



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE PSICOLOGIA  
SEDE VIÑA DEL MAR

**“RIESGO PSICOSOCIAL EN FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA COMERCIAL ECCSA S.A.”**

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE PSICOLOGO(A)

**Autores:**

GISELLE MILLA ANTEZANA

SERGIO VARGAS TORRES

**Profesor Guía:**

Mg. Ps. BORIS CAJAS LUNA

Viña del Mar, Chile, 2017

## Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN .....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
1.    Antecedentes del estudio .....	9
1.2 Justificación del problema .....	10
1.3. Relevancia de la investigación.....	11
1.4 Delimitación del estudio .....	13
1.5. Pregunta de investigación .....	14
1.6 Objetivos. ....	14
1.6.1. Objetivo General de la Investigación .....	14
1.6.2. Objetivos Específico de la Investigación .....	14
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. La relación entre salud y trabajo. Una aproximación a los riesgos psicosociales.....	17
2.2. Factores psicosociales. ....	19
2.2.1 El modelo Demanda - Control – Apoyo Social.....	20
2.2.2 Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa.....	22
2.2.3 El Modelo de Justicia Organizacional.....	23
2.2.4. El trabajo de los Centros de Llamado o Call Centers en Chile.....	25
2.2.5. Caracterización de los trabajadores de los centros de llamado. ....	27
CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO .....	30
3.1 Paradigma Investigativo .....	31
3.2 Metodología de la Investigación .....	31
3.3 Tipo y características del estudio .....	31
3.4.-Diseño de la Investigación .....	31
3.5 Universo .....	32
3.6 Población.....	32
3.7 Muestra .....	32
3.8. Instrumento.....	32
3.9 Variables.....	33

3.10 Procedimiento .....	38
CAPITULO 4: RESULTADOS .....	40
CAPITULO 5: CONCLUSIONES .....	57
5.1 Discusiones.....	58
Conclusiones .....	65
FORTALEZAS Y LIMITACIONES .....	67
Fortalezas .....	67
Limitaciones .....	68
PROYECCIONES Y/O IMPLICANCIAS .....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	71
ANEXO.....	75

.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación que a continuación se presenta, trata de cómo las personas se desenvuelven en el ámbito laboral, siendo el tema en particular a investigar los riesgos psicosociales de los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A (Callcenter) de la ciudad de Valparaíso.

Estos riesgos son las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.

Para poder medir los riesgos psicosociales se realizó un trabajo investigativo con enfoque cuantitativo, con características descriptivo, teniendo como objetivos conocer los factores de riesgos psicosociales laborales, de los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A., asimismo identificar las dimensiones más afectadas por riesgo psicosociales laborales, utilizando para esto la recolección de datos a través de la medición numérica y el análisis estadístico, otorgado por el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve, validado y estandarizado a la población trabajadora chilena, el cual mide cinco dimensiones; exigencias psicológicas del trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, las cuales son definidas y estudiadas en este trabajo investigativo. La población muestral es de 123 funcionarios, género femenino y masculino, con un rango de edad entre los 20 y 60 años.

Para finalizar los resultados de este trabajo van a permitir evaluar e identificar los factores de Riesgo Psicosocial presentes en el entorno laboral, podrán ayudar a generar

nuevas planificaciones estratégicas de recursos humanos que permitan prevenir e intervenir este tipo de riesgos con miras al beneficio de la organización y evitar daños y enfermedades a los trabajadores.

## RESUMEN

Antecedentes: Los “Riesgos Psicosociales”, está relacionado con un conjunto de condiciones relacionadas con la empresa, contenidos de las tareas, procedimientos y métodos de trabajo, así como la relación entre los trabajadores y sus superiores, como éstos afectan a la capacidad de desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores.

Objetivos: Conocer los factores de riesgos psicosociales laborales, de los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A. A su vez, identificar las dimensiones más afectadas por los riesgos psicosociales que presentan los funcionarios de la empresa, también describir las condiciones de trabajo y posibilidades del desarrollo de los trabajadores en la empresa. Además identificar el apoyo social de la empresa y sus compensaciones.

Método: Se utilizó para la recolección de datos, medición numérica y el análisis estadístico, el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve, validado y estandarizado en Chile, el cual mide cinco dimensiones; exigencias psicológicas del trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia. La población muestral es de 123 funcionarios, género femenino y masculino, con un rango de edad entre los 20 y 60 años.

Resultados: Se puede apreciar que el mayor porcentaje de los encuestados corresponde al género femenino, así también podemos ver que las cinco dimensiones se presentan con un nivel alto de riesgo psicosocial. La dimensión más afectada es la Doble Presencia, implica

a la situación que enfrentan los trabajadores ante la necesidad de responder tanto a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar.

Conclusiones: Entre otros, se pone en manifiesto que los riesgos psicosociales afectan de gran manera a nivel de salud física y psicológica, a nivel organizacional un alto índice de ausentismo laboral. Por consiguiente se pueda implementar en los funcionarios medidas para reducir el costo económico y social que los riesgos psicosociales conllevan tanto para el trabajador como para la empresa, instaurar sistema de intervención y actividades preventivas para disminuir los factores riesgos psicosociales en los funcionarios de la empresa.

## **ABSTRACT**

Background: "Psychosocial Risks" is related to a set of conditions related to the company, contents of the tasks, procedures and working methods, as well as the relationship between workers and their superiors, as these affect development capacity Work and the health of workers.

Objectives: To know the factors of psychosocial labor risks, of the officials of the Commercial Company ECCSA S.A. In turn, identify the dimensions most affected by the psychosocial risks presented by company officials, also describe the working conditions and possibilities of the development of workers in the company. Also identify the social support of the company and its compensation.

Method: The SUSESO-ISTAS 21 short version, validated and standardized questionnaire was used for data collection, numerical measurement and statistical analysis in Chile, which measures five dimensions; Psychological demands of work, active work and skills

development, social support and leadership quality, compensation and double presence. The sample population is 123 female and male, with a range between 20 and 60 years old.

Results: It can be seen that the highest percentage of respondents corresponds to the female gender, so we can see that the five dimensions are presented with a high level of psychosocial risk. The most effective dimension is the Double Presence, it implies the situation faced by workers in the face of the need to respond to both the demands of wage labor and domestic-family work.

Conclusions: Among others, it is evident that psychosocial risks greatly affect at the level of physical and psychological health, at the organizational level a high rate of absenteeism at work. Consequently, it is possible to implement in the employees measures to reduce the economic and social cost that the psychosocial risks entail for both the worker and the company, to establish a system of intervention and preventive activities to reduce the psychosocial risk factors in the employees of the company.

## **CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

## 1. Antecedentes del estudio

En las últimas tres décadas, las transformaciones económicas y políticas neoliberales impulsadas en contexto de dictadura cívico-militar trajeron consigo efectos socioculturales importantes para el mundo de la salud y el trabajo en Chile (Ffrench y Davis, 2003; Labra, 2002). Estas reformas de política de liberalización y privatización de la economía a nivel mundial, han tenido como efecto colateral un sentimiento generalizado de *desasosiego o malestar* reflejado en un aumento de los problemas de salud mental, principalmente expresados en indicadores epidemiológicos -ansiedad, depresión, suicidio-, en la demanda de atención pública psiquiátrica o el aumento de solicitud de licencias médicas por causas psiquiátricas (Araya & Mendieta, 2013; Aceituno, Miranda, & Jiménez, 2012).

