

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional

**Estudio del riesgo psicosocial de los trabajadores en horario
nocturno de una empresa de Call Center de la ciudad de Guayaquil**

Autor:

Dr. Necker Peña Sánchez

Director de trabajo de titulación:

PhD Sergio Núñez

Guayaquil, 29 de noviembre 2021

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Julio Necker Peña Sánchez, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mí autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, calificación profesional, o proyecto público ni privado; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Necker Peña S.

Julio Necker Peña Sánchez

Resumen

Los riesgos psicosociales pueden tener el mismo impacto que los riesgos físicos en la salud de los trabajadores, por cual es importante analizarlos para poder establecer medidas que ayuden a mitigarlos. La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales causas de riesgos psicosociales que influyen en el recurso humano que laboran en el horario nocturno de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil. La metodología empleada fue de enfoque mixto, tipo descriptiva, diseño no experimental y método deductivo, se utilizó la como herramienta la aplicación COPSQ-Istas 21, la población estuvo conformada por 40 trabajadores del horario matutino y 40 trabajadores del horario nocturno. Los resultados evidenciaron que ambos grupos estaban expuestos a diferentes dimensiones y niveles de riesgo psicosocial, la prueba t student para la comprobación de hipótesis determinó que no existe diferencia entre las medias concluyendo que el grupo de trabajo nocturno se ve afectado de la misma forma que los trabajadores del horario matutino. Se recomienda realizar estudios de forma individual a cada grupo con otros métodos de evaluación de riesgo psicosocial para obtener resultados de mayor profundidad y así establecer estrategias que ayuden a mitigar y disminuir los diferentes factores de este tipo de riesgo laboral.

Palabras claves: comparación, COPSQ-Istas 21, horario, riesgo psicosocial, salud mental.

Abstract

The psychosocial risks can have the same impact as physical risks on workers' health, which is why it is important to analyze them in order to establish measures to help mitigate them. The present investigation had as general objective: To determine the main causes of psychosocial risks that influence the human resources that work at night in a Call Center company located in the city of Guayaquil. The methodology used was of a mixed approach, descriptive type, non-experimental design and deductive method, the application COPSQ-Istas 21 was used as a tool, the population was made up of 40 morning-time workers and 40 night-time workers. The results showed that both groups were exposed to different dimensions and levels of psychosocial risk, the t-test for hypothesis testing determined that there is no difference between the means, concluding that the night work group is affected in the same way as the morning shift workers. It is recommended to carry out studies individually to each group with other psychosocial risk assessment methods to obtain more in-depth results and thus establish strategies that help mitigate and reduce the different factors of this type of occupational risk.

Keywords: comparison, COPSQ-Istas 21, schedule, psychosocial risk, mental health.

Introducción

Los avances tecnológicos y el cambio que trae consigo generan diferentes impactos en los trabajadores, lo que ocasiona que a pesar de eliminar los riesgos tradicionales, en los procesos surjan nuevos riesgos derivados del uso de la nueva tecnología, ejecución de funciones y condiciones del trabajo que puede verse influido por la mayor cantidad de tareas y formas de empleo como lo son los contratos temporales, dando como resultado la creación de diferentes factores de riesgos psicosociales (Universidad de Sevilla, 2018).

En la actualidad la implementación de la tecnología en los diferentes procesos de las empresas ha causado que surjan o tomen un mayor protagonismo los riesgos psicosociales, generando que trabajadores comienzan a presentar bajo niveles de producción y conflictos con los compañeros de trabajo. (Delgado, 2018)

Las empresas de Call Center se encuentran trabajando bajo las modalidades cambiantes de la tecnología, esto conlleva a que los trabajadores de este tipo de empresa se encuentren expuestos a riesgos psicosociales debido a que enfrentan situaciones nuevas establecidas en los procesos lo cual exige una inmediata adaptación de los trabajadores para que las empresas sigan en función.

El no presentar la debida atención a esos tipos de riesgos puede causar una alteración negativa en el bienestar general del recurso humano bajando su eficiencia y productividad que podría terminar en la

desvinculación de estos en la empresa (Sánchez, 2018).

A lo largo del tiempo se han realizado diferentes estudios en ese tipo de empresa donde se ha identificado varios factores de riesgos:

Tabla 1

Estudios de riesgos psicosocial en empresas de Call Center

Autor	Factores de riesgos identificados
Ruilova (2017)	Participación-supervisión, tiempo de trabajo, demandas psicológicas y desempeño de rol
Unda et al (2019)	Altas demandas de trabajo, poca autonomía en la toma de decisiones, altos niveles de estrés La supervisión estricta causa síntomas psicopáticos y depresivos
Castañeda y Bonilla (2020)	Mala organización del trabajo, poca participación de los recursos humanos, ambiente laboral tenso y altas exigencias en el trabajo

Nota: La tabla muestra las principales dimensiones psicosociales que se presentan en las empresas de comunicación

En base a lo citado anteriormente se plantea el estudio para determinar los principales componentes de riesgos psicosociales que influyen de forma negativa en el personal de horario nocturno de una empresa de Call Center de la ciudad de Guayaquil que laboran en la noche debido a que estos trabajadores están sometidos a

largas horas de trabajos, horarios poco flexibles, falta de organización laboral y demás situaciones que ha llevado a indicios de ausencia laboral, problemas dentro del lugar de trabajo, generando que la empresa pierda productividad y competitividad.

La investigación está dirigida a evaluar diferentes dimensiones del riesgo psicosocial que afecta al elemento humano del horario nocturno de una compañía de Call Center localizada en la ciudad de Guayaquil, lo que permitirá establecer estrategias para poder mitigar las dimensiones del riesgo psicosocial.

Objetivos

Objetivo general

Determinar las principales causas de riesgos psicosociales que influyen en el recurso humano que laboran en el horario nocturno de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Describir las principales causas de riesgo psicosocial que influyen en el recurso humano que laboran en el horario nocturno de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil.
- Establecer el nivel de las diferentes causas de riesgos psicosocial que influyen en el recurso humano que laboran en el horario nocturno de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil
- Desarrollar medidas para disminuir las causas del riesgo psicosocial que influyen en el recurso humano que laboran en el horario nocturno de una empresa de

Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Hipótesis

Las causas de riesgo psicosocial influyen en mayor proporción en la salud mental del recurso humano que laboran en el horario nocturno de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Marco Teórico

El realizar todo tipo de trabajo conlleva a que las personas estén expuestas a diferentes riesgos laborales. Estos pueden ser tangibles o intangibles y genera que todo empleador se vea en la obligación de brindar a los trabajadores las condiciones adecuadas en el trabajo para precautelar su salud en general. De esta manera los empleadores cumplen con lo establecido en la legislación del Ecuador y lo planteado en la Organización Internacional del Trabajo (Sáenz & Ugalde, 2019).

