



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la
Producción**

**“La influencia del estrés en el rendimiento de los agentes de
un Call Center de la ciudad de Guayaquil”**

PROYECTO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**

Presentada por:

Henry Eduardo Chicaiza Oña

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2020

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios a mi esposa y a mis padres que me brindaron su apoyo moral para culminar mi objetivo trazado, sin duda alguna esto el comienzo de muchas metas y logros.

Un agradecimiento muy especial a mi director de tesis el doctor Álvaro Peralta, por guiarme en todo el desarrollo del trabajo de mi tesis.

DEDICATORIA

Dedicado a mi hijo Ethan Chicaiza Gutiérrez, a mi familia en general, pero en especial a mi querido padre Ángel Chicaiza Noroña, que lo perdí hace dos meses. Estoy seguro que siempre será mi guía en todas mis metas y proyectos, tanto profesionales como personales.

TRIBUNAL DE TITULACIÓN

**Ángel Ramírez M., PhD.
DECANO DE LA FIMCP
PRESIDENTE**

**Dr. Álvaro Peralta Beltrán
DIRECTOR DE PROYECTO**

**Ps. María Carrasco., MSc.
VOCAL**

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

Henry Eduardo Chicaiza Oña

RESUMEN

El presente estudio se orienta a determinar la influencia del estrés en el rendimiento de los agentes de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, justificando su desarrollo en la falta de evaluaciones previas sobre esta alarma que ayudaría a detectar si existen condiciones negativas en el entorno laboral del equipo humano, considerando que las demandas del puesto en los agentes son altas, atendiendo clientes, e incluso exponiéndose a situaciones negativas durante el contacto con el público. A fin de realizar la evaluación del estrés y su influencia en el rendimiento se recurrió a una metodología con alcance descriptivo, de diseño documental y campo, además de enfoque cualitativo y cuantitativo, aplicándose entrevistas a personal de alto nivel jerárquico y encuestas a agentes. Los resultados permiten evidenciar altos niveles de estrés en los agentes, detectándose que los nueve factores de riesgos psicosociales evaluados arrojan un riesgo alto, caracterizado por una carga de trabajo excesivo, limitados periodos de descanso, falta de compensaciones, bajo reconocimiento por parte de la empresa y nula participación del trabajador en las decisiones, entre otras situaciones negativas que contribuyen a la disminución de su rendimiento, perdiendo los agentes un 20% de productividad y evidenciándose incluso una caída en los ingresos, proponiéndose acciones de respuesta que mejoren la situación descrita.

Palabras claves: Estrés, rendimiento, motivación, riesgo, entorno.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	ii
TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iii
DECLARACIÓN EXPRESA	iv
RESUMEN.....	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
CAPÍTULO 1.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Objetivos	2
1.3.1. Objetivo general.	2
1.3.2. Objetivos específicos.....	2
1.3.3. Preguntas de investigación.....	2
1.4. Justificación del estudio.....	3
1.5. Estructura del proyecto.....	4
CAPÍTULO 2.....	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.2. Bases teóricas	6
2.2.1. Definición de términos básicos.	7
2.2.2. Hipótesis de la investigación.....	18

2.2.3. Variables.....	18
CAPÍTULO 3.....	20
3. MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1. Alcance de la investigación.....	20
3.2. Diseño de la investigación.....	20
3.2.1. Cronograma de actividades o diagrama de Gantt.....	21
3.2.2. Población y muestra.....	22
3.2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.2.4. Técnicas de procedimiento y análisis de datos.....	25
CAPÍTULO 4.....	25
4. RESULTADOS.....	25
4.1. Evaluación del estrés laboral de agentes en un Call Center.....	25
4.1.1. Factor tiempo de trabajo (TT).....	26
4.1.2. Factor autonomía AU.....	29
4.1.3. Factor carga de trabajo CT.....	34
4.1.4. Factor demandas psicológicas DP.....	39
4.1.5. Factor variedad / contenido del trabajo VC.....	44
4.1.6. Factor participación / supervisión PS.....	47
4.1.7. Factor interés por el trabajador / compensación ITC.....	51
4.1.8. Factor desempeño de rol DR.....	54
4.1.9. Factor relaciones y apoyo social RAS.....	57
4.2. Evaluación del rendimiento de los agentes en un Call Center.....	62
4.3. Propuesta de acciones de respuesta ante los niveles de estrés.....	68
CAPÍTULO 5.....	72
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
5.1. Conclusiones.....	72

5.2. Recomendaciones.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	74
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.		Cronograma de actividades para la recolección de datos	22
Tabla 2.		Valoración de la dimensión psicosocial (Tiempo Trabajo) (parte 1)	27
Tabla 3.		Valoración de la dimensión psicosocial (Tiempo Trabajo) (parte 2)	27
Tabla 4.		Nivel de riesgo de la dimensión psicosocial (Tiempo Trabajo)	28
Tabla 5.		Estadísticos descriptivos (tiempo de trabajo)	29
Tabla 6.		Valoración de la dimensión psicosocial (autonomía – temporal) (parte 1)	30
Tabla 7.		Valoración de la dimensión psicosocial (autonomía – temporal) (parte 2)	30
Tabla 8.		Valoración de la dimensión psicosocial (autonomía – decisional) (parte 1)	31
Tabla 9.		Valoración de la dimensión psicosocial (autonomía – decisional) (parte 2)	31
Tabla 10.		Valoración de la dimensión psicosocial (autonomía – decisional) (parte 3)	32
Tabla 11.		Nivel de riesgo de la dimensión psicosocial (autonomía)	33
Tabla 12.		Estadísticos descriptivos - autonomía	34
Tabla 13.		Valoración de la dimensión psicosocial (carga de trabajo - tiempo)	35
Tabla 14.		Valoración de la dimensión psicosocial (factor carga de trabajo – atención) (parte 1)	36
Tabla 15.		Valoración de la dimensión psicosocial (factor carga de trabajo – atención) (parte 2)	36
Tabla 16.		Valoración de la dimensión psicosocial (carga de trabajo – cantidad y dificultad de la tarea)	37

Tabla 17.	Nivel de riesgo de carga de trabajo	38
Tabla 18.	Estadísticos descriptivos - carga de trabajo	39
Tabla 19.	Valoración de la dimensión psicosocial (demandas psicológicas – naturaleza cognitiva) (parte 1)	40
Tabla 20.	Valoración de la dimensión psicosocial (demandas psicológicas – naturaleza cognitiva) (parte 2)	40
Tabla 21.	Valoración de la dimensión psicosocial (demandas psicológicas – naturaleza emocional) (parte 1)	41
Tabla 22.	Valoración de la dimensión psicosocial (factor demandas psicológicas – naturaleza emocional) (parte 2)	42
Tabla 23.	Nivel de riesgo - demandas psicológicas	43
Tabla 24.	Estadísticos descriptivos - demandas psicológicas	44
Tabla 25.	Valoración de la dimensión psicosocial (variedad – contenido) (parte 1)	44
Tabla 26.	Valoración de la dimensión psicosocial (variedad – contenido) (parte 2)	44
Tabla 27.	Valoración de la dimensión psicosocial (variedad – contenido) (parte 3)	45
Tabla 28.	Nivel de riesgo - variedad / contenido	46
Tabla 29.	Estadísticos descriptivos - variedad / contenido	47
Tabla 30.	Valoración de la dimensión psicosocial (participación – supervisión) (parte 1)	47
Tabla 31.	Valoración de la dimensión psicosocial (participación – supervisión) (parte 2)	48
Tabla 32.	Nivel de riesgo - participación / supervisión	50
Tabla 33.	Estadísticos descriptivos - participación / supervisión	50
Tabla 34.	Valoración de la dimensión psicosocial (interés por el trabajador / compensación) (parte 1)	51

Tabla 35.	Valoración de la dimensión psicosocial (interés por el trabajador / compensación) (parte 2)	51
Tabla 36.	Nivel de riesgo - interés por el trabajador / compensación.....	53
Tabla 37.	Estadísticos descriptivos –Interés por el trabajador / compensación.....	53
Tabla 38.	Valoración de la dimensión psicosocial (desempeño de rol) (parte 1)	54
Tabla 39.	Valoración de la dimensión psicosocial (<i>desempeño de rol</i>) (parte 2)	54
Tabla 40.	Valoración de la dimensión psicosocial (<i>desempeño de rol</i>) (parte 3)	55
Tabla 41.	Nivel de riesgo - desempeño de rol.....	56
Tabla 42.	Estadísticos descriptivos – desempeño de rol....	57
Tabla 43.	Valoración de la dimensión psicosocial (relaciones y apoyo social) (parte 1)	58
Tabla 44.	Valoración de la dimensión psicosocial (relaciones y apoyo social) (parte 2)	59
Tabla 45.	Valoración de la dimensión psicosocial (relaciones y apoyo social) (parte 3)	60
Tabla 46.	Nivel de riesgo - relaciones y apoyo social.....	60
Tabla 47.	Estadísticos descriptivos – relaciones y apoyo social	61
Tabla 48.	Rentabilidad del Call Center durante el periodo 2016 – 2020.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores psicosociales de cuestionario FPSICO,	24
Figura 2. Resultado de la evaluación del estrés laboral en un Call Center según su exposición a riesgos psicosociales.	26

CAPÍTULO 1

1.EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Planteamiento del problema

Partiendo de lo expuesto por Gómez, Fernández, Lago, Vidal y Soto (2015) el estrés laboral es objeto de análisis en los últimos años, especialmente por las ciencias de la salud, teniendo consecuencias negativas en los trabajadores que pueden provocar desequilibrios físicos y mentales. Como tal, son un conjunto de reacciones dañinas que surgen debido a exigencias laborales que superan sus capacidades.

De esta manera, si un entorno laboral promueve el estrés laboral, existe una alta probabilidad de que los trabajadores se vean afectados y, mientras mayor sea el impacto en el equipo humano, el rendimiento se verá disminuido. El Editorial 50 Minutos (2018) expuso que el estrés debe ser utilizado como una alarma ante condiciones laborales negativas que ponen en riesgo la integridad de los empleados, siendo importante identificar sus causas y plantear soluciones. A su vez, destaca que un trabajador en estas condiciones disminuirá su rendimiento y puede padecer enfermedades, incluso motivar su salida del puesto, siendo consecuencias que, de una u otra forma, afectarán a la productividad del negocio.

Dentro de un Call Center en la ciudad de Guayaquil no se han realizado evaluaciones que permitan medir el nivel de estrés laboral que el equipo humano presenta, a pesar de las condiciones de trabajo. Generalmente, dentro de estos establecimientos, los agentes realizan llamadas constantes, se contactan con clientes, ofrecen productos o dan atención a usuarios. En ese proceso, también existen situaciones que generan malestar, especialmente por el trato que pueden recibir del cliente durante la llamada.

Dicho esto, el estudio se direcciona a evaluar el estrés laboral que perciben los trabajadores de este establecimiento de la ciudad de Guayaquil, determinando cómo

puede influir en su rendimiento. De demostrarse que el estrés ocasionado por estos establecimientos genera efectos negativos en el rendimiento de los trabajadores, los hallazgos podrían utilizarse de referencia para que los directivos brinden a su equipo humano mejores condiciones laborales, diseñando estrategias de respuesta ante el estrés laboral.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye el estrés laboral en el rendimiento de los agentes de un Call Center de la ciudad de Guayaquil?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la influencia del estrés en el rendimiento de los agentes de un Call Center de la ciudad de Guayaquil.

1.3.2. Objetivos específicos.

Definir los fundamentos teóricos en relación al tema de estudio con énfasis en el estrés laboral.

Evaluar el nivel de estrés laboral al cual se exponen los agentes del Call Center estudiado.

Establecer la relación del estrés en el rendimiento actual de los trabajadores dentro de la institución de estudio.

1.3.3. Preguntas de investigación.

¿Cuáles son los fundamentos teóricos en relación al estrés laboral?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los agentes del Call Center estudiado?

¿Cómo se relaciona el estrés al rendimiento actual de los trabajadores?

1.4. Justificación del estudio

El trabajo es un derecho de las personas, el cual debe ser garantizado por todos los Estados adscritos a la Organización de las Naciones Unidas, entre ellos Ecuador, en condiciones óptimas y elegido libremente (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2019). Por condiciones óptimas se refiere a aquellas que no perjudiquen el bienestar del trabajador y pongan en riesgo su salud.

En la Constitución de la República del Ecuador el Estado reconoce este derecho, como una fuente de realización personal, deber social y derecho económico al permitirle a una persona solventarse y también a sus familiares (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008). Para esto, el trabajo debe garantizar que una persona lo desempeñe en forma saludable, lo cual refuerza el hecho de proporcionarle el empleador condiciones adecuadas que no afecten su salud.

El estudio se justifica teóricamente al conocerse que altos niveles de estrés, según Montes (2019) tienen efectos negativos en la salud de los trabajadores, tales como mayor fatiga, alteraciones en el metabolismo, falta de sueño, disminución del sistema inmunológico y demás problemas que podrían influir en su rendimiento y capacidad para desenvolverse en el trabajo y vida personal. Así, el estudio gana relevancia al direccionarse a la evaluación del estrés de los agentes de un Call Center y cómo su rendimiento puede verse comprometido.

Con esto, se garantizará su acceso a un trabajo saludable, respetando los derechos constitucionales de los agentes, evitando además sanciones y una reducción progresiva del rendimiento laboral como la teoría lo indica. La justificación metodológica involucra el uso de una metodología descriptiva de enfoque cuantitativo

para la evaluación del estrés, empleando como técnica un instrumento validado, siendo el Cuestionario F-Psico diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España y compuesto de 44 preguntas para el estudio de la sobrecarga y estrés laboral. Esto garantiza que la información obtenida aporte verdaderamente al logro del objetivo, determinando también las causas del estrés y qué acciones llevar a cabo para reducirlo.

El estudio también se justifica académicamente al permitir al investigador aplicar sus conocimientos para la evaluación de un problema, realizando con ello recomendaciones que ayuden a minimizar niveles de estrés que podrían percibir los trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, adquiriendo además nuevos conocimientos que podría aplicar a futuro en su entorno laboral.

1.5. Estructura del proyecto

A fin de responder a los objetivos planteados, el estudio, posterior al planteamiento del problema que corresponde al Capítulo 1, desarrolla cuatro capítulos adicionales. Como Capítulo 2 se encuentra el marco teórico en donde se exponen teorías relacionadas al tema, alineándose especialmente al estrés laboral y cómo este puede influir en el rendimiento de los trabajadores, sus consecuencias y qué acciones deben realizar las empresas para reducirlos. El Capítulo 3 corresponde al marco metodológico en donde se determinan los parámetros para la recolección de datos, teniendo en cuenta que se aplicará el cuestionario F-Psico. Una vez aplicado el instrumento, se presentará el Capítulo 4 con los resultados, evaluándose los niveles de estrés de los agentes del Call Center objeto de estudio y cómo su rendimiento se ha visto afectado. Con estos hallazgos, se procede a desarrollar las conclusiones y recomendaciones en función a los objetivos planteados, siendo el último capítulo del proyecto.

