

### “Le atiende un trabajador frustrado, ¿En qué puedo ayudarle?”

¿Quien no ha recibido alguna vez una llamada de teléfono en el momento más inoportuno, y cuando descuelgas te das cuenta que es para ofertarte mejores condiciones que tu compañía de teléfono actual, y sin más, muchas veces, de forma poco educada, le hemos mandado a la porra? O al revés, ¿quién no ha llamado cabreado porque la compañía de la luz, el gas, o vaya usted a saber, le ha cobrado de más y hemos descargado nuestro enfado con la primera persona que nos ha cogido el teléfono?. Y todo esto muchas veces sin damos cuenta que detrás de esa llamada hay un profesional, que no tiene que aguantar ni una o dos broncas a lo largo de su jornada laboral, sino muchas más. Y si solo fuera eso..., pero es que a un lado del oído tiene un auricular y al otro lado a un supervisor diciéndoles “¡Verdad, vended, vendedeeeeeeeeeeeeeeeeed!”.

Estamos hablando cómo no, de los teleoperadores y teleoperadoras pertenecientes al sector conocido como Call Center (Centro de llamadas) y que actualmente ha pasado a llamarse Contact Center, al abrirse nuevos canales de contacto además del de la telefonía. Un sector que a día de hoy se han convertido en una de las áreas de la economía española de mayor crecimiento, con cerca de 100.000 trabajadores en él.

A pesar de que el sector sigue creciendo y evolucionando, sin embargo la organización del trabajo sigue marcada por los viejos principios donde se relega a las personas a obedecer órdenes y realizar tareas donde, el ritmo acelerado de trabajo, la inseguridad, la deslocalización, la monotonía, la falta de procedimientos de trabajo claros, la desmotivación, la falta de líderes, etc, hacen que el sector presente una serie de riesgos específicos.

En primer lugar es un sector en el que la media de edad de la plantilla está entre los 26 y 35 años, en el que 3 de cada 4 trabajadores son mujeres, del que el 85% de ellas son teleoperadoras, y en donde la contratación indefinida brilla por su ausencia. Es decir, jóvenes, mujeres y con contratos temporales, tenemos todos los “ingredientes” para que exista una mayor exposición a ciertos tipos de riesgos.

El primero de los riesgos y al que más expuestos están sin lugar a dudas, es el riesgo psicosocial, que viene originado entre otros factores por:

**☎ Poca libertad de decisión:** amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, el tener que seguir un protocolo rígido.

**☎ Desmotivación e infrutilización de habilidades:**

el sector se caracteriza por tener una alta plantilla de trabajadores licenciados y diplomados que están infravalorados.

**☎ Sobrecarga y ritmo de trabajo elevados.** Existe gran cantidad de trabajo y éste se lleva a cabo con plazos muy ajustados, sin tiempo de descanso entre llamada y llamada y muchas veces con órdenes cambiantes.

**☎ Repetitividad en la tarea.**

**☎ Inseguridad en el trabajo:** Miedo constante de cambios de servicios a terceros, debido a que la mayoría de estas empresas son subcontratas, se renuevan anualmente los contratos mercantiles con la empresa principal, lo que genera inestabilidad en el empleo.

**☎ Y por último y no por ello menos importante el trato directo con los clientes,** del que hacíamos mención al principio.



Todos estos factores generan en los trabajadores ansiedad, carga mental, burnout (estar quemado) y estrés, a veces no tan reconocidos ni siquiera socialmente, ya que las evidencias de estos riesgos suelen ser a largo plazo y muchas veces no se relacionan con el puesto de trabajo.

Sin embargo, los riesgos psicosociales no están aislados, sino que hay que tener en cuenta otra serie de factores que también influyen en su salud:

**☎ El espacio de trabajo:** Los puestos de trabajo carecen de una buena adaptación para el desempeño del trabajo: Las sillas no son ergonómicas, las dimensiones del puesto de trabajo son muy reducidas, imposibilidad de movilidad o falta de reposapiés. Estos factores provocan en los trabajadores problemas músculo-esqueléticos: contracturas, problemas cervicales o dolores de espalda etc.

**☎ La iluminación:** La luz es artificial en su mayor parte, los equipos no están ubicados correctamente para que la exposición de la luz no perjudique a los trabajadores, provocando fatiga visual y pérdida de visión.