A lo largo del tiempo las empresas se han enfocados en prevenir y tratar los principales riesgos que se pueden palpar, debido a que estos pueden tener un impacto negativo de forma inmediata o presentarse luego de largo periodo de tiempo, dejando pasar por alto a los riesgos que no se pueden observar como lo son los psicosociales, los cuales pueden ser igual de peligrosos que los otros tipos de riesgos laborales.

La Organización Mundial de la Salud (2019) ha identificado algunas variables para la existencia de riesgos psicosociales, entre los principales se hace mención a la falta de atención en planes preventivos, débil

comunicación interna, poca participación y autonomía de los trabajadores, horarios rígidos, falta de apoyo entre empleados, poca claridad de los objetivos trazados por parte de la empresa.

Se ha identificado que el mobbing es uno de los elementos de riesgo psicosocial que aflige a los trabajadores. Este consiste en el acometimiento en la parte psicológica e provocación en el trabajo. Generando afecciones en el aspecto físico y mental, cabe recalcar que cuando los colaboradores comienzan a experimentar cualquier factor de riesgo las empresas pueden contraer pérdidas en la producción debido a la rotación del personal.

Riesgo psicosocial

El riesgo psicosocial se origina en las condiciones que caracteriza un lugar de trabajo como la organización, ambiente, procesos, carga de trabajo, necesidades de la empresa, entorno social y demás factores que pueden influir de manera negativa si estos no se encuentran organizados de manera adecuada para que los colaboradores puedan realizar sus tareas de manera fluida y eficiente.

A este aspecto se le debe integrar las condiciones psicosociales que tienen las personas como la conducta, actitudes y aptitudes para poder desarrollar su trabajo y la influencia que estos factores íntimos de cada trabajador pueden tener en la salud de sí mismos (Delgado, 2018).

Una de las definiciones que caracteriza a los riesgos psicosociales es donde se determina que es el conjunto de

condiciones presentes en el lugar de trabajo que se relacionan con otros factores del mismo entorno junto con las características propias de las personas las cuales al ser administradas de mala manera puede perjudicar el desempeño de los trabajadores y su salud.

El presente siglo se caracteriza debido a que este tipo de riesgo ha venido tomando importancia en todo el mundo, donde las instituciones reguladoras de los derechos laborales han creado un sin número de reglamentos y leyes para promover el bienestar psicosocial mediante un adecuado entorno de trabajo que les permite tanto al trabajador como a la empresa beneficiarse uno del otro al crear excelentes ambientes laborales.

Tipos de riesgos psicosociales

Exigencia psicológica en el trabajo:

Las exigencias en el trabajo pueden ser un factor de riesgo cuando no se encuentran estipulados de forma correcta y clara los procesos de trabajo, se exige a los trabajadores realizar las tareas en un mínimo de tiempo lo cual lleva a experimentar altos niveles de estrés por no contar con una adecuada coordinación e incluso falta de medios y herramientas para poder concretar las actividades en el trabajo (Pozo, 2018).

Trabajo dinámico y mejora de

destrezas: Los trabajadores no tienen la autonomía suficiente para poder realizar su trabajo, no se pueden desarrollar las habilidades aprendidas o no tener la preparación suficiente para realizar el trabajo. Otros de los factores que se consideran es la falta de adaptación a los horarios de trabajo,

no poder realizar pausas cuando se requiere (Aguila, 2019).

Apoyo social dentro de la organización y calidad del liderazgo: Esto hace referencia cuando en la empresa no existe un buen ambiente laboral y trabajo en equipo lo que conlleva a que no exista el apoyo necesario entre todos los integrantes de una organización haciendo que las relaciones laborales se tornen tensas, este aspecto también se relaciona con la falta de flexibilidad y empatía de la empresa para ser flexible con los trabajadores cuando estos requieren de algún permiso o apoyo para poder cumplir con algún tema personal (Llanquecha & Marín, 2018).

Compensaciones: Las compensaciones se refieren a los logros profesionales ya sean en escala de puestos, aumento de salario u otros incentivos que hacen que los trabajadores se sientan realizados por el arduo trabajo que realizan, sin embargo, cuando no existe esto o los trabajadores son cambiados del lugar de trabajo sin su consentimiento puede generar una pérdida de eficiencia en el trabajo que se manifiesta mediante conductas irregulares en las personas debido a que no se sienten cómodas por el trabajo realizado (Aguila, 2019).

Doble presencia: Este factor de riesgo psicosocial hace mención se refiere cuando los trabajadores no pueden cumplir con todos sus roles personales y familiares, esto conlleva a que se experimenten sentimientos de falta de compromiso con su círculo familiar o social al no poder estar presente por la mala distribución del horario de trabajo (Pozo, Universidad Andina Simón Bolívar, 2018).

Impacto de los Riesgos Psicosociales

Este tipo de riesgo laboral surge directamente con las situaciones que se presentan cuando una persona se dirige a realizar una actividad laboral y esta posee una mala organización que puede causar un impacto en el aspecto mental, social o físico, teniendo como consecuencia que los empleados adquieran malas actitudes y conductas inadecuadas al momento de cumplir con sus obligaciones contractuales generando un impacto individual y general en una determinada entidad.

Los riesgos psicosociales al igual que los riesgos físicos pueden afectar de la misma magnitud a la integridad total de los trabajadores debido a que pueden alterar su salud mental y contraer algún tipo de enfermedad profesional, este tipo de riesgo al igual que los demás se relacionan con diferentes factores que se encuentran inmersos en el trabajo que generan específicamente inestabilidad dando paso al surgimiento de diferentes niveles de estrés.

El estrés que surge a raíz del riesgo psicosocial tiene un gran impacto en los costos de todas las organizaciones debido a que este tipo de riesgo suma al ausentismo laboral lo que genera pérdidas económicas en productividad, aumento de demanda de recursos para tratar las enfermedades profesionales como la prestación de servicios de psicólogos o equipos para realizar estudios y así poder establecer medidas de prevención (Freire & Corrales, 2018).

