IMPACTO DE UNA INTERVENCIÓN DESDE EL ANÁLISIS Y DISEÑO MACROERGONÓMICO (MEAD) PARA REDUCIR LA FATIGA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE UN CALL CENTER

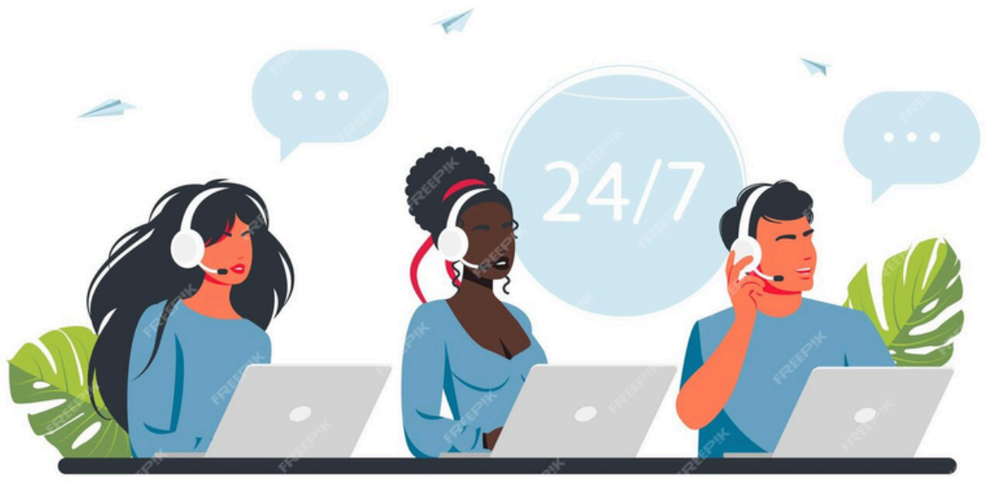
Rossy Libertad Pérez Valeriano[1], Elvia Luz González Muñoz[1]
(1) Maestría en Ergonomía. Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño, UdeG
Correo electrónico de contacto: rossy.perez6968@alumnos.udg.mx mx

INTRODUCCIÓN

Los call centers se han definido como entornos laborales desafiantes donde los teleoperadores enfrentan demandas significativas que pueden afectar su salud. En México, el crecimiento de este sector plantea desafíos en términos de condiciones laborales y salud, existiendo problemas ergonómicos, psicosociales y de estilo de vida que contribuyen a la fatiga laboral (Martínez, 2019). La macroergonomía (Hendrick, 2000) ofrece un enfoque valioso para abordar estos desafíos, destacando el Método de Análisis y Diseño de la Macroergonomía (MEAD) como una herramienta clave (Kleiner, 2006).

OBJETIVO

Diseñar e implementar una intervención participativa basada en el método MEAD con el fin de identificar, modificar y reducir los factores ergonómicos, psicosociales y de estilo de vida que contribuyen significativamente a la fatiga laboral de los trabajadores.



METODO

Este estudio mixto emplea un diseño empírico-analítico y cuasi-experimental de serie temporal interrumpida para evaluar el impacto de la intervención.

POBLACIÓN
Personal de un Call Center bilingüe que vende seguros de daños por siniestro en Estados Unidos; con un estimado de entre 25 y 34 participantes. Se desarrollará con estricto apego a consideraciones éticas, garantizando la privacidad y la protección de datos personales.

INSTRUMENTOS
- Guías de entrevista y focus group
- Método ROSA para evaluar puestos de trabajo de oficina
- Guía de referencia 2, NOM-035-STPS-2018 para medir factores psicosociales
- Cuestionario FANTÁSTICO para evaluar estilos de vida
- Cuestionario modificado de síntomas de fatiga laboral de Yoshitake.

PROCEDIMIENTO
El procedimiento incluye realizar una evaluación inicial, diseño e implementación de la intervención, y evaluación post-intervención.

ANALISIS
El análisis estadístico comprenderá una regresión múltiple para identificar la contribución de variables independientes en la predicción de fatiga laboral, pruebas T y ANOVA para comparar resultados antes y después de la intervención. Además, se emplearán técnicas de análisis de contenido o temático para analizar los datos cualitativos recolectados.

CONCLUSIONES

Esta propuesta aborda la necesidad de comprender y mejorar las condiciones laborales en los call centers mexicanos, con la esperanza de generar mejoras significativas en el sistema de trabajo de este call center y contribuir al avance del conocimiento en el campo de la macroergonomía y la salud laboral y ofrecerá un enfoque integral para abordar los desafíos en los entornos laborales de los Call Centers en México. Al combinar métodos cuantitativos y cualitativos, y emplear herramientas como el Método (MEAD), busca comprender y mejorar las condiciones laborales, reduciendo la fatiga laboral entre los empleados. Sus resultados pueden beneficiar la gestión de los Call Centers, mejorando la eficiencia operativa y el bienestar de los trabajadores, contribuyendo así al conocimiento en macroergonomía y salud laboral.

Referencias:
Hendrick, H. W. (2000). Introduction to Macroergonomics. *Proceedings Of The Human Factors And Ergonomics Society Annual Meeting/Proceedings Of The Human Factors And Ergonomics Society . . . Annual Meeting, 44*(12), 2-542 https://doi.org/10.1177/154193120004401226
Kleiner, B. M. (2006). Macroergonomics: Analysis and design of work systems. *Applied Ergonomics/Applied Ergonomics, 37*(1), 81-89. https://doi.org/10.1016/j.apergo.2005.07.006
Martínez, L. Á. T. (2019). Trabajo decente y call centers: salud laboral y riesgos psicosociales en jaque. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo.* https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/812