

Guía de concertación Déparis

Call centers

(centros de atención telefónica)

Prof. J. Malchaire

Unité Hygiène et Physiologie du travail Université

Université catholique de Louvain

Jacques.Malchaire@uclouvain.be

www.deparisnet.be



Introducción

La guía de concertación presentada a continuación se desarrolló en el marco del proyecto de investigación SOBANE dirigido por el Prof. J. Malchaire.

Se trata de la versión específica para los centros de atención telefónica.

La guía incluye 13 cuadros que abordan los factores de riesgo más corrientes de la situación de trabajo.

Sin embargo, la situación de trabajo no es necesariamente la misma en todas las empresas. El usuario, a saber el prevencionista y el coordinador, tienen pues que adaptar esta guía Déparis (principalmente el vocabulario y ligeramente el contenido) a las características exactas de la situación de trabajo que debe estudiarse.

Con el fin de comprender bien esta guía y antes de utilizarla, es indispensable reflexionar sobre los principios básicos de la estrategia SOBANE y en particular su primer nivel, la guía de concertación Déparis. Estos principios básicos se mencionan brevemente a continuación.

Los principios básicos

La ley sobre el bienestar en el trabajo requiere que la empresa garantice la *seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos vinculados en el trabajo* aplicando los principios generales de la prevención

- Evitar los riesgos
- Evaluar los riesgos que no pueden evitarse
- Combatir los riesgos en la fuente
- Adaptar el trabajo al hombre...
- ...

La estrategia SOBANE que se utiliza en el presente documento pretende volver estas exigencias más realizables y más eficaces.

Esta estrategia se enfoca en los siguientes principios de base fundamentales

1. **Lo primordial es la prevención:** Se hace hincapié, no en la protección y la vigilancia de la salud, sino en la prevención de los riesgos.

2. Los riesgos

Un riesgo es la probabilidad de desarrollar un daño de una determinada gravedad, teniendo en cuenta la exposición a un determinado factor de riesgo y las condiciones en que se hace esta exposición. La reducción del riesgo debe realizarse, reduciendo la exposición, mejorando las condiciones de esta exposición, intentando reducir la gravedad de los efectos y mejorando la formación y la motivación de las personas expuestas. Se trata entonces de actuar de manera coherente sobre estos distintos aspectos.

3. Las competencias disponibles son complementarias

Las competencias en salud y seguridad son crecientes, del trabajador, al experto, pasando por la línea jerárquica, los prevencionistas, los médicos del trabajo y los expertos...

Sin embargo, al mismo tiempo, el conocimiento de lo que prescinde realmente en la situación de trabajo disminuye.

Es pues necesario combinar estos 2 conocimientos complementarios de manera coherente en función de las necesidades.

4. El trabajador: protagonista principal de la prevención

En la medida en que el objetivo es el mantenimiento y la mejora del bienestar del trabajador, ninguna acción pertinente puede emprenderse sin el conocimiento de la situación de trabajo que solamente el asalariado tiene. El trabajador es entonces el protagonista principal y no solamente el objeto de la prevención

5. La naturaleza de los problemas

El trabajador "vive" su situación de trabajo, **no** como un conjunto de hechos distintos e independientes, pero **sí** como un todo: el ruido influye sobre las relaciones; la organización técnica entre puestos influye sobre los riesgos músculo esquelético; la división de las responsabilidades influye sobre el contenido del trabajo. Una acción coherente sobre la situación de trabajo requiere pues un enfoque sistémico y global de esta situación, colocando todo problema, así sea superficial en su contexto.

6. Estimación Vs mediciones

La evaluación de los riesgos se interesa prioritariamente por la cuantificación, mientras que la prevención pide que se interese en el **porqué** de las cosas y en **cómo** modificarlos para mejorar globalmente la situación. La preferencia se da a la prevención sobre la evaluación de los riesgos.

7. PYME

Los métodos desarrollados en las grandes empresas no son aplicables en las PYME, mientras que lo contrario si es aplicable. Los métodos deben pues desarrollarse teniendo en cuenta las capacidades y medios de las PYME donde trabajan más un 60% de la población de asalariados.

Estrategia de Gestión de los riesgos

La eliminación de los riesgos o su reducción por debajo del nivel aceptable no puede hacerse en una sola vez. La cantidad de factores de riesgo y el número de situaciones de trabajo donde esos factores existen es tan grande que sería utópico e imposible quererlos estudiar todos en detalle. Esto sería de otra parte inútil pues, en la mayoría de los casos, las medidas de prevención pueden ser tomadas de entrada a partir de simples observaciones por las personas de la empresa quienes conocen en detalle las condiciones de trabajo. Solamente en ciertos casos, un estudio más detallado es necesario y únicamente en casos particularmente complejos, la participación de expertos es indispensable.

Numerosas técnicas están disponibles. Esos métodos no tienen el mismo peso, ni el mismo campo de aplicación, ellos no son utilizables por las mismas personas ni en todas las empresas. En el contexto de "pequeñas y medianas empresas", las únicas herramientas utilizables son las listas de control, las auditorias, los estudios de puestos de trabajo y de las actividades realizadas.