Otro escenario en que puede influir los riesgos psicosociales es el ámbito laboral

donde en escenarios más críticos pueden ocurrir situaciones de violencia física entre compañeros y demás colaboradores de una empresa, lo que puede llevar a generar diferentes consecuencias producto de dicho desenlace como indemnización y atención a los demás empleados por posibles lesiones, nuevas bajas en la producción e incluso creando nuevos ambientes de estrés perjudiciales para toda la empresa

Factores que influye en la presencia de riesgo psicosocial

El Ministerio de Trabajo y Economía Social de España (2021) asocia los riesgos psicosociales con la mala distribución de los horarios, donde las empresas manejan horarios rotativos, nocturnos e incluso se labora los fines de semana, lo cual tiene una alta prevalencia en los trabajadores haciendo que aumente la prevalencia de los riesgos psicosociales, los factores ligados a esta variable se describen a continuación:

Tabla 2

Condiciones laborales de los trabajadores nocturnos

Condiciones laborales	
Trabajo dominical	71,10%
Trabajo de 45 horas o más en la semanas	20,60%
Trabaja 10 horas o más al día	25,10%
Sin pausa para alimentarse	19,50%
Turnos alternos	25,90%
Semanas laborales variables	32,40%
Al menos tres factores de esfuerzo físico	47,30%
Al menos tres factores de tensión mental	44,30%

Nota: Esta tabla muestra las condiciones laborales que pueden incidir en la presencia de riesgos psicosociales

El estrés como consecuencia riesgos psicosociales

La Organización Mundial de la Salud (2007) indica que este elemento surge de la mala organización laboral que se presenta cuando no están establecidos los procesos de manera correcta, no poseen las herramientas y materiales causando que los trabajadores tengan dificultades para realizar sus actividades laborales.

Esto genera que los trabajadores experimenten diferentes niveles de estrés que pueden manifestarse de diferentes maneras como alteraciones filosóficas, la cual se caracteriza por el aumento del ritmo cardiaco, hipertensión o hiperventilación, otros de las características del estrés es la alteración de las emociones debido a que las personas comienzan a sentirse nerviosos o irritados, también se presenta en la falta de empeño y distracción en el trabajo debido a que afecta las habilidades cognitivas, el comportamiento de los empleados puede cambiar de forma drástica al mostrar agresividad, ser impulsivos y cometer gran cantidad de errores.

La Industria de Call Centers y el riesgo psicosocial

La industria de comunicación de Call Centers implica una gran traslación de trabajadores, lo cual es visto como el principal inconveniente de este actividad comercial, debido que este grupo de trabajadores son el motor y la imagen de este tipo de empresas, la importancia reside en que sus actividades laborales consisten en la interacción directa con los clientes y la

resolución de necesidades y problemas que estos tengan Martínez (2019).

Las estadísticas estipulan que el 67% de los costos de estas empresas se relacionan con capital humano. Lo cual hace que surja la preocupación de mantener a los trabajadores en un buen ambiente laboral que influye de forma positiva en su trabajo.

Esta industria basa sus principios de trabajo en base a la eficiencia y calidad, lo cual ha iniciado un interés en prevenir los diferentes riesgos laborales surgentes como el psicosocial derivado por el uso de nuevos procesos tecnológicos y modalidades de trabajo, el cual puede tener un impacto negativo en todas las dimensiones de salud de los trabajadores, ante esto las empresas de este tipo han buscado adecuar los puestos de trabajo para precautela el bienestar de los trabajadores y mantener su eficiencia y productividad.

Metodología

La presente investigación se la realiza mediante una metodología basada en un enfoque mixto, debido a que los factores de riesgos son variables de carácter cualitativo, permitiéndolas medir de manera numérica mediante el uso de tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.

El tipo de investigación a emplear es descriptivo debido a que esto permite detallar el comportamiento de los diferentes factores de riesgos y como estos afectan a los trabajadores del horario nocturno de una empresa de Call Center.

El diseño de la investigación que se aplicó fue no experimental, donde el investigador no interviene en ningún momento para manipular las variables o realizar alguna prueba que altere el comportamiento del problema, se aplicó el diseño de investigación de corte transversal levantando información en un solo momento y lugar, en base a esto se obtuvieron datos del recurso humano que labora en una empresa de Call Center en el horario nocturno durante los meses de junio y julio de año 2021.

Para complementar la investigación se utilizó el método deductivo el cual permite generar conclusiones que parten de lo general a lo particular, esto permitirá analizar todos los elementos que inciden en el problema para poder llegar a conclusiones de como el riesgo psicosocial afecta al talento humano nocturno de este tipo de empresa.

La herramienta que se utilizó para poder levantar información sobre los riesgos psicosociales fue el cuestionario COPSOQ-Istas 21 (2014) creado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona y regulado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (INSST).

Población y muestra

La población a analizar dentro de la empresa de Call Center localizada en la ciudad de Guayaquil serán los trabajadores que laboran en horario matutino y nocturno, cada grupo de trabajo está conformado por 40 personas lo que indica que existe una población de 80 personas.

El cálculo de la muestra se lo realizará mediante la fórmula de población finita donde se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2 \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5^2 \cdot 80}{0,05^2(80 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5^2}$$

$$n = \frac{76,832}{1,1579}$$

$$n = 66$$

La muestra estará conformada por 66 personas, donde se considerarán 33 personas del horario matutino y 33 personas del horario nocturno, para poder realizar una comparación sobre la exposición de riesgo psicosocial.

Procedimiento

La encuesta se aplicó a los 66 empleados durante la jornada matutina y nocturna de trabajo, se les indicó a los trabajadores que debían tomarse su tiempo para no interrumpir su jornada laboral recalando que todo el cuestionario debe ser resuelto para poder obtener una información confiable, se le indicó que se mantendrá el anonimato de todos los participantes para evitar malas relaciones laborales.

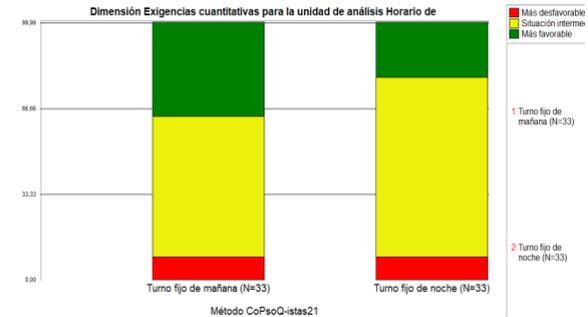
Posteriormente de haber levantado la información se tabularon las respuestas en Microsoft Excel para poder representar los datos en gráficos de frecuencias y así poder determinar cuáles son los principales riesgos que afectan a recurso humano del horario nocturno de un de Call Center de la ciudad de Guayaquil.

Resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales

Exigencias cuantitativas

Gráfico 1

Exigencias cuantitativas



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión demandas cualitativas.

El análisis de las exigencias cuantitativas en el recurso humano del Call Center ubicado en Guayaquil indican que en el horario matutino existe un 36% de empleados en situación más favorable, el 55% se encuentra en situación intermedia y el 9% está en una situación desfavorable. Por su parte los trabajadores del horario nocturno muestran un escenario un poco diferente donde el 21% muestra estar en una situación favorable, el 70% manifiesta estar en una situación intermedia y el 9% indica pasar por situaciones adversas.

Gráfico 2

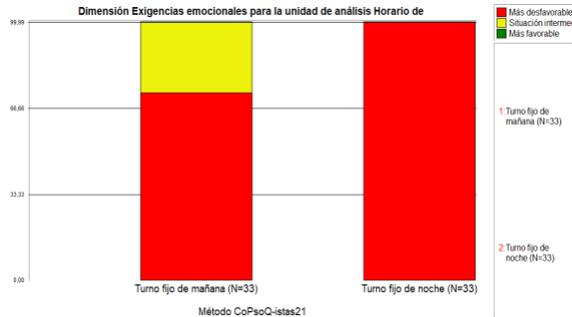
Ritmo de trabajo



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Ritmo de trabajo.

La dimensión ritmo de trabajo afecta de forma más desfavorable a los trabajadores tanto del horario matutino como los del horario nocturno debido a que ambos muestran un valor total del 100% y el riesgo es clasificado como alto.

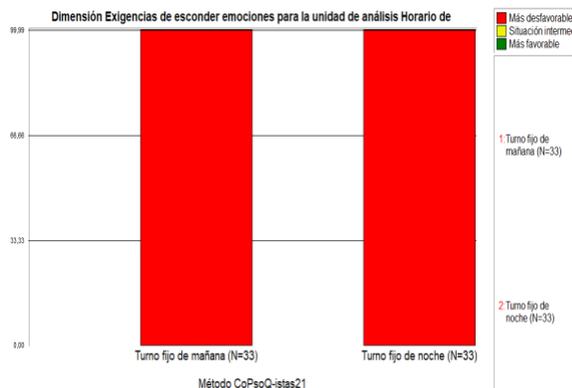
Gráfico 3
Exigencias emocionales



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Exigencias emocionales.

Las exigencias emocionales tienen un mayor impacto negativo en los trabajadores del horario nocturno debido a que el 100% se encuentra en una situación más desfavorable, mientras que los trabajadores del horario matutino en su mayoría con el 73% están en una situación precaria y el 27% manifiesta estar en un riesgo medio.

Gráfico 4

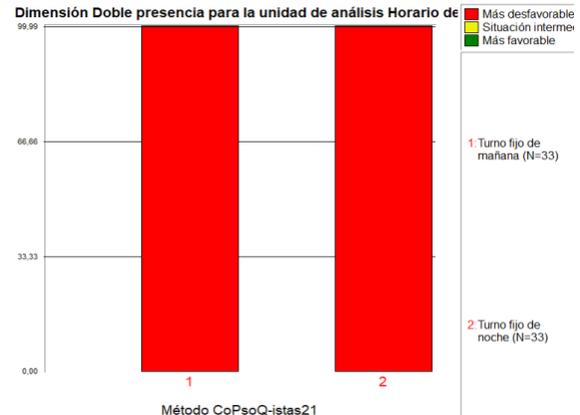


Exigencias de esconder emociones

Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Exigencias de esconder emociones.

Las exigencias de esconder emociones en el trabajo afectan a todo el personal de esta empresa al indica que todos se encuentran en una situación de alto riesgo.

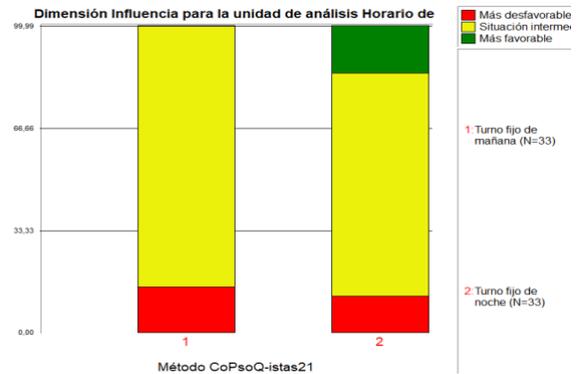
Gráfico 5
Doble presencia



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Doble presencia.

La dimensión doble presencia afecta de igual forma a todo el recurso humano de esta empresa debido a que el 100% se encuentra en una situación más desfavorable.

Gráfico 6
Influencia

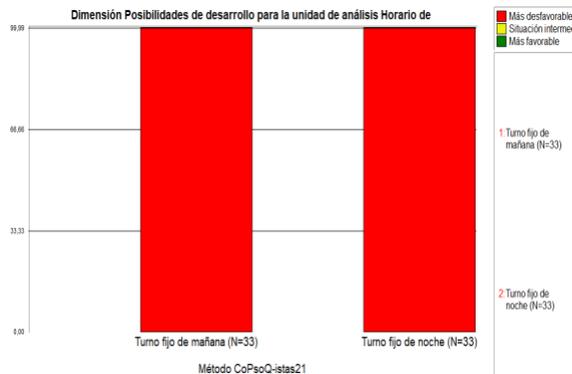


Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Influencia.

La dimensión influencia en el primer grupo de trabajo arroja un resultado donde el 85% de los colaboradores se encuentra en una situación intermedia y el 15% en una

situación del alto riesgo, mientras que los trabajadores del segundo indican en un 15% no presentar novedades, el 73% está en un nivel de riesgo medio y el 12% se encuentra en una situación precaria.

