

AUMENTAR EL PERSONAL, LOS DESCANSOS Y EL TIEMPO DE CONVERSACIÓN FRENTE A LAS EXIGENCIAS CUANTITATIVAS

Montse Pérez Cregezan y Sergio Peiro Ibáñez

Delegados de prevención DHL Express Servicios- Call Center

Pep Boadella Comas

Asesor técnico-sindical de Salud Laboral de la Federación de Comunicación y Transporte de CCOO de Catalunya

Se trata de un centro de trabajo situado en la Zona Franca de Barcelona, dedicado al telemarketing (call center) dentro del sector de mercancías, cuenta con unos 113 trabajadores/as que eligieron como representantes a 4 miembros de la UGT y a 5 miembros de CCOO encuadrados en la Federación de Comunicación y Transporte. La mayor parte de trabajadores/as son mujeres y jóvenes en cuyos puestos de trabajo se realizan tareas de atención y gestión de llamadas telefónicas. La mayor parte trabajan a tiempo parcial, en turnos de cinco horas con contratos indefinidos.

El Servicio de Prevención es propio, pero se ha concertado la Vigilancia de la Salud y la Ergonomía y Psicología con Universal Prevención y Salud.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

La dirección de la empresa (a nivel de grupo) plantea en todas y cada una de las diversas reuniones de CSS como imperativo la utilización del método FPSICO sin dar más razones que se trata de una decisión inamovible. Tras analizar la situación, los DP, asesorados por el sindicato, plantean la aceptación de este método pero supe- ditando dicha aceptación a una serie de requisitos (ver caso Random House Mondadori en este mismo libro) para mejorar y ampliar las deficiencias e insuficiencias que posee dicha metodología según los DDPP de CCOO. Estas condiciones complementarias se aceptan por parte de la dirección en la reunión del CSS de 07/06/06. Tras diversos parones por distintos motivos, el 13/03/07, el CSS recibe por parte del SPA el informe de la citada evaluación.

Queremos destacar aquí los resultados y actuaciones emprendidas para reducir las exposiciones nocivas derivadas de la carga mental (tiempo para desarrollar las tareas, así como la cantidad, la complejidad o dificultad, el esfuerzo y la información que se precisa para realizar las mismas); y también las actuaciones para reducir las exposiciones nocivas derivadas de la autonomía temporal (la decisión de los trabajadores para poder gestionar el tiempo de trabajo, incluyendo las pausas o los ritmos de trabajo en el Departamento FRONT LINE, el cual engloba Front Terrestre, Front Aire y Front Integral).

En Front Terrestre el perfil valorativo en Carga Mental muestra un 70% de trabajadores/as en situación nociva (rojo) y un 30% en situación intermedia (amarillo), es decir, la totalidad de los participantes en la evaluación; y en Autonomía Temporal un 78% de trabajadores/as en situación nociva (rojo) y un 13% en situación intermedia (amarillo), un 91% si sumamos ambos valores.

En Front Aire el perfil valorativo en Carga Mental identifica un 74% de trabajadores/as en situación nociva (rojo) y un 21% en situación intermedia (amarillo), un 95% si sumamos ambos valores; y en Autonomía Temporal un 100% en situación nociva (rojo).

En Front Integral el perfil valorativo en Carga Mental visualiza un 75% de trabajadores/as en situación nociva (rojo) y un 17% en situación intermedia (amarillo), un 92% si sumamos ambos valores; y en Autonomía Temporal el 100% se encuentra en una situación nociva (rojo).

MEDIDAS PREVENTIVAS

Ante esta situación de exposición los DP plantearon al grupo de trabajo la discusión de unas propuestas de mejora iniciales, que podríamos denominar de impacto, a implementar sin dilaciones. Después de distintas discusiones en el seno del grupo de trabajo la dirección de la empresa se manifiesta receptiva si bien debe consultarlo con niveles jerárquicos superiores. Estas medidas son las siguientes:

1. Fomentar entre los trabajadores/as voluntarios que poseen un contrato de 4 horas la contratación a jornada completa, reduciendo así la carga de trabajo de cada trabajador/a.

2. Estudiar la posibilidad de automatizar un intervalo de tiempo de 20 segundos entre una llamada saliente y otra entrante. En caso de no poder cumplir esta medida por cuestiones técnicas y mientras se espera su automatización, que el trabajador/a lo aplique libremente.

3. Se propone la aplicación del RD 488/1997 sobre pausas de PVD aplicable a todos los trabajadores/as independientemente de sus condiciones laborales, puesto que la mayoría de trabajadores del centro disfrutan de una pausa de 10 minutos cada 3 horas de trabajo efectivo, lo cual es insuficiente; y una minoría de trabajadores del centro a los que se aplicaba un convenio distinto, por su procedencia de otra empresa (subrogación), no tienen la posibilidad de efectuar tales pausas. Posteriormente, el Convenio colectivo de la Provincia de Barcelona de Mercancías firmado en fecha 13 de julio del 2007 recoge esta posibilidad.

A su vez, en el grupo de trabajo, los DP han planteado otro grupo de medidas preventivas frente a estas exposiciones (carga mental y autonomía temporal), las cuales están todavía en fase de estudio por parte de la dirección de la empresa; estas medidas son entre otras:

1. Establecer un incremento del TMC (tiempo medio conversación) para cada tipo de llamada, es decir, incrementar el tiempo resultante de la media del número de llamadas que se reciben entre el tiempo medio de conversación. Además, esta medida debe ir acompañada de un estudio de tiempos para establecer unas pausas adecuadas.

2. Dentro de Front Line, y específicamente en el departamento de Atención al Cliente, dotar de más recursos humanos (aumentar la plantilla y con mejores condiciones laborales) para que puedan atender correctamente las comunicaciones vía fax, correo electrónico y teléfono, con el consiguiente incremento de recursos materiales, especialmente los aparatos de fax.

3. Establecer de forma fija la figura de un comodín por departamento y turno (nuevo puesto de trabajo), es decir, un trabajador/a que su función sea liberar puntualmente a otros que están conectados y deben abandonar momentáneamente su puesto de trabajo.

Tras diversas reuniones del grupo de trabajo, en especial la última celebrada en julio, la impresión que tenemos los DP ante la actitud de dilación y la ausencia de propuestas e iniciativas fundamentales por parte de la dirección de la empresa nos hace ser pesimistas, pese a que a inicios de octubre se celebrará otra sesión de trabajo en la que esperamos que esta situación se modifique positivamente. ■