CAPÍTULO 2

2.MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En este apartado se consultaron estudios realizados en el exterior y nacionales respecto al estrés laboral en operadores de empresas Call Center. Entre las investigaciones realizadas en el exterior se encuentra la de Vanegas (2016) en Bogotá – Colombia, enfocándose en evaluar la influencia del estrés en la calidad de vida laboral de los agentes. Para alcanzar este fin se tomó como muestra a 40 trabajadores y se aplicó una batería de preguntas propuesta por el Ministerio de Protección Social, arrojando que existen altos niveles de estrés y, por ende, una baja calidad de vida laboral

Dicho estrés se genera por las altas exigencias del cargo desempeñado por los operadores del Call Center, además de factores externos como el entorno en donde habitan los trabajadores, problemas familiares y preocupaciones que suelen influir también en su vida laboral. De esta manera, es importante evaluar el estrés no solo como algo que se produce en la empresa, sino también de otros entornos en donde el trabajador se desenvuelven y pueden afectar el desempeño de sus funciones, pudiendo la empresa también diseñar estrategias que ayuden a solucionarlas.

Otro estudio fue realizado en Lima - Perú, evaluando el estrés y su influencia en la satisfacción laboral de los operadores de un Call Center utilizando dos instrumentos que fueron la escala de estrés laboral de Ivancevich y Matteson, además del cuestionario Job Satisfaction Index de Spector para medir la satisfacción. Una vez aplicados los cuestionarios a 19 operadores se obtuvieron como resultado que existen altos niveles de estrés y que, mientras más incrementan, menor es la satisfacción laboral que perciben los trabajadores.

El estrés se deriva de la insatisfacción con la remuneración, el ascenso, prestaciones y carga de trabajo excesiva, lo cual afecta a su desempeño. Entre los

estudios nacionales se encuentran el desarrollado por Guerrero (2015) el cual analiza la influencia del estrés en la productividad de un Call Center, enfocándose en la evaluación de riesgos psicosociales, utilizando encuestas y entrevistas para la recolección de datos.

Tras evaluar los riesgos, se conoció que el estrés es causado por el tiempo de descanso escaso, incluso para alimentarse y dedicarse a otras actividades fuera del entorno laboral, lo cual ha reducido su productividad de un 88% a 85%. Además, el número de permisos médicos solicitados van en aumento, lo cual significa que los trabajadores están enfermando con frecuencia y esto promueve el absentismo. Lo expuesto influye negativamente en la productividad, no solo por el menor rendimiento del trabajador mientras cumple sus tareas, sino también por las faltas registradas.

Otro estudio nacional fue desarrollado por Gómez y Chanalata (2018) quienes orientaron la investigación a los factores organizacionales y estrés laboral en un Call Center, justificándola al ser el estrés un tema de importancia para la salud de los trabajadores. El estudio fue transversal aleatorio simple, aplicando un cuestionario a agentes para conocer cómo perciben el estrés y obteniendo como resultado que existe un nivel intermedio.

Es decir, existe estrés pero aún no llega a niveles perjudiciales, siendo importante aplicar acciones correctivas para evitar un deterioro en el rendimiento de los trabajadores, especialmente en la carga de trabajo y su adecuada distribución, además de mejorar las condiciones laborales y los incentivos para motivar a los empleados. Dicho esto, aunque la carga de trabajo no es el único factor de riesgo que promueve el estrés, los resultados denotan que es común que en los Call Center evaluados exista estrés por la exigencia del puesto, además de la desmotivación por carencia de incentivos y prestaciones que ayudarían al desenvolvimiento óptimo del talento humano.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de términos básicos.

2.2.1.1. El trabajo como un derecho de los trabajadores.

La Asamblea General de las Naciones Unidas (2019) manifiesta que las personas gozan del derecho a acceder a un trabajo de elección libre y en donde gocen de condiciones óptimas. Esto se expone en la Declaración General de los Derechos Humanos en donde se incluyen una serie de garantías que buscan fomentar el desarrollo económico y social en la sociedad, disminuyendo así los índices de desempleo. Es necesario destacar que dicho derecho queda expresado como fundamental, pues permite que, quien lo ejerce, pueda solventar necesidades, tanto propias como de sus dependientes.

Según Patlán (2016) existen tres componentes del derecho al trabajo: El derecho al trabajo como libertad y no como esclavitud; el derecho a tener trabajo; y el derecho a tener un trabajo digno. El derecho al trabajo es inseparable de otros derechos tales como el derecho a la igualdad, el derecho a la libertad de expresión, el derecho a la seguridad social, por mencionar algunos.

Como son partes de los derechos humanos, el Estado debe garantizarlo, protegiendo a la población contra el desempleo, el despido injustificado, evitar la discriminación ocupacional, permitiendo la igualdad en la remuneración, la seguridad en el trabajo, el derecho a condiciones justas, equitativas y satisfactorias del trabajo, la libertad sindical, los derechos a la negociación colectiva, a la seguridad social, las prestaciones monetarias, entre otras.

Aunque el trabajo remunerado no ha existido desde la historia misma de la humanidad, sí ha existido el desarrollo físico para obtención de satisfactores individuales y grupales como el alimento, el vestido y un lugar para habitar (Lugo, 2016). En un principio no existían trabajadores sino esclavos y ellos no recibían un pago, después a los empleados se les distribuían bienes y servicios, pero no como pago, sino para mantener la estructura social, política y del imperio de la ley.

El derecho de trabajo trata de mantener la estabilidad del trabajador, tanto en el presente como en el porvenir (Martinez & Vigo, 2019). Todo lo que se dirija hacia la conservación de la fuente de trabajo es un beneficio para las partes del contrato de trabajo, por tener vocación de permanencia en el tiempo, ya que es un contrato de tiempo sucesivo. De esta manera, el trabajo queda enmarcado como un derecho y un deber social, por lo que el Estado debe asegurar a los trabajadores una vida digna, con remuneraciones justas y la ejecución de un trabajo sano y escogido libremente.

2.2.1.2. Calidad en el ambiente laboral del trabajador.

Se entiende como calidad de vida laboral a la apreciación que existe entre las demandas del trabajo y los medios disponibles para lograr esas demandas, las cuales pueden venir del trabajador o de la organización. García y Forero (2016) explican que existen dos elementos respecto a su calidad, los cuales son subjetivos y hacen referencia a las creencias que desarrolla el trabajador originadas a partir de las realidades laborales; y los elementos objetivos que engloban el ambiente laboral como las condiciones de trabajo.

El ofrecer un ambiente laboral adecuado es un tema muy importante que deben manejar las organizaciones ya que el talento humano es lo que mueve cualquier proceso, facilitando el desarrollo del mismo y fortaleciendo el progreso continuo de los empleados y de la organización. Es indispensable no solo cumplir con las necesidades básicas del trabajador; sino también sus necesidades personales que influyen directamente en los comportamientos y actitudes que este tenga dentro de la organización; por lo cual debe procurarse que su calidad laboral sea óptima.

Castro, Cruz, Hernández, Vargas, Luis, Gatica y Tepal (2018) indicaron que resulta necesario, para que el trabajador sienta un buen ambiente laboral, que tenga un trabajo que lo motive y lo enriquezca, que le ofrezca equilibrio con sus actividades personales, que sea satisfactorio, que se desarrolle en condiciones agradables y en un ambiente favorable, que retribuya económicamente la labor desempeñada. Este

debe ser un empleo seguro y saludable con un horario establecido de forma legal, en dónde el trabajador reciba un trato justo y equitativo. La calidad de vida que genera un empleo hace referencia a la satisfacción de necesidades de los individuos como la estabilidad laboral, la motivación, seguridad, por medio de un empleo formal y remunerado.

La calidad de vida laboral está directamente relacionada con las condiciones de trabajo, ya que pueden tener influencia en la aparición de riesgos para el trabajador, existiendo riesgo de que sufra un determinado daño derivado de su actividad, como enfermedades, estrés laboral y lesiones. El clima laboral debe garantizar condiciones óptimas para fomentar un proceso dinámico y continuo que mejore la productividad organizacional y la satisfacción de los trabajadores.

Es indispensable que las organizaciones busquen elevar su productividad y una de las formas de lograrlo, es creando un ambiente en donde la calidad de vida laboral esté presente, ya que el recurso más importante para la empresa lo constituye el trabajador, y si no está satisfecho con su trabajo, pueden surgir problemas que afectan a la empresa.

El buen clima laboral de una organización que sea vista como satisfactorio por sus empleados, influirá de manera positiva en la salud del trabajador, creando un impacto favorable en el desempeño y resultados organizacionales (Britto, Castrol, & Sabogal, 2020). La calidad de vida laboral se fundamenta en cómo perciben los empleados el ambiente en el que laboran, lo que es el resultado de la evaluación del grado de bienestar que estas condiciones generan en los recursos humanos.

2.2.1.3. El Estrés laboral.

Puede definirse como un conjunto de reacciones perjudiciales consecuencia de exigencias laborales que van más allá de las capacidades propias de cada trabajador,

trayendo consigo enfermedades tanto a nivel físico como a nivel mental (Gómez, Fernández, Lago, Vidal, & Soto, 2015). Al depender de la condición de cada empleado, las reacciones de éstos pueden no ser similares ante un mismo entorno laboral.

Sin embargo, se convierte en una amenaza a la productividad y rendimiento organizacional en la medida que el número de trabajadores que lo experimenta sea mayor. Gómez et al. (2015) explican que, condiciones de trabajo perjudiciales, motivan el riesgo a sufrir desgaste laboral y desarrollar estrés, el cual provocará las siguientes consecuencias:

Agotamiento emocional, expresando el trabajador poca emoción hacia su puesto y manifestando poca capacidad para transmitir sentimientos a los demás.

Despersonalización, manifestando actitudes negativas hacia los clientes.

Disminución del rendimiento, ocasionando que las tareas que ejecuta sean menos efectivas, impidiéndole alcanzar las metas fijadas.

Vidal (2019) también aporta al estudio del estrés, definiéndolo como el resultado de las relaciones de los empleados en el entorno organizacional, relaciones que no son satisfactorias al existir mayores exigencias que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades. Dicho esto, es esencial tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El estrés tiene relación a las condiciones laborales a las cuales el trabajador se expone en el cumplimiento de sus funciones.
- Cada trabajador presenta diferencias individuales, dependiendo el estrés también de la preparación psicológica del trabajador para afrontarse estas situaciones.
- El estrés puede aumentar o disminuir según determinados periodos de tiempo, con o sin intervención de la empresa. Dicho esto, resulta probable que el estrés

se reduzca en vísperas de días festivos e regrese a su niveles una vez termine este descanso.

- El estrés es modificable, debiendo las empresas proporcionar condiciones positivas que reduzcan el estrés percibido.
- La persona que sufre estrés no implica que estés enferma, pero debe considerarse que esta condición es un factor de riesgo para la salud.

Dicho esto, el estrés debe considerarse una alarma respecto a condiciones negativas en el entorno laboral que pueden afectar el buen desenvolvimiento del trabajador, incluyendo su salud (Editorial 50 Minutos, 2018). Además, sirve como referencia para identificar los límites del trabajador, ya que altos niveles de estrés suponen que experimenta una elevada carga física o mental, misma que debe disminuir. Para ello las empresas deben diseñar estrategias de respuesta, corrigiendo esas condiciones que motivan el estrés laboral y pueden provocar un deterioro en el rendimiento organizacional.

2.2.1.4. Factores que motivan el estrés laboral.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2017) indica que no es posible abordar estos factores que motivan el estrés laboral sin hacer énfasis en los riesgos psicosociales. Dado que cuando un trabajador está expuesto a estas situaciones resulta muy probable que experimente resultados físicos, psicológicos y sociales negativos, en donde el más común es el estrés laboral que se derivarán en agotamiento e incluso depresión del trabajador. Entre estos riesgos psicosociales que promueven el estrés se encuentran las excesivas cargas de trabajo, falta de claridad y exigencias que se contradicen a las funciones encomendadas, baja participación del trabajador en la toma de decisiones, inseguridad en el empleo, problemas en la comunicación, acosos y violencia, entre otros.

Si bien es cierto, la carga laboral puede provocar estrés en el trabajador, un estudio no solo puede limitarse a conocer cómo se percibe dicha carga ya que existen empresas que lo compensan con mejores entornos laborales. Estas mejoras obedecen a compensaciones, formación adecuada y motivación, lo cual ayuda al rendimiento y desarrollo personal. Al contrario, el estrés aparecerá cuando el trabajador percibe que su entorno laboral le exige más que su capacidad, generando problemas de rendimiento.

Estos problemas se ven reflejados en el incremento de absentismo, accidentes laborales, enfermedades e incluso presentismo, refiriéndose esto último a aquellos casos cuando el empleado acude enfermo a su puesto pero no puede alcanzar el rendimiento adecuado. Para Osorio & Cárdenas (2016) los factores psicosociales son las condiciones intralaborales y extralaborales que contribuyen a la aparición de estrés, el cual tiene una alta probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo.

Casi cualquier condición laboral puede ser considerada como causante del estrés laboral. Bruges, López y Socarrás (2020) determinaron que un factor que motiva el estrés laboral es una administración de mala calidad, así como también el hecho de que algunos puestos de trabajo producen más estrés que otros, por lo cual variará dependiendo del nivel organizacional. Como tal, existen diferentes variables que pueden jugar un papel importante en los efectos del estrés, como son los factores ambientales y los factores organizacionales.

Puede señalarse que los factores principales de estrés laboral son dos: Las causas ambientales, y las causas personales. El trabajo y los riesgos psicosociales presentes dentro de esta área laboral son también considerados como factores influyentes en la generación del estrés y la ansiedad en los empleados (Usma, 2020). Cuando existen altas demandas laborales y un bajo apoyo social, hay una mayor incidencia de estrés en los trabajadores y este incluye una serie de reacciones físicas y psicológicas cuando la persona debe ocuparse de altas exigencias en su labor, lo que crea malestar en el aspecto fisiológico, emocional e incluso cognitivo del trabajador,

llevando a un bajo rendimiento laboral. Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente.

Cuando existe estrés en lo familiar, lo personal o lo social, este se suele llevar a los demás ámbitos a los que se está expuesto, especialmente si se pasa mucho tiempo en ese entorno. Por lo que muchas veces, las emociones que expresan las personas dentro de su trabajo, pueden ser el reflejo de sus situaciones externas, ya que al no tener un autocontrol de las mismas, provocaría dificultad para sobrellevar los retos que conlleva el trabajo diariamente.

Según Anleu (2018) hay otros factores que causan estrés como la mala ejecución para resolver problemas, la falta de crecimiento profesional, tener un rol indefinido en el trabajo, la falta de toma de decisiones, la inadecuada compensación salarial, que el trabajo sea aislado, la inseguridad laboral, que la actividad sea poco valorada por la sociedad, estar poco calificado para el puesto que desempeña, tener malas relaciones con los otros colaboradores, atender constantemente a otras personas y encargarse de sus problemas, poca o nula preocupación por parte de la organización con respecto a sus problemas familiares, ejecutar distintas funciones dentro del mismo puesto, violencia, acoso, mala comunicación.

2.2.1.5. Influencia del estrés en el rendimiento del trabajador.

Balvin (2018) menciona que el estrés ocasiona fatiga psicológica, también conocida como fatiga emocional; y fatiga fisiológica por el uso excesivo de los músculos. Estos tipos de fatiga tienden a provocar un bajo rendimiento y a incrementar accidentes laborales.

