



# MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA.

## PROPUESTAS PREVENTIVAS

Financiado Por:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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





# MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA.

## PROPUESTAS PREVENTIVAS

**Financiada por:** *Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales, F.S.P.*

**Ejecutante:** *FeSMC*

**Denominación:**

ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA. PROPUESTAS PREVENTIVAS.

**Código de acción:** *AS2017-0031*

**Depósito legal:** *M-37612-2018*



# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN A SITUACIONES DE EMERGENCIA. CARACTERÍSTICAS GENERALES</b> .....	<b>7</b>
2.1. OPERADORES/AS EL CENTRO DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS .....	7
2.2. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PUESTO DE TRABAJO .....	8
<b>3. ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA. PROPUESTAS PREVENTIVAS</b> .....	<b>11</b>
3.1. OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	11
3.2. METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	12
3.3. ESTUDIO DEL SECTOR .....	13
3.4. ESTUDIOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS .....	14
<b>4. CONCLUSIONES</b> .....	<b>48</b>
<b>5. PROPUESTAS PREVENTIVAS GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA.</b> .....	<b>52</b>
5.1. PROPUESTAS DE MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS EMPRESAS .....	52
5.2. PROPUESTAS PREVENTIVAS PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE TELÉFONOS DE EMERGENCIA .....	56
<b>6. BIBLIOGRAFÍA Y BIBLIOWEB</b> .....	<b>59</b>





## 1.-INTRODUCCIÓN

Los teléfonos de emergencia están disponibles para la ciudadanía a efectos de atender los distintos tipos de emergencias que pueden producirse: sanitarias, de extinción de incendios, de salvamento o seguridad ciudadana, etc.

Una emergencia se define como una situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata, y en la mayoría de las ocasiones, supone que la vida de una o varias personas corran peligro.

¿Cuál es la forma correcta de actuar ante los distintos tipos de emergencias que pueden darse? No todo el mundo sabría contestar a esta pregunta, y aun conociendo qué hacer y cómo hacerlo, no es fácil actuar correctamente y con rapidez en este tipo de situaciones en las que cada segundo que pasa es crucial.

Con el fin de encontrar una respuesta eficaz ante estas situaciones, la ciudadanía dispone de los teléfonos de atención a situaciones de emergencia. Los trabajadores y trabajadoras que atienden estos teléfonos son profesionales que, para el desempeño de su labor, necesitan recabar toda la información posible en el mínimo tiempo: conocer quién realiza la llamada, qué está sucediendo, donde está ocurriendo, y a la vez deben ser capaces de tranquilizar y orientar a quien se encuentra al otro lado del teléfono para estabilizar la situación de emergencia hasta la llegada de los cuerpos de seguridad, bomberos, policías, ambulancias, etc.

Dentro del ámbito de los números de teléfono de atención a emergencias se destacan el 112, el 061 y el 016. El 112 es un número de teléfono que atiende emergencias en general: sanitarias, de extinción de incendios y



salvamento o seguridad. Por otra parte, el 061 es el Servicio de Urgencias y Emergencias Sanitarias y el 016 atiende emergencias relacionadas con la violencia de género además de ofrecer asesoramiento jurídico. Se puede acceder a estos servicios desde cualquier punto de España (En el caso del 112, desde cualquier punto de



Europa) y durante las 24 horas del día, todos los días del año. Además, estos servicios cuentan con otras vías de comunicación para atender las situaciones de emergencia de las personas con diversidad funcional mediante SMS, correo electrónico, etc.

Detrás de estos números, existen grandes profesionales con gran experiencia, que deben formarse de manera continua para poder realizar correctamente su trabajo, y que en el desarrollo de su labor pueden estar expuestos a un gran número de riesgos psicosociales relacionados con la especificidad de su tarea. Por este motivo, la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT (FeSMC) ha desarrollado la acción AS2017-0031 “ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA. PROPUESTAS PREVENTIVAS”, financiada por la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales F.S.P. , con el fin analizar los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de atención telefónica de situaciones de emergencia para proponer medidas preventivas que permitan mejorar las condiciones de seguridad y salud en el sector.



Los objetivos generales son:

- Fomento y el desarrollo de una cultura preventiva que permita la implantación de la prevención de riesgos laborales de una forma eficaz y eficiente.
- Mejora las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, fomentar la aplicación de criterios de gestión responsable y saludable.
- Acciones encaminadas a la reducción de la siniestralidad del sector.
- Generación y desarrollo de herramientas, referencias y recursos sectoriales como apoyo de la actividad preventiva.

## **2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN A SITUACIONES DE EMERGENCIA. CARACTERÍSTICAS GENERALES**

### **2.1. OPERADORES/AS EL CENTRO DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS**

La primera voz que escucha el usuario que realiza una llamada a un teléfono de emergencia es la del operario/a de emergencias, que será quien proporcionará la información necesaria para que pueda llevarse a cabo un procedimiento adecuado para atender las circunstancias que se están produciendo, a la vez que coordina la situación con el supervisor de emergencia o con los cuerpos de seguridad.

**¿Qué es lo que se encuentra un/a operador/a de emergencia al coger una llamada telefónica?**

Normalmente, ante una llamada de emergencia, se encuentran con una persona nerviosa, que grita, que muchas veces no comprende o no en-





tiende lo que se le dice, que esta fuera de sí por la situación de estrés que está viviendo en ese momento, etc. Mediante unas técnicas que han aprendido durante su formación y que ha adquirido por su experiencia profesional, estos trabajadores/as tranquilizan a la persona para poder desarrollar sus funciones y lograr que le explique la situación en la que se encuentra, donde está ocurriendo y desde qué teléfono está realizando la llamada, ya que cada segundo es importante y detrás de esa llamada puede existir riesgo para la vida de una o varias personas. En definitiva, el/la operador/a de emergencias debe de dominar la situación en todo momento y mantener la calma para dar una respuesta adecuada. Este tipo de trabajo puede conllevar una serie de riesgos psicosociales que pueden afectar a su salud, y que se verán a continuación.

## 2.2. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PUESTO DE TRABAJO:

### A. Factores de riesgo en el puesto de trabajo de operador/a de emergencias

Los principales factores que pueden provocar riesgos laborales en el puesto de trabajo son:

- Carga y ritmo de trabajo: Exceso de trabajo, carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos, alta presión temporal, plazos urgentes de respuesta, etc.
- Contenido del trabajo: tareas con mucha incertidumbre, importancia de los resultados, falta de variedad en las tareas, tareas para las que no se dispone de capacitación, incoherentes, sin sentido o por las que se siente rechazo, fragmentadas, en las que no se pueden utilizar las propias habilidades, con una alta incertidumbre, que exigen una atención intensa, etc.



- Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno, cambio de turnos, trabajo nocturno, horarios inflexibles, falta de conciliación, etc.
- Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales.
- Ambiente y equipos: Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo no adecuados, falta de mantenimiento de los equipos de trabajo, luz insuficiente, mucho ruido.
- Cultura, organización y funciones: Inexistencia o mala calidad de comunicación, bajos niveles de soporte, tareas poco definidas, objetivos inalcanzables, etc.
- Relaciones interpersonales: mala calidad o inexistencia de relaciones entre los jefes y compañeros de trabajo.
- Rol en la organización: No están definidos adecuadamente los puestos, con sus obligaciones y responsabilidades.
- Desarrollo de carreras: inseguridad sobre la carrera profesional, poca retribución respecto al trabajo que se realiza, incertidumbre contractual.
- Conciliación de la vida personal y profesional: El trabajo puede entrar en conflicto con el trabajo con la vida familiar al estar mal organizado, exigir demasiado tiempo de dedicación, no ser flexible, no tener en cuenta circunstancias familiares, etc.



- Seguridad contractual: desarrollar un trabajo que puede ser por temporadas y precario, puede crear una inseguridad en la carrera profesional.

### **Principales riesgos psicosociales en el puesto de trabajo:**

Los factores expuestos en el apartado anterior pueden provocar riesgos psicosociales que afecten a la salud de los trabajadores y trabajadoras:

- **Fatiga mental:**

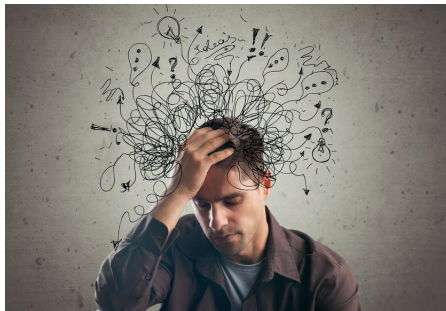
Es una disminución temporal de la eficiencia mental y física que puede ser más o menos intensa, y que se produce por la existencia de factores como la elevada carga de trabajo, una intensidad alta de la tarea, etc.

- **Estrés laboral:**

El estrés es un estado de tensión provocado por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas que, si se prolonga en el tiempo, puede tener consecuencias físicas y psicológicas que pueden ir desde dolores musculares, cansancio, fatiga, náuseas, hasta depresiones y otras enfermedades derivadas de las dolencias anteriores.

- **Síndrome de Burnout o desgaste profesional.**

La Nota Técnica de Prevención 704 "Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I)" define el síndrome de desgaste profesional de la siguiente forma: "respuesta





al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

- **Violencia en el trabajo**

La Organización Mundial de la Salud define como violencia en el trabajo como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. Dentro de la violencia en el trabajo podemos encontrar el acoso discriminatorio, acoso sexual y laboral.

### **3. ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA. PROPUESTAS PREVENTIVAS**

#### **3.1. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

El proyecto “Análisis de los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de atención telefónica de situaciones de emergencia” se ha desarrollado con el fin analizar los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de atención telefónica de situaciones de emergencia para proponer medidas preventivas que permitan mejorar las condiciones de seguridad y salud en el sector.

Los objetivos generales son:

- Fomento y el desarrollo de una cultura preventiva que permita la implantación de la prevención de riesgos laborales de una forma eficaz y eficiente.



- Mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y fomentar la aplicación de criterios de gestión responsable y saludable.
- Llevar a cabo acciones encaminadas a la reducción de la siniestralidad del sector.
- Generar y desarrollar herramientas, referencias y recursos sectoriales como apoyo de la actividad preventiva.

### 3.2. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

El proyecto se ha desarrollado a través de la siguiente metodología:

- Estudio del sector mediante un análisis de fuentes bibliográficas
- Estudio cuantitativo a través la elaboración y distribución entre trabajadores y trabajadoras del sector de un “Cuestionario de análisis de los Riesgos psicosociales en el Servicio de Atención Telefónica de Situaciones de Emergencia”
- Estudio cualitativo a través de la realización de 5 entrevistas en profundidad a profesionales de atención telefónica de situaciones de emergencias.

Una vez finalizados tanto los cuestionarios como las entrevistas se ha realizado un análisis de los resultados, con el que se ha establecido un marco de la situación actual que viven los profesionales de atención de atención telefónica de situaciones de emergencia a partir del cual establecer una serie de propuestas preventivas, y posteriormente se han elaborado los productos finales:



- “Manual técnico para la gestión de riesgos psicosociales del personal de atención telefónica en situaciones de emergencia. Propuestas preventivas”, que pretende ser una herramienta técnica de apoyo a la actividad preventiva con el objetivo de mejorar las condiciones de seguridad y salud del sector y fomentar la disminución de la siniestralidad laboral.
- Tríptico informativo sobre Prevención de Riesgos Laborales en el sector de Contact Center, con consejos y propuestas preventivas para prevenir los riesgos de los trabajadores y las trabajadoras del sector, en particular para las personas que se dedican a la recepción de llamadas de emergencia.

