

## Ficha de Apoyo Preventivo

### Factores Psicosociales Laborales en Teleoperadores y Teleoperadoras, Parte 2



La atención constante a clientes a través de tecnologías de la información y la comunicación hace que el trabajo de los teleoperadores y teleoperadoras, en muchas ocasiones, sea una tarea exigente. Se añade a ello, entre otras cuestiones, la presión de los ritmos de trabajo, los clientes, en muchos casos insatisfechos, la sujeción a modalidades de trabajo a turnos e incluso en jornadas nocturnas, estos factores de riesgo que están presente en la organización pueden afectar la salud de estos trabajadores.



Este informativo tiene como objetivo mostrar los factores de riesgo psicosociales laborales a los que están expuestos los teleoperadores y teleoperadoras y sus medidas preventivas. Pero primero, ¿qué son los factores psicosociales laborales? Son todas aquellas situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo (Minsal, 2017)

#### Recomendaciones de Factores de Riesgo Psicosocial Laboral a intervenir

##### a) Control sobre los tiempos de trabajo

Es la posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea que se está ejecutando para un descanso o para atender temas personales. En el caso de los teleoperadores y teleoperadoras, los horarios de trabajo se adaptan a las franjas horarias de más llamadas. Se establecen los turnos, horarios y jornadas de trabajo en base a las necesidades del servicio. Se ha podido comprobar en muchas investigaciones una relación entre un bajo nivel de autonomía respecto al tiempo de trabajo e indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral.

##### Medidas recomendadas

- Involucrar a los trabajadores en el diseño de los horarios de trabajo.
- Planificar los horarios de trabajo con anticipación y con criterios realistas para cumplir con los objetivos del trabajo, con el fin de adaptarse a las necesidades
- Ajustar la duración y frecuencia de las pausas, y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo y el número de trabajadores.
- Establecer medidas que permitan controlar los límites de la jornada de trabajo para evitar que esta sea excesivamente larga.



### b) Posibilidad de desarrollo en el trabajo

Corresponde a la posibilidad que ofrece el trabajo de capacitarse y poner en práctica los conocimientos adquiridos, en función de fomentar la diversidad de tareas y disminuir la monotonía en el trabajo. El tipo de puesto de trabajo del teleoperador y teleoperadora, puede tener perfiles con tareas monótonas que tienen poca variación del contenido de un día para otro. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes -pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos.

#### Medidas recomendadas

- Generar mecanismos donde los colaboradores antiguos puedan transmitir sus conocimientos a los nuevos.
- Facilitar espacios donde los trabajadores puedan recibir capacitación y adquirir conocimientos nuevos.
- Realizar levantamientos de necesidades de capacitación con colaboración de los trabajadores.
- Organizar el trabajo de tal manera que se desarrollen nuevas competencias, habilidades y conocimientos
- Ofrecer perspectivas de carrera.
- Generar espacios de aprendizaje para desarrollar nuevas competencias, habilidades y conocimientos para responder demandas actuales.

### c) Conflicto del rol

Trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético. Este factor puede reflejarse en la contradicción entre un buen servicio al cliente, que a veces puede requerir pasar tiempo con él para identificar y tratar su problema específico, y un alto número de usuarios atendidos, que requiere llamadas cortas e intervalos mínimos entre ellas.

#### Medidas recomendadas

- Revisar organigrama organizacional con el propósito de que no existan dobles jefaturas sobre algún departamento o área.
- Establecer un canal a través del cual cada colaborador pueda entregar recomendaciones sobre la organización del trabajo.
- Delimitar tareas asociadas al cargo que ocupa cada trabajador en particular.
- Asegurarse de que los supervisores se comuniquen fácilmente y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema relacionado con las funciones que realizan.
- Determinar trabajadores que se harán cargo de tareas que se escapen de una planificación previa y/o establecer un protocolo simple para dichos eventos
- Establecer con claridad la labor que debe realizar cada colaborador y cuáles son los plazos de esta.

### d) Calidad de relación con los compañeros

Se refiere el hecho de formar parte de un grupo social dentro del contexto laboral y la posibilidad de recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros/as de trabajo cuando es necesario o requerido.

#### Medidas recomendadas

- Fomentar redes de apoyo entre los trabajadores y los gerentes para que puedan obtener apoyo los uno de los otros.
- Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores.
- Identificar y utilizar fuentes externas para proporcionar asistencia a los teleoperadores y teleoperadoras
- Organizar actividades sociales durante o después de la jornada laboral
- Proporcionar ayuda y apoyo a los trabajadores cuando sea necesario.