce que existe un peligro y se definen sus características.

► **INSHT:** Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, cuya actividad se centra en asistencia técnica, estudios e investigación, formación, promoción y desarrollo en materia de prevención de riesgos laborales.

► **LESIONES OSTEOMUSCULARES:** Se trata de las que afectan a los huesos, tendones, ligamentos, músculos y articulaciones. Suelen ser muy dolorosas, aunque raramente mortales. Sólo pueden degenerar en una incapacidad en el caso de ser incorrectamente tratadas.

► **LUX:** Se trata de una unidad de medida de la luz, que corresponde al nivel de iluminación de una superficie de un metro cuadrado.

► **MUSCULOESQUELÉTICO:** Relativo al sistema compuesto por los huesos, músculos, tendones, ligamentos y articulaciones.

► **NTP:** Nota técnica de prevención. Destinadas a describir los riesgos, los elementos que los generan, así como a plantear y facilitar la evaluación y proposición de medidas correctoras.

► **RD:** Es la abreviatura de Real Decreto.

► **RIESGO:** Posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño para su seguridad o salud.

► **RIESGO LABORAL:** La posibilidad de sufrir un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

► **SALUD:** Estado de bienestar físico, mental y social completo, y no meramente la ausencia de daño y enfermedad.

BIBLIOGRAFÍA

- INSHT. (1985). *Problemática de los trabajadores y usuarios de la informática. El trabajo con pantallas de visualización de datos.*
- Ledesma de Miguel, J. Marqués Marqués F. (1995). *Tu espalda es tuya "cuidala"*. Documento Divulgativo. INSHT.
- Luximon, A. Goonetilleke, R.S. (2001). *Simplified subjective workload assessment technique ergonomics*, pp. 229-243.
- Merin Reig et alt. (1995). *El estrés laboral, bases teóricas y marco de intervención.* Universidad Complutense de Madrid.
- Mínguez López, A. (1995). *Programas de intervención en estrés laboral.* Facultad de CC. Económicas y Empresariales (ICADE).
- Moreno, Bernardo y Peñacoba. (1997). *Evaluación del estrés organizacional.* Universidad Autónoma de Madrid.
- Página web de Union Network International (UNI) y European Telecommunications Network Operators (ETNO).
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre trabajos con pantallas de visualización de datos (BOE nº 97, de 23 de abril).
- UNE 81-425-91 Principios ergonómicos a considerar en el proyecto de los sistemas de trabajo.
- VV.AA. (2003). *Le stress au travail, s'organiser pour le changement.* SCFP. Ottawa.
- VV.AA. (1997). *Prevención del estrés mediante la reorganización del trabajo.* Universidad de Lowell, Massachussets.
- VV.AA. (1995). *Vigilancia médica específica: protocolos médicos. Problemas por sobrecarga, síndrome de espalda dolorosa.* INSHT.



FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES



Federación de
Comunicación y Transporte