La estrategia propuesta obedece al esquema de la figura y comprende cuatro niveles sucesivos: **Diagnóstico precoz, Observación, Análisis y Experto**.

1. Nivel I de Diagnóstico precoz

Aquí se trata solamente de identificar los principales "problemas" y de dar soluciones a los errores evidentes, tales como huecos en el piso, recipientes que contienen solventes dejados abandonados, pantalla de computador hacia la ventana... En este estado, sería ineficaz la utilización rigurosa de los términos antes mencionados. Hablaremos de "problemas" en el sentido general del lenguaje corriente.

Esta identificación debe ser realizada de manera interna en la empresa, por el encargado de la prevención, o por el empleador mismo en las pequeñas empresas, con la colaboración de los trabajadores. Para hacerla, es necesaria una herramienta simple y rápida tal como una lista de control establecida para el sector industrial. Numerosas listas existen. Sería útil centralizarlas, unificarlas antes de distribuir las de manera amplia. Al final de este primer nivel, algunos « problemas » podrían ser resueltos, pero otros podrían ser identificados, entonces ellos harían el objeto de un estudio para el nivel II de **Observación**.



2. Nivel II de Observación

Los "problemas" no resueltos en el nivel I **Diagnóstico precoz** deben ser estudiados a más profundidad. Los diferentes puntos – lesión, gravedad, exposición, probabilidad, riesgo, prevención, protección – deben ser evaluados más detalladamente. El campo del estudio debe ser ampliado a los factores de riesgo menos específicos pero que también son importantes.

El método debe continuar simple, fácil de asimilar y de utilizar, rápido y poco costoso, de manera que pueda usarse lo más sistemáticamente posible por los encargados de la prevención en la empresa con la colaboración de los trabajadores y de los superiores inmediatos. El procedimiento de la figura 1 puede continuarse de manera cualitativa. Lo esencial es de nuevo reflexionar sobre los problemas encontrados y buscar las soluciones de prevención, en lugar de definir el valor final que caracteriza el riesgo. El carácter aceptable de la situación de trabajo es determinado en función de las informaciones "objetivas" recogidas pero, también de la apreciación y de las quejas de los trabajadores. Las conclusiones extraídas de este balance son

- Cuales factores **parecen** tener un riesgo importante y deben ser analizados en prioridad
- Cuales factores **son** desde el comienzo satisfactorios y deben mantenerse como tal.

Esta nivel II de **Observación** requiere de un conocimiento íntimo de la situación de trabajo en diferentes aspectos, sus variantes, los funcionamientos normales y anormales. Esta **observación** debe ser global, es decir, cubrir todos los factores de riesgo, independientemente de la formación de la persona que dirige el estudio. Es entonces deseable que él sea realizado a partir de listas de control más completas y más detalladas que aquellas utilizadas en el nivel I **Diagnóstico precoz**. Estas listas pasan una revisión de todos los factores de riesgo susceptibles de ser encontrados, dando el orden de importancia al grado de exposición e indicando los métodos de prevención los más corrientes.

3. Nivel III de Análisis

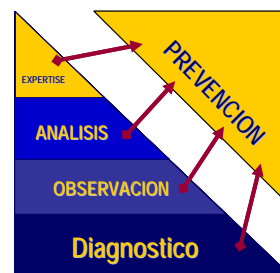
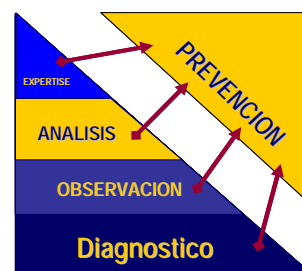
Cuando los niveles de **Diagnóstico Precoz** y de **Observación** no han permitido llevar el riesgo detectado a un valor aceptable, es necesario ir aún más lejos en el **Análisis** de sus componentes y en la búsqueda de soluciones. Esta profundización debe ser realizada por personas que tengan los conocimientos requeridos y que disponga de las herramientas y de las técnicas necesarias, en estrecha colaboración – y no en lugar de- los responsables internos, para que ellos aporten los conocimientos de la situación de trabajo y los medios necesarios.

Este nivel puede ser tanto más difícil de comprender y de utilizar como, más largo y más costoso, porque él se dirige a los especialistas y solo será utilizada en casos especiales en donde la cuantificación del riesgo y sus componentes sean indispensables para encontrar la solución.

Al finalizar este nivel de **Análisis**, el riesgo residual será evaluado en función de las medidas de prevención planeadas o ya realizadas. Si este riesgo continua inaceptable para ciertos factores, es necesario ir todavía más lejos en el estudio del riesgo.

4. Nivel IV de Experto

La colaboración de personas muy especializadas es una necesidad. Ellas conocen mal la situación de trabajo pero van a aportar a los actores de la prevención tanto internos como externos sus conocimientos metodológicos y técnicos. Mediciones muy puntuales serán realizadas. Tales estudios deben ser ocasionales y circunstanciales. Ellos deben ser realizados según un cuaderno de cargas preciso establecido por los encargados internos de la prevención en la empresa. Ellos generalmente no deben ser globales ni participativos pero deben orientarse hacia un factor de riesgo muy particular. En este nivel es necesario introducir todos los datos recogidos, los resultados y las recomendaciones en el contexto de la situación de trabajo, lo que solo puede ser realizado con la colaboración de los encargados (internos) de la prevención y de todos los involucrados.



