



## PRINCIPALES RIESGOS LABORALES EN TELEMARKETING



CONSEJERÍA DE EMPLEO Y MUJER

**Comunidad de Madrid**



El convenio colectivo estatal del sector, lo define como aquella actividad que, ejercida por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, se dirige a la promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas y contactos con clientes en entornos multimedia, y los diferentes servicios de atención a clientes.

## ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES RIESGOS A QUE PUEDEN ESTAR EXPUESTOS LOS TELEOPERADORES?

- Trastornos músculo-esqueléticos.
- Fatiga visual.
- Estrés.
- Disconfort auditivo.
- Riesgos derivados de factores organizacionales (turnicidad y nocturnidad).
- Riesgo de contacto eléctrico.
- Riesgo de incendio y emergencias.
- Riesgo de caída al mismo nivel y choques y golpes contra objetos.

## TRASTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS

Son un grupo de procesos que afectan a alguna de las partes del aparato locomotor, principalmente a las partes blandas como tendones, músculos, nervios y estructuras próximas a las articulaciones.

Sus manifestaciones van desde cervicalgias, dorsalgias, hernias de disco intervertebral, tendinitis, tenosinovitis, epicondilitis o síndrome del túnel carpiano, entre otras.

Los factores causantes de los trastornos músculo-esqueléticos son las posturas incorrectas, el mantenimiento prolongado de posturas estáticas ante la pantalla del ordenador y los movimientos repetitivos.

## ¿CUÁLES SON LAS MEDIDAS PREVENTIVAS QUE SE DEBEN ADOPTAR?

Es importante como medida preventiva un buen diseño ergonómico del puesto de trabajo, teniendo en cuenta:

- Mesa o superficie de trabajo.
- Silla.
- Teclado.
- Reposapiés.
- Atril.

## MESA

- Deberán ser poco reflectantes, tener dimensiones suficientes y permitir una colocación flexible de la pantalla, del teclado, de los documentos y del material accesorio.
- Se recomienda que el tablero de la mesa sea regulable en altura.
- Los materiales y útiles de trabajo deberán ubicarse dependiendo de su frecuencia de manipulación, peso y de su tamaño incómodo, no más lejos de 35-45 cm del trabajador y distribuir los mismos en el área de la mesa, de tal forma que el trabajador pueda utilizar las dos manos.
- El sistema mesa-silla debe permitir un espacio suficiente para alojar las piernas con comodidad y para permitir el cambio de postura.

## SILLA

- Deberá ser estable, proporcionando al trabajador libertad de movimiento y procurándole una postura confortable.
- El respaldo deberá ser reclinable y su altura ajustable y tendrá una leve prominencia para dar apoyo a la zona lumbar.
- Tendrá cinco apoyos en el suelo y ruedas para facilitar la libertad de movimientos del trabajador.
- Deben contar con apoyabrazos que reducen la carga muscular en la zona del cuello y hombro y permite más fácilmente el cambio de postura.

## TECLADO

- Deberá ser inclinable e independiente de la pantalla para permitir que el trabajador adopte una postura cómoda que no le provoque cansancio en los brazos o las manos.
- Tendrá que haber espacio suficiente delante del teclado para que el trabajador pueda apoyar los brazos y las manos.
- La superficie del teclado deberá ser mate para evitar los reflejos.

Esta versión digital de la obra impresa forma parte de la Biblioteca Virtual de la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

[www.madrid.org/edupubli](http://www.madrid.org/edupubli)

[edupubli@madrid.org](mailto:edupubli@madrid.org)

- Es recomendable la utilización de un reposamuñecas para reducir la carga estática en los brazos y espalda del trabajador, favoreciendo la alineación entre el antebrazo-muñeca-mano.

## **REPOSAPIÉS**

Se recomienda su utilización, especialmente cuando no se apoyen bien los pies en el suelo. Deberá tener una superficie antideslizante tanto en la zona superior como en sus apoyos en el suelo.

## **ATRIL**

- Para evitar movimientos incómodos de cabeza, es recomendable utilizar un atril, cuando se vayan a transcribir documentos manuscritos, mecanografiados o impresos.
- El atril deberá ser estable y regulable.
- Se recomienda su colocación al lado de la pantalla del ordenador y a su misma altura, para evitar giros innecesarios de cabeza.

## **FATIGA VISUAL**

### **Los síntomas de la fatiga visual son:**

- Lagrimeo.
- Pesadez de párpados.
- Escosor ocular.
- Aumento del parpadeo.
- Visión borrosa.
- Cefaleas.

### **Los factores causantes de la fatiga visual son:**

- Una inadecuada iluminación.
- Reflejos y deslumbramientos.
- Calidad de la pantalla del ordenador.
- Incorrecta ubicación del equipo informático y accesorios.