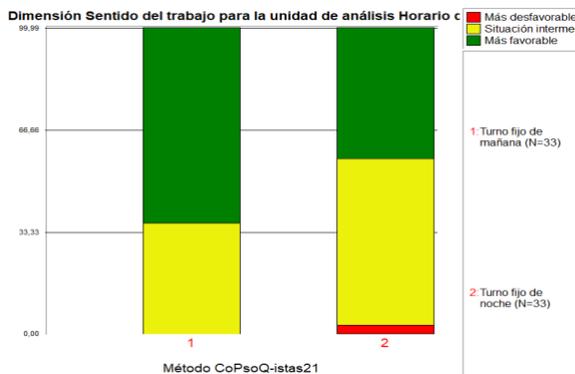
Gráfico 7
Posibilidades de desarrollo



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Posibilidades de desarrollo

El recurso humano de la empresa de Call Center indica en su totalidad que la posibilidad de desarrollo se encuentra en una situación muy desfavorable.

Gráfico 8
Sentido del trabajo

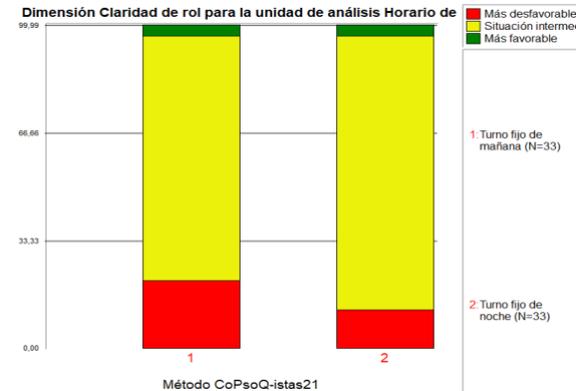


Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Sentido de trabajo.

La dimensión del sentido del trabajo para los trabajadores del horario matutino se encuentra en un 64% en situación más favorable y 36% en situación intermedia,

mientras que los trabajadores de horario nocturno indican en un 42% que están en situación más favorable, el 55% en situación intermedia y solo un 3% se encuentra en una situación más desfavorable.

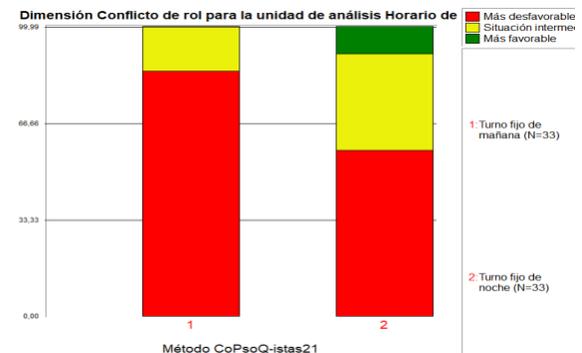
Gráfico 9
Claridad de rol



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Claridad de rol

La claridad de rol en el 76% del primer grupo y el 85% del segundo grupo se encuentran en un nivel de riesgo medio, el 21% y 12% indican tienen una situación crítica y solo el 3% de ambos equipos se encuentran en una situación más favorable.

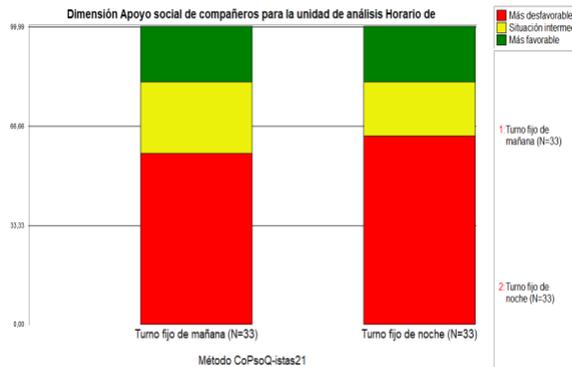
Gráfico 10
Conflicto de rol



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Conflicto de rol.

La mayoría de los trabajadores indican estar en una situación más desfavorable (85% y 58%) en cuantos al conflicto de rol debido, mientras que el 15% de la jornada matutina y el 33% de la nocturna indican estar en situación intermedia, solo el 9% de los trabajadores nocturnos están en una situación adecuada.

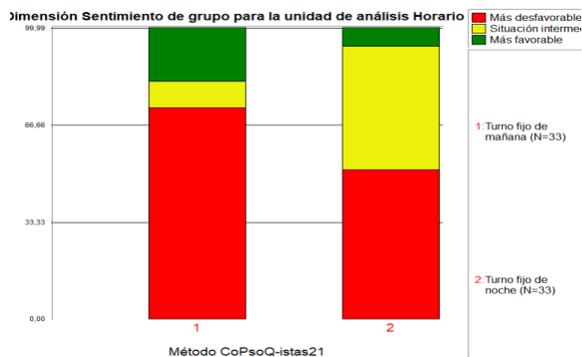
Gráfico 11
Apoyo social de compañeros



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Apoyo social de compañeros.

El apoyo mutuo entre compañeros indica que para ambos grupos es más desfavorable (58% y 64%), mientras que el 24% y 18% están en una situación intermedia y solo el 18% de ambos horarios se encuentran en una situación adecuada.

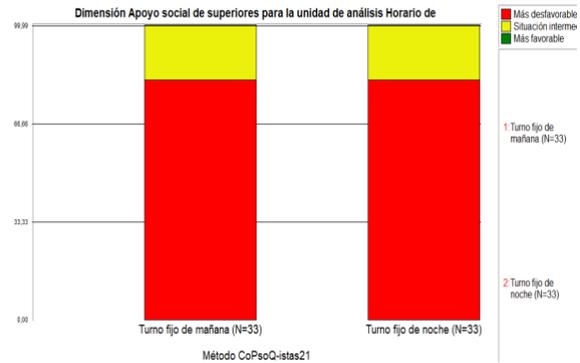
Gráfico 12
Sentimiento de grupo



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Sentimiento de grupo.

El sentimiento de grupo se encuentra una mayor situación desfavorable para el grupo matutino en un 73%, mientras que para nocturno es de 52%, por lo contrario, el 42% de este último indica está en un 42% en situación intermedia y mientras que en el primer grupo está en un 9%. El 18% y 6 de los trabajadores está en situación adecuada.