Los aspectos psicológicos trastornan al trabajador de una forma profunda y disminuyen en gran medida su rendimiento. Este estrés se evidencia cuando el trabajador acaba con todos los recursos que tiene para hacerle frente a los factores laborales que lo rodean, creando un desgaste tanto físico como psicológico, mismos que van de la mano de síntomas que van desde la irritabilidad hasta la depresión

(Muñoz, 2018). Esto provoca que el rendimiento del trabajador disminuya, lo que ocasiona una caída en la productividad de las empresas y poco bienestar social y familiar de las personas que lo sufren, logrando ausentismo o la renuncia inmediata.

El estrés influye directamente en el rendimiento de los trabajadores, por lo que, si el estrés es superior a lo que el trabajador puede soportar, presentará un rendimiento muy bajo que afectará su salud y los propósitos de la empresa. Cuando se produce un desbalance entre las demandas del cargo laboral y la capacidad personal de ejecutar estas asignaciones, el estrés limita e influye en las funciones de la persona. Se puede manifestar en diversas formas, ya que cada individuo se enfrenta a sus problemas de una manera determinada, además que no todas las personas tienen los mismos recursos cognitivos.

El estrés está bastante relacionado con la baja productividad y descenso de la calidad de vida del grupo de trabajo. Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020) explicaron que los síntomas principales que presentan las personas con alto grado de estrés son agotamiento, irritabilidad, depresión, entre otros. Lo expuesto influye negativamente en su rendimiento y capacidad para cumplir sus tareas y funciones, provocando que ejecute sus tareas con errores e ineficiencia; afectando así a todo el equipo de empleados y a la empresa en general.

En la medida que la situación mencionada sea prolongada e intensa, se producirán desórdenes mentales y otros problemas de salud. Cabe señalar que el estrés trae consigo dolores musculares, insomnio, dolores de cabeza, afectaciones al sistema inmunológico, entre otros, en donde se incluyen cambios cognitivos y conductuales.

2.2.1.6. Síndrome del Burnout.

Este término aparece durante los años 70 en los Estados Unidos, siendo posicionado por Christina Maslach y Susan Jackson, quienes lo catalogaron como un síndrome que influye negativamente en la calidad de vida de los trabajadores, manifestándose como consecuencia del estrés al cual son expuestos (Olivares,

2016). En sí, se utilizó para describir la forma como se presentaban relaciones adversas en el ambiente laboral, lo cual se deriva en el agotamiento del empleado.

Se concibe a la tensión laboral como una variable que influye en mayor medida dentro del proceso de estrés y agotamiento psíquico del empleado, surgiendo ahí la necesidad de desarrollar estrategias de afrontamiento que eviten un deterioro en la conducta del trabajador en su entorno laboral, además de una afectación en su identidad profesional. El síndrome de Burnout, es un tema que cada vez está teniendo más relevancia por las empresas, ya que sus empleados son un punto clave para su gestión. Se cree que 1 de cada 5 empleados presenta estrés y fatiga, siendo estos síntomas perjudiciales para la salud de los trabajadores.

Morales, Chicharro y Cordero (2017) exponen que el síndrome en mención se manifiesta en agotamiento emocional, despersonalización de los trabajadores y teniendo una perspectiva negativa respecto a cómo el trabajo ayuda a sus vidas, siendo más común en aquellos empleados con puestos orientados al servicio al cliente. Como causa está la interacción conflictiva entre el empleado y su trabajo, lo cual también produce tensión crónica, evidenciándose tres fenómenos que son:

- Nivel personal de cansancio emocional, la cual se manifiesta en agotamiento, además de demandas emocionales que el trabajador no puede satisfacer al no sentirse en condiciones óptimas.
- Nivel social de despersonalización, en donde aparecen actitudes irritables como mecanismo de defensa del trabajador, lo cual afecta las relaciones en el entorno laboral, especialmente el trabajo en equipo.
- Nivel laboral de reducida realización personal, sintiendo el empleado que su desempeño en el puesto no ha sido adecuado y que existe pérdida en la calidad con la cual lo ofrece.

Uribe (2016) señala que el síndrome de burnout tiene otros síntomas perjudiciales para los empleados, los cuales pueden influir en los siguientes aspectos:

- La salud, presentando fatiga crónica, taquicardia, dolores tanto musculares como de cabeza, entre otros síntomas.
- Las relaciones sociales, afectando al trabajador y cómo se desenvuelve en entornos no laborales.
- Carácter y la conducta, manifestándose reacciones negativas como agresividad por parte del trabajador, cambios de humor, nerviosismo, entre otros.
- Aparición de sentimientos negativos al sentir que su desempeño al ejecuta sus tareas no es el correcto.
- La cronicidad del síndrome, siendo la máxima consecuencia y que se debe a la alta exposición del trabajador a estas condiciones durante un tiempo prolongado.

2.2.1.7. Instrumentos empleados para medir el estrés laboral.

A través de los años han surgido una serie de instrumentos orientados a medir el estrés laboral. Grueso (2016) indica que el estudio del estrés ha tomado interés en las empresas, esto debido a los avances tecnológicos, competitividad y otros retos que, no solo ejercen presión en los directivos, sino en todos los miembros de la organización, promoviendo el riesgo psicosocial.

Uno de los instrumentos más utilizados y que refleja una alta validez para medir las características relacionadas al estrés es el modelo Demanda – Control y sirve para evaluar las condiciones laborales (Chávez, 2018). Este maneja información sobre el esfuerzo y las recompensas en el trabajo, así como información de las características personales de cómo se afrontan esos retos. El Cuestionario Desbalance – Esfuerzo – Recompensa consta de tres partes: En la primera se recogen los datos sociodemográficos más importantes del trabajador; luego la segunda parte comprende 17 ítems que dan información de la apreciación que tiene el trabajador sobre su situación laboral con respecto al esfuerzo que debe realizar, comparándolo con el sueldo que percibe; y la tercera parte está constituida por 6 ítems que calculan el grado de implicación vivido por el trabajador en su puesto de trabajo.

Según Juárez (2017) de manera general los instrumentos para medir el estrés laboral se agrupan en tres categorías:

Instrumentos derivados del enfoque tradicional de higiene industrial: Están caracterizados por identificar factores de riesgo, considerando la influencia de normas, remuneraciones, horarios; pero dejan de lado los factores mediadores como la percepción del trabajador, personalidad, y aspectos sociodemográficos.

Instrumentos que otorgan información sobre los efectos de la exposición a factores psicosociales: Estos cuestionarios se orientan al estrés ocupacional como el síndrome burnout, satisfacción laboral, acoso, y algunos cuestionarios son el FPSICO que evalúa nueve factores de riesgo que influyen en el estrés; el de Apreciación del Estrés EAE; el 25 Maslach Burnout Inventory y la Escala de Desgaste Ocupacional para evaluar síndrome de quemarse en el trabajo (burnout); la Utrecht Work Engagement Scale, que evalúa la experiencia de engagement y bienestar y; el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-pando).

Instrumentos que asumen el formato de cuestionarios de autoinforme. - En esta categoría, se considera la percepción del trabajador para la comprensión de los procesos generadores de estrés, la relación entre las características personales, sociales y laborales influye en la relación salud-enfermedad.

En relación al FPSICO, este es un método cuyo propósito es valorar las circunstancias psicosociales en términos laborales e identificar los riesgos presentes en el desarrollo de estos, el cual a su vez está sustentado en las teorías sobre el estrés, motivación y satisfacción (Basantes, 2019). Una de las ventajas más importantes que presenta el método tiene que ver con su facilidad de ejecución, teniendo 44 preguntas orientadas a evaluar el nivel de estrés en nueve dimensiones:

- Tiempo de trabajo: En donde se evalúa la jornada de trabajo, si los periodos de descanso son suficientes, además de la disponibilidad de tiempo para

actividades extra laborales.

- Autonomía: El grado en el cual se permite al trabajador manejar su tiempo de trabajo y los descansos.
- Carga de Trabajo: Corresponde al esfuerzo que los empleados deben realizar para ejecutar sus tareas asignadas.
- Demandas psicológicas: Considera el nivel de esfuerzo cognitivo que requiere el trabajo, además de cómo influye en sus emociones.
- Variedad/contenido: Implica la sensación de los trabajadores sobre en qué medida son útiles en la empresa.
- Participación/supervisión: Hace referencia a cómo perciben que está siendo supervisados, además de la relación de igualdad y apoyo que proyectan sus jefes.
- Interés por el trabajador/compensación: Comprende el cómo la empresa retribuye a sus empleados el esfuerzo realizado, abarcando incentivos y beneficios, más allá del salario y otros que las instituciones están obligadas a proporcionar.
- Desempeño en el rol: En donde se determina el nivel de conflicto que existe entre las funciones que el trabajador desempeña, evaluando si está clara y no existen confusiones.
- Relaciones y apoyo social: El cómo se percibe el apoyo entre empleados y demás miembros de la organización, además la calidad de las relaciones.

2.2.2. Hipótesis de la investigación.

El estrés laboral influye en el rendimiento de los agentes de un Call Center de la ciudad de Guayaquil.

2.2.3. Variables.

Variable independiente: Estrés laboral

Variable dependiente: Rendimiento laboral

CAPÍTULO 3

3.MARCO METODOLÓGICO

3.1. Alcance de la investigación

El estudio se concentró en la ciudad de Guayaquil, específicamente en una empresa Call Center. Como alcance se aplicó el descriptivo, indicando que tiene como finalidad exponer las características de una realidad, problema o situación de interés, identificando así cómo se produce, sus causas y consecuencias (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020). Se recurrió a este alcance, al concentrarse la investigación en describir cómo las condiciones laborales motivan el estrés en los trabajadores, para posteriormente determinar su influencia en el rendimiento del equipo humano.

Este alcance se complementó con el método analítico sintético, siendo un tipo de razonamiento lógico que involucra dos procesos que actúan como uno solo. Rodríguez y Pérez (2017) explicaron que, a través del analítico, se identifican las variables de un problema y se estudian por separado, profundizando en cada una de ellas para posteriormente realizar, con el proceso sintético, realizar un análisis integral que permita mejorar su comprensión y generar nuevo conocimiento sobre esta realidad o problema. Su implementación obedece al estudio realizado sobre las variables, profundizando en el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores con el proceso analítico, y determinando su relación mediante el proceso sintético.

3.2. Diseño de la investigación

La investigación tuvo como diseño el documental y de campo, permitiendo ambos fundamentar el estudio. El documental comprende la fundamentación teórica de un problema mediante la recolección de datos de fuentes secundarias, involucrando libros, sitios webs y demás referentes bibliográficos (Parraguez, Chunga, Flores, & Romero, 2017). Su implementación permitió profundizar en la teoría que aporta al

conocimiento de las variables de investigación, dando especial relevancia al estrés laboral.

Por otra parte, el diseño de campo comprende el acceso a información directamente del fenómeno o problema que se investiga, conociendo de fuentes primarias cómo este se produce, aplicando técnicas e instrumentos especializados que ayudarán a describir la realidad y a su mejor comprensión (Martínez, 2020). El diseño de campo fue necesario para evaluar, según las perspectivas de los trabajadores del Call Center evaluado, el nivel de estrés laboral que experimentan y cómo influye en su rendimiento dentro de su cargo.

Estos diseños mencionados, tienen relación a los enfoques aplicados, siendo el cualitativo y cuantitativo. Respecto al cualitativo, este implica la recolección de datos aplicando procedimientos no estadísticos, obteniendo así información no cuantificable para describir un problema o situación (Maldonado, 2018). Se recurrió a este enfoque para profundizar en la teoría sobre el estrés laboral y demás puntos relevantes para la investigación, incluyendo la consulta de personal de alto rango en el Call Center estudiado.

Por otra parte, el cuantitativo sí emplea procedimientos estadísticos y la información que se recopila puede ser expresada numéricamente, resultando representativa de una población (Lerma, 2016). En este caso, se aplicó dicho enfoque al ser necesario evaluar el estrés laboral de un número representativo de trabajadores, facilitando además el análisis e interpretación de los hallazgos que se expusieron en tablas y gráficos estadísticos. Con ello, los enfoques aplicados permitieron obtener información relevante para evaluar el estrés laboral en un Call Center y determinar cómo influye en el rendimiento de los trabajadores.

3.2.1. Cronograma de actividades o diagrama de Gantt

En función de las actividades que se desempeñaron para la recolección de datos, se presenta el siguiente cronograma de ejecución:

Tabla 1.
Cronograma de actividades para la recolección de datos

Actividad	Programación
Planteamiento de parámetros metodológicos	2 – 4 de febrero 2021
Diseño de instrumentos para recolectar los datos	5 de febrero 2021
Contacto con Gerente General de la empresa y coordinación de fechas para recolectar los datos	8 de febrero 2021
Envío de cuestionarios a agentes	9 de febrero 2021
Entrevista a Gerente General	10 de febrero 2021 (14:00 – 15:00)
Entrevista a Supervisor	11 de febrero 2021 (14:00 – 15:00)
Obtención de cuestionarios respondidos por agentes	19 de febrero 2021
Procesamiento y análisis de resultados	20 – 26 de febrero 2021

Nota: Elaborado a partir del estudio

3.2.2. Población y muestra

Dentro del estudio se tomó como población a los trabajadores que operan como agentes del Call Center, los cuales ascienden a 50 personas. Para obtener resultados más precisos, y por tratarse de una población pequeña, se decidió aplicar un muestreo no probabilístico escogiéndose como participantes el total de agentes. Dicho esto, la muestra de estudio correspondió a los 50 trabajadores que se desempeñan como agentes del Call Center a fin de evaluarse sus niveles estrés y cómo este influye en su rendimiento.

Además, se consideró la selección de personal de alto rango en la empresa, siendo el Gerente General y el supervisor de los agentes, permitiendo evaluar el rendimiento de los agentes y si se perciben situaciones de estrés.

3.2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio utilizó como técnica de investigación la entrevista y la encuesta. En relación a la entrevista, siendo dirigida a personal de alta jerarquía en la empresa, es un instrumento compuesto de preguntas abiertas y que se aplica para profundizar en una situación de interés, recopilando opiniones y experiencias de informantes claves (Grande & Abascal, 2017). Por tal motivo, se utiliza dentro de un enfoque cualitativo, obteniendo información no cuantificable para describir un problema.

Por otra parte, Grande y Abascal (2017) indican que la encuesta está compuesta de preguntas con opciones de respuesta, es decir cerradas, facilitando su implementación y permitiendo cuantificar los resultados para su presentación en tablas y gráficos estadísticos. Su estructura brinda rapidez a la recolección de datos, aplicándose las encuestas a los agentes del Call Center objeto de investigación.

Como instrumento, se emplea el cuestionario F-Psico compuesto de 44 preguntas direccionadas a evaluar los riesgos psicosociales, riesgos que según la teoría influyen en el desarrollo de estrés en el trabajador y que traerán consigo problemas en su rendimiento en el trabajo. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2012) indica que este cuestionario evalúa un total de nueve factores y se encuentra validado, arrojando un coeficiente alfa de Cronbach de 0,895.