## **¿CÓMO PREVENIR LA FATIGA VISUAL?**

- Siempre que sea posible, será preferible una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por sí sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas.

- No colocar la pantalla ni de frente ni de espaldas a las ventanas, sino colocarla de forma perpendicular a las mismas para evitar deslumbramientos y reflejos.
- Ubicar los puestos de trabajo de forma tal que los ojos del trabajador no queden situados frente a una ventana o frente a un punto de luz artificial que le puedan producir deslumbramientos directos.
- Las ventanas estarán equipadas con unas cortinas, persianas, estores... para controlar la radiación solar y los deslumbramientos.
- Los caracteres de la pantalla deberán estar bien definidos y configurados de forma clara, y tener una dimensión suficiente, disponiendo de un espacio adecuado entre los caracteres y los renglones.
- La imagen de la pantalla deberá ser estable, sin destellos, centelleos u otras formas de inestabilidad.
- El trabajador deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones de su entorno.
- La pantalla deberá ser orientable e inclinable a voluntad del trabajador para evitar los reflejos.
- Podrá utilizarse un pedestal independiente o una mesa regulable para la pantalla.
- La pantalla, el teclado y los documentos deberán encontrarse a una distancia similar de los ojos para evitar la fatiga visual y los giros de cuello y cabeza.
- La distancia recomendada de lectura de la pantalla con respecto a los ojos del trabajador será entre 40 y 55 cm.
- La pantalla deberá estar a una altura que pueda ser visualizada por el trabajador dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la que se encuentra a 60° por debajo de la misma.
- El acabado de la mesa de trabajo deberá ser mate, para reducir los reflejos.
- Introducir pausas que permitan la recuperación de la fatiga.

## **ESTRÉS**

Se produce cuando existe un desajuste entre las demandas del trabajo y de la organización y las capacidades de la persona para afrontarlas. Los estresores que pueden dar lugar al estrés pueden ser:

- Los elevados ritmos de trabajo en épocas de campaña.

- Unos objetivos desproporcionados.
- El ruido procedente del timbre de los teléfonos y de las conversaciones telefónicas.
- La competitividad promovida por la empresa entre los propios trabajadores.
- Una carga de trabajo inadecuada.
- Tiempos de descanso insuficientes.
- Atención al cliente.

### **LAS REACCIONES MÁS DESTACABLES SON:**

- Trastornos musculares (calambres, rigidez, contracturas...).
- Trastornos gastrointestinales (diarreas...).
- Trastornos respiratorios (hiperventilación...).
- Trastornos cardiovasculares (hipertensión arterial, arritmias...).
- Trastornos dermatológicos (sudoración excesiva...).
- Trastornos del sueño.
- Ansiedad.
- Depresión.

### **CARGA MENTAL INADECUADA**

Existe carga mental inadecuada, cuando las exigencias intelectuales del trabajo no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador, por un ritmo de trabajo elevado que exige trabajar deprisa, gran volumen de trabajo y además elevado nivel de atención para la ejecución de la tarea. Sería una carga mental inadecuada por exceso.

Pero también la carga mental inadecuada puede devenir por defecto, bien por la realización de tareas repetitivas, bien por un mínimo volumen de trabajo; esto último, generalmente se suele producir en los turnos de noche.



Las consecuencias de una carga mental inadecuada son la fatiga mental y estados similares como sensación de monotonía y aburrimiento, vigilancia reducida y saturación mental.

También son factores de carga mental unas condiciones de iluminación y termohigrométricas incómodas para los trabajadores.

### **LOS SÍNTOMAS MÁS DESTACADOS SON:**

- Somnolencia.
- Sensación de cansancio.
- Disminución en el rendimiento.
- Torpeza de movimientos.
- Dolor de cabeza.
- Aumento del ritmo cardíaco.
- Contracción muscular.

### **DISCONFORT AUDITIVO**

El ruido existente en estos locales de trabajo no da lugar a pérdida de audición, pero sí a una sensación de molestia e incomodidad por parte de los trabajadores que da lugar a fatiga y dificultad de concentración.

El ruido proviene fundamentalmente de los timbres de teléfonos y de las conversaciones telefónicas del resto de teleoperadores.

La medida preventiva más importante es la realización de pausas en lugares no ruidosos.

### **¿CUÁLES SON LAS MEDIDAS QUE DEBEN APLICARSE FRENTE AL ESTRÉS Y FRENTE A UNA CARGA MENTAL INADECUADA?**

- Introducir pausas que permitan la recuperación de la fatiga, siendo preferibles las pausas cortas y frecuentes que las largas y muy distantes en el tiempo.
- Es recomendable, siempre que sea posible, por la propia organización del trabajo, que sea el trabajador quien tenga la posibilidad de distribuir él mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral, para que pueda efectuarlas de forma espontánea, en el momento en que lo necesite.
- El programa informático deberá estar adaptado a la tarea que deba realizarse.