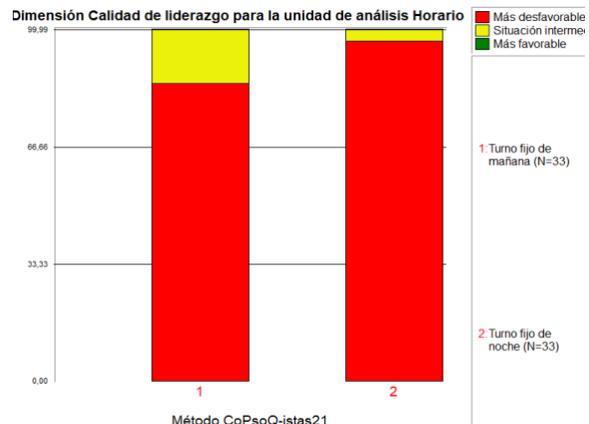
Gráfico 13
Apoyo social de superiores



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Apoyo social de superiores.

El apoyo social de los superiores afecta de igual forma a ambos grupos, donde el 82% indican estar en una situación más desfavorable y el 18% en una situación intermedia.

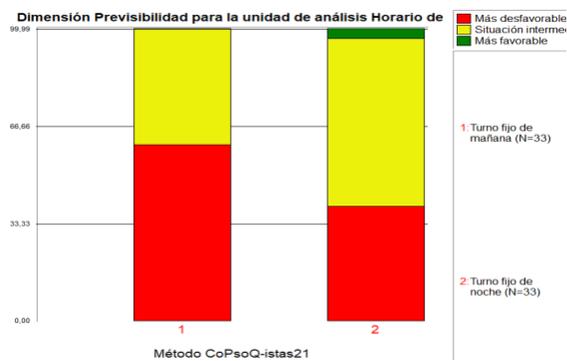
Gráfico 14
Calidad de liderazgo



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Calidad de liderazgo.

La calidad de liderazgo afecta en mayor proporción a los trabajadores del horario nocturno (97%) y en casi igual forma a los trabajadores de la mañana (85%), mientras que el restante de los trabajadores 15% y 3% están en una situación intermedia.

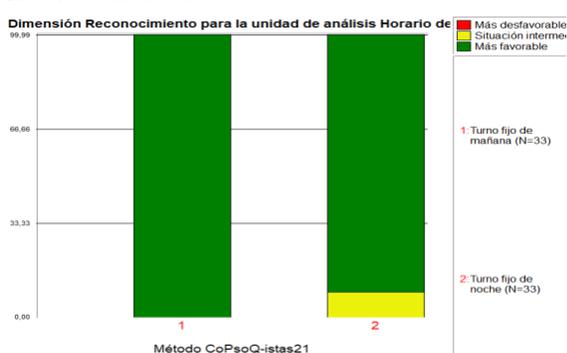
Gráfico 15
Previsibilidad



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Previsibilidad.

La dimensión previsibilidad afecta de diferentes formas a los grupos de trabajo, en el horario matutino, el 61% está en una situación más desfavorable, el 39% se encuentra en situación intermedia. Por lo contrario en el horario nocturno predomina la situación intermedia en un 58%, el 39% indica estar en situación más desfavorable y solo el 3% está en situación adecuada.

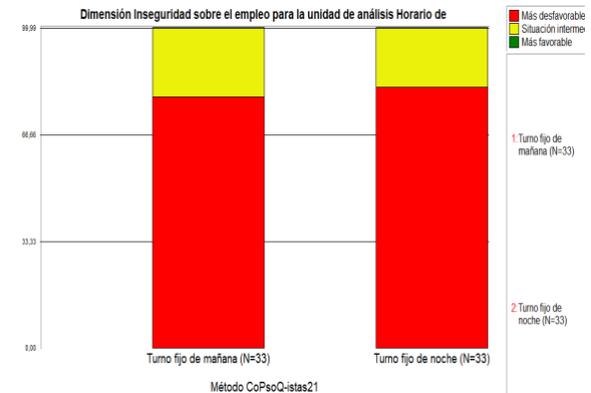
Gráfico 16
Reconocimiento



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Reconocimiento.

El 100% y 91% de los trabajadores de ambos horarios están en una situación más favorable en cuanto al reconocimiento, solo un 9% del horario nocturno está en una situación intermedia.

Gráfico 17
Inseguridad sobre el empleo



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Inseguridad sobre el empleo.

Ambos grupos indican estar en una situación más desfavorable en cuanto a la inseguridad sobre el empleo (79% y 82%) y el porcentaje restante del 21% y 18% están en situación intermedia.

Gráfico 18
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

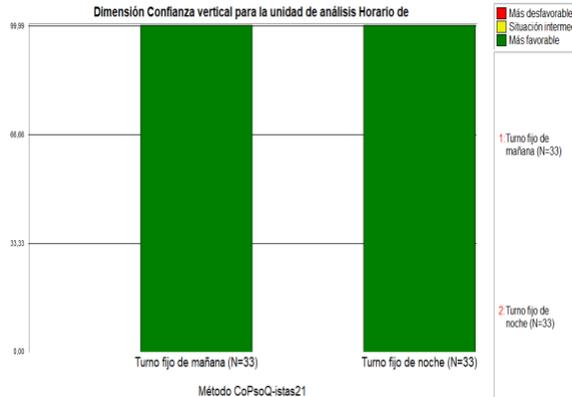


Nota: El gráfico muestra la evaluación de la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

La inseguridad en el entorno laboral afecta en mayor parte a los trabajadores del horario matutino, donde el 94% indican estar en una situación de alto riesgo, el 6% restante

está en situación intermedia, los trabajadores del horario nocturno muestran un 61% en situación desfavorable, mientras que el 39% restante se encuentra en situación intermedia.

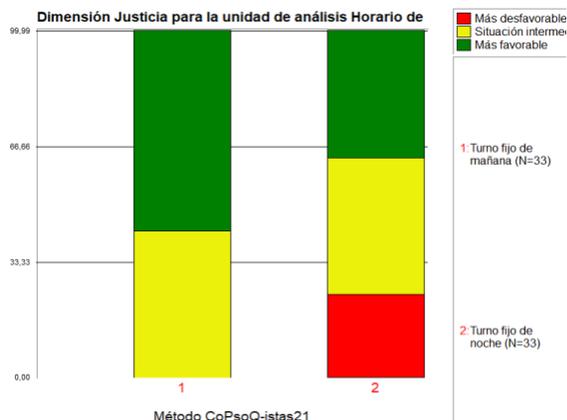
Gráfico 19
Confianza vertical



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Confianza vertical.

La totalidad de los trabajadores en todos los grupos de trabajo indican estar en un 100% en una situación adecuada con confianza vertical de la empresa de Call Center.

Gráfico 20
Justicia



Nota: El gráfico muestra la evaluación de la dimensión Justicia.