Tanto los manuales como los trípticos se distribuirán en formato papel entre trabajadores y trabajadoras del sector, y se publicarán en la web de FeSMC para que sean documentos de acceso público para toda persona con interés en la materia.

El proyecto ha contado, a lo largo de la vida del mismo, con actividades de promoción y difusión para que los destinatarios pudieran conocer la acción durante su ejecución a través de publicaciones periódicos que han ido reflejando los trabajos realizados y sus posibles conclusiones.

### 3.3. ESTUDIO DEL SECTOR

Para la realización del estudio del sector se ha recopilado información bibliográfica y documental relacionada con el personal de atención telefónica de situaciones de emergencia. Se ha desarrollado un proceso de investigación fundamental con la búsqueda de información relacionada con el sector, con el propósito de reunir los mejores documentos de consulta y las más idóneas fuentes de información.



Se identificaron 80 referencias en las bases de datos y tras aplicar los criterios de inclusión y exclusión se incluyeron finalmente 20 referencias, (apartado 9 recoge el listado de los artículos y textos de referencia). Los resultados se han clasificado atendiendo a los siguientes criterios:

- Call Center
- Condiciones de trabajo sector marketing telefónico
- Encuestas telefónicas: Riesgos Laborales
- riesgos laborales Call center
- Factores psicosociales Call center.
- Medidas preventivas Call center.

A través de dichas fuentes se recogió, seleccionó, clasificó, evaluó y analizó el contenido del material empírico impreso y gráfico, físico o digital que ha servido de fuente para la investigación posterior, y para la elaboración de los materiales finales.

### 3.4. ESTUDIOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS

#### A. Distribución de cuestionarios

El estudio cuantitativo se realizó mediante recogida de información directa a través de un **cuestionario distribuido entre el personal objeto del estudio**, desarrollado específicamente para el proyecto, de cuyos resultados se han extraído las principales conclusiones que han llevado a formar parte de la base informativa del proyecto. Los cuestionarios contenían 48 ítems relacionados con factores psicosociales: seguridad contractual, horarios, sobrecargas y ritmos de trabajo, control (autonomía), rol de la organización, relaciones interpersonales, relaciones trabajo-familia etc.



Los cuestionarios fueron respondidos de forma anónima y confidencial por 60 trabajadores y trabajadoras que realizaban en ese momento funciones como personal de atención telefónica de situaciones de emergencia en alguno de los siguientes puestos: gestor, teleoperador, teleoperador especialista, técnico y mando. Para obtener una valoración más global se distribuyeron en diferentes comunidades autónomas como Valencia, Madrid, Sevilla, Cataluña, Murcia, Almería y Cantabria.

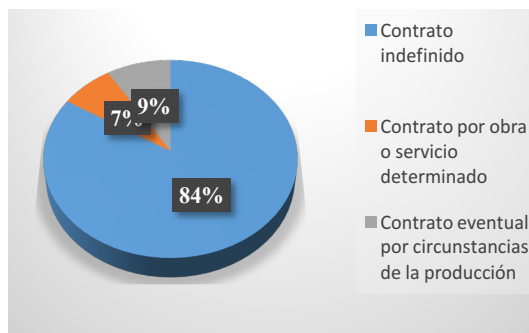
A continuación, se muestran las conclusiones obtenidas de los cuestionarios:

## SEGURIDAD CONTRACTUAL

En este apartado analiza la seguridad en el empleo (tipo de contrato y antigüedad).

### Tipo de contrato de trabajo.

El tipo de contrato que predomina es el contrato indefinido (84 %) a continuación, el contrato por obra y servicio determinado con un valor del 7% y por ultimo, con un valor del 9%, está el contrato eventual por circunstancias de la producción.

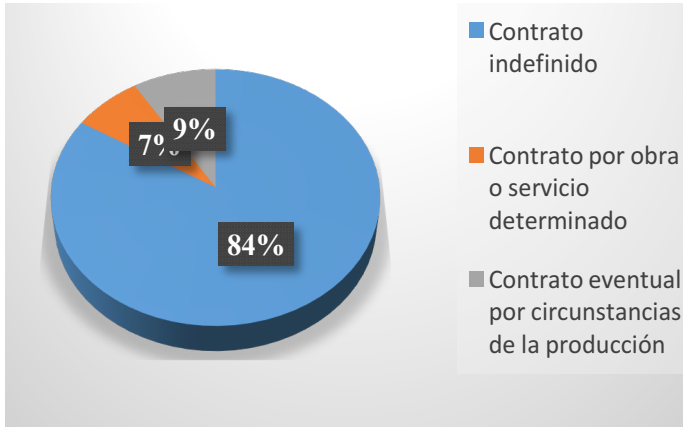






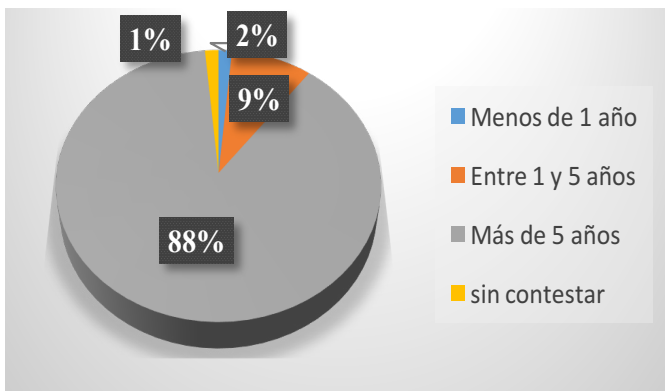
### Antigüedad puesta de trabajo (I)

Ante la pregunta de si en el puesto de trabajo predomina la antigüedad, el 54% ha contestado afirmativamente y el 43% que no, valores muy similares.



### Antigüedad en el puesto (II)

Un 88% de los trabajadores encuestados tienen una antigüedad mayor de 5 años, un 9% entre 1 y 5 años y un 2% menos de 1 año.



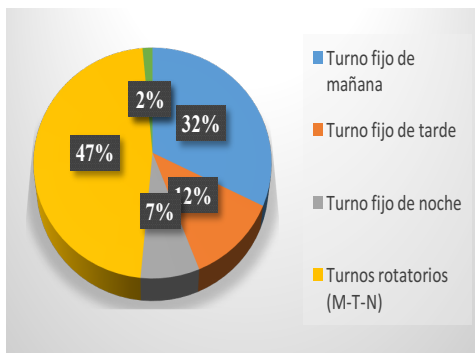


## TIEMPO DE TRABAJO

En los cuestionarios se valoraron aspectos como el horarios, los días de la semana que trabajan, las horas que trabajan diariamente como semanalmente, así como los descansos dentro de la jornada como fuera de ella, realización de posibles cambios tanto por parte de la empresa como entre compañeros y compañeras de trabajo.

### Horarios de trabajo

El valor más alto es el **turno rotativo fijo** de mañana, tarde, noche, con un 47 %, le sigue el turno de fijo de mañana, con un 32%, y el turno de tarde fijo con un 12 %, el turno de noche con un 7%. Por lo que se observa que predomina el trabajo a turnos rotativos.



### Días de la semana

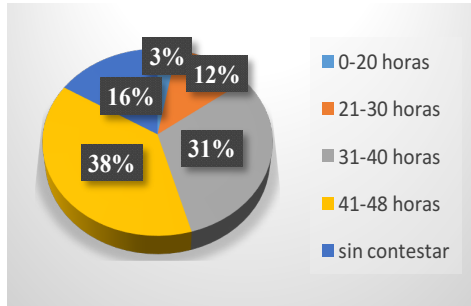
Un 87 % de los encuestados desarrolla su actividad de lunes a viernes, y les sigue un 7% que trabaja los fines de semana, un 3% de lunes a viernes y excepcionalmente sábados, domingos y festivos y por último, con valor del 2%, quienes trabajan tanto entre semana como fines de semana y festivos.





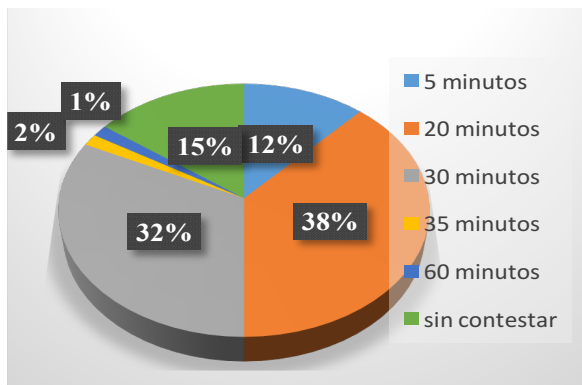
### Nº máximo de horas semanales

Se observa en la gráfica que el 38% de los encuestados realiza un nº máximo de horas semanales de 41-48 horas, el 31% de 31-40 horas, le sigue un 16% de no han contestado a esta cuestión, el 12% de 21-30 horas, y el 3% de 0-20 horas.



### Descansos durante la jornada laboral y duración

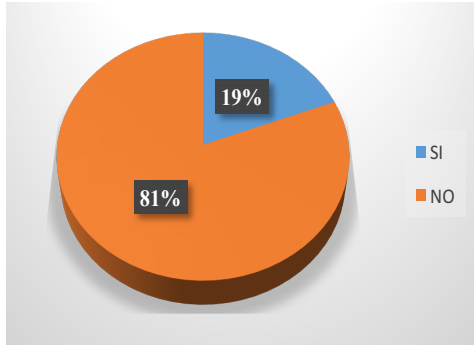
A la pregunta de si durante la jornada laboral se realizan descanso el 100% de los encuestados contestan afirmativamente. Respecto a la duración de los descansos el 1 % realiza un descanso de 60 minutos, 38% contesta que realiza un descanso con una duración de 20 minutos , el 32% de 30 minutos, el 12% una duración de 5 minutos. Predominan los descansos de 20 a 30 minutos.





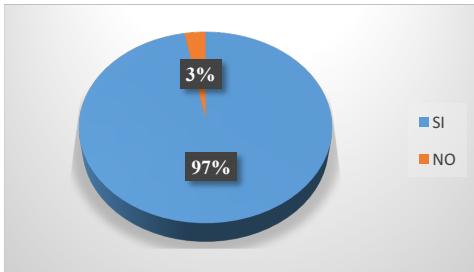
### Libertad para realizar el descanso

El 81% de los trabajadores encuestados contestan que no tienen libertad de realizar un descanso cuando ellos consideran oportuno, frente a un 19% que constesta que sí que pueden realizar un descanso cuando lo consideren ellos con total libertad.



### Descanso fines de semana

Un 97% de los encuestados responde que disfruta de algún fin de semana de descanso al mes, frente a un 3% que no.



