

# ¿Hablamos? Principales riesgos psicosociales del personal teleoperador

El contexto laboral en España está experimentando profundos cambios que afectan especialmente al personal que trabaja en los *call center*. El INSST ha realizado un análisis de los factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto este colectivo, sus consecuencias sobre la salud y ha identificado los aspectos relevantes a tener en cuenta para diseñar las medidas preventivas para cada factor de riesgo.

## TIPOS DE CALL CENTER

- Inbound** (recepción de llamadas).
- Outbound** (emisión de llamadas).
- Blended** (emisión y recepción de llamadas).
- Contact center** (múltiples canales de comunicación).

## CARACTERÍSTICAS DE LOS CALL CENTER

- Outsourcing** (externalización).
- Monitorización de las interacciones.
- Teléfono como herramienta principal.
- Multiplicidad de tareas, tiempos de trabajo muy marcados y dificultades de comunicación vertical y horizontal.

## ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO DE TRABAJO

- Aumento progresivo del número de agentes.
- Puestos de trabajo "invisibles" para la clientela y para la organización: realizan tareas auxiliares relevantes para la actividad principal de la empresa pero sin reconocimiento.
- Cobertura de servicios cada vez más amplia.
- Necesidad de formarse continuamente invirtiendo gran parte de su tiempo.
- Temor permanente a la pérdida de trabajo o a la deslocalización del servicio.

## CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA DEL PERSONAL TELEOPERADOR

- Feminización.
- Sobrecualificación.
- Representación de todos los grupos de edad (40% entre 36 y 45 años).

## CARACTERIZACIÓN LABORAL

- Incremento de los canales de comunicación (servicios financieros, telecomunicaciones y banca).
- Reducción de la temporalidad y la rotación.
- Elevada tasa de absentismo.
- Telecomunicaciones como sector predominante.
- Principales actividades desarrolladas: servicios de atención al cliente (50%), ventas, soporte técnico, fidelización, *backoffice*, recobro, retención de clientes, etc.

## ARQUETIPO DEL PERSONAL TELEOPERADOR



Mujer de 36 a 45 años, con formación secundaria/universitaria, con contrato fijo, que da servicio en empresa de telecomunicaciones y con probabilidad de permanecer en el puesto un periodo largo de tiempo.

## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CALL CENTER

### TIEMPO DE TRABAJO

Turnos, horarios y jornadas en base a las necesidades del servicio. Dificultades para conciliar trabajo y vida social y familiar.

### AUTONOMÍA

Pausas marcadas por la disponibilidad de agentes. Deben informar constantemente de su situación: atención al usuario, pausas, otras tareas, etc.

### CARGA DE TRABAJO

Escaso control sobre la cantidad de trabajo. Presión de tiempos. Esfuerzo de atención elevado: varios programas y aplicaciones, plataformas colectivas, variedad de usuarios y problemas.

### RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Violencia verbal externa por parte de usuarios insatisfechos con el servicio. Escaso apoyo social.

### DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Obligación de ocultar emociones. Monitorización constante.

### VARIEDAD/CONTENIDO DE TRABAJO

Tareas monótonas y fragmentadas.

### PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

No pueden decidir el volumen de llamadas ni el tiempo entre ellas, argumentarios, duración de las interacciones, etc.

### INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN

Baja remuneración. Escasas perspectivas de promoción. No pueden elegir tareas.

### DESEMPEÑO DE ROL

Contradicción entre ofertar un buen servicio al cliente y atender un número elevado de llamadas.

## ASPECTOS A TENER EN CUENTA AL DISEÑAR LAS MEDIDAS PREVENTIVAS

### TIEMPO DE TRABAJO

Edad, tiempos de recuperación de la fatiga y pausas en función de las horas trabajadas, autonomía para realizar descansos (tras "llamadas complicadas", etc.).

### AUTONOMÍA

Distribución de pausas a lo largo de la jornada, formación para afrontar diversidad de consultas sin un guion predeterminado.

### CARGA DE TRABAJO

Ajustar a la realidad de cada tarea, ampliar tiempos cuando sea necesario, adaptar herramientas y aplicaciones a las tareas.

### RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Desarrollar acciones estructuradas desde la organización frente a la violencia, fomentar la comunicación eficaz en la empresa, tanto ascendente como descendente.



### DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Facilitar oportunidades de gestión de demandas (en base a la propia experiencia del agente teleoperador/a...).

### VARIEDAD/CONTENIDO DE TRABAJO

Variación de tareas en la medida de lo posible, rotación de puestos (entre diferentes tipos de agentes y/o con tareas dispares, etc.)

### PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

Colaboración en el contenido y redacción del argumentario para cada situación posible, implicación en la elección de turnos, horarios y disponibilidad para fines de semana, festivos, noches...

### INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN

Plan de formación periódico (herramientas, recursos informáticos, procedimientos, PRL, etc.), plan de información de puestos vacantes que faciliten la movilidad interna.

### DESEMPEÑO DE ROL

Definición clara e inequívoca de tareas, funciones, objetivos y su importancia.

## RECOMENDACIONES GENERALES

- El personal teleoperador tiene que participar en la solución del problema.
- Lo que en una empresa funciona en otra puede no ser adecuado.
- Una medida dirigida a reducir la exposición a un factor de riesgo psicosocial puede a su vez afectar a otros factores.

### Bibliografía:

- CALDERÓN, J.A. (2006) "El sentido de lo público en el trabajo a prueba de la restructuración productiva: el caso de los centros de llamadas". En: Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. V. 31, no. 114, pp. 19-34.
- HSE. Psychosocial risk factors in call centres. An evaluation of work design and well-being. Norwich: HSE, 2003.
- INRS (2011). "Conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques". En : Documents pour le Médecin du Travail. V. 126, pp. 241-259
- TRIGUERO MARTÍNEZ, L.A. "Factores de riesgo psicosociales del trabajo en el sector de los centros de llamadas". En Anuario 2016 UGT. Madrid: UGT, 2016.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INSST), O.A., M.P. Termenon Cuadrado, Silvia. "Aproximación a los factores psicosociales de los teleoperadores en *call center*". En: Seguridad y Salud en el Trabajo, núm. 106, 2021, pp. 26-38, ISSN 1886-6123, NIPO 118-20-037-8