Nivel 1, La Guía de Diagnóstico Precoz

Introducción

La herramienta del Nivel 1, *Diagnóstico precoz*, de la Estrategia SOBANE es la guía de concertación **Déparis** (Diagnóstico Participativo de los Riesgos). Se presenta en forma de un número de cuadros (dados a continuación), abordando la mayoría de los aspectos de la situación de trabajo. El número de cuadros depende del sector industrial o de servicios por cual la guía es desarrollada.

La guía Déparis propone para cada ítem una lista de aspectos para discutir durante la reunión. Las palabras claves en negrilla servirán para guiar la discusión, mientras que las recomendaciones, en carácter más pequeño, ayudarán a buscar las acciones de mejoramiento más concretas y apropiadas.

Al lado de este cuadro, la tabla dispone de un espacio en donde el coordinador Déparis anota lo que puede hacerse concretamente para mejorar la situación de trabajo. Al mismo tiempo, la discusión trata de escoger **quién** es el más indicado para concretizar las medidas de mejoramiento (**qué**) y en cuanto tiempo podrían realizarse (**cuándo**);




Bien sea esto difícil y no siempre fiable, es deseable que los participantes se den cuenta del costo de las soluciones propuestas y del impacto que ellas pueden tener sobre la calidad del producto y sobre la productividad, razón por la cual ellos son invitados a aportar un juicio rápido en función de tres criterios: costo directo, calidad del trabajo y productividad. y en términos de:

- Ningún costo (0): las mejoras podrían ser realizadas directamente;
- Poco costoso (+): los presupuestos actuales podrían permitir realizar las mejoras a corto tiempo;
- Medianamente costoso (++) : un presupuesto especial deberá ser autorizado y las mejoras podrían realizarse a mediano tiempo;
- Muy costoso (+++) : las mejoras piden inversiones que solo podrían realizarse a largo plazo.

En la tercera parte de cada cuadro el coordinador Déparis concluye con los aspectos que necesitan un estudio más profundo (para el nivel de *Observación*) y así poner a punto las soluciones propuestas después de las discusiones. Por ejemplo:

- Revisar sistemáticamente y de manera más profunda los problemas en la utilización de los productos químicos;
- Revisar la ubicación general de los puestos de trabajo y las posturas (con la elección de una silla ergonómica particular, por ejemplo);
- Revisar la distribución de las responsabilidades y optimizarlas, revisar el contenido de trabajo de cada trabajador.

En fin, la totalidad del grupo que conduce el estudio aporta un juicio global (indicador final) sobre la prioridad con la cual las modificaciones deben ser realizadas. La apreciación ha sido escogida por medio de un sistema figurativo intuitivo en tres niveles de colores y de sonrisas:

-  Semáforo rojo: situación insatisfactoria, para mejorar necesariamente;
-  Semáforo amarillo: situación mediana y ordinaria, para mejorar, si es posible;
-  Semáforo verde: situación completamente satisfactoria

Al término de la reunión, los resultados son sintetizados en dos cuadros:

- Un **cuadro sinóptico** retomando los cuadros con sus apreciaciones: este cuadro ofrece una vista general del estado de la situación de trabajo y permite la comparación rápida y visual de un estado actual y de uno anterior, o del estado de diferentes situaciones de trabajo de la misma empresa o aún del estado de una situación de trabajo tal como son visualizadas por diferentes equipos de trabajo;
- Un **cuadro recapitulativo** de las acciones y estudios complementarios propuestos en el curso de la discusión con la determinación de *quién hace qué y en cuánto tiempo* y de las incidencias financieras correspondientes. Este cuadro conducirá al plan de acción a corto, mediano y largo plazo por la situación de trabajo.

La guía solicita ser adaptada a las particularidades de los diferentes sectores. Un cierto número de guías "sectoriales" han sido desarrolladas y están disponibles en el sitio web del autor: www.deparisnet.be, de manera que permite facilitar la revisión con la guía adaptada a las particularidades reales de la situación de trabajo a estudiar.