### Nº de días fines de semana

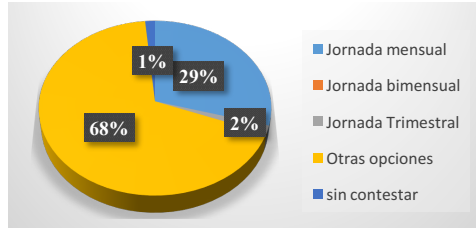
Un 68% de los encuestados disfrutan de 2 fin de semana libres al mes y el 25% únicamente solo 1 fin de semana al mes





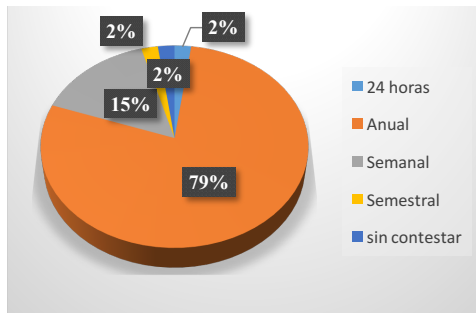
### Planificación de la jornada.

El 29% de los encuestados afirma que su empresa le informa de la planificación de su jornada mensual, el 2% de jornada trimestral y el 68 % con otras opciones.



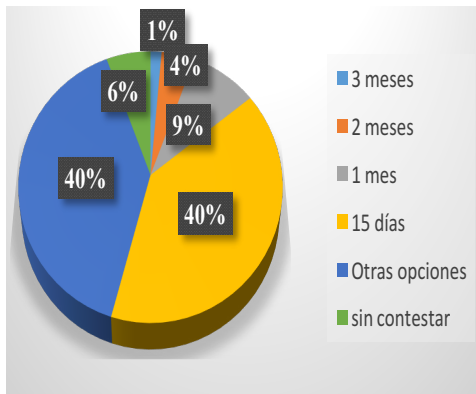
### Planificación jornada I

Dentro de otras opciones la empresa informa de la planificación de la jornada laboral de forma anual el 79% de los encuestados, el 15% de forma semanal, el 2% con 24 horas de antelación y forma semanal respectivamente.



### Información de la jornada

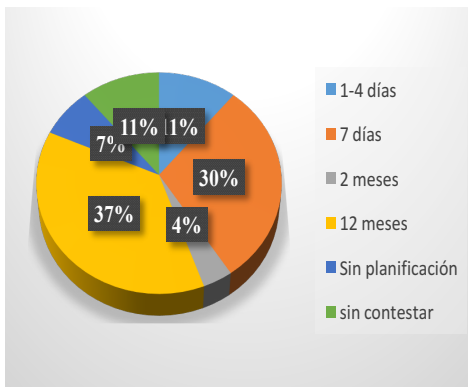
Cuando la empresa informa sobre la planificación de la jornada, avisa con una antelación de 15 días en el 40% de los casos, con un mes de antelación en el 9% de los casos, con 2 meses en el 4% de los casos, con 3 meses de antelación en el 1%. Un 40% de los casos ha seleccionado otras opciones.





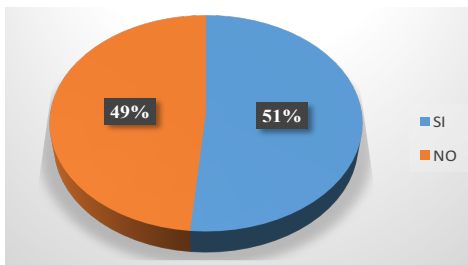
### Otras opciones información de la jornada.

En otras opciones, al 37% de los encuestados le avisan con 12 meses de antelación, el 30% con 7 días de antelación el 11% de 1-4 días de antelación, el 4% con 2 meses de antelación. El 7% indica que no existe ningún tipo de planificación respecto a la información que reciben de la empresa sobre la jornada.



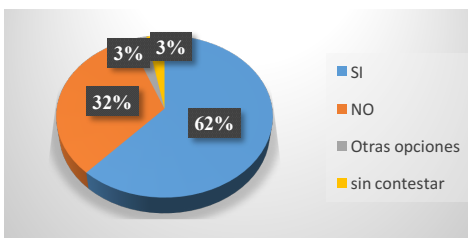
### Cambios sobre la jornada de forma repentina.

Según el 51 % de los profesionales encuestados las empresas realizan cambios de la planificación de la jornada de forma repentina, frente al 49% que indican que no se realizan cambios de forma repentina.



### Cambios de turno entre compañeros

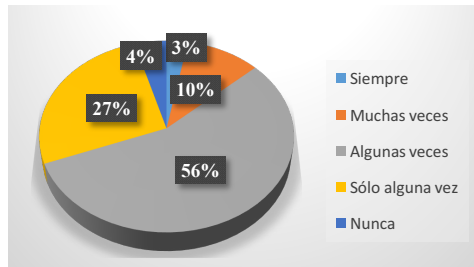
En el caso de ser necesario el cambio de turno entre compañeros la empresa pone algún límite en el 62 % de los casos, en el 32% de los casos no pone límites, el 3 % marca otras opciones.





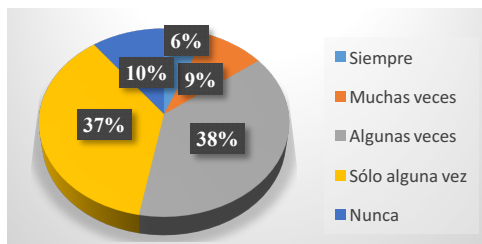
### Cambios de turno por iniciativa de la empresa

Cuando existe un cambio de turno por iniciativa de la empresa el 56% de los profesionales encuestados contesta que esto sucede algunas veces, el 27% solo algunas veces, el 10% muchas veces y el 3% siempre.



### Frecuencia de cambio de días por la empresa

En cuanto a la frecuencia con la que la empresa cambia los días de la semana establecidos; lo hace algunas veces con un valor de 38%, solo alguna vez con un valor del 37%, nunca con un valor del 10% y le sigue siempre con un 6%. Por lo que se entiende como norma general que los cambios de días suelen ser algunas veces o solo alguna vez, teniendo un valor alto con respecto a las demás respuestas.



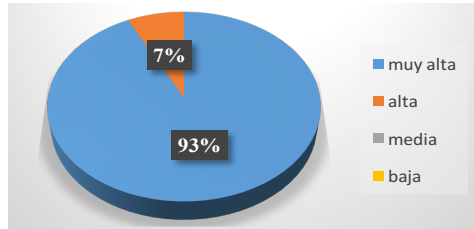
## **CARGA Y RITMO DE TRABAJO**

Se valora la atención que ejercen los trabajadores durante la ejecución de su trabajo, la concentración que realizan para desempeñarlo, la rapidez de respuesta que es necesaria para desempeñar el puesto de trabajo, así como la cantidad de información que se debe de manejar.



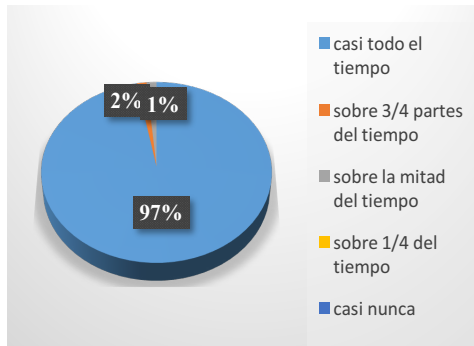
### Atención en el trabajo/concentración

Los profesionales encuestados contestan que la atención que ejercen durante el desempeño de sus funciones es muy alta con un 93%, y alta en el 7% de los casos.



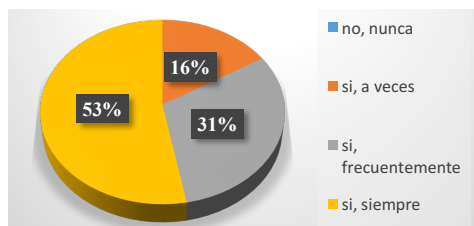
### Rapidez en el desempeño del trabajo

Con respecto a la pregunta realizada a los profesionales encuestados con respecto al tiempo que deben trabajar con rapidez, el 97 % ha respondido que debe hacerlo casi todo el tiempo, un 2% sobre  $\frac{3}{4}$  partes del tiempo de trabajo y el 1% sobre la mitad del tiempo.



### Fatiga al finalizar la jornada laboral

Los trabajadores y las trabajadoras encuestadas al finalizar la jornada laboral sienten fatiga física y psicológica siempre con un valor del 53%, un 31% frecuentemente, y un 16% a veces.

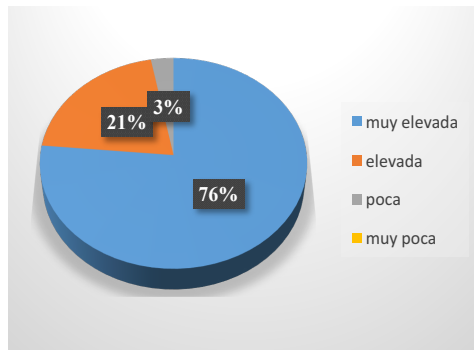






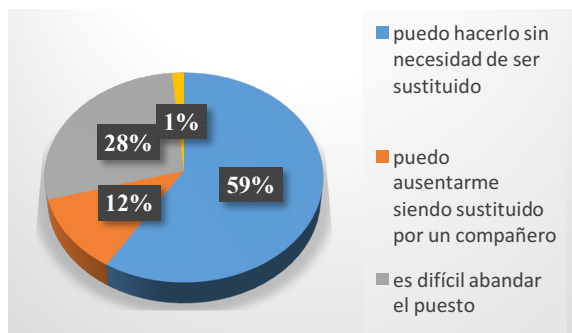
### Cantidad de información

A la pregunta si los/as trabajadores trabajan con una cantidad alta de información el 76% contesta que la cantidad de información es muy elevada, el 21% es elevada. Y por último el 3% maneja poca información durante la elaboración de su trabajo.



### Abandonar el puesto

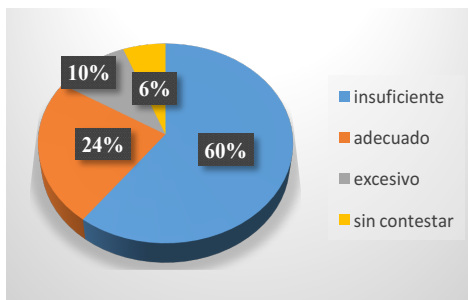
Durante el transcurso de la jornada laboral los trabajadores y las trabajadoras necesitan abandonar su puesto de trabajo por la necesidad de acudir al servicio, beber agua, etc., Se les pregunta a los trabajadores si existe la posibilidad de abandonar el puesto de trabajo y el 59% contesta que pueden hacerlo si necesidad de ser sustituido, el 28 % que es difícil de abandonar el puesto de trabajo, el 12 % por el contrario contesta que pueden ausentarse de su puesto de trabajo sin que ningún compañero/a tenga que sustituirle.





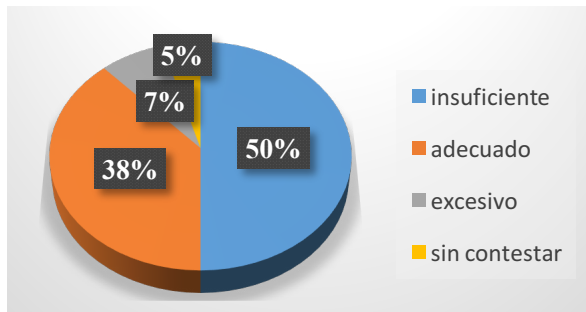
### Valoración método(I)

Con respecto a la valoración que tienen los trabajadores con respecto al método de trabajo utilizado, el 60%, valor muy alto, lo valora como insuficiente, el 24% de los encuestados tiene una valoración adecuada y el 10% excesivo.