En concreto, la incertidumbre, la falta de claridad y la confianza sobre la estabilidad laboral, además del boom tecnológico, la reconfiguración de los puestos de trabajo y sus demandas de adaptación, los cambios en la organización al interior de las empresas, con empleos con jornada parcial, empleos transitorios, subcontratos y nuevos sistemas de remuneraciones, generan un clima de *estrés laboral y depresión* para aquellos trabajadores que no logran conseguir un “trabajo decente” en el país (Echeverría, 2007; Kremerman, 2005).

Los grados de exposición a factores psicosociales de los trabajadores dependen de condiciones internas y externas; individuales y sociales; se tratan de las interacciones dentro del trabajo y su ambiente, la satisfacción laboral, las capacidades, las necesidades y su cultura, pero también de la situación personal fuera del trabajo por lo que son determinantes, las condiciones de empleo, la organización y el contenido del proceso de trabajo, y las relaciones sociales dentro del trabajo que son capaces de impactar en la salud física, psíquica y social de los trabajadores (Neffa, 2015; Araya & Mendieta, 2013).

## 1.2 Justificación del problema

Los vínculos entre trabajo y salud se han conformado como un asunto que alarma a organismos e instituciones, tanto nacionales como internacionales. A propósito de los estudios del malestar, Roberto Aceituno *et al.* (2012) aluden *al precio del éxito* debido a que los cambios macroeconómicos han tenido consecuencias directas en la organización del trabajo, manifestando transformaciones directas en el perfil epistemológico del país.

En términos de salud mental, la población chilena presenta en un 17,2% de prevalencia de síntomas depresivos, un 21,67% reporta haber sido diagnosticado por depresión alguna vez (Aceituno, 2012). Por su parte, Vicente *et al.* (2002) en relación con la prevalencia de los trastornos psiquiátricos, resaltan que en los últimos meses, un 22,6% habría presentado un desorden en los últimos seis meses, mientras que un tercio de los chilenos habría subrido algún trastorno de salud mental en algún momento de su vida, principalmente trastornos ansiosos y depresivos.

En términos laborales, las propuestas macroeconómicas del Consenso de Washington reestructuraron la economía mundial, la liberalización y la privatización, junto a la subsidiaridad del Estado provocaron cambios en los criterios de gestión de la producción y la mano de obra, generando transformaciones en la organización de las empresas, el trabajo y en la relación salarial (Neffa, 2015). En específico, la agenda neoliberal ha implicado nuevas condiciones laborales, como la externalización, flexibilización y precarización del trabajo con fuertes consecuencias socioculturales.

Por su parte, la Superintendencia de Seguridad Social -en adelante SUSESO- sostiene que, en la actualidad, la relación entre la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo y la salud de los trabajadores es indiscutible. La

evidencia científica demuestra que ciertas formas específicas de organización del trabajo provocan consecuencias en el estado físico y psíquico de las personas, conocido como “estrés” (Superintendencia de Seguridad Social, 2009).

### **1.3. Relevancia de la investigación**

La Organización Mundial de la Salud, en adelante OMS (2010) reconoce que la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son elementos vitales para ellos, sus familias, y la sociedad en su conjunto, debido a que aumentan los niveles de productividad, competencia y sostenibilidad de las empresas en el tiempo. De este modo, se comprende que las políticas de salud de los países favorecen sus economías y las del mundo a largo plazo. Bajo este entendido, se postula que deben crearse *ambientes de trabajo saludables* comprendiéndolos como espacios “en el que los trabajadores y los empleadores colaboran en el uso de un proceso de mejora continua para proteger la salud, seguridad y el bienestar de todos” (OMS, 2010, pág. 06).

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo, OIT (2008) en su Cumbre de Seúl establece que se debe generar una cultura nacional de *prevención* en materia de seguridad y salud en el trabajo, por medio de un sistema claro y específico de derechos, responsabilidades y deberes en todos los niveles, incorporando el mundo público y privado.

Ambos organismos internacionales reconocen que las condiciones generadas por las políticas económicas impulsan malas prácticas; falta a la ética empresarial, corrupción, omisión de normas laborales, afectando el medioambiente, al borde de la ley y sin políticas preventivas, que van en desmedro de la productividad de los países en el largo plazo (OMS, 2010; OIT, 2008).

A nivel nacional, los resultados de la Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras de Chile (ENETS 2009-2010) a cargo del Ministerio de Salud -MINSAL- reconocen que los síntomas negativos más declarados por los chilenos en relación al trabajo son el cansancio continuo, los dolores de cabeza, insomnio, irritabilidad, tensión, todos ellos relacionados -nuevamente- con el estrés, aumentando el riesgo de las personas en términos de reconocimiento al interior de las empresas. En base a estos resultados, entre otros más complejos- se estima que debe avanzar hacia jornadas menos extensas, reforzar la vigilancia de salud de los trabajadores, aplicar políticas en prevención y apoyo laboral, y analizar las condiciones que pudieran impactar en los hábitos y conductas negativas, con el propósito de mejorar los tiempos de vida sana y aumentando la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas (Ministerio de Salud, 2011).

De esta manera, mediante la Ley exenta N° 336, el año 2013 se aprobó el “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo”, derechos que sería regulado tanto por el Ministerio de Salud como por la Secretaria de Estado, cuyo objetivo principal es la construcción de instrumento metodológico que permita orientar técnicamente a los empleadores para *valorar, medir y evaluar* la exposición de riesgo psicosocial al interior de sus empresas en Chile. En dicho informe técnico metodológico, se establece que los *factores psicosociales* en el ámbito laboral refieren a:

“situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo” (MINSAL, 2013, pág. 7)

Por lo anterior, se podría afirmar que ha habido un aumento en los problemas de salud derivados de la exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial en el

entorno laboral, siendo de relevancia poder identificar las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras, para así, proponer estrategias de prevención que puedan resguardar la salud psicofisiológica de los empleados, evitando accidentes y enfermedades que les ocasionen ciertos daños y puedan mermar su calidad de vida y el exceso de licencias médicas que trae consigo repercusión tanto para el trabajador, familia, organización y el Estado.

#### **1.4 Delimitación del estudio**

En base a los antecedentes recogidos, se reconoce que la estructura laboral en Chile ha sufrido modificaciones y eso ha implicado consecuencias en la salud de los y las trabajadoras del país. Dentro de la estructura laboral, existen diversos tipos de empleo. Según Kremerman (2005), alrededor de un tercio de los trabajadores mantendría un “trabajo decente” -siguiendo la definición de la OIT- significa que sólo uno de cada tres trabajadores contaría con un contrato de trabajo, un salario justo y cotizaciones previsionales. Desde esta perspectiva, la flexibilización del trabajo, la precarización, la vulnerabilidad y la falta de garantías y derechos laborales, pareciera ser una constante en el país.