Procedimiento de utilización

1. Información por parte de la dirección sobre los objetivos perseguidos y el compromiso de tener en cuenta los resultados de los estudios y reuniones.
2. Acuerdo del Comité de Prevención y de Protección al trabajo
3. Definición de un pequeño grupo de puestos formando un conjunto de una "situación" de trabajo.
4. Elección de un coordinador por la dirección con el común acuerdo de los trabajadores.
5. Capacitación del coordinador: Quién debe adaptar la herramienta a la situación de trabajo involucrada modificando la terminología, eliminando ciertos aspectos no involucrados, transformando otros y aun añadiendo algunos aspectos suplementarios.
6. Conformación de un grupo de trabajo con "trabajadores-claves" de la situación de trabajo seleccionada, estos trabajadores son elegidos por sus colegas, sus representantes y por personas del área técnica designados por la dirección. El grupo debe involucrar al menos un hombre y una mujer en el caso de grupos mixtos.
7. Reunión del grupo de reflexión en un local libre de interferencias y cerca a los puestos de trabajo.
8. Explicación clara por parte del coordinador acerca de los objetivos de la reunión y su procedimiento.
9. Discusión sobre cada punto, concentrándose en todos los aspectos observados, sin dedicar tiempo a dar puntajes, pero sí a
 - Lo que se puede hacer para mejorar la situación de trabajo, por quién y cuándo.
 - Lo que pueda necesitar la asesoría de un especialista en prevención
 - Determinar rápidamente el costo de las medidas de mejoramiento propuestas y el impacto que ellas puedan tener sobre la calidad del producto y sobre la productividad: evaluando en términos de: ningún costo (0), poco (+), medio (++) o muy (+++) costoso.
10. Después de la reunión, síntesis del coordinador, dejando en claro
 - La lista de los puntos a estudiar con más detalle y con prioridad
 - La lista de soluciones acordadas con la indicación de quién hace qué y cuándo
 - Los puntos observados, conteniendo las informaciones detalladas y discutidas en la reunión.
11. Presentación de los resultados a los participantes, revisión y complementación.
12. Finalización de la síntesis.
13. Presentación a la Dirección y a los órganos de concertación.
14. Continuación del estudio para tratar los problemas no resueltos, factor por factor, por medio de los métodos del nivel 2, Observación, de la estrategia SOBANE.

El texto siguiente puede ayudar a precisar el objetivo de la reunión.

"En el curso de la reunión, nosotros vamos a realizar una revisión de todos los aspectos técnicos, organizacionales e interrelaciones que hacen que el trabajo sea más fácil, eficaz y agradable.

El objetivo no es saber si es fácil o agradable en el 20, 50 ó 100%. Lo importante es encontrar lo que podemos hacer concretamente en un término de 3 meses a más tardar, para que la situación de trabajo sea más eficaz y más agradable.

Puede tratarse de modificaciones técnicas, de nuevas técnicas de trabajo, pero también de mejoras en las comunicaciones, de reorganización de los horarios, de capacitaciones más específicas.

Para ciertos puntos, nosotros deberíamos llegar a decidir lo que es necesario cambiar y cómo cambiarlo de manera concreta. Para otros factores, se deben realizar estudios complementarios.

La Dirección se compromete a establecer un plan de acción, a fin de dar continuidad a los puntos en discusión".

Invitación

Esta invitado a participar en una reunión Déparis
¿De qué se trata? ¿Qué se está esperando de Ud.?
¿Qué quedará después de esta reunión?

¿De qué se trata?

La reglamentación exige que un análisis de los “riesgos” se realice para todas las situaciones de trabajo y que un plan de acción esté establecido para alcanzar progresivamente y mantener el mejor estado de bienestar para todos los integrantes de estas situaciones de trabajo (empleados, personal, dirección).

Es posible por ejemplo, para un prevencionista él solo mejorar los problemas de incendio.

Pero NO puede él solo garantizar las condiciones de SU “bienestar”.

SU bienestar no puede estar garantizado sino con Ud.

La reunión Déparis (Diagnóstico participativo de los riesgos) es una invitación de algunas personas de la situación de trabajo (personal, dirección, servicios, técnicos...) en donde se examinarán todos los aspectos de la vida en el trabajo. Se preparó una guía de concertación para conducir esta reunión de manera que se asegure el cubrimiento de todos los aspectos involucrados en una situación de trabajo (técnicos, organizativos y relacionales) que hacen que la vida diaria en el trabajo sea agradable, fácil y eficaz.

El objetivo no consiste en constatar ni en cuantificar las imperfecciones, dificultades, problemas. Es encontrar lo que puede hacerse concretamente, a corto, medio y largo plazo para que el trabajo sea más eficaz y más agradable.

Durante la reunión, será posible, para algunos puntos, determinar lo que es necesario reorganizar o cambiar y cómo reorganizarlo concretamente o cambiarlo.

Para otros aspectos, estudios complementarios deberán realizarse más detalladamente en el curso del tiempo. La Dirección se compromete a establecer un plan de acción con el fin de dar curso a las mejoras propuestas.

¿Qué se está esperando de Ud.?

En el pasado, ya se condujeron estudios, investigaciones y/o ya se formularon mejoras. Quizás todas no fueron seguidas de acciones.

Durante la reunión Déparis, se desea volver a empezar de cero, olvidarse del pasado y revisar de manera organizada y sistemática TODOS los aspectos de la vida en el trabajo.

Se espera que venga a la reunión con un espíritu de confianza y constructivo.

- Si es miembro de la dirección o de la línea jerárquica, esta reunión es para ver en qué conjuntamente podemos mejorar no solo la salud, seguridad y bienestar en el trabajo sino también la producción y calidad de nuestro servicio.
- Si es un representante de un miembro de un servicio de mantenimiento, compra..., hay que ver con Ud. la manera ideal para mejorar las dificultades presentadas teniendo en cuenta las contingencias técnicas.
- Si es miembro del personal, se trata de plantearle los problemas, describir las dificultades presentadas por Ud. y sus colegas y buscar cómo la situación puede mejorarse.

¿Qué quedará después de esta reunión?

La empresa eligió con conocimiento de causa utilizar la guía Déparis como herramienta de detección de los riesgos. La dirección se comprometió a tener en cuenta los resultados de las reuniones y las propuestas de mejora que se formularán.