### Valoración de la planificación del trabajo.

El 50% considera que la planificación del trabajo es insuficiente, el 38 % que es adecuada, el 7% que es excesivo. Por lo que se entiende que la valoración que ellos tienen con respecto a la planificación en su mayoría es que es insuficiente.



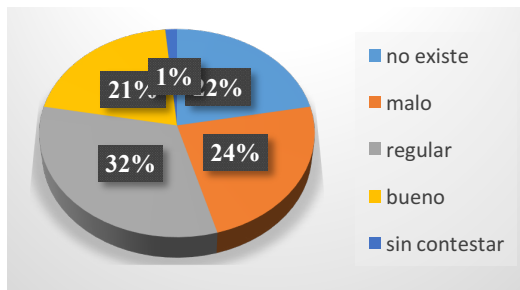
## **PLANIFICACION Y CONTROL.**

En este factor psicosocial se debe tener en cuenta la existencia de comunicación tanto por vías formales como informales



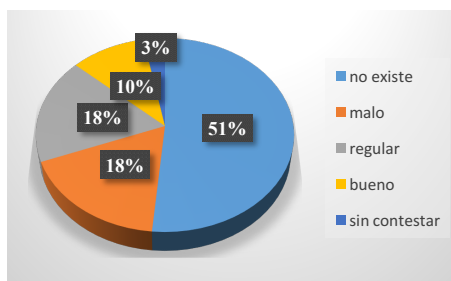
### Comunicación empresarial (I)

En cuanto a poder plantear sugerencias o participar en decisiones, los profesionales hacen una valoración regular en el 32% de los encuestados, un 24% hacen una valoración mala, un 22% considera que no existe comunicación, un 21% que existe una comunicación buena. Por lo que en su mayoría la comunicación con los superiores suele ser regular o mala.



### Comunicación empresarial mediante buzón de sugerencias(II)

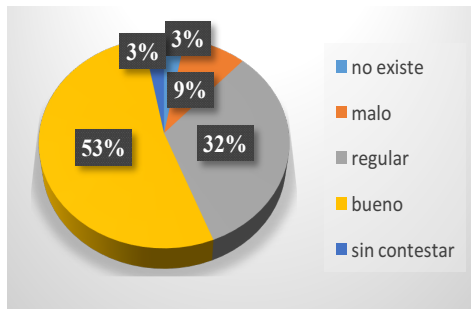
El 51% de los encuestados consideran que la opción de plantear sugerencias o participar en decisiones es inexistente (no existe buzón de sugerencias o no existe comunicación por esta vía), el 18% considera que la comunicación por esta vía es regular, el 18% que es mala, el 10% considera que la comunicación por esta vía es buena para plantear posible sugerencia o participar de manera activa en cualquier decisión empresarial.





### Valoración comité de empresa/ delegado comunicación empresarial por buzón de sugerencias:

La valoración que tienen los delegados de prevención y el comité de empresa sobre el buzón de sugerencias es de un 53% buena, el 32% regular, el 9% mala, el 3 no existe (no existe buzón de sugerencia o no existe comunicación por esta vía).

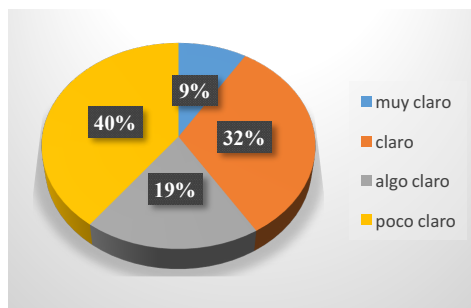


### **CULTURA ORGANIZACIONAL.**

En este apartado se trata la información y comunicación recibida por parte de la organización y del desempeño de las funciones de los trabajadores y las trabajadoras

### Claridad de la información recibida de la empresa

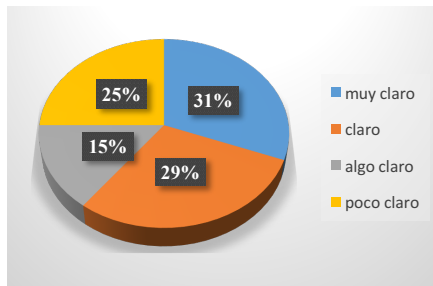
La percepción que tienen los trabajadores con respecto a la información que la empresa le transmite en relación a sus funciones, competencias, atribuciones es: un 40% indica que es poco clara, el 32% considera que la información es clara, el 19 % una información algo clara y un 9%, un valor muy bajo, con la información muy clara.





### Cultura organizacional (II)

**Método de trabajo (II):** La información que reciben los trabajadores/profesionales de atención telefónica de situación de emergencias sobre cómo deben de realizar su trabajo es: información muy clara con un valor 31%, clara con un valor del 29%, el 15% algo clara, y el 25% reciben una información poco clara. Por lo que la información que recibe el trabajador de cómo realizar el trabajo no está clara en su gran mayoría.

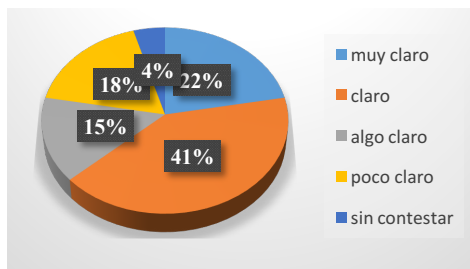


### **ROL EN LA ORGANIZACIÓN.**

Este punto está altamente relacionado con el punto anterior (cultura organizacional), en este punto se busca si el rol de un trabajador debe estar claramente definido, que se espera (objetivos) de los trabajadores y las trabajadoras, así como sus responsabilidades.

### Cantidad de trabajo

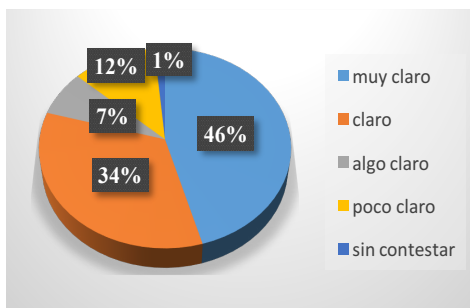
La valoración que tienen los profesionales sobre la cantidad de trabajo que espera la empresa que ellos hagan es clara con un valor del 41%, 22% muy clara, el 15% algo clara, y un 18% poco clara.





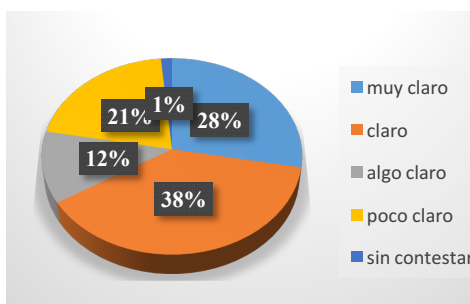
### Calidad del servicio

Respecto a información facilitada por la empresa sobre la calidad del servicio que se ha de prestar, se considera muy clara en el 46% de los casos, clara en un 34% , algo claros o poco claros en el 7% y 12% de los casos, respectivamente.



### Responsabilidades trabajador

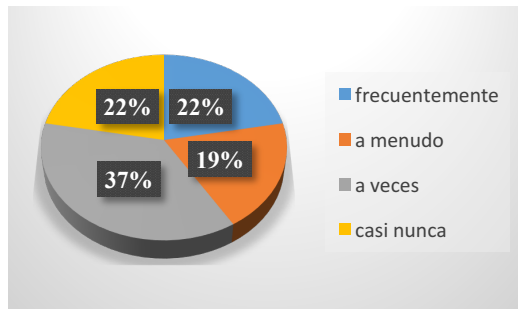
La percepción que tienen los trabajadores con respecto a la información que reciben por parte de la empresa sobre las responsabilidades (errores o defectos que se les pueden achacar) consideran en un 38% que es una información clara, el 28% muy clara, el 12% algo claro, el 21% poco claro. En la mayoría de los casos de las personas encuestada reciben una información clara sobre las responsabilidades de su trabajo.





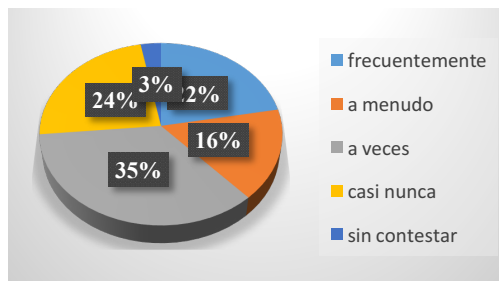
### Desempeño del trabajo (I)

En el desempeño del trabajo, un 22% de los trabajadores consideran que frecuentemente no pueden desempeñar las tareas asignadas por no disponer de recursos y/o materiales, a un 19% le sucede a menudo, a un 37% a veces y a un 22% casi nunca. Por lo que, como norma general los trabajadores tienen la percepción de que les faltan recursos y/o materiales.



### Método de trabajo (III)

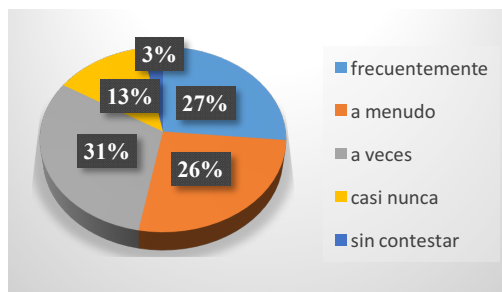
El 35% de los trabajadores a las veces necesitan saltarse el método de trabajo para poder ejecutar algunas tareas, el 24% casi nunca, el 16% a menudo, y el 22% frecuentemente. Sí que existen método de trabajo, pero la gran mayoría de los trabajadores encuestados necesitan saltarse el método.





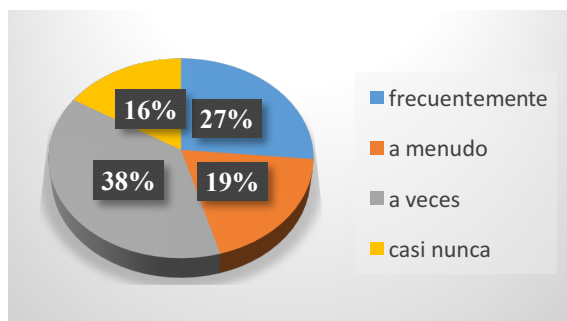
### Exigencias contradictorias

Con respecto a las exigencias contradictorias, las demandas, información por partes de los jefes o mandos intermedios, suelen suceder a veces con un valor del 31%, frecuentemente con un valor del 27%, a menudo con un valor del 26%, con 13% sucede casi nunca. Por lo que los trabajadores perciben generalmente la existencia información contradictoria por parte de los mandos intermedios o jefes.



### Toma de decisiones

Durante el desempeño del trabajo los trabajadores y las trabajadoras perciben que realizan actuaciones con las que no están de acuerdo frecuentemente, con un valor del 27%, a menudo con un 19%, a veces con un 38%, y casi nunca con un 16%.