La industria de los centros de llamado, se inserta dentro un sector del mercado laboral con características particulares, referidas a los cambios de las últimas décadas, como la *externalización* y la *subcontratación* (Uribe-Echevarría & Morales, 2010). Por tanto, estudiar los factores que exponen a riesgos psicosociales a los trabajadores de *call center* en el país tiene relación con identificar los aspectos asociados al proceso de trabajo que pueden generar alguna patología física o psiquiátrica, y en particular, a través de los análisis de resultados de este estudio, señalar las condiciones en las que se encuentran los funcionarios de la empresa comercial ECCSA S.A., un rubro vinculado a las nuevas dinámicas del mercado laboral.

En particular, el siguiente estudio -iniciado en septiembre del año 2016- , busca analizar la situación laboral de los empleados de empresa ECCSA en la Quinta Región con un enfoque en los factores de riesgo psicosociales. La importancia de los trabajadores y trabajadoras de la Empresa Comercial ECCSA S.A. tiene relación con evaluar las condiciones psicolaborales que permitan prevenir problemáticas futuras asociadas a la salud mental de los trabajadores, favoreciendo su integridad física, psíquica y social, como también, aportar en los niveles de producción de la empresa.

### **1.5. Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales en los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A.?

### **1.6 Objetivos.**

#### **1.6.1. Objetivo General de la Investigación**

Conocer los factores de riesgos psicosociales laborales, de los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A.

#### **1.6.2. Objetivos Específico de la Investigación**

- Identificar las dimensiones más afectadas por los riesgos psicosociales que presentan los funcionarios de la empresa.
- Describir las condiciones de trabajo y posibilidades del desarrollo de los trabajadores en la empresa.
- Examinar las exigencias psicológicas que poseen los empleados de la empresa ECCSA S.A.
- Identificar el apoyo social de la empresa y sus compensaciones a los trabajadores.
- Describir la *doble presencia* en los funcionarios de la empresa ECCSA S.A.

- Indagar en los riesgos psicosociales más afectados por los funcionarios de la empresa.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

## **2.1. La relación entre salud y trabajo. Una aproximación a los riesgos psicosociales.**

Según la OMS (2009), la *salud* se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, que no se remite exclusivamente a la ausencia de afecciones o enfermedades (pág. 7). Con esta noción se propone una perspectiva más integral de la salud, lo cual favorece la ampliación de las preocupaciones médicas a otros aspectos de la vida, donde emerge el *trabajo* como una de las principales dimensiones a estudiar, dada su relevancia en la estructuración la vida social, familiar y personal.

Díaz (1999) expone una revisión del concepto trabajo a través de diversos autores, quienes ponen el énfasis en diversos elementos; la inversión de energía en la producción de bienes y servicios para cubrir necesidades; actividades remuneradas -o no- de carácter productivo y creativo mediante el uso de técnicas para algún tipo de compensación material, psicológica o social; o la existencia de un contrato legal que establece las regulaciones de la acción laboral. Sin embargo, las concepciones del trabajo han pasado por variadas transformaciones según el momento histórico, se ha mantenido sujeto a múltiples interpretaciones y funciones, según la ideología predominante.

Desde una perspectiva psicológica, el *trabajo* es un *complejo de conductas orientadas a la consecución de múltiples propósitos, los que pueden tener un valor en sí mismos o un medio para otros objetivos* (Díaz, 1999, pág. 24). Sin duda, siguiendo a Betancourt (1999), el trabajo es uno de las esferas más importantes en la vida de las personas, que rara vez se piensa como una condición que puede generar diversos problemas de salud.

La literatura especializada examina la relación entre el trabajo y la salud pública, entre otras variables, a través de lo que ha reconocido como “factores psicosociales”, sosteniendo que son decisivos con respecto a las causas y la

prevención de las enfermedades como en relación con la promoción de la salud (Gil-Monte, 2009; Kalimo, 1988). Tradicionalmente, el manejo de la salud pública por parte de las entidades públicas y privadas se ha abordado bajo una concepción biologicista de las enfermedades (Betancourt, 1999). Sin embargo, en la actualidad se comprende que los *factores psicosociales* en el ámbito ocupacional hacen referencia a:

“situaciones y condiciones inherentes al trabajo, relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y a la ejecución de la tarea, que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud -física, psíquica y social- del trabajador y sus condiciones de trabajo”. (MINSAL, 2013, pág. 7)

Según Gil-Monte (2009) los riesgos psicosociales serían una de las principales razones de enfermedades y de accidentes en el trabajo. Los resultados de la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida (ENETS) 2009-2010 (Ministerio de Salud, 2011), muestran que en Chile un 30% de la población reporta sensación continua de *cansancio*; un 26% indica que le cuesta dormir o *duerme mal*; un 27% declara sufrir *dolores de cabeza* y un 25% plantea sentirse *tenso o irritable*.

En específico, la salud laboral de los trabajadores de call center se encuentran afectados por diversos problemas *físicos* y *psicológicos*. Según el estudio de Verónica Uribe-Echeverría y Gabriela Morales, (2010), los teleoperadores presentan una situación física problemática vinculada a la cantidad de horas que deben permanecer sentados, las restricciones y control sobre las pausas durante la jornada, además de enfermedades ligadas a su ocupación -problemas oculares, infecciones al oído, disfonía y tendinitis. Por otro lado, también presentan *alto estrés laboral*, debido al trabajo rutinario y estandarizado sin autonomía, además de sostener una relación conflictiva con los supervisores -abusos de poder y hostigamiento-, excesivo control -monitoreo por cámaras-, y estrés ligado a la regulación emocional que debe mantener en la atención al público.

## 2.2. Factores psicosociales.

Siguiendo a Fernández (2010), el “riesgo psicosocial” alude a un conjunto de condiciones relacionadas con la organización y contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, así como las relaciones entre los trabajadores y sus superiores. El autor resalta que la exposición prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión psíquica, en desmedro del rendimiento y la productividad, lo que una vez acumulada -parcial y progresivamente- será un precursor de los trastornos o problemas de salud.

El Ministerio de Salud (2013) refiere a los efectos causados en los trabajadores en términos de salud física, psicológica y sobre el trabajo y la propia organización. Con respecto al aspecto *físico*, establece los problemas para dormir, sobre la presión arterial, el cansancio continuo, las enfermedades cardiovasculares, la tensión muscular, los trastornos médicos respiratorios, gastrointestinales hasta psicosomáticos. En términos *psíquicos*, menciona la depresión, ansiedad, irritabilidad, insatisfacción, burnout, además de conductas como fumar, consumir alcohol y drogas, sedentarismo y falta de participación cultural. Por último, en relación con el *trabajo*, se menciona el ausentismo laboral, el aumento de licencias médicas, el incremento de accidentes en el trabajo, abusos y violencia laboral, largas jornadas sin productividad, despidos, falta de fidelidad, entre otros.

Por su parte, la Superintendencia de Seguridad Social ha indicado que:

“la relación entre la exposición a los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo y la salud es en la actualidad indiscutible. La evidencia científica acumulada a la fecha es suficientemente sólida, y coincide en demostrar que ciertas condiciones de la organización del trabajo pueden provocar un especial estado físico y psíquico en los individuos que llamamos ‘estrés’” (Superintendencia de seguridad social, 2009, pág. 12).

