

Oficina de Asesoramiento Técnico e Información de Prevención de Riesgos Laborales de CEME-CEOE

CIRCULAR INFORMATIVA

Fecha: 07/06/2018
Número: PRL12/2018

MEDIDAS PREVENTIVAS EN TRABAJOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Se denominan trabajos de atención al público a aquellos trabajos que implican el trato directo con personas externas a la empresa (clientes, alumnos, proveedores, usuarios, etc.).

Los riesgos más comunes del trato continuado con el cliente son los físicos y psicosociales (fatiga y estrés).

La fatiga y el estrés son factores de riesgo psicosociales, pero cuando se padecen pueden derivar también en un riesgo físico (dolores musculares, de cabeza, ...), por ello también se consideran factores de riesgo físicos.

FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL ESTRÉS

Los factores de riesgo asociados al estrés son aquellas circunstancias o situaciones que aumentan las probabilidades de padecerlo. Algunos de ellos son los siguientes:

- Falta de medios o de autonomía para la toma de decisiones que permitan una resolución satisfactoria de los requerimientos y necesidades del usuario.
- Excesiva rotación de los turnos de trabajo y/o duración variable de los mismos.
- Realización del trabajo en condiciones de aislamiento y/o nocturnidad.
- Turnos de trabajo sin pausas.
- Falta de espacio en el puesto de trabajo y condiciones ambientales poco favorables.
- Ausencia de una barrera física que interponga un límite entre el trabajador y el usuario.
- Insuficiencia de las medidas de seguridad en trabajos con riesgo de agresión física.
- Tiempos de espera excesivos para el usuario, con el consiguiente incremento de la tensión que ello supone.
- Desconocimiento de los procedimientos de actuación ante situaciones conflictivas.
- Incertidumbre sobre los resultados o las consecuencias de las decisiones tomadas, en especial respecto al nivel de satisfacción de los usuarios.
- Exigencia de un alto nivel de concentración mantenido durante largos períodos.

FINANCIADO POR:

COD. ACCION AT2017-0064



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.

CEME-CEOE
CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MELILLA

Oficina de Asesoramiento Técnico e Información de Prevención de Riesgos Laborales de CEME-CEOE

CIRCULAR INFORMATIVA

Fecha: 07/06/2018
Número: PRL12/2018

FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS A LA FATIGA

Los factores de riesgo asociados a la fatiga son aquellas circunstancias o situaciones que aumentan las probabilidades de padecerla. Algunos de ellos son los siguientes:

- La tensión generada en el trabajador por picos de trabajo que producen, prisas, plazos de tiempo a cumplir, implicación emocional con pacientes, trabajos con turnos rotativos o nocturnos, etc.
- La falta de claridad del cliente respecto de las peticiones realizadas puede producir malos resultados o insatisfacción de dicho cliente, lo cual deriva en fatiga para el trabajador de atención al cliente.
- La saturación mental o sobrecarga que provoca el mantener a la vez la atención y comunicación con varios sistemas a la vez (ordenador, teléfono, personas, etc).

MEDIDAS PREVENTIVAS

Para evitar dar lugar a estos factores de riesgo, como son el estrés y la fatiga, se tomarán las siguientes medidas preventivas:

- Conocer los protocolos y procedimientos de trabajo de la empresa (documentación, claves, accesos, etc). Mantenerlos al día y actualizados.
- Conocer las pautas de actuación así como las ayudas de la organización y los mecanismos de consulta establecidos para cada demanda o situación especial que se salga de su ámbito de decisión.
- Consultar las aclaraciones sobre pautas de comportamiento a seguir ante situaciones potencialmente conflictivas.
- Tratar de evitar la realización simultánea de diversas tareas.
- Procurar mantener un proceso de comunicación fluido, coherente y agradable con el usuario.
- Tratar de lograr un grado de autonomía adecuado en el ritmo y la organización básica del trabajo mediante un programa de actividades o “esquema de organización”.
- Hacer pausas y efectuar cambios de postura con objeto de reducir la fatiga física y mental, así como la tensión o saturación psicológica.



Sandra Mañé López
Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales
Responsable de la Oficina de Asesoramiento
Técnico e Información de Prevención
de Riesgos Laborales de CEME

FINANCIADO POR:

COD. ACCION AT2017-0064



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.

CEME-CEOE
CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MELILLA