Es pues la ocasión de revisar el conjunto de la situación de trabajo y de mejorar progresivamente, **juntos**, las condiciones de vida en el trabajo. La experiencia ha puesto de manifiesto que entre todos podemos encontrar: calidad de la vida, satisfacciones personales y profesionales, trabajo más agradable, más eficaz, mejores relaciones laborales....

¿Quiere saber más?

Encontrará sobre el lugar www.deparisnet.be los principios básicos de la estrategia SOBANE y de la guía de concertación Déparis así como de todas las herramientas preparadas para llevar a la práctica esta estrategia de prevención de riesgos en su empresa.

Los aspectos que se abordarán durante la reunión

1. Locales y zonas de trabajo

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Oficinas y espacios de trabajo
- Vías de circulación
- Accesos a las zonas de trabajo
- Orden
- Mantenimiento técnico y doméstico
- Locales sociales
- Salidas de emergencia

2. Organización del trabajo y procedimientos de trabajo

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Organización del trabajo
- Procedimientos
- Circunstancias de trabajo
- Suministro de los puestos
- Independencia con los puestos vecinos

3. Informática

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Material informático
- Pantalla
- Accesorios
- Cables
- Programas informáticos
- Acceso a los recursos internos y o externos
- Asistencia técnica (servicio de ayuda)
- Ordenadores portables

4. Puestos y posiciones de trabajo

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Planos de trabajo
- Silla
- Porta documento
- Casco microfónico

5. Iluminación

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Iluminación en los locales y trabajo
- Luz del día y vista exterior
- Sombras sobre el trabajo
- Reflejos, deslumbramientos
- Luminarias
- Iluminación complementaria
- Vigilancia de la salud

6. Riesgos de accidente, riesgos eléctricos, incendios...

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Caídas al mismo nivel
- Riesgos eléctricos**
- Instalación eléctrica general
 - Fusibles, toma de tierra...
 - Material
 - Equipamiento
- Incendio y explosión**
- Medios de combate
 - División de los locales, escaleras...
 - Señalización en caso de incendio
 - Equipo de intervención interno
 - Indicación
 - Los primeros cuidados

7. Ruido y ambiente térmico

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Ruido de fondo
- Puestos de trabajo
- Agujeros, orificios
- Temperatura
- Humedad
- Corrientes de aire
- Bebidas

8. Higiene atmosférica (riesgos químicos y biológicos)

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Sistemas de calefacción, climatización, filtrado...
- Polvo y residuos
- Fuentes posibles de contaminación
- Higiene
- Renovación del aire
- Fumadores

9. Autonomía y responsabilidades individuales

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Órdenes y esperas
- Grado de iniciativa
- Autonomía
- Libertad de contacto
- Nivel de atención
- Decisiones
- Responsabilidades
- Errores

10. Contenido del trabajo

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Interés del trabajo
- Capacidades
- Información y capacitación
- La carga mental
- La fatiga al final de la jornada

11. Presiones de tiempo

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- La cantidad de trabajo
- Horarios y agenda de trabajo
- Ritmo de trabajo
- Autonomía del grupo de trabajo
- Interrupciones en el trabajo
- Descansos

12. Relaciones de trabajo con colegas y superiores

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Comunicaciones durante el trabajo
- Repartición del trabajo
- Ayuda entre trabajadores
- Concertación para el trabajo regular
- La Dirección
- Relaciones con la Dirección
- Sugerencias y críticas de los trabajadores
- Las presiones personales
- Evaluaciones

13. Ambiente psicosocial

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

- Las relaciones con las personas exteriores
- Promociones
- Discriminaciones
- Empleo
- Sueldos
- Concertación social al interior de la empresa
- Problemas psicosociales
- Condiciones de vida en el interior de la empresa

Le guide de concertation

1. Locales y zonas de trabajo	
<p style="text-align: center;">A discutir</p> <p>Oficinas y espacios de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • De tamaño medio • Numero de personas aceptable <p>Vías de circulación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bastante amplias, bien delimitadas y no obstaculizadas <p>Accesos a las zonas de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fáciles, directos y de anchura suficiente (> 80 cm) <p>Orden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suficiente (carpetas, armarios, estantes...) • Regular • A alturas fácilmente accesibles <p>Mantenimiento técnico y doméstico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locales buenos agradables y regularmente mantenidos • Suelos en buen estado: por nivel, sólidos, antideslizantes • Residuos clasificados y evacuados correctamente • Contenedores de basura adecuados y en número suficiente <p>Locales sociales: aseos, vestuarios, comedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • De tamaño suficiente, cómodos, y bien equipados <p>Salidas de emergencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libres, bien visibles • Indicadas por las señalizaciones adecuadas 	<p style="text-align: center;">¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?</p>
<p>Aspectos para estudiar con más detalle:</p>	

2. Organización del trabajo y procedimientos de trabajo	
<p style="text-align: center;">A discutir</p> <p>Organización del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clara y satisfactoria • Producción en relación con el tiempo asignado por cada tarea <p>Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuados, claros, aplicables, se cubren todos los casos • Está disponible toda la información <p>Circunstancias de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • El lugar, las herramientas, el material, los imprevistos, el tiempo... permiten aplicar los procedimientos de trabajo normales y hacer un trabajo de calidad <p>Suministro de los puestos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios, expedientes, papeles, cartuchos de tinta... • Existencias intermedias, ni muy grandes ni muy pequeñas <p>Independencia con los puestos vecinos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada 	<p style="text-align: center;">¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?</p>
<p>Aspectos para estudiar con más detalle:</p>	

3. Informática

A discutir

Material informático

- De calidad, en buen estado y eficaz (velocidad, volumen...)