En el último tiempo, se han construido variados modelos explicativos sobre las condiciones psicosociales de trabajo y los efectos de la salud laboral, que delimitan las características principales que generan *estrés* en las personas. En un estudio sobre los métodos de prevención primaria en riesgo psicosocial, Araya & Mendieta (2013) y Duque (2016) realizan una revisión sobre los modelos explicativos más reconocidos, diferenciando entre el Modelo “Demanda – Control – Apoyo Social, el Modelo “desequilibrio Esfuerzo – Recompensa” y el Modelo de “Justicia Organizacional”, además de otros fenómenos relevantes.

### **2.2.1 El modelo Demanda - Control – Apoyo Social**

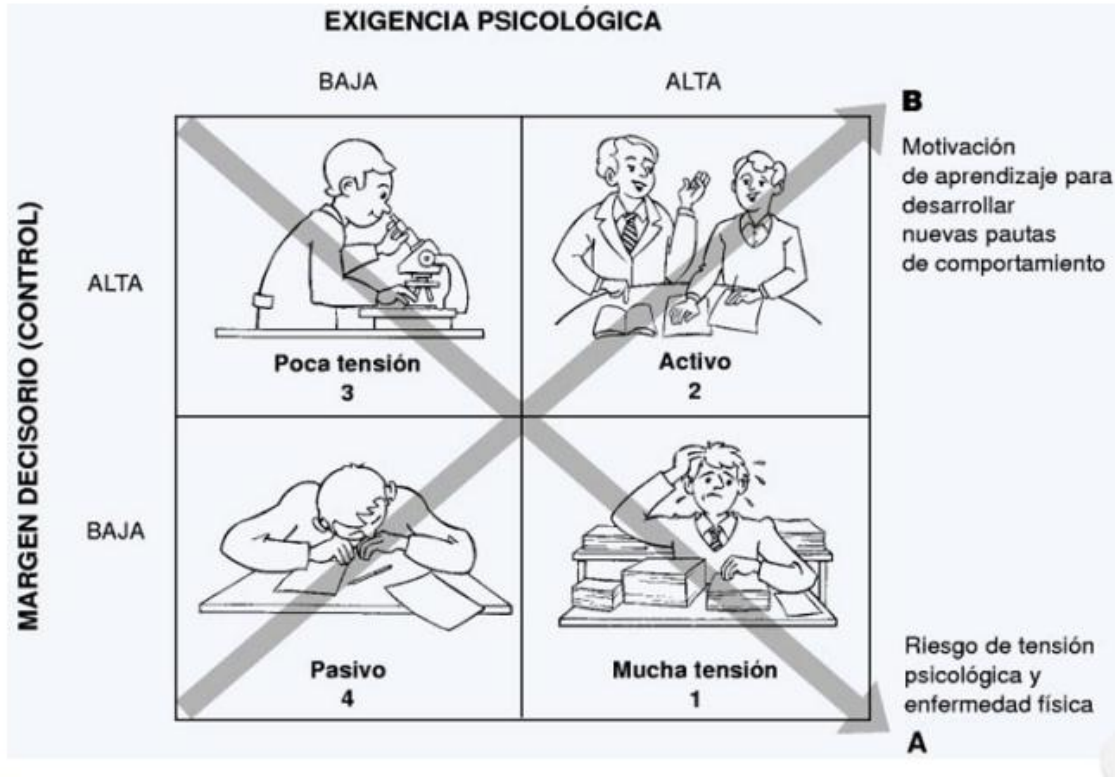
El Modelo *Demanda - Control - Apoyo Social* fue construido por Karasek (2000) quien plantea que el *estrés* en el trabajo combina las demandas psicológicas laborales con las características estructurales del trabajo, relacionadas con el *control* que tienen los trabajadores en la toma de decisiones y el desempeño de sus *habilidades*.

En su revisión del modelo, Duque (2016) establece que, según la literatura, el *control* tiene dos componentes, las oportunidades de desarrollar las propias habilidades y la autonomía que el trabajo proporciona. Por otro lado, las oportunidades para desarrollar las *habilidades* de los trabajadores también tienen una doble vertiente, a saber; “obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar tareas” y por otro lado; “hacer un trabajo con la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados)” (pág. 19). En este sentido, siguiendo Karasek (2000) la *autonomía* refiere a la capacidad de decisión que poseen los trabajadores sobre las propias tareas y sobre las de su trabajo en general (Karasek, 1998; citado en Araya & Mendieta, 2013)

Por su parte, las *exigencias psicológicas* se refieren en este modelo a la cantidad de trabajo según el tiempo que se tenga para realizarlo (Karasek, 1979) . En particular, este modelo establece cuatro tipos de ocupaciones, en función de los *niveles de demandas* psicológicas y control que se clasifican en: *puestos activos*

(alta demanda - mucho control), *puestos pasivos* (baja demanda - bajo control), *puestos de alta tensión* (alta demanda – imposibilidad de control), *puestos de baja tensión* (poca demanda – alto control) (Araya & Mendieta, 2013)

Modelo de exigencias psicológicas-control de Karasek (1979)



Fuente: (Martínez, 2001)

Continuando con la revisión de literatura, Duque (2016) establece que J. Johnson y E. Hall (1989) amplían el modelo *demanda - control* introduciendo esta tercera dimensión del *apoyo social*, al constatar sus beneficios para reducir el estrés laboral y aumentar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. En particular, el *apoyo social* tendría dos componentes importantes los “compañeros o colegas” y las “jefaturas o supervisores directos”, ambos formarían parte del *sentimiento de grupo* actuaría como modulador del efecto de la alta tensión (Araya & Mendieta,

2013). La hipótesis de fondo establece que, en contextos de alto apoyo social - con fuerte sentimiento de grupo- la tensión del ambiente laboral disminuiría.

De esta manera, el modelo expuesto por los autores demuestra los efectos que produce en la salud, un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control. Esta situación pronostica una ampliación del riesgo de tensión psicológica y enfermedades, pues las cargas laborales poseen efectos negativos si no traen aparejado la posibilidad de tomar decisiones autónomas ligadas a las tareas del trabajo. Si los requerimientos laborales son exigentes, y el trabajador no tiene la capacidad para desarrollarlas, o mantiene un nivel de influencia muy bajo para hacer un cambio, el escenario se traduce en *estrés*, aumentando las posibilidades de que se produzcan “procesos corporales de desgaste”, cayendo con mayor frecuencia en el riesgo de enfermedades como fatiga, depresión, ansiedad o suicidio (Martínez, 2001).

## **2.2.2 Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa**

El Modelo de “desequilibrio Esfuerzo-Recompensa” elaborado por J. Siegrist (2008), analiza las condiciones laborales desde una perspectiva que evalúa costo-beneficio. En la medida en que comprende que los trabajadores depositan una cantidad de esfuerzo determinada en la tarea que realiza y recibe una ganancia por ello. Lo particular del modelo, radica en su capacidad de El modelo diagnosticar que la relación entre esfuerzos de energía elevados, en conjunto con bajas salarios y compensaciones, traen aparejados momentos - esporádicos o prolongados- de tensión o *estrés*.