La dimensión justicia en los trabajadores del horario matutino se

encuentra en un 58% en situación favorable y el 42% en situación intermedia, por lo contrario, en el horario nocturno los trabajadores manifestaron en un 40% estar en situación intermedia, el 36% se encuentra en situación favorable y el 24% indica estar en situación desfavorable.

Comprobación de hipótesis

La comprobación de hipótesis se realizó mediante la prueba estadística diferencia de medias, para esto se consideraron los promedios de las dimensiones catalogadas con riesgo alto, esto servirá para determinar si los riesgos psicosociales afectan en mayor proporción al horario nocturno de la noche.

Tabla 2
Análisis de diferencia de medias

	Variable 1	Variable 2
Media	57,35	54,15
		1494,1342
Varianza	1639,18684	1
Observaciones	20	20
Coefficiente de correlación de Pearson	0,93160547	
Diferencia hipotética de las medias		0
Grados de libertad		19
Estadístico t	0,97051816	
P(T<=t) una cola	0,171991	
Valor crítico de t (una cola)	1,72913281	
P(T<=t) dos colas	0,34398201	
Valor crítico de t (dos colas)	2,09302405	

Nota: La tabla muestra el análisis de las medias de los grupos de estudio

H₁: Las causas de riesgo psicosocial no influyen en mayor proporción en la salud mental del recurso humano que laboran en el horario nocturno de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil

H₀: Las causas de riesgo psicosocial influyen en mayor proporción en la salud mental del recurso humano que laboran en el horario nocturno de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil

El valor obtenido mediante la prueba t student de dos colas es de 0.3439201, el cual es mayor a 0.05, lo que indica que se acepta la H₁, determinando que los riesgos psicosociales no afectan en mayor proporción a los trabajadores de horario nocturno de una empresa de Call Center de la ciudad de Guayaquil.

Discusión

La aplicación COPSOQ-Istas 21 permitió evaluar los riesgos psicosociales mediante veinte dimensiones. El análisis de estos riesgos laborales se realizó de forma comparativa, contrastando la exposición de las diferentes dimensiones en los trabajadores del grupo del horario matutino y del horario nocturno.

Las dimensiones en donde predominan la situación intermedia que pueden causar posteriormente un problema psicosocial para ambos grupos son las exigencias cuantitativas, la cual afecta en mayor proporción a los trabajadores nocturnos. La segunda variable es la influencia donde esta afecta principalmente al primer grupo. La calidad de rol es similar en ambos grupos con una leve afectación en el grupo nocturno.

Las variables que afectan de forma diferente a ambos grupos de trabajo son las exigencias emocionales donde el 27% de los trabajadores matutinos se encuentran en situación intermedia y el resto de este grupo junto con los trabajadores nocturnos indican totalmente estar en un contexto precario. El conflicto de rol y sentimiento de grupo afectan en mayor parte a los trabajadores de la mañana.

El apoyo social de superiores es percibido de igual forma por ambos grupos de trabajo donde todos indican que este es un factor de preocupación al ser calificado en su mayoría como desfavorable. De la misma manera la calidad de liderazgo, inseguridad y condiciones de trabajo tienen una mala percepción por el total de la muestra.

Las dimensiones que afectan de igual manera en un 100% de situación desfavorable a ambos grupos de trabajo son el ritmo de trabajo debido a que los trabajadores no pueden establecer un ritmo adecuado y no tienen la suficiente autonomía para tomar decisiones sobre sus labores. Las exigencias de esconder emociones tienen presencia debido a que la modalidad de trabajo no les permite demostrar sus sentimientos para poder cumplir con sus labores. La doble presencia se manifiesta debido a que tienen presente sus otras responsabilidades del hogar, familiar y demás las cuales no pueden cumplir por asistir a trabajar, La última dimensión que afecta en su totalidad es la posibilidad de desarrollo, debido a que consideran que trabajar en esta empresa no les permite poder a prueba sus conocimientos, aprender algo nuevo y evolucionar como profesionales.

Las dimensiones donde predomina una situación adecuada para ambos grupos

son: la confianza vertical, y el reconocimiento. Por su parte el sentido de trabajo y la justicia predominan en el grupo matutino, mientras que en el nocturno los niveles favorables son menores.

La comprobación de hipótesis mediante la prueba t student indican que los factores de riesgo psicosocial afectan de igual forma a ambos grupos debido a que no se encontró diferencia entre sus medias, por lo cual es necesario establecer estrategias para mitigar las dimensiones identificadas como riesgo alto.

Estrategias para disminuir el impacto de los factores psicosociales

Ritmo de trabajo

Establecer periodos de pausas de 10 minutos cada dos horas para evitar que el personal se sature en el trabajo.

Establecer reuniones para determinar el grado de autonomía que pueden tener los trabajadores sobre sus labores y así facilitar su trabajo.

Establecer programas de trabajo donde los colaboradores puedan emitir sus opiniones acerca de posibles cambios a realizar en el proceso de trabajo.

Jerarquizar las actividades laborales dándoles mayor importancia a las situaciones de mayor dificultad, permitiendo que un personal de apoyo se encargue de las tareas secundarias

Exigencias de esconder emociones

Establecer programas de solución de conflictos entre operarios y el personal administrativo, para poder identificar cuando

una persona está afrontando situaciones difíciles para poder asistirlo de forma psicológica.

Dar apertura que los trabajadores puedan expresar de forma individual su situación ante un determinado problema de forma directa a un superior para encontrar una posible solución.

Establecer programas de integración para fomentar el compañerismo y apoyo mutuo en el grupo de trabajo.

Doble presencia

Ajustar los horarios de los trabajadores acorde a las necesidades que estos tengan para poder cumplir con sus demás roles personales, familiares y sociales.

Establecer planes de cambio de horario de forma individual para poder volverlos flexibles permitiendo a los trabajadores poder cumplir con sus compromisos sin afectar su relación laboral.

Establecer planes de educación mental sobre cómo llevar una mejor vida ordenada para que los trabadores desarrollen una mejor organización personal y laboral.

Posibilidad de desarrollo.

Identificar las habilidades y destrezas del recurso humano para poder ingresarlos en programas de capacitación para ser considerados como candidatos potenciales a suplir cargos con mayor responsabilidad.

Establecer un registro de los trabajadores con mayor desempeño laboral para considerarlo dentro de los programas de desarrollo profesional.