Este coeficiente, según Lacave, Molina, Fernández y Redondo (2016) permite corroborar si un instrumento es válido para aplicarse en un estudio, esto según la correlación entre los ítems y los resultados que arroje. La calificación que arroja se encuentra entre 0 y 1, valorándose su fiabilidad en puntuaciones ≥ 0.7 , demostrando así que el cuestionario FPSICO es válido para el estudio del estrés laboral.

A continuación se presentan los factores evaluados y qué ítems intervienen:

TIEMPO DE TRABAJO (TT)	PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior(Ítem 12)
AUTONOMÍA (AU)	INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional <ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10h) 	<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44)
CARGA DE TRABAJO (CT)	DESEMPEÑO DE ROL (DR)
<ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)
	RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)
	DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)
	VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)
	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) • Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)

Figura 1. Factores psicosociales de cuestionario FPSICO,

Fuente: (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, 2012)

3.2.4. Técnicas de procedimiento y análisis de datos.

La entrevista se aplicó vía online, coordinando una cita previa con los informantes claves vía Google Meet, obteniendo información que luego se redactó y analizó para evaluar el rendimiento de los agentes del Call Center. Por otra parte, la encuesta se aplicó vía online a cada agente, obteniendo las respuestas para ser incluidas en el Software FPSICO. Versión 3.1 para Windows, el cual se encuentra disponible en el Ministerio de Trabajo Social y Economía de España (2018). La ventaja del software es que presenta los resultados de manera automática, midiendo si en conjunto existe un riesgo global adecuado, mejorable, elevado y muy elevado en donde, mientras mayor sea, la exposición a estrés será más nociva para el trabajador.

CAPÍTULO 4

4.RESULTADOS

4.1.Evaluación del estrés laboral de agentes en un Call Center

En este apartado se presentan los resultados tras la consulta de un total de 50 agentes de un Call Center en Guayaquil, utilizando como herramienta el cuestionario FPSICO, obteniendo los niveles de estrés a los cuales se encuentran expuestos, esto en relación a su perspectiva sobre nueve riesgos psicosociales percibidos.

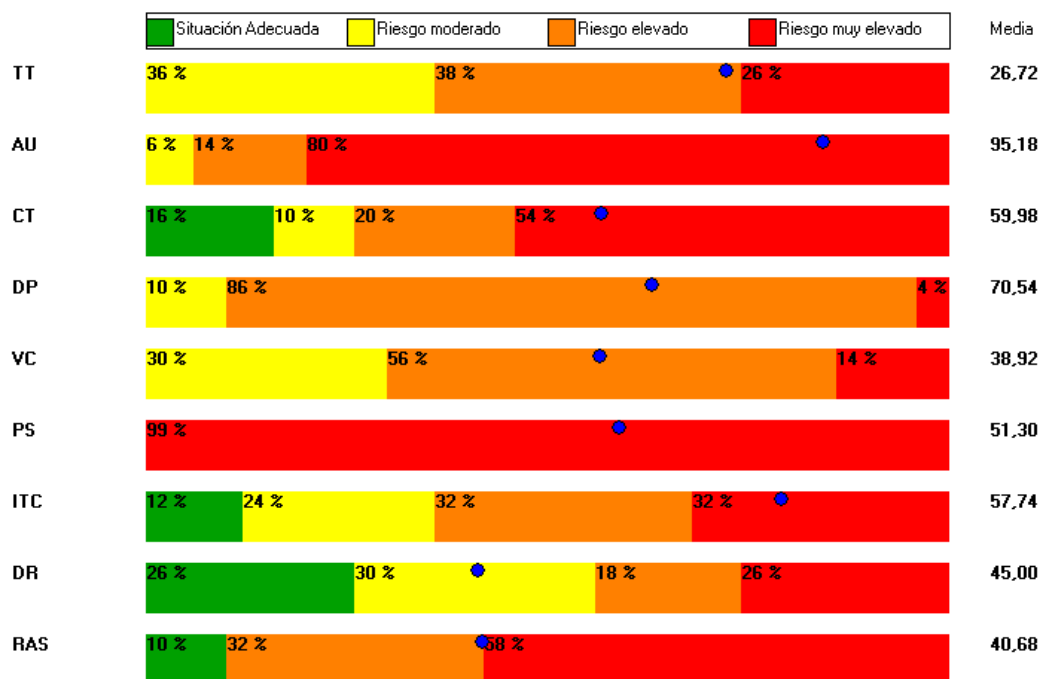


Figura 2. Resultado de la evaluación del estrés laboral en un Call Center según su exposición a riesgos psicosociales.

Una vez evaluados los nueve factores de riesgo psicosocial que este instrumento considera, pudo evidenciarse que en su mayoría se concentran en un riesgo muy elevado y riesgo elevado, lo cual permite suponer que agentes del Call Center están expuestos a altos niveles de estrés que, según la teoría consultada, pueden influir en su rendimiento laboral. Para profundizar en los hallazgos, se presentan a continuación los resultados por factor.

4.1.1. Factor tiempo de trabajo (TT).

Entre los ítems que se valoran dentro de este factor se analizan algunos aspectos que guardan relación a cómo se ordena y estructura la actividad laboral dentro de la empresa, esto durante la jornada, además de determinar si existe un periodo de descanso óptimo, entre otros aspectos. Así los resultados ayudan a determinar cómo el trabajo permite el descanso del trabajador, no solo dentro, sino también fuera de la empresa, y cómo puede incidir en su vida social.

Tabla 2.
Valoración de la dimensión psicosocial (Tiempo Trabajo) (parte 1)

Trabajo en sábados (Ítem 1)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	25	50%
A veces	25	50%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	2	4%
A veces	34	68%
Nunca o casi nunca	14	28%
Total	50	100%
Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	35	70%
Nunca o casi nunca	15	30%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 3.
Valoración de la dimensión psicosocial (Tiempo Trabajo) (parte 2)

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	18	36%
Nunca o casi nunca	32	64%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Las puntuaciones a los ítems consultados se concentran en respuestas negativas dentro de la escala de valoración, indicando los trabajadores que deben desempeñarse a menudo (n=25) y a veces (n=50) los días sábados, con menor incidencia los días domingos y festivos, aunque existe un grupo compuesto por el 28% de consultados (n=14) que indicó nunca laborar en estos días.

Al extenderse la jornada laboral, esto evita que los trabajadores tengan un periodo de descanso semanal de 48 horas consecutivas, razón por la cual el ítem 5 que valora el descanso semanal, determina que a veces, nunca o casi nunca suele darse esta condición. Es decir, el tiempo de descanso fuera del trabajo suele verse mermado, trayendo como consecuencia menos horas para la vida social del agente.

Así, el ítem 6 que evalúa cómo el trabajo permite que los agentes puedan disfrutar su tiempo libre con amigos y familiares recibe respuestas negativas dentro de la escala de valoración, concentrándose que el 64% (n=32) nunca o casi nunca el horario laboral le permite compaginar su tiempo para disfrutarlo con sus seres queridos. Dicho esto, al demandar el trabajo más horas del agente, le resta tiempo a su vida social y para el ocio, motivando al desarrollo de estrés.

A continuación se muestran cómo se valoran los ítems para calificar este factor de riesgo psicosocial:

Tabla 4.
Nivel de riesgo de la dimensión psicosocial (Tiempo Trabajo)

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Total
0	18	19	13	50
0%	36%	38%	26%	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Puede observarse que el nivel de riesgo se concentra entre elevado y muy elevado, es decir que el trabajo no les brinda suficiente tiempo de descanso y ello perjudique a su vida social, en el tiempo que destinan a su familia y amigos. En relación a las medidas de tendencia central por este factor, se describen a continuación los resultados.

Tabla 5.
Estadísticos descriptivos (tiempo de trabajo)

Media	Desviación típica	Mediana
26,72	3,39	27

Nota: Elaborado a partir del estudio

Cada una de las respuestas de los agentes se valoró entre 1 a 4 dentro del sistema utilizado para procesar los datos, arrojando como media 27, mientras la mediana corresponde al mismo puntaje, una vez redondeados los decimales. Es decir, que en promedio los datos otorgan una valoración de 27 que se califica como un riesgo elevado, según la Figura 3, con una desviación de tres puntos en relación a la media.

4.1.2. Factor autonomía AU.

Como riesgo y factor analizado dentro del cuestionario, se consideran una serie de aspectos que permiten determinar la capacidad y posibilidad de cada trabajador en sus actividades, tanto en la gestión y toma decisiones durante las operaciones y organización en sus actividades. Para ello, los ítems se separan en autonomía temporal y decisional.

Sobre la autonomía temporal, esto conlleva el grado en el cual el trabajador puede decidir sobre ciertos aspectos en la organización, especialmente su carga de trabajo y descansos, en donde se encuentran las posibilidades elegir el ritmo de las operaciones, manejar los descansos, programar su tiempo libre para atender temas personales que requieran su intervención, entre otros aspectos que se presentan a continuación:

Tabla 6.
Valoración de la dimensión psicosocial (autonomía – temporal) (parte 1)

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	10	20%
Nunca o casi nunca	40	80%
Total	50	100%
Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	35	70%
A veces	15	30%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	18	36%
Nunca o casi nunca	32	64%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 7.
Valoración de la dimensión psicosocial (autonomía – temporal) (parte 2)

Determinación del ritmo (Ítem 9)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	20	40%
Nunca o casi nunca	30	60%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Los resultados muestran que en autonomía temporal, según los ítems que se consideran para el análisis, los trabajadores difícilmente pueden atender problemas personales durante el trabajo, al igual que mantienen un bajo poder para decidir sobre sus pausas reglamentarias, tomar algún descanso durante la jornada y marcar su propio ritmo de trabajo. Esto impide que los trabajadores puedan sentirse cómodos en su cargo y lograr un buen rendimiento, especialmente si atraviesan problemas personales que deben atender con prontitud.

Dentro del mismo factor se valora la autonomía decisional, la cual considera en exclusiva si el trabajador puede decidir sobre cómo desarrollar sus tareas, distribuirlas, los métodos que deben aplicar y demás. Es decir, consiste en determinar si el trabajador mantiene cierto grado de autonomía sobre sus tareas y cómo organizarlas; sin embargo, en el Call Center analizado difícilmente puede organizarse de esta manera, demostrándose ello con los resultados a continuación:

Tabla 8.
Valoración de la dimensión psicosocial (autonomía – decisional) (parte 1)

Actividades y tareas (ítem 10 a)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	14	28%
Nunca o casi nunca	36	72%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 9.
Valoración de la dimensión psicosocial (autonomía – decisional) (parte 2)

Distribución de tareas (Ítem 10 b)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	10	20%
Nunca o casi nunca	40	80%
Total	50	100%
Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	50	100%
Total	50	100%
Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	20	40%
Nunca o casi nunca	30	60%
Total	50	100%
Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	50	100%
Total	50	100%
Calidad del trabajo (Ítem 10 f)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	18	36%
A veces	29	58%
Nunca o casi nunca	3	6%
Total	50	100%
Resolución de incidencias (Ítem 10 g)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	22	44%
Nunca o casi nunca	28	56%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 10.
Valoración de la dimensión psicosocial (autonomía – decisional) (parte 3)

Distribución turnos (ítem 10h)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	15	30%
A veces	14	28%
Nunca o casi nunca	21	42%
No trabajo a turnos	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Dentro del factor autonomía decisional se tomaron en cuenta los ítems dentro de la pregunta 10, sumando un total de ocho y demostrando que existe mayor posibilidad para que decidan sobre los turnos rotativos y la calidad de su trabajo, mientras las demás opciones como las actividades que deben hacer, las tareas asignadas, distribución de su espacio de trabajo, métodos usados y cantidad de trabajo que cumplirá, permiten determinar que la autonomía es menor.

Si bien, no se presentan con mayor incidencia situaciones anormales, ello no impide que el riesgo para este factor, en su conjunto, sea alto según los siguientes resultados:

Tabla 11.

Nivel de riesgo de la dimensión psicosocial (autonomía)

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Total
0	3	7	40	50
0%	6%	14%	80%	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Los resultados denotan que el riesgo en este factor resulta muy elevado, esto debido a que el trabajador posee una limitada capacidad para decidir sobre su jornada, no solo ligados a su descanso y que harían posible mantener niveles de productividad óptimos, sino también la atención de problemas que pueden surgir en su vida privada, cómo distribuir sus funciones, la cantidad de tareas a asignar y demás aspectos que denotan su limitada autonomía, deteriorando su vínculo con la empresa.

En relación a las medidas de tendencia central por este factor, se describen a continuación los resultados.

Tabla 12.
Estadísticos descriptivos - autonomía

Media	Desviación típica	Mediana
95,18	6,96	97

Nota: Elaborado a partir del estudio

Habiéndose valorado las respuestas de los agentes entre 1 a 4, la media en este factor correspondió a 95,18, mientras la mediana corresponde a 97. Es decir, que en promedio los datos otorgan una valoración promedio del 95, catalogándose como un riesgo muy elevado, según la Figura 3, con una desviación de 6,96 puntos en relación a la media. Así se demuestra que los resultados mantienen una fuerte concentración en este nivel de riesgo y que los trabajadores, en su mayoría, no sienten que poseen un nivel adecuado de autonomía.

4.1.3. Factor carga de trabajo CT.

Este factor obedece a la cantidad de trabajo que cada agente debe realizar en su puesto y a su vez, en qué medida se le garantizan los recursos necesarios para ejecutarlo, independientemente del tipo de actividad. Cabe señalar que un trabajo tendrá una carga laboral elevada en la medida que existan muchas funciones que realizar y sean difíciles de completar para el trabajador. Para su análisis, los ítems que se toman en cuenta se dividen en tres grupos que son presiones de tiempos, esfuerzo de atención, y finalmente la cantidad y dificultad de la tarea.

Sobre las presiones de tiempos, esta implica la cantidad de horas que son asignadas para que puedan desempeñar una tarea, la rapidez con la cual es esencial llevar a cabo y en qué medida existe presión para que el ritmo se acelere, presentando a continuación los ítems que intervienen:

Tabla 13.
Valoración de la dimensión psicosocial (carga de trabajo - tiempo)

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	10	20%
A veces	40	80%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)		
Siempre o casi siempre	33	66%
A menudo	17	34%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)		
Siempre o casi siempre	31	62%
A menudo	19	38%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Los resultados denotan que, en relación a las presiones de tiempos, los agentes describen que no es el suficiente ni adecuado para ejercer su trabajo, además que se impone el desempeño de tareas con rapidez, debiendo incluso acelerar el ritmo para ajustarse mejor a dichos tiempos. Es decir, las tareas exceden su capacidad y ello les demanda más presión, especialmente porque se les exige cumplirlas.

Sobre los esfuerzos de atención, y que también se valora dentro del factor carga de trabajo, se determina que cada tarea, independientemente de la que sea, necesita que el agente preste cierto nivel de atención. Para ello, se evalúa la intensidad y el esfuerzo que requiere el agente para atender sus funciones y ejecutarlas con eficiencia, además de poder realizar recomendaciones para responder a ellas de forma óptima.

Además, también se valoran si existen o no interrupciones frecuentes y tareas múltiples que pueden afectar la capacidad para que el trabajador atienda sus tareas, mostrando a continuación los ítems que intervienen:

Tabla 14.