A partir del estudio de Araya y Mendieta (2003) se esquematiza el modelo comprendiendo dos tipos de *esfuerzo* según sus fuentes. Por un lado, uno de tipo *extrínseco* y otro de tipo *intrínseco*. El primero refiere a las cargas de trabajo, el segundo tiene relación con el entusiasmo con el que los trabajadores realizan las tareas que deben asumir. En la otra parte del modelo, las *recompensas* que son entregadas a los funcionarios por el esfuerzo que depositan en sus labores, se

clasifican en tres ámbitos; la monetaria (salario); Apoyo social, respeto (Estima); por último, la promoción y seguridad en el trabajo.

Según este modelo, el ajuste entre el *esfuerzo* realizado por los trabajadores y las recompensas recibidas, pueden generar – al menos - tres (des)equilibrios, las cuales llama situación de “dependencia”, la “opción estratégica” y el “compromiso excesivo” (Siegrist, 2008).

La *dependencia* tiene relación con aquellos trabajos en los cuales se cuenta con trabajadores con condiciones particulares, como “trabajadores de edad avanzada, con movilidad restringida o con contratos de corta duración”. En los casos de *opción estratégica*, “las personas aceptan la baja recompensa de su empleo durante un cierto tiempo, ya que tienden a mejorar sus posibilidades de promoción profesional y las recompensas relacionadas en una etapa futura”. Por último, el *compromiso excesivo*, refiere a aquellos trabajadores quienes mantienen una motivación excesiva en su trabajo y se mantienen constantemente en un ritmo eficiente, por la búsqueda implícita de reconocimiento por su labor. (Araya & Mendieta, 2013, pág. 44)

En síntesis, el modelo de *desequilibrio esfuerzo-recompensa* mantiene como hipótesis de fondo que los trabajadores en estas tres situaciones se encontrarían enfrentadas a situaciones desfavorables, lo que tendría consecuencias determinantes para su salud. (Siegrist, 2008)

### **2.2.3 El Modelo de Justicia Organizacional.**

La justicia organizacional es un fenómeno multidimensional tratado por múltiples autores, (Vaamonde, 2013; Elovainio, Kivimaki & Vahtera, 2002, citados en Araya & Mendieta, 2013) que determina en gran medida la presencia de comportamientos organizacionales en favor de la productividad. En el ámbito laboral, la justicia organizacional va adquiriendo progresivamente un lugar para los trabajadores, en la medida que los cambios son más veloces y las empresas intentan adaptarse a esos contextos, los trabajadores comienzan a experimentar

consecuencias directas en su salud personal, y con efectos en la salud de la organización interna del trabajo.

En un principio, este constructo desarrolló y soportó experimentalmente la idea de que las personas construyen juicios de equidad o inequidad, en los que se evalúa el equilibrio o desequilibrio existente entre sus aportes o contribuciones al trabajo y los beneficios o retribuciones económicas. La *justicia organizacional* -según la literatura especializada- refiere a “la percepción que tienen los trabajadores sobre lo que es justo e injusto dentro de las empresas en las que se desempeñan” (Araya & Mendieta, 2013, pág. 45).

Las percepciones de justicia en los trabajadores de una empresa son importantes medida en que se comprenden sus efectos en las actitudes que se mantienen al momento de evaluar las tareas que se realizan y la organización jerárquica a la que se pertenecen. Si no se atiende este asunto en el ambiente laboral, los sentimientos de injusticia incidirían de múltiples maneras al interior de la empresa; atentando en la confianza con las autoridades, la cooperación entre compañeros, y la satisfacción con el trabajo en general. Por otro lado, en términos de salud, existen mayores probabilidades de presentar síntomas de tensión y desmotivación, lo que puede incidir en un conflicto de productividad laboral, al desarrollarse prácticas negativas como el ausentismo laboral (Araya & Mendieta, 2013).

Los modelos revisados demanda – control - apoyo social, desequilibrio esfuerzo - recompensas y justicia organizacional, buscan identificar cómo operan y se relacionan ciertos *factores psicosociales* con el fin de prevenir y controlar el estrés y la tensión psíquica, que más adelante puede generar enfermedad. Sin embargo, cabe destacar que la mayor frecuencia de estos fenómenos es en aquellos puestos de trabajo relacionado con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente como los *centros de llamado*.

#### **2.2.4. El trabajo de los Centros de Llamado o Call Centers en Chile.**

Debido a su proliferación y expansión a nivel mundial, los centros de llamado se constituyen como uno de los sectores con mayor capacidad de creación de empleos en el sector de servicios. Dentro de sus principales clientes, resaltan los bancos, las compañías de seguros, los proveedores de atención en salud, los operadores turísticos, operadoras de telecomunicaciones, empresas de servicios informáticos, entre otros rubros como la producción fabril y el *retail* (Del Bono, 2016)

Los “centros de llamado” -en inglés *call center*- consisten en empresas que tienen como función la “atención telefónica de clientes”, basados en diversos objetivos. Dentro de sus principales finalidades se encuentran; “*acercar, fidelizar, potenciar* productos, *rentabilizar* y *optimizar* las transacciones entre una empresa y sus mercados” (Uribe-Echevarría & Morales, 2010, pág. 19).

A partir del estudio de Verónica Uribe-Echeverría y Gabriela Morales (2010), se comprende que los orígenes de los call center en Chile se remontan a principio de la década de los ochenta, vinculado a la *terciarización* de la economía nacional. Debido al aumento de la prestación de servicio, la expansión de las comunicaciones y el avance de la tecnología informática, los centros de llamado presentan un crecimiento fuerte y sostenido en el país.

Por otro lado, las autoras sostienen que la proliferación de estas empresas tiene relación con la política de las grandes compañías de externalización -*outsourcing*- de sus servicios (Uribe-Echevarría & Morales, 2010). A partir de la amplitud y complejidad de la economía y sus mercados, se torna necesaria la división del trabajo en base a la especialización de funciones. Desde esta perspectiva, la transferencia o externalización de ciertas tareas a terceras empresas, aparece como una alternativa cada vez más validada. En específico, el *outsourcing* refiere a la decisión de una organización de entregar “a un tercero externo la

responsabilidad” de realizar alguna “*etapa, proceso o tarea*” del proceso productivo que no conforma parte de su rubro o giro principal (Contreras & Reinoso, 2008, pág. 19)

Siguiendo con las características estudiadas por Uribe-Echeverría y Morales (2010), los centros de llamado se insertan dentro del proceso económico global del capital y el trabajo conocido como “deslocalización” -u *offshore*- que refiere a inclusión de corporaciones multinacionales con capitales extranjeros en la economía nacional (pág. 11). Según Andrea del Bono (2016) la rentabilidad de los “servicios empresariales a distancia” mantienen un lugar importante en la agenda neoliberal a nivel mundial. En su estudio sobre la deslocalización de los servicios y los centros de llamado en la Argentina, la autora entiende el proceso de *offshore* como el traslado de los establecimientos industriales de determinadas firmas de unos países a otros (Del Bono, 2016).

