

¡TU SALUD PELIGRA!

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN COMERCIAL

El pasado 27 de marzo se realizó el Comité Provincial de Seguridad y Salud en el que se abordaron, entre otras cuestiones, los resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales efectuada en los centros de Empresas y Pymes de Valencia. Estos resultados han dejado en evidencia la situación extremadamente alarmante en la que los asesores comerciales están realizando su trabajo.

De un total de 143 comerciales que conforman ambos departamentos, 111 han participado en las encuestas, lo que supone un 77.6% de participación.

En **Pymes**, como datos más significativos observamos lo siguiente:

- **Carga de trabajo¹:** un 75% de los comerciales encuestados se encuentran en riesgo muy elevado, un 15 % en riesgo elevado y un 6% en situación mejorable. Estas cifras suponen que un 96% requiere que se apliquen medidas correctoras.
- **Participación/Supervisión²:** un 96% se encuentra en riesgo muy elevado y un 6% en riesgo elevado; es decir, el 100% se encuentra en situación extrema.
- **Autonomía³:** un 78% se encuentra en riesgo muy elevado, un 10% en riesgo elevado y un 5% situación mejorable.
- **Desempeño del rol⁴:** un 76% se encuentra en riesgo muy elevado, un 7% en riesgo elevado y un 6% en situación mejorable.

En **Empresas** los datos son igual de inquietantes:

- **Carga de trabajo¹:** un 96% de los comerciales encuestados se encuentran en riesgo muy elevado y un 4% en riesgo elevado. El 100% de los comerciales encuestados se encuentra en una situación muy preocupante
- **Participación/Supervisión²:** un 96% se encuentra en riesgo muy elevado y un 6% en riesgo elevado; es decir, el 100%.
- **Desempeño del rol⁴:** un 79% se encuentra en riesgo muy elevado y un 14% en riesgo elevado.

Respecto al **personal de apoyo** tanto de Empresas como de Pymes, de un total de 10 trabajadores tan sólo han participado 5, lo cual significa que estadísticamente los resultados podrían no ser determinantes y fiables. Aún así, los datos obtenidos podrían indicar que respecto a la Participación/Supervisión un 60% se encuentra en situación de riesgo elevado y un 20% en riesgo elevado y respecto a carga de trabajo un 20% se encuentra en riesgo muy elevado, un 20% en riesgo elevado y un 20% en situación mejorables.

Ante esta situación es urgente que la empresa implante medidas que, realmente, vayan encaminadas a mejorar nuestras condiciones y no a redactar planes de mejora que, en la práctica, queden en papel mojado.

De nada nos sirve que se pongan en marcha acciones si luego en los sucesivos Comités Provinciales de Seguridad y Salud no se realiza un seguimiento exhaustivo de las mismas. Es por este motivo por el cual desde CGT hemos solicitado a la empresa que de la misma forma que en este comité hay de forma permanente un representante de Seguridad y Protección, Ingeniería y Creación de Red, Operaciones Locales, Instalaciones y Mantenimiento y Creación de Planta Inmobiliario, acuda un representante de Comercial para realmente implantar las medidas oportunas y poder realizar un seguimiento.

De la misma forma, se les ha solicitado que las medidas que se tomen se orienten a lo realmente importante y urgente: formación de calidad;

recuperación de figura del jefe de ventas como apoyo al comercial y no únicamente como mero “gestor de personas”; eliminación de métodos injustos de valoración a los comerciales que siempre van encaminados a penalizar su trabajo y a señalarles como culpables de todo; herramientas ágiles y efectivas; actualización de los dispositivos de los comerciales presenciales para que puedan realizar su trabajo desde las oficinas de los clientes sin necesidad de comprarse de su propio bolsillo dispositivos que les permitan conectarse en remoto; comunicación entre las diferentes áreas fluida; formación a los jefes de venta para que a la hora de realizar los seguimientos individualizados a los comerciales se unifiquen los criterios para evitar desigualdades en las valoraciones a los mismos; que se revise la fórmula de los cambios de turno en función de la carterización y la adherencia; que el personal de apoyo no se vea sobrecargado de trabajo ante los planes de la empresa de descargar de trabajo administrativo a los comerciales;

En definitiva, planes realmente efectivos, que aborden todos aquellos temas importantes y que todos los comerciales estamos hartos de denunciar desde hace años.

Desde CGT, como siempre hemos hecho, seguiremos trasladando a este comité todos aquellos aspectos que nos hagáis llegar y presionaremos lo que sea necesario para conseguir que el desempeño de nuestro trabajo no tengamos que realizarlo en condiciones tan graves.

Si cualquiera de vosotros quiere conocer con más detalle los resultados de los diferentes ítems de la Evaluación de Riesgos Psicosociales no dudéis en contactar con nuestra sección sindical.

¹ Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral. Este factor se analiza a partir de las siguientes cuestiones: presiones en los tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

² Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el

trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre los diversos aspectos de la ejecución del trabajo. Y la “supervisión” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

³ Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Este factor recoge aspectos como la autonomía temporal y la autonomía decisional.

⁴ Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo y comprende factores fundamentales como la claridad del rol (tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades) y el conflicto de rol (hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador).

Abril 2015

Sección Sindical de CGT Telefónica de Valencia.