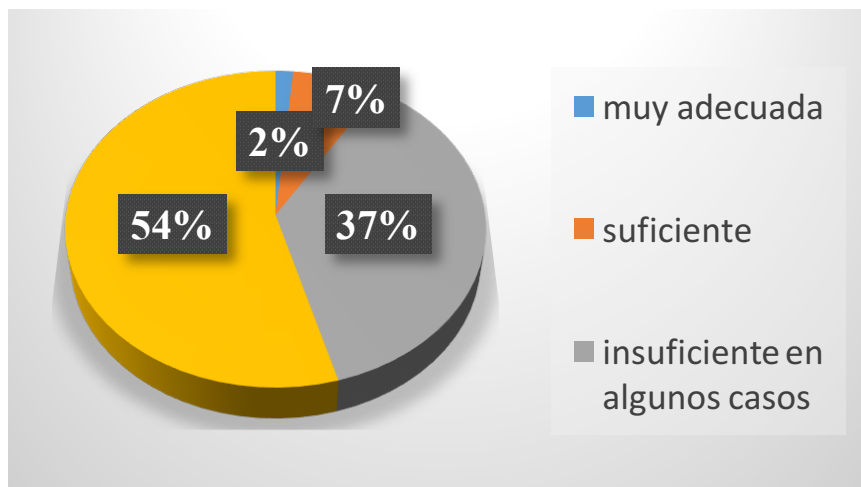




## FORMACIÓN A LOS TRABAJADORES.

Es importante tener en cuenta la formación de los trabajadores y trabajadoras como parte del desempeño del rol, ya que para ello es necesario que estén cualificados mediante formación específica de su puesto de trabajo.

Los trabajadores y las trabajadoras de atención telefónica de situaciones de emergencia consideran la formación recibida por parte de la empresa totalmente insuficiente con un valor del 54%, insuficiente en algunos casos con un valor del 37%, suficiente con un 7% y con unos valores muy bajos con 2% consideran la formación muy adecuada. La gran mayoría de los encuestados consideran la formación poco adecuada.



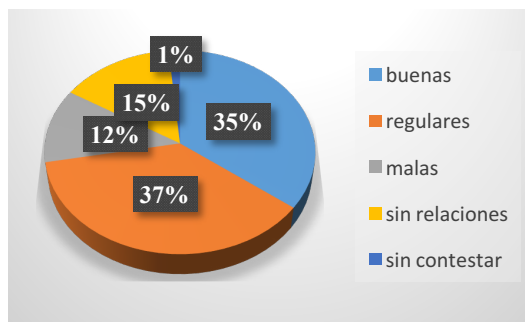
## RELACIONES INTERPERSONALES Y GRUPALES

En este punto se tiene en cuenta el ambiente de trabajo incluyendo las relaciones con los/as compañeros/as y jefes/as inmediatos, así como la existencia de trabajo en equipo o grupo.



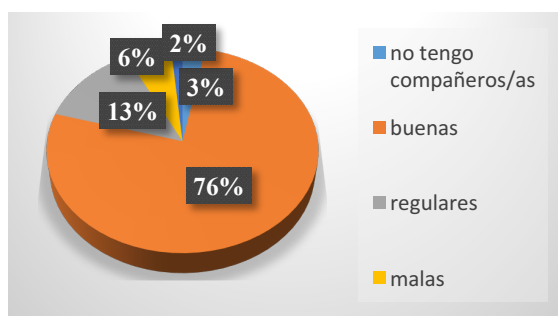
### Ambiente de trabajo laboral (I)

Las relaciones existentes entre los trabajadores y sus jefes/as inmediatos son consideradas buenas con un valor del 35%, regulares con un 37%, un 15% no mantienen relaciones con sus jefes/as actualmente, un 12% tiene malas relaciones. Se observa que como norma general las relaciones con los jefes suelen ser buenas y regulares.



### Ambiente de trabajo laboral (II)

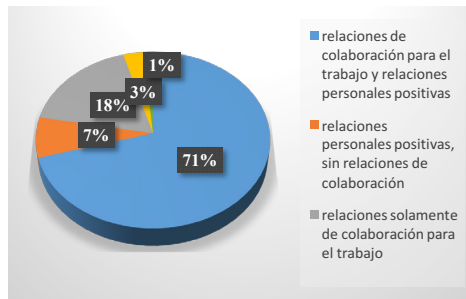
Los trabajadores encuestados consideran sus relaciones con los otros compañeros generalmente buenas con un valor del 76%, valor alto, regulares con un valor del 13% y malas con un valor 6%. Las relaciones entre compañeros son consideradas buenas.





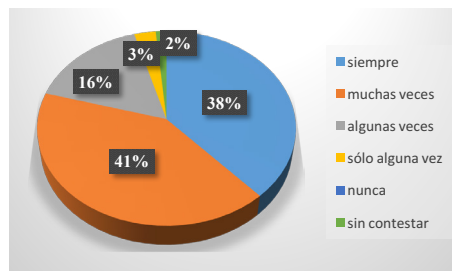
### Ambiente de trabajo laboral (III)

Generalmente, las relaciones de colaboración para el trabajo y las relaciones personales se valoran como positivas en un 71% de los casos, valor muy alto. A continuación, con un valor del 7% tienen relaciones personales positivas sin relaciones de colaboración, existen relaciones solamente de colaboración para el trabajo con un valor del 18% y un 3% no existe relaciones personales ni colaboración para el trabajo.



### Colaboración, trabajo en equipo (I)

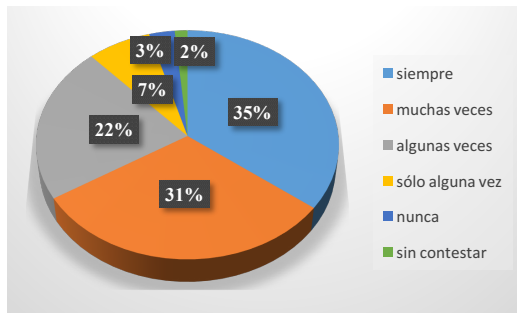
Los trabajadores y las trabajadoras reciben ayuda o apoyo por parte de sus compañeros y compañeras de trabajo siempre en un 38% de los casos, muchas veces en un 41%, algunas veces en un 16%, el 3% solo alguna vez y el 2% nunca. En la mayoría de las veces si se observa un ambiente colaborativo.





### Existencia de grupo de trabajo o equipo de trabajo.

El 35% de los encuestados sienten que forman parte del grupo siempre, el 31% muchas veces, el 22% algunas veces, el 7% sólo alguna vez, el 3% nunca, el 2% sin contestar.

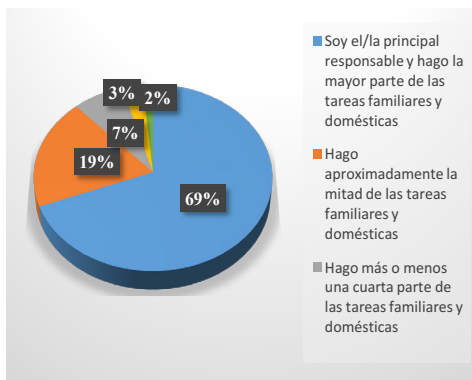


### RELACION TRABAJO FAMILIA.

En este apartado se indaga sobre las responsabilidades familiares y domésticas además de investigar si existe la posibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.

### Responsabilidades familiares

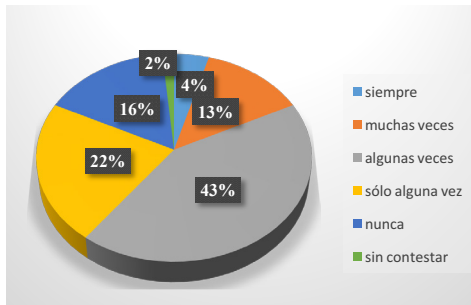
El 69% de las personas encuestadas considera que es el principal responsable y realiza la mayor parte de las tareas familiares y domésticas, seguido del 19% que realiza aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas y el 7% hace más o menos  $\frac{1}{4}$  de las tareas familiares y domésticas.





### Conciliación vida familiar y laboral (II)

El 4% de los profesionales de atención telefónica de situaciones de emergencia encuestados puede conciliar su vida familiar y laboral siempre, el 13% muchas veces, el 43% algunas veces, 22% solo alguna vez y el 16% nunca.



## **B. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD**

Tras la realización de los cuestionarios, se llevaron a cabo 5 **entrevistas en profundidad** a profesionales del sector, siendo ésta una técnica de investigación cualitativa.

Para la realización de la entrevista, en primer lugar se explicó a cada persona participante el contenido y metodología del proyecto. Previamente realizó un guión para seguir una orden similar en cada entrevista y no saltarse ninguno de los puntos que se pretendía seguir y analizar, además mediante autorización de los trabajadores se procedió a grabar las entrevistas para posteriormente realizar una transcripción de los audios, con el objetivo de incluir en este manual las experiencias profesionales que los trabajadores han vivido desarrollando su actividad de forma diaria.

A continuación, se desarrollan las conclusiones obtenidas tras las entrevistas sobre los factores psicosociales a los que los trabajadores están expuestos teniendo en cuenta los siguientes aspectos: seguridad contractual, horarios, sobrecarga y ritmos, control (autonomía), rol de la organización, relaciones interpersonales, relaciones de trabajo-familia, etc.



## Seguridad contractual

Con respecto al tipo de contratación que se realiza, los trabajadores y las trabajadoras entrevistados informa de que es indefinida en su gran mayoría, ya que el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector Contact Center tiene como finalidad la contratación de personal indefinido, aunque además hace mención a otros tipos de contratos según capítulo IV organización del trabajo de dicho convenio.

*“Yo tengo (contrato) indefinido, hay de todo, quizá a las más antiguas las han hecho indefinidas porque llevamos más de 20 años, yo voy a hacer 21. Hay muchísima gente de muchísimos años y bueno, y la bolsa que quizá se mueve un poquito menos, hay bolsa también, pero predomina la gente de muchos años trabajando allí.”*

Los servicios de recepción de llamadas de emergencia salen cada cierto tiempo a concurso público, donde varias empresas tienen la posibilidad de realizar el servicio siempre que cumpla el pliego de condiciones y obtenga la máxima puntuación con respecto a las otras empresas, la empresa que más puntos obtiene será la adjudicataria de realizar el servicio.

*“La última (empresa) ha entrado hace dos años, bueno va a hacer dos años y ahora es el nuevo pliego, la prórroga.”*

*“...Normalmente nos deja (...) lo que hemos conseguido de la empresa anterior, el mismo criterio, la misma plantilla.”*

Según Convenio colectivo de ámbito estatal del sector Contact Center, “ya se ejecute la campaña en plataforma interna, como en plataforma



externa, a partir de la publicación del Convenio el 90 % de la nueva plantilla habrá de integrarse con personal que estaba contratado en la campaña o servicio por la anterior empresa que llevaba la misma, y en principio siempre que hubiera estado prestando su trabajo durante más de doce meses en dicha campaña”, pero aún así los trabajadores y las trabajadoras se ven expuestos a cierta incertidumbre con respecto a su puesto de trabajo.