La literatura coincide en que estas funciones de *teleatención* delegadas y transnacionales tienen una intensiva demanda de mano de obra a nivel mundial. Sin embargo, la generación de empleo por parte de los centros de llamada mantiene características específicas en el hecho de que la actividad constituye un nicho importante para los segmentos de trabajadores más vulnerables como jóvenes, mujeres, migrantes y discapacitados. (Del Bono, 2016; Uribe-Echevarría & Morales, 2010)

### **2.2.5. Caracterización de los trabajadores de los centros de llamado.**

Según diversos estudios sobre la industria de call center y sus condicionales labores en Chile (CENDA-FIEL, 2010; Uribe-Echevarría & Morales, 2010; Kremerman, 2005), el trabajo en los call center es reconocido socialmente como un empleo feminizado y especialmente protagonizado por mujeres jóvenes (Escobar, 2015), así lo representa la figura estereotipada de la “operadora telefónica”. En cada una de las investigaciones, se establecen una distribución de los teleoperadores según sexo que fluctúa -aproximadamente- entre el 60% y 70%.

A partir de las conclusiones de la ENETS 2009-2011 antes referenciada, *las mujeres* son las que presentan mayores inequidades en salud, considerando todas las dimensiones de la calidad de vida (Ministerio de Salud, 2011), sin mencionar la doble jornada que deben realizar, debido a los trabajos reproductivos -no remunerados- que deben realizar en el hogar (Carrasquer, Tornis, Tejero, & Romero, 1998; Fina, 1996) En términos salariales, dos tercios de las trabajadoras chilenas recibe menos de 250.000 pesos de ingreso mensual, situación que sólo ocurre en la mitad de los hombres en el país (MINSAL, 2013).

Por otro lado, el trabajo en los call center se caracteriza por constituir un *nicho laboral* para migrantes. Los estudios especializados en migración reconocen que las posibilidades de los inmigrantes de acceder a un trabajo en el país de destino se configuran por medio de una incorporación *segmentada* al mercado laboral (Pries, 2003). Esta idea comprende que los trabajadores inmigrantes mantienen desventajas en relación con los nacionales para acceder al mercado del trabajo por diversas variables como el nivel educativo, las redes sociales, o las normas específicas -entre otros factores- que articulan una integración a *segmentos* específicos de la oferta laboral.

La noción de trabajo segmentado permite comprender la concentración de ciertas personas en determinadas ocupaciones de la economía. En el mercado laboral chileno, el sector de los servicios absorbe una gran cantidad de inmigrantes, constituyendo importantes “nichos étnicos” (Schiappacasse, 2008), en los que destacan los hombres en la construcción, las mujeres trabajadoras de casa particular o “nanas peruanas” (Stefoni, 2002), , los “médicos ecuatorianos” en los centros de salud de atención primaria (Bedoya, 2008) y los centros de llamado o call center (Garcés, 2011).

En términos sociolabores, los trabajadores de las *fábricas de charlas* componen la escala más baja de la estructura organizativa de estas empresas (Escobar, 2015). El economista Kremerman (2005) reconoce que las empresas de call center en Chile son intrínsecamente de carácter *subcontratistas*. Siguiendo una de sus principales características -el *outsourcing*- se comprende que la externalización de servicios mantiene a los teleoperadores de los call center bajo la lógica de la subcontratación, constituyéndose como una característica *connatural* a este tipo de rubro (Kremerman, 2005)

Para Echeverría (1997) la subcontratación del trabajo es un concepto impreciso, debido a que refiere a diferentes tipos de vínculos laborales con múltiples sentidos. Algunos tienen atributos positivos y otros negativos. En síntesis, la autora señala que el término refiere a un contrato de tipo “especial, externo y transitorio”; también remite a un “trabajo de reemplazo y precario” o por último, puede vincularse con un tipo de trabajo “atípico extendido”. Lo cierto es que este tipo de relación laboral ha avanzado sostenidamente, llegando a instalarse en el sistema laboral nacional y mundial -no sin problemas- interpelando la discusión sobre la flexibilización laboral, los derechos colectivos -sindicatos- de los trabajadores, la precarización, como a su vez, la naturaleza del vínculo laboral, en la que aparece un “tercero” intermediario que dificulta la identificación entre las partes (Echeverría, 1997).

A partir de la investigación de Kremerman (2005), se reconoce que en estas condiciones contractuales, se detectan fuertes repercusiones en términos psicológicos para los trabajadores, debido a que un mismo lugar de trabajo se dividen los funcionarios configurando un espacio laboral “con agentes tipo A y agentes tipo B que cumplen la misma función, pero obtienen remuneraciones y beneficios no-monetarios distintos” (pág. 35).

## **CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Paradigma Investigativo**

En ésta presente investigación su paradigma corresponde a la epistemología Positivista, funciona con reglas estrictas de lógica, verdad leyes y predicciones, donde la verdad es absoluta, la única realidad se define a través de una medición muy cuidadosa.

### **3.2 Metodología de la Investigación**

En esta investigación se utilizará el enfoque Cuantitativo, consiste en la recolección de datos fundada en la medición, luego se lleva a cabo el análisis de datos y se contestan las preguntas de investigación, confiando en la medición numérica y en el uso de la estadística. (Sampieri 2006)

### **3.3 Tipo y características del estudio**

El nivel de la presente investigación es descriptivo, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos comunidades, procesos, objetos. Danke, citado en Hernández (2006). En la presente investigación pretende conocer los riesgos psicosociales presentes en los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A (Callcenter) de la ciudad de Valparaíso.

### **3.4.-Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación es de tipo no experimental, puesto que solo busca observar el fenómeno en su contexto laboral y transversal al recolectar datos en un tiempo único. (Hernandez, 2006).

Se utilizará el muestreo estructural no probalístico la elección de los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A (Callcenter) de la ciudad de Valparaíso.

### **3.5 Universo**

En esta investigación la población involucra a todos los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A (Callcenter) de Chile.

### **3.6 Población**

En esta investigación la población involucra a todos los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A (Callcenter) de la Quinta Región.

### **3.7 Muestra**

En esta investigación la muestra involucra a todos los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A (Callcenter) de la ciudad de Valparaíso, siendo en total 123 trabajadores aproximadamente.

### **3.8. Instrumento**

Los riesgos psicosociales en el ambiente laboral se consideran todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud de los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A (Callcenter) de la ciudad de Valparaíso, para medir éstos riesgos se utilizará el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve, éste instrumento fue validado y estandarizado en Chile, una característica básica del cuestionario es el anonimato (nadie puede ser identificado a través del cuestionario), la confiabilidad (responder es un acto secreto), y la voluntariedad ( cada persona decide si lo contesta o no), consta con 20 preguntas, divididas en cinco dimensiones de riesgo psicosocial, con 5 opciones de respuesta (escala tipo Likert) con un valor de 0 a 4.

Sus resultados, son puntuados en base a terciles estandarizados en la tabla de referencia nacional y representan 3 niveles de riesgo según cada dimensión, los niveles son: bajo, medio y alto.

### 3.9 Variables

Las Variables se definieron referidas a las características socio-demográficos de los participantes:

- a.- Genero: en la que se distingue si es Masculino o Femenino
- b.- Área de desempeño a la que pertenece cada funcionario
- c.- Cargo: tipo de trabajo que realiza cada funcionario

Y variables relativas a las 5 dimensiones de estudio, las que se definen seguidamente:

	Dimensiones	Sub dimensiones
Sección Específica de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas
		Exigencias cognitivas
		Exigencias sensoriales
		Exigencias emocionales
		Exigencias de esconder emociones
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia
		Control sobre el tiempo de trabajo
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo
		Sentido del trabajo
		Integración en la empresa
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol
		Conflicto de rol
		Calidad de liderazgo
		Calidad de la relación con superiores
		Calidad de la relación con compañeros de trabajo
	Compensaciones	Estima
Inseguridad respecto del contrato de trabajo		
Inseguridad respecto de las características del trabajo		
Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	

Cuadro N°8 Dimensiones del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve

Las 5 grandes dimensiones son:

- 1.- Exigencias psicológicas en el trabajo: Hay elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo).
  