Pantalla

- A buena altura directamente en frente del operador
 - No hay rotación o torsión de la espalda ni de la cabeza
 - Apoyo estable y fácil de regular en altura
 - Los ojos al nivel del borde superior de la pantalla
- Contraste y brillo de ajustes fáciles y adecuados
- No hay reflejos, ni polvo, ni marcas de dedos
- El operador dispone del producto para limpiarlo

Accesorios: mouse, teclado...

- Teclado QWERTY separado de la pantalla
- Mouse ergonómico (tamaño, funciones de los botones...)
- Todos sobre el mismo plan de trabajo

Cables: en orden y fuera del paso

Programas informáticos

- De fácil utilización y rápidos
- Presentación adecuada de la información
 - Cantidad y naturaleza de la información
 - Complejidad
 - Facilidades de acceso a la información
 - Presentación: color, tamaño, contraste...

Acceso a los recursos internos y o externos

- Redes Internet, red interna...
- Fácil, rápido y seguro

Asistencia técnica (servicio de ayuda)

- Disponible y fácilmente localizable para todo el problema
- Asistencia rápida y eficaz en caso de problemas

Computadores portátiles: a evitar; si no:

- Teclado y mouse adicionales independientes
- Soporte que permite ver la pantalla a buena altura

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

Aspectos para estudiar con más detalle:



4. Puestos y posiciones de trabajo

A discutir	¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?
<p>Planos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la mirada paralela a las ventanas • Posibles variaciones de posturas durante el trabajo • Suficientemente grandes (en anchura y profundidad) • Localización cómoda <ul style="list-style-type: none"> • el material informático: pantalla, teclado, mouse... • accesorios: teléfono, porta documentos... • expedientes y documentos de trabajo... • Borde de la mesa de despacho redondeado • Hay bastante espacio para las piernas bajo el plano de trabajo • Los dos pies sobre el suelo o sobre un reposa-pie inclinado, ajustable y antideslizante • Posiciones de trabajo cómodas <ul style="list-style-type: none"> • Los hombros aflojados • Los brazos cerca del cuerpo: no separados • Las manos en posición normal: no dobladas <p>Silla</p> <ul style="list-style-type: none"> • De calidad, estable y cómoda • Regulable en altura (codos a la altura del plano de trabajo) • Apoyo dorsal regulable en altura y profundidad <p>Porta documento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible y bien colocado cuando necesario <p>Casco microfónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • De alta calidad acústica • Casco individual, elegido por el operador • Completamente ajustable y cómodo • Ajuste fácil y suficiente del volumen • Limitador de nivel (protección contra los ruidos importantes) • Micrófono direccional, ajustable en frente de la boca • Utilizable en alternancia sobre las dos orejas • Mantenimiento (higiene) regular • Sustitución inmediata en caso de defecto 	
<p>Aspectos para estudiar con más detalle:</p>	



5. Iluminación

A discutir	¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?
<p>Iluminación en los locales y trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suficiente para ver los detalles del trabajo, pero no excesiva • Presencia de luz natural • No hay sombras sobre el trabajo • No hay reflejo ni deslumbramiento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sobre las mesas, superficies metálicas o de vidrio, hojas de plástico, pantallas... ▪ En particular por el sol: ventanas con cortinas, persianas o parasol ▪ No hay vista directa de las fuentes de luz <p>Luminarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propios, limpiados regularmente • Lámparas o tubos defectuosos sustituidos rápidamente <p>Iluminación complementaria: lámpara de mesa, de pie...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para un trabajo sobre papel • Nunca utilizada sola • Sin visión directa de la fuente de luz y sin reflejos <p>Vigilancia de la salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lentes adaptados • Examen previo y regular de la vista • Consejos de relajación para evitar el cansancio visual 	
<p>Aspectos para estudiar con más detalle:</p>	



6. Riesgos de accidente, riesgos eléctricos, incendios...

A discutir	¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?
Caídas al mismo nivel: estado del suelo, orden, limpieza...	
<p style="text-align: center;">Riesgos eléctricos</p> <p>Instalación eléctrica general</p> <ul style="list-style-type: none"> Fusibles, toma de tierra... <p>Material: cables, tomados de tierra...</p> <p>Equipamiento: conexiones, puestas a la tierra, mantenimiento...</p>	
<p style="text-align: center;">Incendio y explosión</p> <p>Medios de combate</p> <ul style="list-style-type: none"> Detección y extinción automática, extintores... <p>División de los locales, escaleras...</p> <ul style="list-style-type: none"> Planos por piso, puertas cortafuegos (estado, obstáculos...) <p>Directivas en caso de incendio</p> <ul style="list-style-type: none"> Alertas, alarmas, vías y salidas de escape, puntos de encuentro... <p>Equipo de intervención interno</p> <ul style="list-style-type: none"> Simulación de evacuación <p>Señalizaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Medios de combate Lámparas de emergencia, planos por piso... 	
<p>Primeros Auxilios</p> <ul style="list-style-type: none"> Áreas de ayuda, botiquín de primeros auxilios, socorristas... 	
Aspectos para estudiar con más detalle:	



