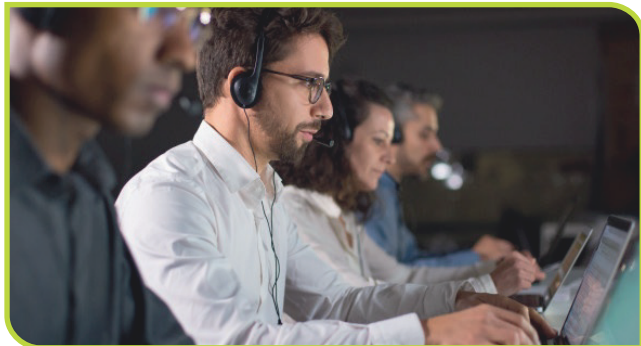


## Ficha de Apoyo Preventivo

### Factores Psicosociales Laborales en Teleoperadores y Teleoperadoras, Parte 1



De acuerdo al Reglamento del Inciso segundo del artículo 152 quáter F del código del trabajo, se entiende como teleoperador o teleoperadora, el trabajador o la trabajadora a cargo de contactar o ser contactado por terceros, para atender, informar, dar asesoramiento de soporte técnico, comercial o administrativo, venta o promoción de productos o servicios, por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, que se desempeñan en un centro de contacto o de llamadas.



Respecto a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, el empleador deberá gestionar los riesgos laborales presentes en los centros de contacto o llamados, que puedan afectar la salud y el bienestar de las personas. 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.

En el caso de los factores psicosociales laborales, estos 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) Exigencias Psicológicas cuantitativas

Se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Las tareas de las personas dependen de las llamadas de teléfono y el ritmo de estas no lo marca su jefatura, viene impuesto por el tipo de servicio y por el sistema informático por lo que se hace complejo la organización del trabajo.

##### Medidas recomendadas

- Planificar plazos y ritmos de trabajo de forma realista considerando la opinión de los teleoperadores y teleoperadoras.
- No agregar más tareas anexas a lo definido en el cargo.
- Organizar reuniones mensuales para abordar los problemas en el lugar de trabajo y sus soluciones.

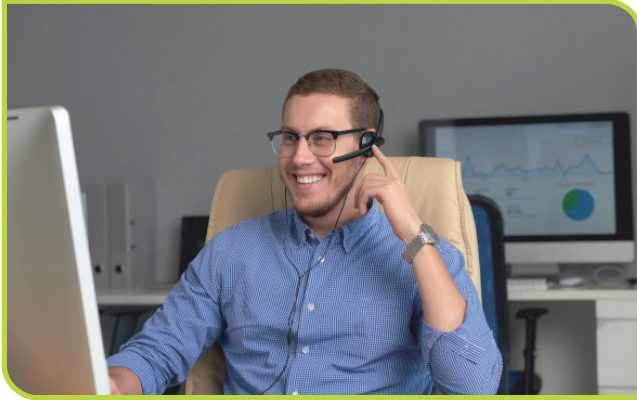
##### b) Exigencias Psicológicas cognitivas

Son todas aquellas exigencias sobre los procesos mentales, como la atención, memoria, decisiones, etc. En el caso de los Teleoperadores y Teleoperadoras, por ejemplo, al introducir nuevas tareas o tecnologías y los trabajadores no fueron capacitados y preparados en este cambio, se produce un exceso psicológico cognitivo.

##### Medidas recomendadas

- Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimiento y experiencia entre los colaboradores.
- Involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo.
- Organizar reuniones periódicas para abordar los problemas en el lugar de trabajo y sus soluciones

- Los centros de contacto o llamadas deberán contar con un lugar habilitado para que los teleoperadores y teleoperadoras puedan realizar el adecuado descanso visual, auditivo y físico a que se refiere el artículo 152 quáter C del Código del Trabajo. Este lugar deberá contar con mobiliario suficiente para este fin.



### c) Exigencias psicológicas de esconder emociones

Refiere a la exigencia emocional en que el colaborador dada la naturaleza de su trabajo, debe esconder sus propias emociones, por ejemplo, la rabia. Los teleoperadores y teleoperadoras, desarrollan su trabajo en situaciones en las que se pueden ver afectadas las emociones que sienten, teniendo que esconder las emociones además de mantener la compostura para poder realizar el trabajo.

#### Medidas recomendadas

- Generar procedimientos claros de cómo proceder ante dificultades o problemas con el público y/o clientes internos.
- Establecer de forma clara una política de atención de clientes, de las limitaciones y derecho, tanto del trabajador como del cliente, acompañar con formación según corresponda.
- Fortalecer redes de apoyo dentro de la organización

### d) Calidad de relación con los compañeros

Se refiere el hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros/as de trabajo cuando es necesario o requerido, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social.

#### 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.