Valoración de la dimensión psicosocial (factor carga de trabajo – atención) (parte 1)

Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo		
Siempre o casi siempre	41	82%
A menudo	9	18%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo		
Muy alta	30	60%
Alta	20	40%
Media	0	0%
Baja	0	0%
Muy baja	0	0%
Total	20	40%
Atención múltiples tareas (Ítem 27)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	10	20%
A veces	22	44%
Nunca o casi nunca	18	36%
Total	50	100%
Interrupciones en la tarea (Ítem 30)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	38	76%
Nunca o casi nunca	12	24%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 15.

Valoración de la dimensión psicosocial (factor carga de trabajo – atención) (parte 2)

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	20	40%
A veces	30	60%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Previsibilidad de las tareas (ítem 32)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	22	44%
A veces	20	40%
Nunca o casi nunca	8	16%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Los resultados arrojan que el trabajo demanda una gran atención y, en ciertas ocasiones, desarrollar varias tareas, debiendo interrumpir las esenciales para llevar a cabo otras que no tenía en consideración. Cuando esto se produce, provoca que el trabajo de cada agente se vea alterado considerablemente, teniendo en cuenta que de por sí, ya valora que la carga de trabajo es alta y que resulta irregular e imprevisible la cantidad que maneja.

Finalmente, una tercera dimensión dentro del factor carga de trabajo es la cantidad y dificultad de la tarea, lo cual involucra cómo percibe el agente que las actividades a desarrollar son posibles de desarrollar según sus capacidades y el tiempo que dispone, entre los ítems que permiten su valoración se encuentran:

Tabla 16.
Valoración de la dimensión psicosocial (carga de trabajo – cantidad y dificultad de la tarea)

Cantidad de trabajo (Ítem 26)		
Excesiva	16	32%
Elevada	29	58%
Adecuada	5	10%
Escasa	0	0%
Muy escasa	0	0%
Total	50	100%
Dificultad del trabajo (Ítem 28)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	32	64%
A veces	18	36%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Necesidad de ayuda (Ítem 29)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	35	70%
Nunca o casi nunca	15	30%
Total	50	100%
Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	18	36%
A veces	27	54%
Nunca o casi nunca	5	10%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Los resultados en los ítems demuestran que es habitual que los trabajadores realicen horas extras y lleguen tarde a casa, catalogando la carga de trabajo como alta, tornándose en ciertos casos como complicado pero, a pesar de estas condiciones, los agentes no suelen depender de ayuda de terceros. A continuación se mide el riesgo de este factor de riesgo psicosocial carga de trabajo:

Tabla 17.
Nivel de riesgo de carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Total
8	5	10	27	50
16%	10%	20%	54%	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Con los resultados obtenidos de la evaluación del factor, pudo conocerse que el riesgo psicosocial percibido es muy elevado, seguido de elevado, lo cual permite suponer que la carga de trabajo es alta y un peligro para el bienestar de los agentes. Cabe señalar que la carga de trabajo influye en el cansancio de cada empleado, produce agotamiento y por ende, puede desencadenar una reducción en el rendimiento, sino una de las causas principales del estrés laboral. En relación a las medidas de tendencia central por este factor, se describen a continuación los resultados.

Tabla 18.
Estadísticos descriptivos - carga de trabajo

Media	Desviación típica	Mediana
59,98	11,21	61,5

Nota: Elaborado a partir del estudio

Valorándose las respuestas de los agentes entre 1 a 4, incluyendo otras que se calificaron entre 1 a 5, el sistema arrojó una media 59,98 y una mediana de 61,5. Es decir, que en promedio los datos otorgan una valoración en promedio del 59,98, calificándose como un riesgo muy elevado, según la Figura 3, con una desviación de 11 puntos en relación a la media.

4.1.4. Factor demandas psicológicas DP.

Al hablar de las demandas psicológicas, ello implica las exigencias de este tipo que el trabajo requiere, mismas que pueden ser cognitivas y emocionales, las cuales tienen determinados ítems que las valoran. Como parte de las cognitivas, ello implica todo lo referente a la presión y esfuerzo que debe el trabajador realizar para

desempeñar sus tareas, incrementando en la medida que requiera manejar información, memorizarla, transmitirla y demás. En torno a estas demandas psicológicas de naturaleza cognitiva, se presentan a continuación los siguientes ítems:

Tabla 19.

Valoración de la dimensión psicosocial (demandas psicológicas – naturaleza cognitiva) (parte 1)

Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)		
Siempre o casi siempre	25	50%
A menudo	13	26%
A veces	12	24%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	17	34%
A veces	33	66%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	33	66%
Nunca o casi nunca	17	34%
Total	50	100%
Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)		
Siempre o casi siempre	27	54%
A menudo	18	36%
A veces	5	10%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 20.

Valoración de la dimensión psicosocial (demandas psicológicas – naturaleza cognitiva) (parte 2)

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)		
Siempre o casi siempre	9	18%
A menudo	21	42%
A veces	10	20%
Nunca o casi nunca	10	20%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Dentro de este factor, en su naturaleza cognitiva, tras los resultados puede evidenciarse que el trabajo demanda del trabajador esfuerzo constante en lo referente a aprendizaje de métodos nuevos, memorización y creatividad, pero este se reduce en la adaptación de nuevas situaciones y tomar iniciativas. Es decir, demanda un mayor esfuerzo mental pero no motiva al trabajador a ser proactivo y tampoco adaptarse a cambio que surjan.

La segunda naturaleza dentro de las demandas psicológicas corresponde a las emocionales, en donde se evalúa cómo las tareas que el trabajador desempeña pueden afectar sus emociones, lo cual también puede influir en el servicio que brindan y a su vez, en su rendimiento. A su vez, en qué medida el trabajador debe ocultar lo que siente ante ciertas situaciones, especialmente atención al cliente, como es el caso de los agentes de un Call Center. Dicho esto, se involucran los siguientes ítems:

Tabla 21.
Valoración de la dimensión psicosocial (demandas psicológicas – naturaleza emocional) (parte 1)

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)		
Siempre o casi siempre	50	100%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Ocultación de emociones ante superiores (ítem 34 a)		
Siempre o casi siempre	33	66%
A menudo	17	34%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no trato	0	0%
Total	50	100%
Ocultación de emociones ante subordinados (ítem 34 b)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no trato	50	100%
Total	50	100%
Ocultación de emociones ante compañeros (ítem 34 c)		
Siempre o casi siempre	15	30%
A menudo	20	40%
A veces	15	30%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no trato	0	0%
Total	50	100%
Ocultación de emociones ante clientes (ítem 34 d)		
Siempre o casi siempre	50	100%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no trato	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 22.
Valoración de la dimensión psicosocial (factor demandas psicológicas – naturaleza emocional) (parte 2)

Exposición a situaciones de impacto emocional (ítem 35)		
Siempre o casi siempre	19	38%
A menudo	13	26%
A veces	18	36%
Nunca o casi nunca	0	0%
Total	50	100%
Demandas de respuesta emocional (ítem 36)		
Siempre o casi siempre	3	6%
A menudo	4	8%
A veces	38	76%
Nunca o casi nunca	5	10%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Los resultados arrojan que los trabajadores deben estar constantemente en contacto con otras personas, en este caso los clientes que atienden. Además, se evidencia que generalmente ocultan sus emociones, aunque en menor medida ante sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, suele percibirse una alta exposición a situaciones que los afectan emocionalmente, lo cual sumado a la incapacidad de decir cómo se sienten, pueden afectar su estado de ánimo. Si bien, no tienen que dar respuesta con frecuencia a problemas emocionales de terceros, ello no implica que suponga un riesgo alto para los agentes este factor.

Tabla 23.
Nivel de riesgo - demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Total
0	5	43	2	50
0%	10%	86%	4%	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Puede observarse que el nivel de riesgo se concentra en elevado, es decir que existe una fuerte demanda psicológica del trabajo, tanto cognitiva como emocional, lo cual puede influir en el desgaste del trabajo, su rendimiento y por ende, exponerlo a

accidentes laborales según la teoría revisada. En relación a las medidas de tendencia central por este factor, se describen a continuación los resultados.

Tabla 24.
Estadísticos descriptivos - demandas psicológicas

Media	Desviación típica	Mediana
70,54	3,46	70

Nota: Elaborado a partir del estudio

Valorándose las respuestas de los agentes entre 1 a 4, incluyendo otras que se calificaron entre 1 a 5, el sistema arrojó una media 70,54 y una mediana de 70. Es decir, en promedio los datos otorgan una valoración promedio del 70,54, calificándose como un riesgo elevado, según la Figura 3, con una desviación de 3 puntos de la media.

4.1.5. Factor variedad / contenido del trabajo VC

Dentro de este factor se evalúa cómo los agentes perciben que su empleo presenta un significado y útil para sí mismo, incluyendo a la empresa y sociedad en general. Además, de si existe reconocimiento y aprecio para el trabajador, más que las compensaciones económicas, evaluando los siguientes ítems:

Tabla 25.
Valoración de la dimensión psicosocial (variedad – contenido) (parte 1)

Trabajo rutinario (ítem 37)		
No	0	0%
A veces	7	14%
Bastante	20	40%
Mucho	23	46%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 26.
Valoración de la dimensión psicosocial (variedad – contenido) (parte 2)

Sentido del trabajo (Ítem 38)		
Mucho	0	0%
Bastante	23	46%
Poco	27	54%
Nada	0	0%
Total	50	100%
Contribución del trabajo (Ítem 39)		
No es muy importante	0	0%
Es importante	32	64%
Es muy importante	18	36%
No lo sé	0	0%
Total	50	100%
Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	33	66%
Nunca o casi nunca	17	34%
No tengo, no trato	0	0%
Total	50	100%
Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	38	76%
Nunca o casi nunca	12	24%
No tengo, no trato	0	0%
Total	50	100%
Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	20	40%
A veces	23	46%
Nunca o casi nunca	7	14%
No tengo, no trato	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 27.
Valoración de la dimensión psicosocial (variedad – contenido) (parte 3)

Reconocimiento del trabajo por familia (ítem 40 d)		
Siempre o casi siempre	20	40%
A menudo	22	44%
A veces	8	16%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no trato	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

En relación a estas respuestas, se determina que los agentes perciben que el trabajo les resulta rutinario, involucrando la llamada continua a clientes. Si bien, perciben que el trabajo tiene sentido y que contribuye al desarrollo de la empresa, este no es suficientemente reconocido y apreciado por sus superiores, compañeros y públicos en general, percibiendo más dicho reconocimiento de sus familiares y amistades.

Es decir, los agentes no consideran que la empresa valora su esfuerzo, pero sí lo reciben de su familia y amigos. A continuación, se muestran cómo se valoran los ítems para calificar este factor de riesgo psicosocial:

Tabla 28.

Nivel de riesgo - variedad / contenido

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Total
0	15	28	7	50
0%	30%	56%	14%	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

La calificación de los ítems permite determinar que la variedad contenido se ubica en un nivel de riesgo elevado y moderado, indicando los agentes que, si bien sus tareas contribuyen a la empresa, sus esfuerzos no son reconocidos por los individuos de su entorno, salvo sus familiares y amigos, a quienes deja de dedicarle tiempo. En relación a las medidas de tendencia central por este factor, se describen a continuación los resultados.

Tabla 29.
Estadísticos descriptivos - variedad / contenido

Media	Desviación típica	Mediana
38,92	4,96	39

Nota: Elaborado a partir del estudio

Valorándose las respuestas de los agentes entre 1 a 4, incluyendo otras que se calificaron entre 1 a 5, el sistema arrojó una media de 38,92 y una mediana de 39. Es decir, en promedio los datos otorgan una valoración promedio de 38,92, calificándose como un riesgo elevado, según la Figura 3, con una desviación de 4,96 puntos de la media.

4.1.6. Factor participación / supervisión PS.

En relación a este factor, debe considerarse que la supervisión y control que se ejerce sobre las tareas proviene tanto del trabajador en el ejercicio de sus operaciones, como de la organización sobre el talento humano. Con lo expuesto, la supervisión implica cómo el trabajador percibe que los superiores controlan el cómo ejecuta su trabajo, mientras que la participación comprende el cómo el trabajador se ve implicado en sus tareas, colabora e interviene para mejorar sus procesos.

Los ítems que comprenden este factor son:

Tabla 30.
Valoración de la dimensión psicosocial (participación – supervisión) (parte 1)

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	10	20%
Ninguna participación	40	80%
Total	50	100%
Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	41	82%
Ninguna participación	9	18%
Total	50	100%
Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	39	78%
Ninguna participación	11	22%
Total	50	100%
Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	18	36%
Ninguna participación	32	64%
Total	50	100%
Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	36	72%
Ninguna participación	14	28%
Total	50	100%
Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	15	30%
Ninguna participación	35	70%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 31.
Valoración de la dimensión psicosocial (participación – supervisión) (parte 2)

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)		
Puedo decidir	0	0%
Se me consulta	0	0%
Sólo recibo información	35	70%
Ninguna participación	15	30%
Total	50	100%
Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)		
No interviene	0	0%
Insuficiente	21	42%
Adecuada	29	58%
Excesiva	0	0%
Total	50	100%
Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)		
No interviene	0	0%
Insuficiente	35	70%
Adecuada	15	30%
Excesiva	0	0%
Total	50	100%
Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)		
No interviene	0	0%
Insuficiente	35	70%
Adecuada	15	30%
Excesiva	0	0%
Total	50	100%
Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)		
No interviene	0	0%
Insuficiente	17	34%
Adecuada	33	66%
Excesiva	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

En este apartado, los resultados denotan que el trabajador no participa de forma activa en cambios dentro de la organización, recibiendo en ciertos casos solo información sobre estos temas pero no interviniendo en las decisiones, ni siquiera cuando se reorganiza su área de trabajo. Por otra parte, los agentes determinan que la supervisión suele ser adecuada, en su mayoría en aspectos como métodos de trabajo y la calidad, pero en lo que respecta al ritmo y planificación suele ser insuficiente.

Debe indicarse que existe un exceso de tareas para los trabajadores, e incluso se pide acelerar el ritmo de trabajo, motivo por el cual sostienen que esta supervisión no suele ser adecuada. A continuación se muestran cómo se valoran los ítems para calificar este factor de riesgo psicosocial:

Tabla 32.
Nivel de riesgo - participación / supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Total
0	0	0	50	50
0%	0%	0%	100%	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Los resultados demuestran que el nivel de riesgo se concentra en muy elevado, lo cual significa que la participación/ supervisión no es adecuada, ejerciéndose una supervisión sobre el trabajador que no cubre las expectativas, mientras que la participación en aspectos relacionados al trabajo impide que los agentes aporten a la mejora de su ambiente laboral y evita que se creen un vínculo con la organización, se involucren con su puesto e intervengan en la toma de decisiones.

En relación a las medidas de tendencia central por este factor, se describen a continuación los resultados.

Tabla 33.
Estadísticos descriptivos - participación / supervisión

Media	Desviación típica	Mediana
51,3	8,11	53

Nota: Elaborado a partir del estudio

Cada una de las respuestas de los agentes se valoró entre 1 a 4 dentro del sistema utilizado para procesar los datos, arrojando una media de 51,3, mientras la mediana corresponde a 53. Es decir, que en promedio los datos otorgan una valoración de 53, valorándose como un riesgo elevado, según la Figura 3, con una desviación de ocho puntos en relación a la media.