*“...Ahora estamos viendo lo que está pasando con ello porque acaba de cambiar la empresa, el 016 y ya está el pliego (...) entonces estamos mirando un poco a ver lo que pasa, a ver si nos puede pasar a nosotros a partir de diciembre, que es cuando cambia de nuevo la empresa en enero de este año, imagínate... te puedes ver que te vas.”*

Los/as entrevistados/as consideran que debido al cambio continuo de empresas que salen a concurso, sus condiciones de trabajo son cada vez más precarias:

*“...cada 2 años o cada 4 vas cambiando de empresa, cada vez que viene una empresa los derechos va bajando, la situación se va complicando entonces si tu sumas al estrés que tengo por mi trabajo, que tengo procedimiento, que van cambiando cada dos por tres, que tengo que memorizar y tener y estar pendiente, si encima de eso...”*

Además expresan que existe en todas las empresas de emergencia un alto grado de estrés laboral

*“...el problema que hay de descontrol de estrés en todas las empresas de emergencia...”*



## Tiempo de trabajo

### **Jornada Laboral:**

El Convenio colectivo de ámbito estatal del sector Contact Center indica que la jornada será de 39 horas semanales de trabajo efectivo. Según la información obtenida en las entrevistas, las horas diarias pueden variar: “Pues depende, puedes tener la de 6 horas (...), 7 horas, 8 horas y 9 horas de noche, pero vamos yo en mi caso las que tengo fijas son 7 horas.”

### **Trabajo a turnos:**

En cuanto a Horarios y turnos, el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector Contact Center en su art. 26 contempla que el personal debe estar adscrito obligatoriamente a turnos de mañana, tarde, partido o noche:

*“Yo soy fija de mañana, hay fijo de mañana, fijo de noche, fijo de tarde, y rotativo. Y la bolsa normalmente es rotatoria”*

Pero en las entrevistas, se aclara que en algunas empresas, esta adscripción a un turno fijo no se cumple:

*“En cualquier momento a la empresa le da por ahí, me quita las mañanas que me da y me pone de tarde...”*

Además, también el convenio hace referencia las características de cada turno indicando las horas de comienzo y las horas de finalización de cada turno según art. 26 horarios y turnos.

*“Pues por ejemplo mi turno es de 7:00 a 15:00 o de 8:00 a 16:00, turnos de tardes que yo sepa hay 3, de 15.00 a 22:00 o de 16:00 a 22:00 o de 17:00 a 00:00 creo y el turno de noche creo que va de 22:00 a 7.00 y de 23:00 a 8:00.”*





### **Turno partido**

Sólo los trabajadores de turno fijo, aunque sean de turno fijo de fines de semana, manifiestan estar contentos, pues han adaptado su vida personal a esta circunstancia. En cambio aquellos que tienen turno partido o los trabajadores que están en turnos rotatorios manifiestan un grado importante de insatisfacción:

*“Hay dos posibilidades saliendo a las 6 de la tarde y la otra a las 7 de la tarde tiene dos horas de descanso y entra a las 10 de la mañana.”*

*“El (turno) partido tiene sus ventajas y sus desventajas, yo trabajo 14 horas los fines de semana nada más, estoy de turno mañana fija, pero entiendo que los que están a turnos es un desgaste “*

### **Cambio de turnos:**

Manifiestan que normalmente no se hacen cambios de turno por ser un poco complicado, lo más fácil es cambiar un día completo por otro. Normalmente los motivos suelen estar relacionados con temas familiares. Los cambios hay que pedirlos al jefe de personal, que normalmente los concede siempre que se comunique con antelación y se respete el descanso de 12 horas.

*“Sí, es más fácil cambiar un día por otro o un turno...”*

*“Tenemos que pedir primero con antelación el cambio y que el dé el visto bueno la jefa de personal. Normalmente no hay ningún problema, sí que es verdad que hay que respetar las 12 horas pues tienes que cambiar todo el turno que no te coincida ...”*



### **Turno nocturno**

Los trabajadores y las trabajadoras valoran los trabajos nocturnos de manera muy negativa para el desarrollo de su vida diaria, manifestando que es un trabajo muy duro.

*“Yo normalmente estoy de mañana, pero es verdad que he hecho noche, la noche es dura porque cuando te levantas por la mañana a la hora que te levantes tú sigues vida normal, pero tú ya estas totalmente trastocada...”*

### **Descansos**

El personal entrevistado manifiesta que la entrega de la planificación del turno y el periodo de descanso de vacaciones se realiza anualmente, tal como se regula en el art. 22 del Convenio Colectivo de Contact Center, y que sus libranzas dependen del turno a los días trabajados.

*“Mis descansos son como el resto de la plantilla. lo mismo tengo un día de descanso de lunes a viernes (...) y el fin de semana va alternando trabajo-descanso, trabajo-descanso, hay veces que una vez al mes en vez de un descanso tengo dos, por ejemplo, esta semana he tenido dos descansos.”*

En cuanto a los descansos a lo largo de la jornada, el artículo 24 del Convenio colectivo de ámbito estatal del sector Contact Center, los descansos establecidos oscilan entre 10, 20 y 30 minutos dependiendo de las horas y la jornada que realiza el trabajador.

*“Supuestamente es 5 minutos de pausa cada hora y media hora de descanso, bueno ellos les dicen descanso planificado, realmente no es desayuno porque lo mismo te toca a las 9.00 de la mañana que te toca a la 13:00.”*



La guía técnica sobre pantallas de visualización del INSST y RD488/1997 indica que durante el trabajo con pantallas de visualización es necesario realizar pequeñas pausas periódicas para evitar la carga mental. Además, el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector Contact Center, en su art. 54 “Pausas en PVD” hace referencia al descanso que se debe realizar para trabajadores que hacen uso de las pantallas de visualización, que será de 5 minutos por cada hora de trabajo.

*“Las pausas visuales cada hora son 5 minutos, y después una media hora para lo que es la merienda, el desayuno depende de cuanto sea la jornada laboral.”*

### **Relaciones interpersonales**

El INSST considera las relaciones interpersonales como la relación que se establece entre los individuos de una misma empresa u organización, comprendiendo un sistema de comunicación dentro de la organización, el clima laboral, el apoyo social, el trabajo en equipo etc.

La carga anímica de trabajo puede condicionar la relación con los compañeros y superiores jerárquicos. El personal entrevistado manifiesta que existe mal ambiente de trabajo por las grandes cargas de trabajo que tienen durante su jornada laboral, por lo que a menudo existe tensión entre los compañeros y los supervisores o mandos intermedios.

*“... Dijéramos mal rollo en el turno de tardes o de noches con respecto al turno de mañana...”*

*“personalmente (la relación) no es mala, pero suele ser complicada, con las supervisoras sobre todo es como una sensación de estar con el látigo siempre, de estar pendiente de que no te muevas, de que no digas una palabra más alta que otra, cada vez hay peor ambiente en el sentido.”*



*“Depende, ahí normalmente sí hay buen ambiente, lo que pasa como en todos los trabajos hay sus más y sus menos, hay quien trabaja a su forma y no le gusta a otra como trabaja, hay una especie de roce.”*

*“...hay desborde, se le estira la oreja y encima de todo eso, además que se vas súper estresado, tienen que aguantar compañeros que contestan mal porque descarga su estrés contra el supervisor como si fuera el malo de la película...”*

### **Rol en la organización**

Debe existir una formación previa a la incorporación al puesto, y el Convenio colectivo de Contact Center en su artículo 73 contempla que “el periodo de formación previo a la contratación se entenderá terminado cuando la persona atienda llamadas reales”. La valoración de dicha formación previa por parte de los trabajadores y las trabajadoras entrevistados, es que a medida que pasa el tiempo, es cada vez más precaria y de menor tiempo.

*“Es distinta ahora, yo cuando entré, pues fueron 3 meses, era una formación muy completa, era una formación de callejero, un poco así médica, para tener noción médica sobre todo de distrito sanitario, las coberturas, los tipos de cobertura que cubrían cada distrito sanitario, ahora la verdad vienen como mucho 15, 20 (días), 1 mes y se ponen a trabajar, la verdad yo no lo veo como una formación, ahora es como una formación demasiado encajonada, antes era como mucha más amplia, ahora es todo...por aquí, los sueltan a los chicos y muchas veces están totalmente perdidos.”*

Con respecto al contenido, se trata de formación para el desempeño de su puesto de trabajo sobre todo para poder manejar las llamadas telefónicas.



*“Pues la semana pasada hice yo una formación que era muy interesante, a mí me gustó muchísimo, que era de llamadas difíciles, las típicas llamadas complicadas o difíciles de encauzar, porque a lo mejor es una persona que está excesivamente alterada y tienes que aprender emocionalmente a controlarla o a lo mejor a personas que, a lo mejor, tienen un nivel cultural más bajo y es más complicado entenderla, o llegar a extraer información, ese tipo de formación me gustó mucho (...) porque como que te enseña a barajar ciertas situaciones y tu nivel emocional...”*

### **Formación continua**

Los trabajadores deben recibir formación continua para actualizar conocimientos adquiridos y afincarlos, pero el personal entrevistado indica que durante el año pasado no recibió formación, a pesar de ser obligatoria según el Convenio Colectivo:

*“Pues el año pasado no se dio formación, normalmente deberían ser 35-36 horas anuales de formación o de reciclaje (...), el año pasado no se dio ningún tipo de formación, se están dando este año claro de forma acelerada porque es que es obligatorio, porque yo por ejemplo reanimación telefónica yo hacía 5 años que no lo hago”.*

### **Formación en seguridad y salud laboral**

El art. 19 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales regula la formación específica de los trabajadores que deberá ser tanto teórica como práctica, tanto previa a la contratación como por cualquier cambio en su puesto de trabajo.

La formación que reciben en los trabajadores y las trabajadoras relacionada con la seguridad y salud laboral es la siguiente, según las entrevistas realizadas:



*“Nada.”*

*“El año pasado fue una de dos horas que te daban dos hojitas, te la tenías que leer y el cuestionario para poner X, y te daban una hora aproximadamente para que lo hicieras”*

*“Prevención de función administrativo típico, que te dicen “sentada así, sentada así” porque evidentemente nosotros maquinaria y tal no tenemos, eso es lo único que nos dan de prevención. Ni siquiera tenemos, nunca hemos hecho un simulacro, jamás, un simulacro de emergencia, gente que trabaja en emergencia para salir de edificio que no tienes que usar el ascensor, porque son cosas que después se te olvidan, por donde salimos, que hacemos con la sala mientras que salimos, ¿qué hacemos con la sala?”*

Los trabajadores y las trabajadoras no reciben formación e información específica de riesgos como medio de protección frente a los posibles riesgos psicosociales que les pueden afectar:

*“No, simplemente seguir el plan que tienes y después tienes la ayuda del médico cuando está haciendo escuchas, pero psicológicamente o como tienes que manejar la conversación, tienes que estar tranquila, intentar tomar la rienda de la llamada...”*

### **Sobrecargas y ritmos**

Según el documento divulgativo “Carga mental de trabajo” realizado por el INSST, existe una diferenciación entre carga mental cuantitativa (cantidad de información) y la carga mental cualitativa (dificultad del trabajo). Además, divide la carga mental en sobrecarga mental y subcarga mental. Los trabajadores y las trabajadoras entrevistados consideran como principal riesgo, desde un punto de vista psicosocial, el **exceso de trabajo**.



*“La carga, para mí la carga, sobre todo la carga. También el tipo de turno, me refiero a que muchas veces son muchas horas, muy pocos descansos y llega un momento que estas sobrecargada ya cuando entras, es un trabajo que los días que hay mucho estrés parece que has hecho trabajo de esfuerzo físico porque sales agotada, a mí hay días que me agota, mentalmente salgo agotada”.*



El citado documento “Carga mental de trabajo” define la fatiga mental como consecuencia directa de la carga mental. Entre los entrevistados queda patente que el ritmo de trabajo es frenético, se trabaja muy rápido y se llega al final de la jornada con agotamiento tanto físico como mental.