7. Ruido y ambiente térmico

A discutir	¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?
<p>Ruido de fondo: tráfico, aire acondicionado, máquinas, voz...</p> <ul style="list-style-type: none"> Muy escaso No hay perturbaciones, malestar o distracciones en el trabajo Local tratado acústicamente (muy absorbente) <p>Puestos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> Lo más alejados posible de las fuentes de ruido <p>Agujeros, orificios: en las paredes entre locales; ranuras por debajo de las puertas</p> <ul style="list-style-type: none"> Eliminados <p>Temperatura</p> <ul style="list-style-type: none"> Ni demasiado caliente o fría, sin variaciones importantes Uniforme en todas las áreas <p>Humedad: ni demasiado seca, ni demasiado húmedo</p> <p>Corrientes de aire: Ni por las ventanas, ni por las puertas</p> <p>Bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"> Agua disponible en cantidad y calidad para los operadores durante el trabajo 	
Aspectos para estudiar con más detalle:	



8. Higiene atmosférica (riesgos químicos y biológicos)

<p style="text-align: center;">A discutir</p> <p>Sistemas de calefacción, climatización, filtrado...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenidos regularmente <p>Polvo y residuos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eliminados regularmente sin ponerse en suspensión en el aire <p>Fuentes posibles de contaminación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfombras, archivos, impresoras o fotocopiadoras, residuos, humectadores, aire acondicionado, plantas, insectos... • Conocidas y tratadas <p>Higiene</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay mohos u hongos <p>Renovación del aire: suficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • El aire es fresco, agradable de respirar, sin olores <p>Fumadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prohibición de fumar en todas las áreas de trabajo • Zona de fumadores bien localizada y ventilada • Señalizaciones claras, conocidas y respetadas en todas las áreas de trabajo. 	<p style="text-align: center;">¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?</p>
<p>Aspectos para estudiar con más detalle:</p>	



9. Autonomía y responsabilidades individuales

<p style="text-align: center;">Para discutir:</p> <p>Órdenes y esperas: sin contradicciones</p> <p>Grado de iniciativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada uno puede adaptar su método de trabajo sin perturbar el trabajo en equipo <p>Autonomía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada quien puede dejar su puesto de trabajo y tomar un corta pausa (aseos, bebidas) sin perturbar el trabajo <p>Libertad de contacto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada quien se pone en contactos con los servicios periféricos o exteriores que considere necesarios (transferencia de llamada, consulta de colegas.) <p>Nivel de atención: media en función</p> <ul style="list-style-type: none"> • De la gravedad de las acciones que deben tomarse • Del carácter imprevisible de los acontecimientos <p>Decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número limitado de opciones • La información está disponibles. • No demasiado difíciles a tomar • Velocidad de reacción necesaria normal <p>Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada uno conoce las suyas y las valora • Ni demasiado excesivas, ni demasiado ligeras <p>Errores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada quien corrige sus mismos errores eventuales 	<p style="text-align: center;">¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?</p>
<p>Aspectos para estudiar con más detalle:</p>	



10. Contenido del trabajo

<p style="text-align: center;">Para discutir:</p> <p>Interés del trabajo: interesante y diversificado</p> <p>Capacidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo de cada uno corresponde a su función y a sus capacidades profesionales • El trabajo permite a cada uno utilizar y desarrollar estas capacidades <p>Información y capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> • De todos los trabajadores (jóvenes, interinos, reemplazos, más antiguos) • Al ingreso y de manera periódica • Específicas al trabajo de cada uno • Sobre las normas de producción y la naturaleza de las tareas • Sobre los riesgos y de la prevención <ul style="list-style-type: none"> • De problemas músculo esquelético (posturas...) • De problemas auditivos y de voz • Sobre la utilización correcta de los cascos y su mantenimiento <p>La carga mental</p> <ul style="list-style-type: none"> • No sobrecarga de la memoria a corto plazo: información, contraseñas, numerosos clientes simultáneos... <p>La fatiga al final de la jornada: aceptable</p>	<p style="text-align: center;">¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?</p>
<p>Aspectos para estudiar con más detalle:</p>	