- El programa deberá ser fácil de utilizar y deberá, en su caso, poder adaptarse al nivel de conocimientos y experiencia del trabajador usuario.
- Los sistemas informáticos deberán mostrar la información en un formato y a un ritmo adaptado a los trabajadores.
- Ampliación de tareas para evitar la monotonía.
- Motivar a los teleoperadores, a través de incentivos en forma de prestaciones dinerarias o bien otorgándoles una mayor responsabilidad laboral.
- Que las demandas del trabajo se correspondan con las capacidades del individuo.
- Un ritmo de trabajo adecuado.
- Aumentar la participación de los trabajadores en cuestiones que afecten a su trabajo.
- Mantener dentro de unos rangos de confort la iluminación, temperatura, humedad y ventilación.

### **TURNICIDAD Y NOCTURNIDAD**

El trabajo a turnos y nocturno da lugar principalmente a alteraciones gastrointestinales y trastornos del sueño.



#### **PARA ELLO SE RECOMIENDA:**

- Llevar una alimentación sana, evitando grasas y excitantes y que la organización facilite que los trabajadores puedan ingerir alimentos calientes en salas destinadas a comedores, con los electrodomésticos necesarios.
- Son preferibles las rotaciones cortas (cada 2 /3 días).
- Establecer los turnos respetando el ciclo del sueño.
- Los horarios de los turnos serán estables.

### **CONTACTO ELÉCTRICO**

Para evitarlo se deberá, entre otras medidas preventivas:

- Pasar los cables junto a las paredes y si no es posible, pasarlos por el suelo a través de canaletas de protección, de tal forma que no puedan ser aplastados o sometidos a tracción.

- No usar alargadores deteriorados, evitar el uso de ladrones y no sobrecargar los enchufes.
- Revisar de forma periódica las instalaciones y los equipos por parte de personal especializado.

### **INCENDIO Y EMERGENCIAS**

El centro de trabajo deberá contar con un plan de emergencia y evacuación que incluya tanto los potenciales supuestos de incendio como de otro tipo de emergencias. Este plan deberá darse a conocer a todos los trabajadores a través de reuniones informativas y se deberá entregar a cada trabajador un folleto con las consignas generales de autoprotección.

Se efectuará, como mínimo una vez al año, un simulacro de emergencia general.

El centro de trabajo deberá contar con la señalización adecuada en materia de lucha contra incendios y evacuación, así como con los dispositivos de protección contra incendios, detectores y sistemas de alarma.

### **CAÍDAS AL MISMO NIVEL. CHOQUES Y GOLPES CONTRA OBJETOS**

Muchos de los accidentes se producen por caídas al mismo nivel, choques y golpes contra objetos debido a un ambiente desordenado, suelos resbaladizos o por la presencia de obstáculos en zonas de paso como papeleras, cajas o cables, entre otros.

Por ello una de las medidas fundamentales en seguridad es el orden y la limpieza.

Los pavimentos de los suelos y escaleras deben ser de material no resbaladizo o contar con elementos antideslizantes.

Las zonas de paso y salidas deben estar siempre libres de obstáculos.

Si en las oficinas existen tabiques transparentes, éstos deberán estar claramente señalizados mediante una banda de anchura y color adecuados a la altura de los ojos. Se debe utilizar mobiliario con aristas redondeadas, sin picos puntiagudos para evitar golpes y arañazos a los trabajadores.



## **Y SIEMPRE EL EMPRESARIO DEBERÁ:**

Dar información a los trabajadores sobre los riesgos a que están o puedan estar expuestos en función de su trabajo y medidas preventivas frente a dichos riesgos.

Impartir formación teórica y práctica a los trabajadores en materia preventiva centrada en su puesto de trabajo o función asignada.

Garantizar la vigilancia periódica de la salud de los trabajadores a su servicio en función de los riesgos inherentes al trabajo, la cual estará sometida a protocolos específicos.

Existe un protocolo específico sobre pantallas de visualización de datos del Ministerio de Sanidad y Consumo.



 **CONSEJERÍA DE EMPLEO Y MUJER**  
**Comunidad de Madrid**  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Ventura Rodríguez, 7 - 28008 Madrid  
Tel.: 900 713 123 - Fax: 91 420 58 08



**Biblioteca Virtual**

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y EMPLEO  
Comunidad de Madrid

Esta versión digital de la obra impresa forma parte de la Biblioteca Virtual de la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

[www.madrid.org/edupubli](http://www.madrid.org/edupubli)

[edupubli@madrid.org](mailto:edupubli@madrid.org)