4.1.7. Factor interés por el trabajador / compensación ITC.

Este factor psicosocial evalúa en cómo el agente percibe que la empresa se interesa por él, lo cual puede ayudar al disminuir el estrés que le genera las condiciones laborales en la cual se desempeña, además de mantenerlo motivado. Dicha preocupación se evidencia en cómo promueve el ascenso, la formación, el que el agente desarrolle una carrera, el cómo les transmite información, si existe seguridad en el puesto, además de si existen compensaciones y cómo las valora en función de las exigencias del cargo.

Habiendo descrito los aspectos que aborda el factor mencionado, se presentan a continuación los ítems que ayudaron a su análisis:

Tabla 34.
Valoración de la dimensión psicosocial (interés por el trabajador / compensación) (parte 1)

Información sobre la formación (Ítem 13 a)		
No hay información	24	48%
Insuficiente	26	52%
Es adecuada	0	0%
Total	50	100%
Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)		
No hay información	27	54%
Insuficiente	23	46%
Es adecuada	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 35.
Valoración de la dimensión psicosocial (interés por el trabajador / compensación) (parte 2)

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)		
No hay información	30	60%
Insuficiente	20	40%
Es adecuada	0	0%
Total	50	100%
Información sobre la situación de la empresa (ítem 13 d)		
No hay información	16	32%
Insuficiente	12	24%
Es adecuada	22	44%
Total	50	100%
Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)		
Adecuadamente	0	0%
Regular	5	10%
Insuficientemente	15	30%
No existe posibilidad de desarrollo profesional	30	60%
Total	50	100%
Valoración de la formación (Ítem 42)		
Muy adecuada	0	0%
Suficiente	13	26%
Insuficiente en algunos casos	24	48%
Totalmente insuficiente	13	26%
Total	50	100%
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)		
Muy adecuada	0	0%
Suficiente	0	0%
Insuficiente en algunos casos	27	54%
Totalmente insuficiente	23	46%
Total	50	100%
Satisfacción con el salario (Ítem 44)		
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	8	16%
Insatisfecho	28	56%
Muy insatisfecho	14	28%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

En relación a los ítems que valoran el interés que la empresa transmite por el trabajador pudo conocerse que la empresa no brinda a los agentes posibilidades de formación y promoción. Si bien, mencionan que pueden obtener información sobre la situación de la empresa, existen grupos que no disponen de ella. Por otro

lado, la formación para ejercer el puesto suele ser en su mayoría insuficiente, lo cual les impedirá adaptarse rápidamente y desempeñarse con eficiencia.

A su vez, sobre las recompensas que reciben, indican que no se ajustan a sus expectativas, mientras que el salario, tampoco les genera mayor satisfacción. De esta manera, se vuelve esta situación crítica, puesto que el trabajo exige gran esfuerzo, pero no es recompensado como se espera. A continuación, se muestran el nivel de riesgo de la dimensión psicosocial de interés por el trabajador / compensación:

Tabla 36.
Nivel de riesgo - interés por el trabajador / compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Total
6	12	16	16	50
12%	24%	32%	32%	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

La calificación de riesgo, según los resultados de cada ítem, corresponde a muy elevado, aunque también existe un grupo importante que se concentra en riesgo elevado. El decir, los agentes del Call Center no percibe que la empresa tenga mayor interés por ellos y que reconozca todo su esfuerzo por desempeñar sus tareas con eficiencia, incluso en tiempo de pandemia. En relación a las medidas de tendencia central por este factor, se describen a continuación los resultados.

Tabla 37.
Estadísticos descriptivos –Interés por el trabajador / compensación

Media	Desviación típica	Mediana
57,74	7,06	59

Nota: Elaborado a partir del estudio

Cada una de las respuestas de los agentes se valoró entre 1 a 3, aunque también existieron respuestas entre 1 a 4 dentro del sistema utilizado para procesar los datos, arrojando como media 57,74, mientras la mediana corresponde a 59. Es decir, que en promedio los datos otorgan una valoración de 57,74, valorándose como un riesgo

muy elevado, según la Figura 3, con una desviación de siete puntos en relación a la media.

4.1.8. Factor desempeño de rol DR

En relación a este factor, lo que pretende es evaluar si los agentes tienen clara las funciones que deben desempeñar y si no entran en conflicto con otras que, aunque no forman parte de sus asignaciones, también deben realizar. Involucra tanto la claridad de rol, es decir si tiene claras sus funciones y responsabilidades; y por otro lado el conflicto de rol, evaluando si existen demandas incongruentes, contradictorias o incompatibles con su cargo. Dicho esto, los ítems que se evalúan son los siguientes:

Tabla 38.
Valoración de la dimensión psicosocial (desempeño de rol) (parte 1)

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)		
Muy clara	19	38%
Clara	25	50%
Poco clara	6	12%
Nada clara	0	0%
Total	50	100%
Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)		
Muy clara	9	18%
Clara	33	66%
Poco clara	8	16%
Nada clara	0	0%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 39.
Valoración de la dimensión psicosocial (desempeño de rol) (parte 2)

Especificaciones de la cantidad de trabajo (ítem 14 c)		
Muy clara	0	0%
Clara	20	40%
Poco clara	30	60%
Nada clara	0	0%
Total	50	100%
Especificaciones de la calidad e trabajo (ítem 14 d)		
Muy clara	0	0%
Clara	18	36%
Poco clara	32	64%
Nada clara	0	0%
Total	50	100%
Especificaciones de los tiempos de trabajo (ítem 14 e)		
Muy clara	0	0%
Clara	24	48%
Poco clara	26	52%
Nada clara	0	0%
Total	50	100%
Especificaciones de la responsabilidad del puesto (ítem 14f)		
Muy clara	0	0%
Clara	28	56%
Poco clara	20	40%
Nada clara	2	4%
Total	50	100%
Tareas irrealizables (ítem 15 a)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	26	52%
Nunca o casi nunca	24	48%
Total	50	100%
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (ítem 15 b)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	13	26%
A veces	20	40%
Nunca o casi nunca	17	34%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 40.
Valoración de la dimensión psicosocial (*desempeño de rol*) (*parte 3*)

Conflictos morales (ítem 15 c)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	27	54%
Nunca o casi nunca	23	46%
Total	50	100%
Instrucciones contradictorias (ítem 15 d)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	13	26%
A veces	23	46%
Nunca o casi nunca	14	28%
Total	50	100%
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (ítem 15 e)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	15	30%
A veces	30	60%
Nunca o casi nunca	5	10%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Los resultados determinan que los trabajadores suelen tener claro lo que deben hacer en su trabajo, cómo deben hacerlo y las responsabilidades; sin embargo, en temas de cantidad de trabajo, calidad, tiempo y tareas a realizar no existe claridad sosteniendo que puedan variar e incrementar en ciertos casos. Si bien, estos problemas no provocan conflictos morales, suelen existir instrucciones contradictorias y las tareas asignadas suelen demandar esfuerzo. A continuación se muestran cómo se valoran los ítems para calificar este factor de riesgo psicosocial:

Tabla 41.
Nivel de riesgo - desempeño de rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Total
13	15	9	13	50
26%	30%	18%	26%	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Los agentes perciben en el factor desempeño de rol mantiene un riesgo moderado pero también se percibe un riesgo muy elevado. Es decir, existen agentes que consideran que sus funciones con claras y no se contradicen, mientras otros perciben lo contrario y puede afectar su desempeño, provocar confusiones y por ende, causar problemas en las tareas que realizan. En relación a las medidas de tendencia central por este factor, se describen a continuación los resultados.

Tabla 42.
Estadísticos descriptivos – desempeño de rol

Media	Desviación típica	Mediana
45	13,35	42

Nota: Elaborado a partir del estudio

Cada una de las respuestas de los agentes se valoró entre 1 a 4 dentro del sistema utilizado para procesar los datos, arrojando como media 45, mientras la mediana corresponde a 42. Es decir, que en promedio los datos otorgan una valoración de 45, calificándose como riesgo moderado, según la Figura 3, con una desviación de 13 puntos en relación a la media.

4.1.9. Factor relaciones y apoyo social RAS.

Este factor lo que pretende es evaluar las relaciones interpersonales dentro del ambiente de trabajo e identifica al apoyo social como un regulador del estrés, indicando que el trabajador podrá reducir su carga o presión laboral en la medida que cuente con la ayuda de otras personas o disponga de los instrumentos suficientes para desempeñarse. Los ítems que se consideran dentro de este factor son:

Tabla 43.
Valoración de la dimensión psicosocial (relaciones y apoyo social) (parte 1)

¿Puedes contar con tus jefes? (ítem 16 a)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	5	10%
A veces	15	30%
Nunca o casi nunca	30	60%
No tengo, no hay otras personas	0	0%
Total	50	100%
¿Puedes contar con tus compañeros? (ítem 16 b)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	10	20%
A veces	20	40%
Nunca o casi nunca	20	40%
No tengo, no hay otras personas	0	0%
Total	50	100%
¿Puedes contar con tus subordinados? (ítem 16 c)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	0	0%
No tengo, no hay otras personas	50	100%
Total	50	100%
¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? (ítem 16 d)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	0	0%
Nunca o casi nunca	50	100%
No tengo, no hay otras personas	0	0%
Total	50	100%
Calidad de las relaciones (ítem 17)		
Buenas	10	20%
Regulares	28	56%
Malas	9	18%
No tengo compañeros	3	6%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 44.
Valoración de la dimensión psicosocial (relaciones y apoyo social) (parte 2)

Calidad de las relaciones (ítem 17)		
Buenas	10	20%
Regulares	28	56%
Malas	9	18%
No tengo compañeros	3	6%
Total	50	100%
Exposición a conflictos interpersonales (ítem 18 a)		
Raras veces	38	76%
Con frecuencia	0	0%
Constantemente	0	0%
No existen	12	24%
Total	50	100%
Exposición a violencia física (ítem 18 b)		
Raras veces	0	0%
Con frecuencia	0	0%
Constantemente	0	0%
No existen	50	100%
Total	50	100%
Exposición a violencia psicológica (ítem 18 c)		
Raras veces	36	72%
Con frecuencia	11	22%
Constantemente	0	0%
No existen	3	6%
Total	50	100%
Exposición a acoso sexual (ítem 18 d)		
Raras veces	15	30%
Con frecuencia	0	0%
Constantemente	0	0%
No existen	35	70%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Tabla 45.

Valoración de la dimensión psicosocial (relaciones y apoyo social) (parte 3)

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (ítem 19)		
Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	50	100%
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0	0%
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0	0%
No lo sé	0	0%
Total	50	100%
Exposición a discriminación (ítem 20)		
Siempre o casi siempre	0	0%
A menudo	0	0%
A veces	20	40%
Nunca o casi nunca	30	60%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Con los resultados, se evidencia que un grupo de agentes no percibe que pueda contar con el apoyo de sus jefes, compañeros o terceras personas, mientras que la exposición a violencia y discriminación es mínima. A continuación, se muestra el nivel de riesgo de esta dimensión psicosocial:

Tabla 46.

Nivel de riesgo - relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Total
5	0	16	29	50
10%	0%	32%	58%	100%

Nota: Elaborado a partir del estudio

Los resultados determinan que el riesgo en este factor es muy elevado y elevado, lo cual puede obedecer al escaso apoyo percibido por los agentes de las demás personas de su entorno. Si bien, los conflictos tienen una incidencia mínima y mantienen un nivel de ocurrencia mínima, el apoyo escaso influye en el aumento de este riesgo. En relación a las medidas de tendencia central por este factor, se describen a continuación los resultados:

Tabla 47.
Estadísticos descriptivos – relaciones y apoyo social

Media	Desviación típica	Mediana
40,68	6,54	42

Nota: Elaborado a partir del estudio

Cada una de las respuestas de los agentes se valoró entre 1 a 5, aunque también existieron algunas valoradas entre 1 a 4 dentro del sistema utilizado para procesar los datos, arrojando como media 41, mientras la mediana corresponde a 42. Es decir, que en promedio los datos otorgan una valoración de 41, calificándose como riesgo moderado, según la Figura 3, con una desviación de 7 puntos en relación a la media.

Por otro lado, existen ciertos aspectos que generan preocupación dentro de la empresa, estando entre ellos a los conflictos interpersonales, violencia psicológica, acoso sexual y discriminación. Si bien, se indica que ocurren rara vez, mientras la discriminación sucede a veces, no debe negarse el hecho que son perceptibles y es esencial que la empresa intervenga y se solucionen de manera eficaz, especialmente porque es común que en la entidad se deje que los implicados solucionen cualquier inconveniente entre ellos.

Si bien, se desconoce cómo se producen estas situaciones, es necesario que se aplique un instrumento que permita validar o descartar la existencia de cualquier forma de violencia y discriminación en la empresa, identificando la manera en la cual se manifiesta en la organización. Uribe, García, Castillo y Barrera (2011) realizaron un estudio en donde proponen la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo, que además analiza la violencia laboral, pudiendo utilizarse para evidenciar cómo se producen estas situaciones y en qué niveles son perceptibles por los trabajadores. Las variables que esta escala aborda son el hostigamiento y destructividad, aislamiento emocional, dominación y desprecio, además de hostilidad encubierta.

4.2. Evaluación del rendimiento de los agentes en un Call Center

A fin de evaluar el rendimiento y algunos aspectos relacionados a la situación de los agentes del Call Center estudiado, se llevaron a cabo dos entrevistas:

1. ¿Cuál es la jornada laboral de los trabajadores?

Gerente General: La jornada es de lunes a sábado, y en ciertos casos domingos y feriados, pero en estos últimos casos se le retribuye al trabajador un adicional como hora extra.

Supervisor: Esta jornada es de ocho horas de lunes a viernes y los días sábados laboran cuatro horas. Existen ocasiones en donde también se requiere trabajar domingos y feriados pero esto se retribuye en el salario y se consulta qué trabajadores desean cubrir estos horarios, ya que no siempre se requiere a toda la plantilla.

Análisis: Los resultados permiten evidenciar que, al igual como se identificó en la encuesta, los trabajadores laboran en jornadas de lunes a sábado, pero en horarios modificados. Por otro lado, los domingos y feriados suele ser opcional, desembolsando un valor adicional por concepto de horas extras. Dicho esto, la carga de trabajo suele incrementar de tal manera que requiere mantener a trabajadores cumpliendo una jornada de hasta siete días, siendo importante que se cree un ambiente laboral propicio que mantenga motivado al talento humano.

2. ¿De qué manera se manejan los descansos entre jornadas?

Gerente general: Existe un descanso de una hora para el almuerzo y distracción del trabajador.

Supervisor: El descanso corresponde a una hora reglamentaria, en donde el trabajador tiene el tiempo para almorzar, distraerse y volver a su puesto. Esta siempre es desde las 13:00 a las 14:00.