*“Pero es por todo un poco, el tipo de llamada, pero más que nada por el ritmo tan frenético, es un ritmo muy rápido, muy rápido, muy rápido... y es agotamiento, para mí yo me siento más que nada, con tantos años, agotada mentalmente.”*

En segundo lugar, según la valoración respecto a los riesgos psicosociales que tienen en su puesto de trabajo es la **alta presión temporal** a la que están sometidos durante la atención telefónica que realizan.

*“(...) son llamadas de mucha presión, muchas de ellas tienes que hacerlo, intentar hacerlo correctamente siguiendo el protocolo porque además te*



*juegas ya no solamente lo que es tu puesto de trabajo, si no con la vida de una persona, la presión para mi es lo principal, que saber que lo que haga o no haga pueda aligerar en hacer ese servicio, son minutos o segundos que son vitales para una persona, es lo que me hace presión.”*

*“...la ilusión esa se va perdiendo, entonces trabajas con la misma intensidad, pero la ilusión la vas perdiendo poco a poco, entonces te cuesta más trabajo hacer el trabajo bien, no bien, si no mejor con más ganas, bien tienes que hacerlo, la presión es brutal.”*

### **Ambiente y equipos**

Dentro de los factores de riesgo psicosocial se cuentan las condiciones físicas del puesto de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal etc. Los profesionales trabajan habitualmente con ayuda de ordenadores, pantallas de visualización y auriculares con micrófono y muchas veces estos no están en buenas condiciones.

*“El sistema informático es lo peor del mundo, de lento, de farragoso (...)”*

*“Tiene que escribir absolutamente todo en el momento, si un ordenador se quedó pillado y la compañera no puede estar, tiene que apuntar, si hay una incidencia porque los planes de localidad no funcionan, si un médico tiene una queja de algo el supervisor tiene que apuntarlo todo y encima de la comida, de los PVD...”*

*“(Algunos auriculares) se rompen con una facilidad horrorosa.”*

### **Evaluación de riesgos**

Por otra parte, algunas de las personas entrevistadas afirman que la empresa no ha realizado la evaluación de riesgos del puesto o que no la





conocen, otras manifiestan que su empresa ha evaluado los riesgos psicosociales de su puesto de trabajo, pero desconocen si se ha realizado un seguimiento del mismo. Y en general manifiestan que no les han informado/formado sobre los riesgos psicosociales existentes:

*“Yo he hecho un curso de prevención de laborales, pero no fue un curso como tal (...) he leído durante un par de horas un escrito y he hecho un test, a mí no me han dicho después los resultados ni nada, ni me han explicado algo que no entendiese, nada me han puesto a leer ...”*

#### 4. CONCLUSIONES

Las conclusiones que se han obtenido a través de los estudios desarrollados en el proyecto permitirán analizar en qué puntos se debe incidir para mejorar las condiciones de seguridad y salud laboral, y son las siguientes:

- Los principales factores de riesgo psicosocial son la carga y el ritmo de trabajo. Los trabajadores y las trabajadoras de atención telefónica de situaciones de emergencia han indicado, tanto en los cuestionarios como en las entrevistas, que por el tipo de llamadas que reciben y por los procedimientos de trabajo que han de seguir, su tarea requiere unos altos niveles de atención y de concentración. Además, dichas llamadas necesitan ser atendidas con la mayor rapidez posible, por lo que existe presión en cuanto a los tiempos. Todas estas circunstancias provocan el que el colectivo se encuentre expuesto con frecuencia a fatiga mental, lo que se agrava por la dificultad de realizar pausas cuando se necesita: según la información facilitada, debido a la carga de trabajo y a que se dispone de menos personal del necesario, los descansos son programados, dificultando la realización de las pausas relativas al uso de pantallas de visualización o para acudir al WC, por ejemplo, ya que no se puede perder ninguna llamada telefónica.



- Otro factor de riesgo importante es el contenido de la tarea. La respuesta adecuada ante una emergencia que se le comunica al trabajador/a depende en gran parte de que éste aplique los procedimientos adecuados y maneje la situación con agilidad y templanza: en caso contrario, pueden darse importantes daños personales y materiales. Esto conlleva una carga emocional para el personal de atención telefónica a situaciones de emergencia, que además considera que tiene carencias para gestionar dichas situaciones por la ausencia o inadecuación de la formación.
- La formación facilitada por la empresa es un factor que se considera deficiente por parte de este colectivo de trabajadores y trabajadoras, tanto en cuanto a la formación relativa a las tareas del puesto como la referida a prevención de riesgos laborales. Se considera que existe falta de formación, que los contenidos de ésta son insuficientes o que la metodología es incorrecta, por lo que no pueden desempeñar su trabajo en condiciones de seguridad. Incidir en que ambas formaciones son obligatorias según la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el propio Convenio Colectivo de Contact Center.
- Se manifiesta que en ocasiones los equipos y programas informáticos pueden suponer un factor estresor y agravante de otros factores como la carga de trabajo, cuando no funcionan adecuadamente. Según la información facilitada por los profesionales participantes en el proyecto, con frecuencia el sistema informático no funciona adecuadamente, las empresas no realizan el mantenimiento adecuado en los equipos de PVD, auriculares, etc.
- El factor planificación y control (autonomía en el trabajo) es mejorable. La información obtenida refleja que existe una baja participación de



los trabajadores y las trabajadoras en la toma de decisiones y la capacidad de control sobre la carga de trabajo. Según las entrevistas en profundidad realizadas y los cuestionarios, el colectivo se encuentra expuestos a sistemas muy rígidos donde no se puede actuar de forma autónoma, ya que se deben de seguir unas directrices y unos tiempos estipulados por la empresa.

- El cuanto al rol del personal en la organización, según los cuestionarios y las entrevistas analizadas, se dispone de información clara sobre la calidad y la cantidad de trabajo a realizar, pero las responsabilidades que tienen con respecto al trabajo realizado no están tan claras. También parece que en muchas ocasiones, los trabajadores y las trabajadoras no pueden desempeñar su trabajo por carecer de recursos y/o materiales adecuados, que en algunos momentos necesitan saltarse los métodos de trabajo, y que en muchas ocasiones reciben órdenes contradictorias por partes de los jefes o mandos intermedios.
- Otro factor evaluado han sido las relaciones interpersonales y grupales: conexiones personales tanto internamente, entre jefes, mandos intermedios y compañeros. Los trabajadores y trabajadoras, según los cuestionarios realizados, consideran que las relaciones existentes entre ellos y sus jefes inmediatos son regulares o directamente no tienen ningún tipo de relación. No tener una relación buena con los jefes inmediatos o no tener ninguna relación puede implicar que no exista una buena comunicación entre el trabajador y sus jefes o mandos inmediatos por lo que se puede crear mal ambiente de trabajo y conflictos con los procedimientos y métodos de trabajo. Por el contrario, los trabajadores tienen una valoración muy alta sobre las relaciones de colaboración para el trabajo entre los compañeros/as y se sienten apoyados por ellos en la mayoría de las ocasiones.



- Con respecto al tiempo de trabajo, la información obtenida refleja que las empresas sí realizan cambios en los turnos planificados previamente, de forma repetitiva en la mayoría de los casos, aunque avisando con cierta antelación. Por otra parte, las empresas limitan los cambios de turno entre compañeros y compañeras de trabajo, cuando estos son propuestos entre ellos.
- En cuanto a conciliación entre la vida personal y la familiar, los trabajadores y trabajadoras no siempre pueden compaginar el trabajo con su vida personal debido a los turnos que realizan, sobre todo en los turnos que no son fijos, así como en los turnos de tarde y de noche.
- Otro de los factores que debe tenerse en cuenta a la hora de analizar los riesgos psicosociales es la seguridad contractual que tienen los trabajadores y las trabajadoras con respecto su puesto de trabajo. Los riesgos psicosociales pueden aumentar considerablemente al darse circunstancias como el trabajo precario, temporal, incertidumbre de futuro, etc. En este sentido, los trabajadores y trabajadoras de atención telefónica de situaciones de emergencia consideran que existe estabilidad en los puestos de trabajo con carácter general, pero que se producen situaciones de incertidumbre cuando cambia la empresa que presta el servicio. Actualmente las empresas que se encargan de gestionar las llamadas de emergencia entran a concurso cada 2-4 años aproximadamente, por lo que los trabajadores y las trabajadoras tienen cierta incertidumbre sobre su futuro laboral, ya que aunque según el Convenio Colectivo están obligadas a mantener al 90 % de la plantilla existente, un 10 % del personal queda en situación de inestabilidad laboral, repitiéndose esta situación cada vez que entra una empresa nueva.



## 5. PROPUESTAS PREVENTIVAS GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA.

Las conclusiones del estudio muestran que existen numerosos factores psicosociales pueden afectar gravemente a la salud de los trabajadores y las trabajadoras y conllevar además otros daños colaterales como los provocados por la disminución del rendimiento del personal, absentismo, mal ambiente de trabajo, etc.

A continuación, desde FeSMC se propone una serie de preventivas encaminadas por un lado, a que las empresas de atención telefónica de situaciones de emergencia mejoren la gestión de los riesgos psicosociales, y por otro, a que los trabajadores dispongan de una serie de buenas prácticas que les permitan gestionar las situaciones de riesgo de la forma más adecuada posible.

### 5.1. PROPUESTAS DE MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS EMPRESAS

- El punto de partida de todas las medidas preventivas que deban ponerse en marcha debe ser una **adecuada evaluación de riesgos**. Esta evaluación no debe realizarse como un mero cumplimiento de los requisitos legales, sino desde el convencimiento y la implicación real de la empresa en la optimización de su funcionamiento y de la calidad de su servicio a través de la mejora de la salud, seguridad y el bienestar de su personal. La evaluación de riesgos deberá tener en cuenta no sólo las características del centro, del puesto de trabajo y de la tarea, sino la adaptación de las mismas a las capacidades, características y formación de los trabajadores y trabajadoras, estableciendo un programa de intervención que permita corregir los factores de riesgo detectados y



proteger a los empleados/as, a la vez que mejorar sus aptitudes y capacidades frente a las características de la tarea y sus potenciales riesgos. Además, debe existir un **seguimiento y control de la prevención** en el que debe participar el personal afectado para conseguir una implicación real, y considerarse dicho seguimiento como un programa de mejora continuada de la empresa.