11. Presiones de tiempo

<p style="text-align: center;">Para discutir:</p> <p>La cantidad de trabajo que debe realizarse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocida y aceptada <p>Horarios y agenda de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • No excesivo, tiene en cuenta la naturaleza y complejidad de la tarea • Conocidos completamente y con anticipación el ciclo de los días de trabajo, trabajo en equipo, trabajo nocturno • Flexible con márgenes determinados <p>Ritmo de trabajo no excesivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo atrasado se puede evacuar rápidamente • El trabajo no se efectúa permanentemente en la urgencia <p>Autonomía del grupo de trabajo: se organiza el mismo en lo que concierne a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios y vacaciones • Repartición del trabajo, descansos, rotaciones • Recuperación de los retrasos en la producción • Horas suplementarias • Periodos de baja demanda, y los picos de trabajo • Trabajo adicional o del último minuto <p>Interrupciones en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pocos imprevistos <p>Descansos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frecuentes y cortos • Organizados en función a la carga alta de trabajo, la dificultad de las posturas, el carácter repetitivo, la fatiga mental • No trabajo continuo: pausas frecuentes y cortas (10 min cada 90 min) • Organizados con los operadores • En un local de descanso cómodo 	<p style="text-align: center;">¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?</p>
<p>Aspectos para estudiar con más detalle:</p>	



12. Relaciones de trabajo con colegas y superiores

<p style="text-align: center;">Para discutir:</p> <p>Comunicaciones durante el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre posibles y libres ya sea por asuntos de trabajo o por otros • La organización del trabajo permite verse con otros trabajadores <p>Repartición del trabajo: equitativo en el interior del grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada uno sabe exactamente cuál es su trabajo y su rol <p>Ayuda entre trabajadores para los problemas de trabajo</p> <p>Concertación para el trabajo regular</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre el personal, los servicios y la Dirección • Para definir, planificar y repartirse el trabajo • Para solucionar los problemas encontrados • Apoyo en caso de agresiones verbales <p>La Dirección: conocida, apreciada y respetada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de autoridad claro y respetado por el grupo de trabajadores <p>Relaciones con la Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buen acuerdo, confianza, colaboración y clima social • Ninguna relación estresante, ningún conflicto de intereses • Apoyo en caso de dificultades de trabajo y personales • Delegaciones <p>Sugerencias y críticas de los trabajadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimuladas, escuchadas y suficientemente tenidas en cuenta • Los problemas son comunicados <p>Las presiones personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay competición organizada en personas o equipos • No hay primas de productividad <p>Evaluaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada uno sabe cómo es evaluado su trabajo • Cuando y cómo es controlado • Son conocidos los criterios y las consecuencias • Cada uno está informado de los resultados de su evaluación • El trabajo de cada uno es bien valorado 	<p style="text-align: center;">¿Quién hace qué de <u>concreto</u> y cuándo?</p>
<p>Aspectos para estudiar con más detalle:</p>	

13. Ambiente psicosocial

Para discutir:

Las relaciones con las personas exteriores

- Procedimiento en caso de agresiones verbales: transferencia de llamada...
- Formación en manejo de conflicto y apoyo de la dirección

Promociones: posibles

- Según criterios objetivos y claros
- Conocidos y aprobados por todos
- Con base en las evaluaciones y en los resultados

Discriminaciones: ninguna

- Ni en función de la edad, del sexo, de los orígenes o la aparición
- Ni para el ingreso, ni para las promociones

Empleo: estable

- Confianza en la integridad y el futuro de la empresa
- Problemas de reemplazo de los ausentes, interinos bien administrados

Sueldos: corresponden a las capacidades y al trabajo realizado

Concertación social al interior de la empresa

- Los órganos de concertación (sindicatos) funcionan bien

Problemas psicosociales

- Insatisfacción, estrés, acoso, problemas personales
- Los mecanismos y procedimientos de la recepción de los problemas existen, son conocidos y utilizados
- Las acciones preventivas están implementándose

Condiciones de vida en el interior de la empresa

- Permiten un desarrollo personal y profesional
- Compatibles con una vida privada satisfactoria (familia)
- Todos los trabajadores están generalmente satisfechos

¿Quién hace qué de concreto y cuándo?

Aspectos para estudiar con más detalle:



Balance

Anote aquí las apreciaciones generales de los aspectos evaluados coloreando la casilla en verde 😊, en amarillo 😐 o en rojo 😞

Situación de trabajo:			
1. Locales y zonas de trabajo	😊	😐	😞
2. Informática	😊	😐	😞
3. Organización del trabajo y procedimientos de trabajo	😊	😐	😞
4. Puestos y posiciones de trabajo	😊	😐	😞
5. Alumbrado	😊	😐	😞
6. Riesgos de accidente, riesgos eléctricos, incendios...	😊	😐	😞
7. Ruido y ambiente térmico	😊	😐	😞
8. Higiene atmosférica (riesgos químicos y biológicos)	😊	😐	😞
9. Autonomía y las responsabilidades individual	😊	😐	😞
10. Contenido del trabajo	😊	😐	😞
11. Dificultades de tiempo	😊	😐	😞
12. Relaciones laborales en el personal y con la jerarquía	😊	😐	😞
13. Medio ambiente psicosocial	😊	😐	😞

Inventario de las propuestas de mejoramiento y de los estudios complementarios a realizar

Anote aquí las acciones concretas susceptibles de ser realizadas directamente
Indique en el espacio de la derecha el número correspondiente de los 13 aspectos evaluados, así como los aspectos a profundizar por una observación detallada, indicando en la parte inferior de los 13 cuadros

N°	¿Quién?	¿Hace qué? Y ¿Cómo?	Costo 0 + ++ +++	¿Cuándo?	
				Programada	Realizada