Análisis: Los consultados no mencionan si existen pausas activas entre jornada y que sean diferentes al almuerzo, el cual resulta necesario para que el trabajador se alimente y continúe sus labores. Cabe señalar que las pausas entre jornada, contribuyen al descanso del equipo humano y aminora el estrés que puede percibir el trabajador. En el cuestionario, los agentes indicaron que es poco probable que puedan tomar descansos no reglamentarios e incluso, el trabajo suele imposibilitarles cumplir con problemas de su vida personal.

3. ¿En qué medida suele exigirse que el trabajador acelere el cumplimiento de sus tareas?

Gerente general: Esto suele suceder en los días de pago en donde la gestión de cobro suele realizarse en mayor medida.

Supervisor: Existen situaciones en donde se requiere acelerar el trabajo para cumplir con las programaciones, debiendo dar seguimiento a la cartera por cobrar, esto generalmente es durante quincena y fines de mes con mayor frecuencia.

Análisis: Al igual que en el cuestionario, en donde se muestra que los agentes tienen que afrontar una carga laboral alta, además de mantener un ritmo acelerado en el cumplimiento de sus funciones, los entrevistados sostienen que es probable que ocurran en los días de quincena y fines de mes. Es decir, al menos dos veces al mes los agentes percibirán que el trabajo les exige un alto nivel de esfuerzo, el cual suele ser compensado, tanto con un descanso óptimo y estrategias de motivación.

4. ¿En qué medida se indican las tareas a realizar y cómo deben cumplirlas sus trabajadores?

Gerente general: Efectivamente se les indican cuáles serán sus tareas y las metas de cumplimiento, estando esto a cargo del supervisor.

Supervisor: Siempre indicamos a los trabajadores qué deben hacer y cómo deben hacerlo. En este caso, lo que esperamos de ellos son resultados que evaluamos según las metas.

Análisis: Al igual que en el cuestionario, las entrevistas muestran que los trabajadores tienen claro lo que deben hacer y cómo hacerlo. Sin embargo, se evidencia que entre las declaraciones destaca que siempre esperan de los trabajadores resultados, pero para ello resulta esencial que la empresa les brinde condiciones óptimas para que se desenvuelvan con eficiencia, verdaderamente motivados, para alcanzar los objetivos.

5. ¿Con qué frecuencia la cantidad de trabajo suele aumentar de manera significativa dentro de la empresa?

Gerente general: Esto va de la mano con los días en donde la gestión de cobros y ventas se intensifica, lo cual suele demandar incluso horas extras para cumplir las metas.

Supervisor: Suelen existir periodos en donde el trabajo aumenta de manera significativa, especialmente en la gestión de los cobros, es decir en días de quincena y fines de cada mes. Aquí es probable que se trabaje un poco más de la jornada pero siempre se retribuye ese tiempo.

Análisis: Los resultados, tanto de las entrevistas como en las encuestas, se muestra que la carga de trabajo suele incrementar de manera significativa y requiere incluso de hora extras, ya habiéndose indicado antes que también suelen trabajarse domingos y feriados. Esto motiva al cansancio del trabajador y fomenta el estrés, especialmente si la empresa no dispone de estrategias para motivar a los agentes.

6. ¿Cuánto o cómo las tareas suelen ser interrumpidas al trabajador para cumplir otras?

Gerente general: Cuando se necesita cumplir con una meta o surge algún imprevisto que demande movilizar a todos, o la mayoría de agentes, a una sola tarea.

Supervisor: Todo depende de cómo se avancen con ciertas tareas, ya que tenemos distintos clientes a los cuales gestionamos sus cobros, además de que también se realizan ventas. Si alguna cuota no se cumple, se ordena que todos o la mayoría de agentes se enfoque en un solo cliente.

Análisis: Los entrevistados, al igual que los agentes consultados, exponen que suelen interrumpirse las tareas para cumplir otras, esto cuando surge algún cliente imprevisto o se requiere cumplir una meta. Esto influye en la eficiencia, debiendo detener sus tareas por otras, lo cual guarda relación al incremento de carga de trabajo e incluso cumplir horas extras.

7. ¿Se ha evaluado en la empresa el nivel de estrés que puede percibir el equipo humano por las condiciones laborales?

Gerente general: Es un tema que aún no se ha evaluado.

Supervisor: No, por temas de la pandemia causada por el COVID 19 se tiene como un punto a considerar pero aún no se ha realizado.

Análisis: Los consultados determinan que en la entidad no han evaluado los niveles de estrés laboral, es decir que se desconoce cómo los agentes perciben las condiciones laborales e impide el diseño de estrategias de respuesta que aporten a la mejora.

8. ¿Qué tipo de compensaciones maneja para sus trabajadores, a fin de mantenerlos motivados?

Gerente general: Se cumplen con todos los beneficios que la ley exige, todo con puntualidad.

Supervisor: Cumplimos con el pago puntual de salario, incluso en tiempos de pandemia. Por otra parte, cumplimos con los beneficios sociales y todo aquello que las autoridades nos exigen.

Análisis: Los entrevistados, al igual que los agentes consultados, dan a notar que la empresa no maneja compensaciones por el esfuerzo que hacen sus trabajadores, a pesar que se les solicita trabajar más de su jornada, cumpliendo con una mayor cantidad de tareas y así, sacrificar su vida social. De esta manera, la motivación se ve afectada y ello puede influir en su rendimiento.

9. ¿Ha percibido que el rendimiento de los agentes se haya visto alterados? De ser el caso, exponga las que considere usted que sean las causas.

Gerente general: Creo que en estos tiempos es inevitable desarrollar mayor estrés, sí podemos evidenciar un menor rendimiento y este al menos se ubica entre un 15% al 20% en cada trabajador.

Supervisor: Sí se percibe, al menos en las llamadas diarias el índice ha disminuido hasta un 20%. Como causa puedo indicar las condiciones propias de la pandemia que pudieron causar mayor estrés para los trabajadores, pero no lo sabemos con certeza. Por un tiempo hicimos teletrabajo para evitar contagio y, de hecho, continuamos con trabajadores bajo esa modalidad, pero el ambiente del hogar quizás tampoco sea propicio para que desarrollen sus tareas.

Sí existe una caída generalizada del rendimiento, tanto en trabajadores presenciales como en teletrabajo, al igual que una disminución de ingresos.

Análisis: Los consultados indican que se percibe una caída en el rendimiento de los agentes pero no determinan si existe o no estrés, aunque que de ser el caso, mencionan que es comprensibles por las condiciones que se han vivido en la pandemia. Sin embargo, no han desarrollado análisis para identificar el nivel de estrés ni tampoco diseñado acciones de respuesta para minimizar el estrés.

Los resultados de las entrevistas, comparados con los obtenidos en la encuesta, permiten evidenciar que el nivel de estrés de los agentes del Call Center es elevado, esto en función de los factores de riesgo psicosocial evaluados. Si bien, los entrevistados determinan que desconocen si existe o no estrés, el cuestionario FPSICO lo confirma en los nueve factores analizados y que corresponden a debilidades propias de la empresa.

Esto demuestra que los agentes perciben una alta carga de trabajo, mayores exigencias en el cumplimiento de sus tareas, descanso limitado, dificultad por dedicar su tiempo libre a la vida social, escasas compensaciones, malas relaciones en el entorno laboral, baja participación en la toma de decisiones incluso orientadas a mejorar su entorno laboral, entre otras.

Es decir, la empresa solo se preocupa en resultados pero mantiene poco interés en el bienestar de su talento humano. Si bien, cumple con los beneficios sociales y obligaciones legales, no han diseñado compensaciones que motiven al trabajador y justifiquen el esfuerzo realizado al ver incrementada su jornada, fomentando su desmotivación y pérdida de rendimiento, la cual se ubica entre un -15% a -20%. Por otra parte, consultando información publicada en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, el Call Center durante el periodo 2016 – 2019 ha mantenido los siguientes niveles de rentabilidad:

Tabla 48.

Rentabilidad del Call Center durante el periodo 2016 – 2020.

Año	Ingresos	Utilidades	Margen de utilidad
2016	66.786,31	777,43	1,2%

2017	167.870,65	151%	564,91	-27%	0,3%	-71%
2018	619.057,40	269%	10.920,35	1833%	1,8%	424%
2019	501.033,14	-19%	5.420,14	-50%	1,1%	-39%
2020	377.001,03	-25%	3.000,12	-45%	0,8%	-26%

Nota: Elaborado por el autor mediante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Los resultados arrojan que la empresa tuvo un incremento importante de sus ingresos hasta el año 2019, en donde se vieron reducidos en un 19%. Por otra parte, la utilidad alcanzada se redujo en un 50%, es decir que sus ingresos se redujeron pero sus gastos se mantuvieron, razón que motivó una caída mayor en sus ganancias. Cabe señalar que la pandemia inició al año 2020, disminuyendo los ingresos y utilidades aún más en comparación al año 2019.

Como puede observarse, al año 2019 la empresa ya presentaba una caída en su rentabilidad, lo cual puede atribuirse a las condiciones del mercado, además del rendimiento de sus trabajadores que, según declaraciones de los entrevistados, se ubica entre 15% a 20%. Al no existir mejoras ni acciones para intervenir el estrés laboral del trabajador, y a causa de la pandemia que influyó en las operaciones de las empresas, es probable que, según la teoría consultada, el rendimiento siga disminuyendo y ponga en riesgo la salud de los agentes, además de la economía de la empresa.

4.3. Propuesta de acciones de respuesta ante los niveles de estrés

En base a los niveles de estrés identificados, los cuales tienen influencia en el rendimiento de los agentes, no por la teoría que así lo sostiene, sino también por los resultados que demuestran una caída en la productividad del Call Center del 20%, acompañada de una disminución de los ingresos desde el año 2019 que se redujo aún más al año 2020, se considera esencial la propuesta de acciones y recomendaciones que afronten el problema.

Cabe señalar que el estrés que arroja el análisis es perjudicial, percibiendo los trabajadores que la empresa les exige un enorme esfuerzo, pero sin compensaciones que los motiven, además de no preocuparse en el descanso óptimo del equipo humano, su formación, desarrollo en el puesto, entre otros aspectos que denotan falta de interés en el trabajado, incluso impidiéndoles su participación activa en la toma de decisiones, las cuales ayuden a crear un entorno laboral positivo mientras se construye un vínculo positivo entre el agente y la organización.

Con lo expuesto, se plantean las siguientes acciones de respuesta ante los niveles de estrés evidenciados:

Es importante que la empresa limite el trabajo los días domingos y feriados, a fin de evitar el cansancio extremo de los trabajadores, además de fomentar su recreación con el aprovechamiento de este tiempo para su vida social. Para ello, debe mejorar la planificación del trabajo y, de requerir mayor personal para cubrir la carga laboral en tiempos normales, evaluar la posibilidad de incrementar su plantilla y evitar así la sobrecarga del talento humano que también demanda horas extras excesivas de trabajo.

Incluir pausas activas durante la jornada de trabajo, las cuales deben estar a cargo de los supervisores. Esas pausas deben durar al menos 10 minutos y programarse al menos tres en cada jornada. Considerando que el trabajo de un Call Center demanda estrés por el contacto constante con terceras personas, lo cual puede agotar al agente y provocar una alta carga emocional, permitiéndoles estas pausas disminuir la tensión.

Flexibilizar los horarios, permitiendo a los trabajadores solicitar permisos para atender problemas familiares y que puedan ser compensados con descuentos en el rol de pago u horas extras, esto último cuando sea posible.

Que los trabajadores accedan a información sobre la empresa, específicamente los resultados financieros alcanzados y que puedan conocer cómo sus tareas contribuyen a la rentabilidad del negocio.

Impulsar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, pudiendo aportar con sus opiniones y sugerencias a las operaciones del Call Center, incluso planteando mejoras a los procesos. De esta manera percibirán que pueden participar activamente en la empresa, que existe interés en ellos, en escucharlos y podrá así construirse un vínculo positivo entre la organización y los agentes.

Mejorar la distribución y planificación de trabajo, prediciendo cambios bruscos en las operaciones y anticiparse a ellos. De esta manera podrán estructurarse y distribuirse mejor las tareas, sin ejercer una alta tensión en el equipo de agentes que actualmente indican que la carga de trabajo es impredecible y se les solicita, de un momento a otro, realizar otras tareas para cumplir con otros clientes.

En la medida de lo posible, que se organicen reuniones o eventos deportivos entre los trabajadores y sus familiares, con frecuencia de al menos dos veces al año, como una forma de propiciar ambientes en donde los agentes construyan vínculos entre sí, se fomente la amistad y trabajo en equipo, lo cual también puede verse reflejado en el compañerismo durante la jornada laboral, el cual se muestra deteriorado.

Incluir reconocimientos, incentivos y compensaciones en la empresa por el trabajo que los agentes realizan. Como reconocimiento, es esencial que se felicite a los agentes por alcanzar las metas fijadas y, de no alcanzarlas, alentarlos para que lo realicen el siguiente mes, creando un ambiente en donde se reconozca el esfuerzo. También debe reconocerse la trayectoria a través de la entrega de suvenires y placas a los trabajadores que alcancen un tiempo de labores igual o mayor a cinco años, agradeciendo su aporte en la empresa.

Por otra parte, los incentivos y compensaciones deben involucrar beneficios por alcanzar la cuota más alta en ventas o cobros realizados, no reflejar ninguna falta o

atraso en el año, entre otros aspectos que permitan crear un ambiente competitivo sano entre compañeros mientras se motiva el buen rendimiento de los agentes. También podrían incluirse sorteos entre trabajadores al final del año, además de canastas navideñas y entrega de suvenires en fechas especiales como 14 de febrero, día del padre, día de la madre, navidad y cumpleaños entre las más relevantes, lo cual no requiere una fuerte inversión pero sí provocaría un impacto emocional positivo en los agentes.

Aplicar en la empresa la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo que evalúa situaciones de violencia y discriminación a las cuales podrían estar siendo expuestos los trabajadores. De esta manera, no solo es posible conocer cómo se producen, sino los niveles que experimentan, diseñando acciones de respuesta que las contrarresten.

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En relación al primer objetivo específico, orientado a definir los fundamentos teóricos en relación al tema, se evidenció que distintos autores sostienen que el estrés laboral influye en el rendimiento de los trabajadores. A su vez, se destaca que el estrés es una reacción del trabajador ante condiciones laborales negativas y puede desencadenar la desmotivación del equipo humano, provocando enfermedades y accidentes profesionales. Entre los factores que lo causan están los riesgos psicosociales, pero no todos los trabajadores reaccionan de forma similar ante determinadas condiciones y es ahí cuando su evaluación resulta esencial.

En respuesta al segundo objetivo específico enfocado en evaluar el nivel de estrés al cual se exponen los agentes del Call Center, se consultaron a 50 de ellos utilizando el cuestionario FPSICO. Dicho cuestionario comprende nueve riesgos psicosociales que causan estrés laboral y arrojó como resultado que el equipo humano se expone a condiciones laborales perjudiciales, reflejando un alto nivel de riesgo para el buen desenvolvimiento y rendimiento de sus agentes. Estas condiciones perjudiciales comprenden una excesiva carga laboral, exigencias horarias que restan tiempo para su vida social, limitada participación en la toma de decisiones, bajo interés hacia el trabajador, compensaciones escasas, entre otras.