- 2.- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad)
  
- 3.- Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo: Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social” el aspecto funcional que tienen las relaciones respecto a recibir ayuda adecuada para trabajar con los superiores y compañeros de trabajo.
  
- 4.- Compensaciones: Se puede hacer equivalente a la dimensión “recompensas”
  
- 5.- Doble presencia: Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo.

Las subdimensiones de estas son:

**a) Exigencias psicológicas :**

- 1.- Exigencias cuantitativas (CU): Cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, en que las exigencias sean limitadas o escasas. Las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con falta de personal, inadecuada planificación del trabajo o de la tecnología.

2.- Exigencias cognitivas ( CO): Exigencias sobre diferentes procesos mentales (atención, memoria, decisiones) y responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace.

3.- Exigencias emocionales ( EM): Mantenerse emocionalmente distante de la tarea, sobre todo cuando hay que relacionarse a nivel personal con los usuarios (usuarios) que también se expresan emocionalmente, y ante lo que el trabajador puede reaccionar con agobio o “desgaste emocional”.

4.- Exigencias esconder emociones (EE): Demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de personas. En especial se refiere al control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también se refiere a otras emociones. Esta subdimensión y la anterior suelen ser elevadas en ocupaciones que atienden personas directamente (usuarios, pacientes, alumnos, reos) o por teléfono.

5.- Exigencias sensoriales (ES): Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

#### **b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades:**

1.- Influencia en el trabajo (IN): Margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros).

2.- Posibilidades del desarrollo (PD): Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.

3.- Control sobre el tiempo del trabajo (CT): Posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Esta dimensión complementa la de influencia.

4.- Sentido del trabajo (ST): Más allá de los fines simplemente instrumentales que puede tener el trabajo (estar ocupado y obtener a Más allá de los fines simplemente instrumentales que puede tener el trabajo (estar ocupado y obtener cambio unos ingresos económicos), el sentido del trabajo consiste en relacionarlo con otros valores o fines trascendentes.

5.- Integración de la empresa (IE): Identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.

### **c) Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo:**

1.- Claridad de roll (RL): Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo.

2.- Conflicto de roll (CR): Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.

3.- Calidad de Liderazgo (CL): Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.

4.- Calidad de la relación con sus compañeros (RC): Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

5.- Calidad de la relación con sus superiores (RS): Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.

**d) Compensación:**

1.-Estima (ET): Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo. Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo “esfuerzo – compensaciones” y de la “justicia organizacional”

2.- Inseguridad respecto a las condiciones del contrato (IC): Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso

3.- Inseguridad respecto a las características del trabajo que realiza (IT): Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como movilidad funcional (cambios de tareas) y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo.

**e) Doble Presencia:**

1.- Preocupación por tareas domesticas (DP): Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género

**3.10 Procedimiento**

Ésta investigación, se realizó en el marco de la evaluación de riesgos psicosociales laborales, y se llevó a cabo, mediante la aplicación del cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve, en la cual integraremos las siguientes etapas:

**Etapas N°1:**

1.- Previo a la selección del formato de aplicación del cuestionario se coordinará con la empresa respectiva para fichar hora y lugar para informar los objetivos y características de la investigación, con la finalidad de adquirir la participación de los empleados.

2.- Posteriormente se agendará el día de aplicación, que acomoda a los funcionarios en su lugar de trabajo y tiempo destinado a participar de la investigación.

**Etapas N°2:**

Se procede a descargar el formato de cuestionario breve, proporcionado por Suseso y se anexan los datos sociodemográficos.

Se imprimen, las copias del cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve, que evalúa el nivel de riesgo psicosocial laboral en los profesionales participantes.

### **Etapa N° 3:**

Antes de aplicar el cuestionario, se mencionará la confidencialidad de sus respuestas y de su identificación personal, condición establecida por los participantes en la investigación.

Se procederá a la aplicación del cuestionario, a los funcionarios en horario de trabajo, brindando las instrucciones sugeridas en la portada del cuestionario.

Una vez concluida la aplicación, se procederá a retirar el cuestionario contestado por cada funcionario, agradeciendo su disponibilidad y participación por el mismo.

### **Etapa N°4:**

Posterior a la aplicación y recolección, es importante revisar cada cuestionario en busca de documentos inconclusos o inválidos, de acuerdo al criterio de respuesta de marcar sólo una opción por ítem.

Luego de comprobar la totalidad de cuestionarios, que cumplan con la validez de respuesta, se deberán tabular las respuestas de cada cuestionario procesando la información en el Plantilla Excel de corrección SUSESO ISTAS 21.

Se realiza el análisis descriptivo de los resultados, según las dimensiones evaluadas y los datos sociodemográfico, comparando los valores de los terciles determinados en la tabla de referencia nacional que posee el instrumento, permitiendo el posterior análisis de datos.

## **CAPITULO 4: RESULTADOS**

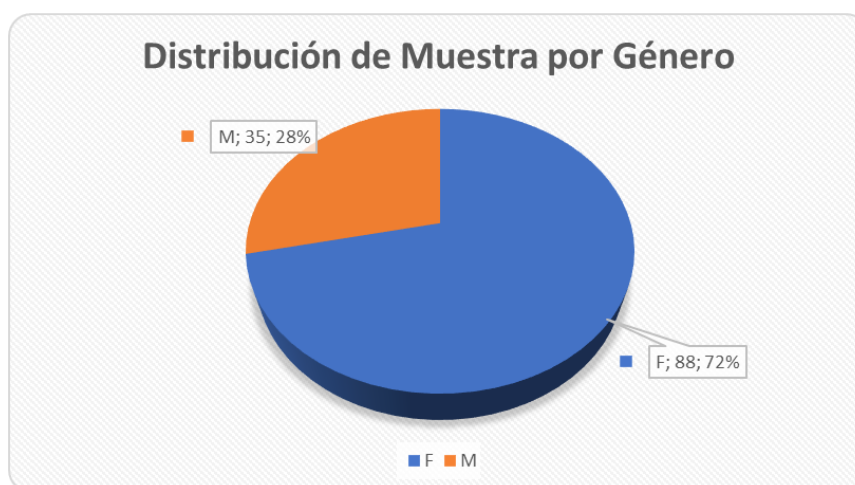
## 4. Resultados

Esta investigación se llevó a cabo por medio del cuestionario SUCESO ISTAS 21 Versión Breve, presenta los Riesgos Psicosociales que manifiestan los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A., por medio de los Datos Sociodemográfico, Datos de los Niveles de Riesgo Psicosocial en las cinco Dimensiones correspondientes a: 1) Exigencias Psicológicas; 2) Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades; 3) Apoyo Social y Calidad del Liderazgo; 4) Compensaciones; 5) Doble Presencia.