- Para los factores carga y ritmo de trabajo, contenido del trabajo y rol del trabajador/a:
  - ▶ Los **procedimientos de trabajo** de la empresa deben diseñarse contando con la participación de los trabajadores y trabajadoras, bien directamente o a través de sus representantes legales. Para su elaboración, se tendrá en cuenta la adecuación de los medios y recursos técnicos de los que dispone la empresa; el número de trabajadores y trabajadoras que están en plantilla; sus capacidades y aptitudes; y sus necesidades básicas como las pausas correspondientes al uso de PVD y los descansos durante la jornada. Estos procedimientos deberán estar a disposición de los trabajadores y las trabajadoras cuando así lo requieran, y deben ser un documento vivo, es decir que evolucione según las necesidades que surjan a lo largo de la vida de la empresa. Además, se deberá realizar una evaluación de riesgo psicosocial para comprobar que dichos procedimientos de trabajo son adecuados, y en caso contrario, establecer una planificación de las medidas correctoras y preventivas tomando como base los riesgos detectados.
  - ▶ Durante los primeros días de la contratación de personal nuevo se debería realizar una **gestión de acogida** realista y eficiente, facilitando a las nuevas incorporaciones toda la información necesaria sobre su puesto de trabajo, los horarios, jornadas, riesgos derivados del



puesto de trabajo, medidas preventivas y los cauces de comunicación con la empresa, para que puedan consultar sus dudas y recibir las aclaraciones necesarias.

- ▶ Asimismo, se debe realizar una **planificación anual de la formación**, que incluya formación inicial y periódica sobre los procedimientos de trabajo, sobre las capacidades y habilidades necesarias para la tarea y sobre prevención de riesgos laborales. Se recuerda que la formación es un procedimiento con el que se pretende mejorar la capacitación de las personas y cuyo resultado debe evaluarse, y no una mera entrega de información, y que debe ser teórico-práctica.
- ▶ A la hora de tomar decisiones importantes en cuanto a los procedimientos de trabajo, renovación o cambio de equipos, etc. se debe fomentar la **participación del personal** de todos los niveles del organigrama de la empresa.
- Con respecto al ambiente y equipos los equipos:
  - ▶ Para evitar factores estresores adicionales, se debería crear un **plan de mantenimiento** y actualizaciones de los equipos para optimizar el funcionamiento de hardware y software y evitar su mal funcionamiento y averías.
  - ▶ Con respecto a los auriculares del teléfono, en la elección de este equipo se debe permitir la **participación de los trabajadores** y trabajadoras, y establecer **procedimientos periódicos para su revisión** y sustitución en el caso de que existiera un deterioro.
- Con respecto a las relaciones interpersonales:



- ▶ Establecer **redes de comunicación adecuadas** garantizará a las organizaciones que la información llega correctamente a los destinatarios sin ningún tipo de complicación, fomentando el buen ambiente de trabajo. Un ejemplo de estas redes puede ser la realización de reuniones mensuales, por ejemplo, donde se hable de la situación actual de la organización, problemas o sugerencias, éxitos y errores, etc.
- ▶ Las medidas preventivas de la empresa deben incidir en la disminución de todos aquellos factores que puedan ocasionar fatiga mental y estrés en los trabajadores y trabajadoras, con el objetivo para fomentar un **buen ambiente laboral**.
- Con respecto al tiempo de trabajo, la conciliación de la vida personal y profesional y la seguridad contractual:
  - ▶ Diseñar políticas de contratación que permitan la **máxima estabilidad laboral** de los trabajadores y trabajadoras, fomentando la existencia de personal suficiente que permita un equilibrio entre las necesidades de la empresa y las del personal en cuanto a descansos diarios, semanales y mensuales, atención de necesidades familiares, etc.
  - ▶ **Planificar la jornada y los turnos contando con la participación del personal**, y comunicar dicha planificación a los trabajadores y trabajadoras con el mayor tiempo de antelación posible.
  - ▶ Limitar los cambios de turnos por parte de la empresa, y **permitir la mayor flexibilidad posible en cuanto a los cambios de turnos entre compañeros/as de trabajo**, siempre respetando el periodo de descanso establecido en el Convenio colectivo y/o Estatuto de los trabajadores.





## 5.2. PROPUESTAS PREVENTIVAS PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE TELÉFONOS DE EMERGENCIA

- Como trabajador/a, tienes derecho a estar informado/a sobre los riesgos de tu puesto de trabajo y sus medidas preventivas, así como a estar formado tanto en los procedimientos de trabajo que debes aplicar en el desarrollo de tu tarea, como en prevención de riesgos laborales. Son derechos contemplados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Convenio Colectivo estatal de las empresas de Contact Center. Si no has recibido información y formación, **consulta a tu delegado/a de prevención o representante sindical.**
- Participa en la aplicación de medidas preventivas o correctoras en la empresa para la mejora de tus condiciones de trabajo, a través de las sugerencias y consultas a tu delegado/a de prevención. **Implicate, está en juego tu salud.**
- Si dispones de **buzón de sugerencias** en tu empresa, haz uso del mismo para proponer todo aquello que consideres necesario para mejorar tus condiciones laborales.
- Realiza los reconocimientos médicos periódicos que te ofrece la empresa. Y acude a la mutua de accidentes ante cualquier daño en la salud derivado de tus condiciones laborales.
- Para contrarrestar los efectos negativos de la carga mental y el estrés en el trabajo, te recomendamos mantener un estilo de **vida saludable**:
  - ▶ Realiza algún **ejercicio moderado** de forma regular. No es necesario apuntarse a un gimnasio, los estudios científicos demuestran que



caminar como mínimo 30 minutos al día tiene un efecto muy positivo sobre la salud, que aumentan notablemente si el paseo es de 1 hora. Si no tienes suficiente tiempo, puedes aprovechar el trayecto de ida o vuelta del trabajo.

- ▶ **Duerme al menos 7 horas al día.** En las horas previas al descanso, evita comer en exceso, realizar ejercicio y manejar pantallas de teléfono, tablet, ordenador, etc.
- ▶ **Cuida tu alimentación,** procurando llevar una dieta variada y saludable. Como orientación , te facilitamos las siguientes recomendaciones genéricas de la Organización Mundial de la Salud para la alimentación diaria:

- *Incluir frutas, verduras, legumbres (tales como lentejas y alubias), frutos secos y cereales integrales (por ejemplo, maíz, mijo, avena, trigo o arroz moreno no procesados).*
- *Incluir al menos 5 porciones de frutas y hortalizas al día, excepto patatas, batatas, mandioca y otros tubérculos de fécula.*
- *Se recomienda un máximo de 6 cucharaditas rasas de azúcares libres (2, 6). Los azúcares libres son todos aquellos que los fabricantes, cocineros o consumidores añaden a los alimentos o las bebidas, así como los azúcares naturalmente presentes en la miel, los jarabes y los zumos y concentrados de frutas.*
- *Se recomienda un máximo del 30% de la ingesta calórica diaria procedente de grasas. Las grasas no saturadas (presentes en pescados, aguacates, frutos secos y en los aceites de girasol, soja, canola y oliva)*



*son preferibles a las grasas saturadas (presentes en la carne grasa, la mantequilla, el aceite de palma y de coco, la nata, el queso, la mantequilla clarificada y la manteca de cerdo), y las grasas trans de todos los tipos, en particular las producidas industrialmente (presentes en pizzas congeladas, tartas, galletas, pasteles, obleas, aceites de cocina y pastas untables), y grasas trans de rumiantes (presentes en la carne y los productos lácteos de rumiantes tales como vacas, ovejas, cabras y camellos). En particular, las grasas trans producidas industrialmente no forman parte de una dieta saludable y se deberían evitar.*

- *Incluir como máximo 5 gramos de sal (aproximadamente una cucharadita) al día, preferiblemente yodada si no hay contraindicaciones médicas.*

- **Ante situaciones de estrés prolongadas:**

- ▶ Evita consumir bebidas con teína y cafeína
- ▶ Busca apoyo en tus amigos y familiares más cercanos, es recomendable tener un apoyo social donde puedas expresar tus inquietudes y problemas.
- ▶ Aumenta el tiempo que pasas al aire libre y realizando actividades de ocio
- ▶ Disfrutar de actividades placenteras o hobbies es una buena manera de aliviar el estrés y la ansiedad.
- ▶ Dedicar un par de días por semana a realizar técnicas de relajación o respiración: permitirán que tu cuerpo contrarreste los efectos fisiológicos del estrés y la tensión, mucho mejor si puedes dedicar diariamente al menos diez minutos a estas prácticas.



- ▶ No dudes en buscar ayuda médica o psicológica si consideras que el estrés está provocando daños en tu salud o en tu entorno familiar.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

### Normativa

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales. BOE nº 269 de 10/11/1995.
- R.D. 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores/as.
- Constitución Española de 1978.
- Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing).
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

### Documentos, estudios e instrucciones

1. INSST, NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.
2. INSST, NTP 179: Carga mental de trabajo: definición y evaluación. Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.



3. INSST, NTP 439: El apoyo social. Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.
4. INSST, NTP 685: La comunicación en las organizaciones, Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.
5. INSST, NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.
6. INSST, NTP 438: Ambigüedad y conflicto del rol. Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.
7. INSST, NTP 444: Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas. Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.
8. INSST, NTP 659: Carga mental del trabajo: diseño de tareas. Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.
9. INSST, NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”, Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.
10. INSST, NTPO 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación, Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.
11. INSST, NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo, Ministerio de trabajo migraciones y seguridad social.
12. INSST, NTP 283: Encuestas: metodología para su utilización. Ministerio de trabajo migraciones y seguridad social.



- 13.** II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing).
- 14.** Instrucción básica para el trabajador usuario de pantallas de visualización de datos, INSST.
- 15.** Instrucción básica para el trabajador usuario de pantallas de visualización de datos, INSST.
- 16.** César Nefa, J; “Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio”. Centro de estudios e investigaciones laborales (CEIL-CONICET)
- 17.** Moreno Jiménez, B; Báez León, C; “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”. Universidad Autónoma de Madrid (2010)
- 18.** “Evaluaciones de riesgos psicosociales”. Campaña Europea sobre riesgos psicosociales de la Unión europea. Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012)
- 19.** Nogareda Cuixart, C; PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN CENTROS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS. ERGA FP Formación Profesional. Nº 85. Septiembre-octubre 2013. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- 20.** ¡Que no te pese el trabajo! Marisa Bosqued Lorente 2005, Ediciones Gestión 2000



## Biblioweb

[https://es.wikipedia.org/wiki/112\\_\(tel%C3%A9fono\)](https://es.wikipedia.org/wiki/112_(tel%C3%A9fono))

<https://www.ocu.org/tecnologia/internet-telefonía/noticias/llamada-de-emergencia>

<http://www.112.es/>

<http://salud.practicopedia.lainformacion.com/primeros-auxilios/como-se-coordinan-las-emergencias-del-112-12793>

<https://emergenciasanitariacontusmanospuedessalvarvidasblog.wordpress.com/2016/01/21/que-hay-al-otro-lado-del-112/>

“Teleoperador de un servicio de emergencias”.

<https://www.educaweb.com/profesion/teleoperador-servicio-emergencias-213/>

“Operadores del 112: Empatía y control para averiguar en segundos dónde y que” (Marzo 2017)

<http://www.telemadrid.es/noticias/madrid/noticia/operadores-del-112-empatia-y-control-para-averiguar-en-segundos-donde-y-que>

<http://www.violenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/informacionUtil/recursos/telefono016/home.htm>

<http://www.epes.es/?estaticos=emergencias-sanitarias>

<http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/healthy-diet>



# MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA.

## PROPUESTAS PREVENTIVAS

### AGRADECIMIENTOS:

A todos los trabajadores y trabajadoras del colectivo de Atención Telefónica de Situaciones de Emergencias que, con su participación desinteresada en el desarrollo de esta acción, han querido contribuir a la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sector.







**MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS  
PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN  
TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA.**

**PROPUESTAS PREVENTIVAS**