Como tercer objetivo se encuentra el establecer la relación del estrés en el rendimiento actual de los agentes. En respuesta a ello se analizó la información recolectada y, con sustento en la revisión bibliográfica, se determina que el estrés influye negativamente en el rendimiento de los trabajadores. La empresa ya atraviesa una disminución en el rendimiento de sus trabajadores (-20%), además de reducirse sus ingresos desde el año 2019, planteándose por tal motivo acciones de respuesta que motiven a los agentes y aporten a su rendimiento.

5.2.Recomendaciones

Que la empresa considere la implementación de las acciones propuestas, debiendo en primer lugar determinar los recursos suficientes que deberán destinarse a la implementación de las acciones descritas y asignar posteriormente un presupuesto para su ejecución. Es conveniente que inicie desde el segundo semestre del año 2021.

Que se realice una evaluación semestral de los niveles de estrés mediante el cuestionario FPSICO, esto a fin de comprobar si existe una mejoría en el entorno percibido por los agentes y se apliquen, de ser el caso, acciones correctivas. Además, deberá considerarse una evaluación en los ingresos y rendimiento de los agentes en función de llamadas realizadas por día, ventas cerradas, cobros realizados y demás indicadores.

Que se lleve a cabo un análisis financiero del negocio a fin de identificar si la pérdida de ingresos se ve motivada además por otras causas. Con esta información sería posible el diseño de estrategias que eviten su deterioro financiero, mientras se mantienen a los agentes motivados y comprometidos con el desarrollo de sus tareas asignadas, con eficiencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo . (5 de Diciembre de 2017). *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo* . Obtenido de Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo:
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Anleu, O. (Enero de 2018). *Universidad Rafael Lándivar*. Obtenido de Satisfacción y estrés laboral: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Anleu-Osmar.pdf>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (10 de Diciembre de 2019). *Naciones Unidas*. Obtenido de La Declaración Universal de los Derechos Humanos:
https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Organización de Estados Americanos*. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador:
<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Balvin, C. (2018). *Universidad Nacional del Centro de Perú*. Obtenido de Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Basantes, L. (Noviembre de 2019). *Escuela Politécnica Nacional*. Obtenido de Proposición de medidas de prevención de los riesgos psicosociales en el personal de emergencia del hospital del día El Batán IESS:
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20535/1/CD%2010027.pdf>
- Britto, G., Castrol, L., & Sabogal, J. (2020). *Unidad Cooperativa de Colombia*. Obtenido de Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas in and out:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20044/1/2020_calidad_vida_laboral.pdf
- Brugues, D., López, D., & Socarrás, C. (2020). *Revista Espacios* . Obtenido de Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., & Tepal, I. (Diciembre de 2018). *Revista Iberoamericana de Ciencias*. Obtenido de Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral: <http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Chávez, V. (2018). *Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal docente de una Institución Educativa del Distrito Metropolitano de Quito:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17263/1/T-UCE-0007-CPS-004-P.pdf>

- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). *Revista Eugenio Espejo*. Obtenido de Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud: <http://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123/257>
- Editorial 50 Minutos. (2018). *Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo*. Madrid: 50 minutos.es.
- García, M., & Forero, C. (2016). *Redalyc*. Obtenido de Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá – Colombia: <https://www.redalyc.org/pdf/798/79845405005.pdf>
- Gómez, A., & chanalata, J. (2018). *Universidad Internacional SEK*. Obtenido de Factores organizacionales y estrés laboral: Incidencia en call center: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2903>
- Gómez, C., Fernández, A., Lago, M., Vidal, R., & Soto, J. (2015). *Análisis del estrés laboral (Burnout) del profesorado de ámbito sanitario de formación profesional del ayuntamiento de Santiago de Compostela*. Raleigh : Lulú Press, Inc .
- Grande, I., & Abascal, E. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- Grueso, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales: Comprensión y retos*. Colombia : Editorial Universidad del Rosario.
- Guerrero, Á. (2015). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de La influencia del estrés en la productividad del call center de Pague Ya-Grupo Pichincha: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4838>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3), 163-173.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. (2012). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España*. Obtenido de Factores psicosociales: metodología de evaluación: <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
- Juárez, L. (2017). *Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Obtenido de Propiedades psicométricas del cuestionario del contenido del trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3748/Propiedades_JuarezDongo_Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lacave, C., Molina, A., Fernández, M., & Redondo, M. (2016). Análisis de la fiabilidad y validez de un cuestionario docente. *Revista de Investigación en Docencia Universitaria de la Informática*, 9(1); 23-36.
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Lugo, M. (10 de Octubre de 2016). *El derecho al trabajo. Sus alcances jurídicos e interpretación judicial*. Obtenido de Revista de Derecho UNED: http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:RDUNED-2016-19-7120/pag_379.pdf
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Martínez, J. (2020). *Trabajo de campo en la investigación comercial*. Madrid: Paraninfo.
- Martinez, V., & Vigo, S. (14 de Noviembre de 2019). *La estabilidad laboral en el Paraguay*. Obtenido de Revista Da OAB OLINDA: <http://18.231.174.214/oabrevista/index.php/revistadaoabolinda/article/view/27/26>
- Ministerio de Trabajo y Economía Social de España. (2018). *Ministerio de Trabajo y Economía Social de España*. Obtenido de AIP.29.1.18 - F-PSICO. Factores Psicosociales. Métodos de evaluación, Versión 4.0 - Año 2018: <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/aip.29.1.18-f-psico.-factores-psicosociales.-metodo-de-evaluacion.-version-4.0.-ano-2018>
- Montes, A. (2019). *El Ciclo del Estrés Laboral: Una fábula empresarial sobre «coaching «agilismo» y los cinco pasos que llevan a quemarse en los trabajos*. Barcelona: Barnes & Noble Press.
- Morales, C., Chicharro, P., & Cordero, N. (2017). *Diferentes perspectivas de intervención con personas mayores. Desde la*. Madrid: Dykinson.
- Muñoz, B. (2018). *Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/14854/1/T-UCE-0007-PIO51-2018.pdf>
- Olivares, V. (Octubre de 2016). *Research Gate*. Obtenido de Christina Maslach, comprendiendo el burnout: https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2016). *SciELO*. Obtenido de Estrés laboral: estudio de revisión: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

- Parraguez, S., Chunga, G., Flores, M., & Romero, R. (2017). *El estudio y la investigación documental: Estrategias metodológicas y herramientas TIC*. Chiclayó: Biblioteca Nacional del Perú.
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Bogotá: Editorial El Manual Moderno.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración y Negocios*(82), 175-195.
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: Manual Moderno.
- Uribe, J., García, A., Castillo, I., & Barrera, P. (2011). La Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT): Violencia laboral, factores psicosomáticos y clima laboral, un estudio confirmatorio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(2), 161-182.
- Usma, Y. (Noviembre de 2020). *Universidad Cooperativa de Colombia*. Obtenido de El Estrés Laboral Y Su Incremento Durante El Confinamiento:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf
- Vanegas, J. (2016). *Universidad Santo Tomás*. Obtenido de La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brinda soporte técnico en la ciudad de Bogotá (EZENTIS S.A.):
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/3322>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

ANEXOS

Análisis 1. Cuestionario FPSICO para medir el riesgo psicosocial

1. ¿Trabajas los sábados?

- (1) Siempre o casi siempre
 - (2) A menudo
 - (3) A veces
 - (4) Nunca o casi nunca
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- (1) Siempre o casi siempre
 - (2) A menudo
 - (3) A veces
 - (4) Nunca o casi nunca
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- (1) Siempre o casi siempre
 - (2) A menudo
 - (3) A veces
 - (4) Nunca o casi nunca
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- (1) Siempre o casi siempre
 - (2) A menudo
 - (3) A veces
 - (4) Nunca o casi nunca
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- (1) Siempre o casi siempre
 - (2) A menudo
 - (3) A veces
 - (4) Nunca o casi nunca
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- (1) Siempre o casi siempre
 - (2) A menudo
 - (3) A veces
 - (4) Nunca o casi nunca
- | |
|--|
| |
| |
| |
| |

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- (1) Siempre o casi siempre
 (2) A menudo
 (3) A veces
 (4) Nunca o casi nunca

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

- (1) Siempre o casi siempre
 (2) A menudo
 (3) A veces
 (4) Nunca o casi nunca

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- (1) Siempre o casi siempre
 (2) A menudo
 (3) A veces
 (4) Nunca o casi nunca

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	(1) Siempre o casi siempre	(2) A menudo	(3) A veces	(4) Nunca o casi nunca
(a) Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)				
(b) La distribución de tareas a lo largo de tu jornada				
(c) La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)				
(d) Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)				
(e) La cantidad de trabajo que tienes que realizar				
(f) La calidad del trabajo que realizas				
(g) La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo				
(h) La distribución de los turnos rotativos				

- (5) No trabajo en turnos rotativos

--

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	(1) Puedo decidir	(2) Se me consulta	(3) Sólo recibo información	(4) Ninguna participación
(a) Introducción de cambios en los equipos y materiales				
(b) Introducción de cambios en la manera de trabajar				
(c) Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios				
(d) Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo				
(e) Cambios en la dirección o entre tus superiores				
(f) Contratación o incorporación de nuevos empleados				
(g) Elaboración de las normas de trabajo				

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	(1) No interviene	(2) Insuficiente	(3) Adecuada	(4) Excesiva
(a) El método para realizar el trabajo				
(b) La planificación del trabajo				
(c) El ritmo de trabajo				
(d) La calidad del trabajo realizado				

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	(1) No hay información	(2) Insuficiente	(3) Es adecuada
(a) Las posibilidades de formación			
(b) Las posibilidades de promoción			
(c) Los requisitos para ocupar plazas de promoción			
(d) La situación de la empresa en el mercado			

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	(1) Muy clara	(2) Clara	(3) Poco clara	(4) Nada clara
(a) Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)				
(b) Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)				
(c) La cantidad de trabajo que se espera que hagas				
(d) La calidad de trabajo que se espera que hagas				
(e) El tiempo asignado para realizar el trabajo				
(f) La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)				

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	(1) Siempre o casi siempre	(2) A menudo	(3) A veces	(4) Nunca o casi nunca
(a) Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales				
(b) Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos				
(c) Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...				
(d) Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)				
(e) Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores				

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	(1) Siempre o casi siempre	(2) A menudo	(3) A veces	(4) Nunca o casi nunca	(5) No tengo, no hay otras personas
(a) Tus jefes					
(b) Tus compañeros					
(c) Tus subordinados					
(d) Otras personas que trabajan en la empresa					

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

(1) Buenas	
(2) Regulares	
(3) Malas	
(4) No tengo compañeros	

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	(1) Raras veces	(2) Con frecuencia	(3) Constantemente	(4) No existen
(a) Los conflictos interpersonales				
(b) Las situaciones de violencia física				
(c) Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)				
(d) Las situaciones de acoso sexual				

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

(1) Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	
(2) Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar	
(3) Una solución al problema	
(4) Tiene establecido un procedimiento formal de actuación no lo sé	

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

(1) Siempre o casi siempre	
(2) A menudo	
(3) A veces	

(4) Nunca

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- (1) Siempre o casi siempre
 (2) A menudo
 (3) A veces
 (4) Nunca o casi nunca

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- (1) Muy alta
 (2) Alta
 (3) Media
 (4) Baja
 (5) Muy baja

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- (1) Siempre o casi siempre
 (2) A menudo
 (3) A veces
 (4) Nunca o casi nunca

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- (1) Siempre o casi siempre
 (2) A menudo
 (3) A veces
 (4) Nunca o casi nunca

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- (1) Siempre o casi siempre
 (2) A menudo
 (3) A veces
 (4) Nunca o casi nunca

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- (1) Excesiva
 (2) Elevada
 (3) Adecuada
 (4) Escasa

(5) Muy escasa

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- (1) Siempre o casi siempre
- (2) A menudo
- (3) A veces
- (4) Nunca o casi nunca

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- (1) Siempre o casi siempre
- (2) A menudo
- (3) A veces
- (4) Nunca o casi nunca

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- (1) Siempre o casi siempre
- (2) A menudo
- (3) A veces
- (4) Nunca o casi nunca

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- (1) Siempre o casi siempre
- (2) A menudo
- (3) A veces
- (4) Nunca o casi nunca

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- (1) Siempre o casi siempre
- (2) A menudo
- (3) A veces
- (4) Nunca o casi nunca

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- (1) Siempre o casi siempre
- (2) A menudo
- (3) A veces
- (4) Nunca o casi nunca

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	(1) Siempre o casi siempre	(2) A menudo	(3) A veces	(4) Nunca o casi nunca
(a) Aprender cosas o métodos nuevos				
(b) Adaptarse a nuevas situaciones				
(c) Tomar iniciativas				
(d) Tener buena memoria				
(e) Ser creativo				
(f) Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)				

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	(1) Siempre o casi siempre	(2) A menudo	(3) A veces	(4) Nunca o casi nunca	(5) No tengo, no trato
(a) Tus superiores jerárquicos					
(b) Tus subordinados					
(d) Tus compañeros de trabajo					
(d) Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)					

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

(1) Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>
(2) A menudo	<input type="checkbox"/>
(3) A veces	<input type="checkbox"/>
(4) Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

(1) Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>
(2) A menudo	<input type="checkbox"/>
(3) A veces	<input type="checkbox"/>
(4) Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

(1) No	<input type="checkbox"/>
(2) A veces	<input type="checkbox"/>
(3) Bastante	<input type="checkbox"/>

(4) Mucho

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

(1) Mucho

(2) Bastante

(3) Poco

(4) Nada

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

(1) No es muy importante

(2) Es importante

(3) Es muy importante

(4) No lo sé

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	(1) Siempre o casi siempre	(2) A menudo	(3) A veces	(4) Nunca o casi nunca	(5) No tengo, no trato
(a) Superiores					
(b) Tus compañeros de trabajo					
(c) El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)					
(d) Tu familia y tus amistades					

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

(1) Adecuadamente

(2) Regular

(3) Insuficientemente

(4) No existe posibilidad de desarrollo profesional

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

(1) Muy adecuada

(2) Suficiente

(3) Insuficiente en algunos casos

(4) Totalmente insuficiente

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

(1) Muy adecuada

(2) Suficiente

(3) Insuficiente en algunos casos

(4) Totalmente insuficiente

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- (1) Muy satisfecho
- (2) Satisfecho
- (3) Insatisfecho
- (4) Muy insatisfecho

Análisis 2. Entrevista a gerente general y supervisor.

1. ¿Cuál es la jornada laboral de los trabajadores?
2. ¿De qué manera se manejan los descansos entre jornadas?
3. ¿En qué medida suele exigirse que el trabajador acelere el cumplimiento de sus tareas?
4. ¿En qué medida se indican las tareas a realizar y cómo deben cumplirlas sus trabajadores?
5. ¿Con qué frecuencia la cantidad de trabajo suele aumentar de manera significativa dentro de la empresa?
6. ¿Cuánto o cómo las tareas suelen ser interrumpidas al trabajador para cumplir otras?
7. ¿Se ha evaluado en la empresa el nivel de estrés que puede percibir el equipo humano por las condiciones laborales?
8. ¿Qué tipo de compensaciones maneja para sus trabajadores, a fin de mantenerlos motivados?
9. ¿Ha percibido que el rendimiento de los agentes se haya visto alterados? De ser el caso, exponga las que considere usted que sean las causas.