Conclusión

Las principales causas de riesgos psicosocial que afectan al recurso humano de una empresa de Call Center localizada en la ciudad de Guayaquil usando la metodología COPSOQ-Istas 21 son: ritmo de trabajo, exigencias de esconder emociones, doble presencia, posibilidad de desarrollo, exigencias emocionales, conflicto de rol, sentimiento de grupo, apoyo social de compañeros y superiores, calidad de liderazgo, seguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Los niveles de riesgos identificados en situación desfavorable fueron en ambos grupos el ritmo de trabajo, exigencias de esconder emociones, doble presencia, posibilidad de desarrollo. En el mismo nivel de situación desfavorable se pudo observar que varias variables afectaban de forma diferentes a los grupos. En los trabajadores matutinos se presentaron las dimensiones: conflicto de rol, sentimiento de grupo, previsibilidad e inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Mientras que para el grupo nocturno se identificaron las dimensiones de: exigencias emocionales, apoyo social de compañeros y liderazgo. La comprobación de hipótesis determinó que ambos grupos de trabajadores se encuentran expuestos de igual forma a los riesgos psicosociales al no encontrar diferencia en sus medias.

La identificación de los principales factores y su proporción de impacto en la salud psicosocial de los trabajadores, permitió establecer estrategias a aplicar en ambos grupos de trabajo donde se espera que estas influyan en las demás dimensiones analizadas logrando así bajar los niveles de

este riesgo para precautelar la salud física y mental de los trabajadores.

Recomendación

Realizar estudios individuales en todos los grupos de trabajo en la compañía de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil, realizando estrategias específicas para cada grupo de trabajo con sus respectivos responsables y recursos.

Realizar una nueva evaluación al mismo grupo de trabajo para determinar si las estrategias realizadas tuvieron efectos y cuales se deben ajustar para poder disminuir las situaciones críticas de las dimensiones que afectan el bienestar laboral de las personas que integran esta organización.

Aplicar otros métodos de valoración de riesgo psicosocial para determinar nuevas variables y comparar los resultados con el método propuestos para poder enfocarse en las dimensiones con mayor puntaje crítico y así poder establecer un ambiente laboral seguro.

Referencias

Aguila, A. d. (2019). *Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal de asistencial del Centro de Salud de Morales, julio - diciembre 2018*. Obtenido de Universidad Nacional de san Martín: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/am/handle/11458/3423/ENFERMERIA%20-%20Alexander%20Segundo%20Del%20Aguila%20Arevalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales.

- Perspectiva organizacional, jurídica y social. 20(40), 159-172. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Castañeda, A., & Bonilla, K. (2020). *Riesgos psicosociales y el estrés en el ámbito laboral en empresas de servicios*. Obtenido de Universidad Santiago de Cali: <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4706/RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20Y%20EL%20ESTR%C3%89S.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- CoPsoQ istas 21. (2014). *Manual de uso del programa informático*. Obtenido de [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual_aplicacion_informatica\(29-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual_aplicacion_informatica(29-07-2014).pdf)
- Delgado, J. (2018). *Estudio del riesgo psicosocial en una empresa de Cali de*. Obtenido de Universidad Internacinal SEK Ser Mejores: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2905/4/Estudio%20del%20Riesgo%20Psicosocial%20en%20una%20Emprea%20de%20Call%20Center%20y%20Propuesta%20de%20Control.pdf>
- Delgado, J. (2018). *Estudio del riesgo psicosocial en una empresa de Call Center y propuesta de control*. Obtenido de Universidad Internacional SEK: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2905/4/Estudio%20del%20Riesgo%20Psicosocial%20en%20una%20Emprea%20de%20Call%20Center%20y%20Propuesta%20de%20Control.pdf>
- Freire, J., & Corrales, N. (2018). Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Didáctica y Educación, IX(4)*, 53-68. Obtenido de <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/dascalía/article/view/792/789>
- Gutierrez, K., & Molineras, G. (2017). *Desarrollo Organizacional como un proceso de cambio*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/7830/1/18329.pdf>
- Llanquecha, H., & Marín, J. (2018). *Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte, 2018*. Obtenido de Universidad Peruana Cayetana Heredia: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3572/Factores_LlanquechaCortez_Hela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, A. (2019). *Propuesta de programa de Riesgo Ergonómico para los trabajadores de Call Center*. Obtenido de Universidad Miguel de Cervantes: <https://www.uncervantes.cl/wp-content/uploads/2019/06/Propuesta-de-Programa-de-Riesgo-Ergon%C3%B3mico-para-los-trabajadores-de-Call-Center%E2%80%9D.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Economía Social . (2021). *Estadísticas y datos nacionales riesgos psicosociales*. Obtenido de <https://www.insst.es/estadisticas-y->

- datos-nacionales-riesgos-psicosociales
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud Mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Organización Mundial de Salud. (2007). *Sensibilidad sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh_no.6_spanish.pdf
- Placencia, K. (2019). *Gestión del Talento Humano e Influencia en el Desarrollo Organizacional del Personal Administrativo del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil-Ecuador, 2018*. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37009/Placencia_RKN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Pozo, C. (2018). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito : <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Ruilova, C. (2017). *Identificación y evaluación de estrés y su correlación con los factores de riesgo psicosocial del personal que labora en el Contact Center de la empresa ETAPA EP en el año 2016*. Obtenido de Universidad del Azuay: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7535/1/13418.pdf>
- Sáenz, M., & Ugalde, J. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 193-199. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400193
- Sánchez, B. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés en trabajadores de una empresa de call center*. Obtenido de Fundación Universitaria Los Libertadores: https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1760/sanchez_brayan_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Toro, E. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de matenimiento de la Universidad Cenral del Ecuador*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>
- Unda, S., Nava, A., & Contreras, S. (2019). Factores de riesgo psicosocial y

estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicósomáticos, ansiosos y depresivos. *Revista Electrónica de Revista Electrónica de FES Zaragoza-UNAM*, 9(18), 19-28. Obtenido de https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/revistas/rev_elec_psico/REP_18.pdf#page=19

Universidad de Sevilla. (2018).

Identificación de Buenas prácticas sobre riesgos emergentes ergonómicos y psicosociales en los Contact Centers de Andalucía.

Obtenido de Junta de Andalucía:

https://www.juntadeandalucia.es/empleoformacionytrabajoautonomo/webiapr/sites/default/files/archivos/Memoria%20final_def_0.pdf