**☎ El ruido:** El ruido constante hace que el trabajador pueda ir perdiendo paulatinamente audición. Por otro lado la exposición constante a ruidos hacen que se incida negativamente sobre el nivel de satisfacción, productividad, interfiriendo en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

**☎ Los problemas de la voz.**

En definitiva, el malestar que refieren los trabajadores y trabajadoras suele ser más que generalizado. Y desgraciadamente no parece que la cosa vaya a ir a mejor, ya que actualmente se está negociando el convenio colectivo del sector a nivel nacional y algunas de las propuestas que hacer la patronal en el terreno de la salud laboral son estas:

☞ Quiere reducir las pausas visuales a una cada dos horas y además eliminar la última pausa por lo que un trabajador con 8 horas tendría 3 pausas. Desde CCOO ya se ha manifestado nuestra más rotunda oposición a la medida.

☞ En relación a la vigilancia de la salud y reconocimientos médicos, la patronal entiende que no es preciso que a los trabajadores les examine un otorrinolaringólogo, ¡Y es que claro, solo utilizan la voz una media de 6 horas al día... total no es necesario!. Es el colmo de los colmos.

Son este tipo de propuestas la que demuestran que a las empresas no les importa demasiado la salud de las trabajadoras y trabajadores del sector. Y es concretamente en el caso de los problemas de la voz, es el propio Real Decreto de enfermedades profesionales el que reconoce como enfermedad derivada del trabajo los nódulos de las cuerdas vocales que se producen como consecuencia del uso mantenido y continuo de la voz, como es el caso de los teleoperadores. Más claro el agua...

## LA ASESORÍA RESPONDE

**Me han operado de una cadera, por lo que llevo dos meses baja, y me han dicho que tengo para rato. El caso es que desde la primera semana de baja la mutua no deja de llamarme por teléfono para preguntarme cuestiones sobre mi estado de salud y utiliza esta misma vía para citarme de forma periódica en sus instalaciones con el fin de hacer un control de mi incapacidad temporal. Me gustaría saber si esto legal.**

Vayamos por partes:

Actualmente dentro de las competencias de las Mutuas están las de gestión de la prestación económica por contingencia común, donde se incluye la facultad de la Mutua de citar a la persona de baja por contingencia común, con el fin de realizar un reconocimiento médico para ver si su estado de salud justifica la suspensión del contrato, la asistencia médica y la percepción de la prestación económica por incapacidad temporal.

Para ello ha quedado regulado que las Mutuas pueden actuar desde el día siguiente a la recepción de la baja, pero para que una cita sea válida han de mediar cuatro días hábiles entre la recepción de la cita y el momento en el que el paciente ha de acudir a la misma. Por lo tanto, las mutuas sí que tienen la potestad para llevar a cabo el control de la incapacidad temporal.

Sin embargo, otra cosa muy distinta son los medios que utilizan para citarnos a dichos reconocimientos.

Hay que tener claro que desde una perspectiva formal y con

garantías jurídicas las mutuas deberían de utilizar la comunicación escrita, que garantiza que los trabajadores y trabajadoras reciban la comunicación sin lugar a interpretaciones más que el literal del texto que se envía.

Naturalmente estas comunicaciones formales por burofax, carta certificada u otros procedimientos encarecen la actuación, por lo que las Mutuas están “forzando” que la llamada de teléfono sea una vía válida para iniciar el control. Tal es así que como tu bien dices, la tónica general es que para concertar las citas lo estén haciendo a través de llamadas telefónicas, con el fin de obtener información sobre la salud y tratamiento de la persona enferma.

Por lo tanto, hay que intentar limitar las llamadas de teléfono, tanto a nuestros teléfonos privados, como a aquellos facilitados por la empresa y que no pueden ser utilizados durante la suspensión temporal de contrato que viene establecida por la incapacidad temporal.

Hay que tener claro que sólo son vías válidas de contacto para el acceso o restricción de derechos las formales: escritas, motivadas y comunicadas al receptor con constancia de la recepción.

Por esta razón, CCOO ha elaborado un documento de gran utilidad en el que se establecen las Estrategias de actuación para proteger eficazmente los derechos de las y los trabajadores. Para su descarga: <https://goo.gl/gT4DpL>



**CCOO ha elaborado un documento de gran utilidad en el que se establecen las Estrategias de actuación para proteger eficazmente los derechos de las y los trabajadores ante las citaciones de las mutuas.**

**POR TU SEGURIDAD  
CUENTA CON NOSOTROS**

