

REEVALUACION DE RIESGOS EN EL CALL CENTER

Los resultados empeoran los de 2005

Por fin, casi 8 meses después de realizada, han entregado al Comité de Empresa de Bizkaia el resultado de la Evaluación de Riesgos Psicosociales hecha en el Call Center de Artxanda en junio de 2008.

Y si grave es ya de por sí el retraso en facilitar este estudio tanto al Comité de Empresa como al Comité de Seguridad y Salud de Bizkaia, es todavía más grave si tenemos en cuenta que uno de los parámetros analizados ha dado la situación de nociva y, por tanto, "requiere una intervención en el plazo más breve posible", como la propia evaluación manifiesta.

RESULTADOS DE 2005 Y 2008

	CM	AT	CT	SP	DR	IT	RP
2005	7,75	5,25	4,06	5,53	2,92	4,27	2,18
2008	8,92	5,73	4,46	6,97	3,27	4,39	2,53

Al igual que en 2005 se constata que hay un parámetro en Situación Nociva (Carga Mental), 4 parámetros en situación intermedia (Autonomía Temporal, Contenido del trabajo, Supervisión y participación e Interés por el trabajador/a) y 2 en situación satisfactoria (Definición del Rol y Relaciones Personales). Además hay que resaltar que aunque las situaciones no varían, las calificaciones dentro de cada una de ellas empeoran en todos los casos, acercándose peligrosamente a la situación de nociva el parámetro de Supervisión y Participación)

VALORACIÓN

En espera de hacer un análisis más detallado de los datos que aparecen en la evaluación, solo nos cabe decir que es de todo punto **INACEPTABLE** que no se haya mejorado nada desde la última evaluación efectuada en 2005. No se puede permitir que un año tras otro de una situación nociva en Carga Mental y que no se tomen las medidas necesarias para terminar con esta situación.

Debemos exigir que se pongan de inmediato las medidas correctoras necesarias para que todos y cada uno de los factores que miden los riesgos psicosociales sean calificados satisfactoriamente. Esto no es ningún lujo, ni ninguna utopía sino un derecho de los y las trabajadoras y un deber de la patronal, recogido en los artículos 14 y 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que dice textualmente:

"El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo" (Art. 14) y "deberá adaptar el trabajo a la persona" (Art. 15) y no adaptar la persona al trabajo, como se nos suele pedir.

PARAMETROS QUE SE ANALIZAN

CARGA MENTAL (CM): Valora la presión en función del tiempo asignado a cada tarea, el esfuerzo de atención requerido, la fatiga, el número de información necesaria para realizarla, su dificultad, etc.

AUTONOMÍA TEMPORAL (AT): la autonomía que se concede al trabajador/a para que gestione su tiempo de trabajo y descanso.

CONTENIDO DEL TRABAJO (CT): valora si el trabajo asignado es variado, repetitivo, motivador, rutinario, etc.

SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN (SP): Valora la participación efectiva del trabajador/a en los aspectos relacionados con el trabajo.

DEFINICIÓN DEL ROL (DR): Valora si hay ambigüedad en la tarea atribuida o si hay conflictos entre tareas.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR (IT): Valora el interés de la empresa por el trabajador (formación, posibilidades de promoción, etc.

RELACIONES PERSONALES (RP): valora las relaciones con el resto de personas con quienes se tiene contacto (unidad, grupo de trabajo, jefes, etc.)

CALIFICACIONES Y ACCIONES CORRECTORAS

Cada parámetro se valora de 0 y 10 y significa lo siguiente:

De 0 a 4: **Situación satisfactoria:** Las condiciones son adecuadas y no se precisa adoptar ninguna medida correctora.

De 4 a 7: **Situación intermedia:** Las condiciones generan molestias a algunos trabajadores y es preciso subsanar la situación en cuanto sea posible, aunque no requiere una intervención inmediata.

De 7 y 10: **Situación Nociva:** Requiere una intervención en el plazo más breve posible.