Se considera los Datos de los Niveles de Riesgo Psicosocial. Además, se realiza una interpretación gráfica de los datos cuantitativos de las tendencias por ítem de cada dimensión analizada en este estudio.

### 4.1 Datos Sociodemográficos de los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A.

*Grafico 1: Funcionarios por Género*



En relación a la Distribución Muestral por Género de la investigación, cabe mencionar que esta corresponde a un total de 123 funcionarios encuestados, dentro de los cuales el 72% de la muestra corresponde a F; 88 funcionarias de

género femenino y 28% de la misma equivale a M;35 funcionarios de género masculino.

*Tabla 1: Funcionarios por Rango Etáreo*

Sexo	Filtro		
Rango Etario	Femenino	Masculino	Total general
20 - 30	16	13	29
30 - 40	36	10	46
40 - 50	33	9	42
Mas de 50	3	3	6
<b>Total general</b>	<b>88</b>	<b>35</b>	<b>123</b>

Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra, éstos se dividen por rango etareo entre los 20 -30 años en 16 mujeres y 13 hombres; entre los 30 – 40 años en 36 mujeres y 10 hombres; entre los 40 – 50 años 33 mujeres y 9 hombres; más de 50 años 3 hombres y 3 mujeres. Se puede apreciar que los funcionarios que presentan más alto rango etareo es entre los 30 -40 años.

*Tabla 2: Funcionarios por Cargo*

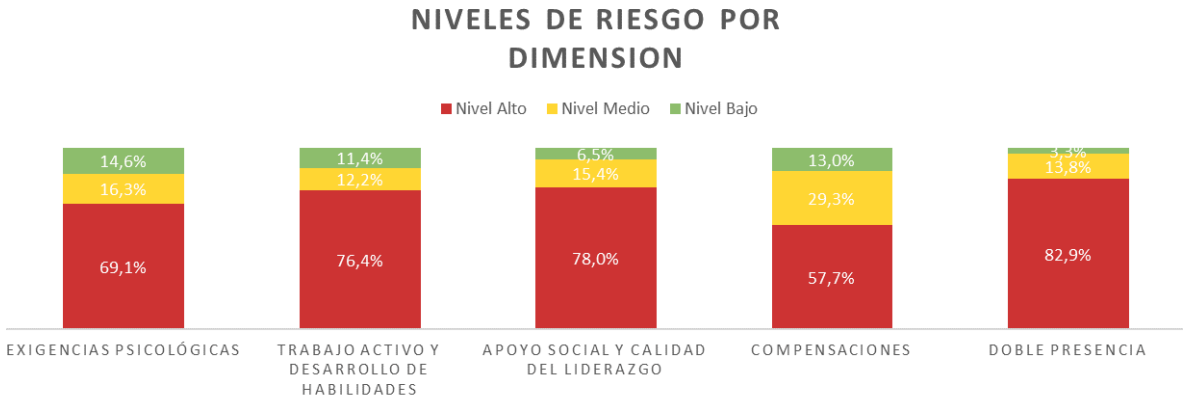
Cargo	Trabajadores	Porcentaje
ASIST. GERENCIA	1	0,8%
JEFE OPERACIONES	1	0,8%
SECRETARIA ADM	2	1,6%
CONTADOR	4	3,3%
CONSERJE	6	4,9%
ADMINISTRATIVO	7	5,7%
ANALISTA	8	6,5%
EJECUTIVO VENTAS	21	17,1%
OPERADOR TELEFONICO	73	59,3%
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>100,0%</b>

Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra, los cuales se dividen en 9 cargos, entre éstos el que tiene mayor porcentaje corresponde al Operador Telefónico con 73 funcionarios equivalente al 59,3%;

también se puede apreciar que el segundo cargo con mayor porcentaje es el de Ejecutivo de Ventas con 21 funcionarios, equivalente a 17,1 %.

#### 4.2 Datos de los Niveles de Riesgo Psicosocial en las cinco Dimensiones en los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A.

Gráfico 2: Niveles de Riesgo por Dimensión



En el presente gráfico se puede apreciar que todos los funcionarios encuestados presentan un nivel alto de riesgo psicosocial en las cinco dimensiones evaluadas. Podemos apreciar que la Dimensión Doble Presencia es aquella que presenta el mayor nivel alto de riesgo con un 83%, el cual implica la situación de los trabajadores ante la necesidad de responder tanto a las demandas del trabajo salariado y del trabajo doméstico-familiar. Luego la Dimensión Exigencias Psicológicas evidencia que el 69% de los funcionarios se ven enfrentados a exigencias tanto emocionales como cognitivas. La Dimensión que presenta el menor nivel alto de riesgo psicosocial dentro de las cinco dimensiones es la Dimensión Compensaciones con un 58% lo que implica que los trabajadores manifiestan no tener apoyo de los superiores por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo.

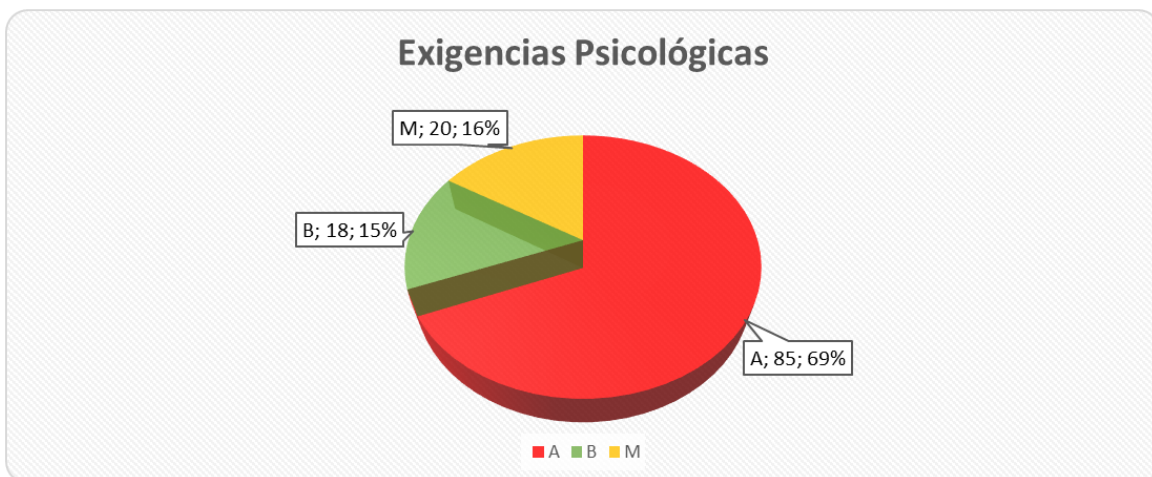
*Tabla 3: Funcionarios en los Niveles de Riesgo por Dimensión*

Niveles de Riesgo	Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	Compensaciones	Doble Presencia
Nivel Alto	85	94	96	71	102
Nivel Bajo	18	14	8	16	4
Nivel Medio	20	15	19	36	17
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>123</b>

Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra. Se aprecia en las cinco Dimensiones Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo social y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia. La Dimensión Doble presencia presenta 102 funcionarios con el mayor nivel alto de riesgo, sin embargo 71 funcionarios presentan la dimensión compensaciones con el menor nivel alto de riesgo.

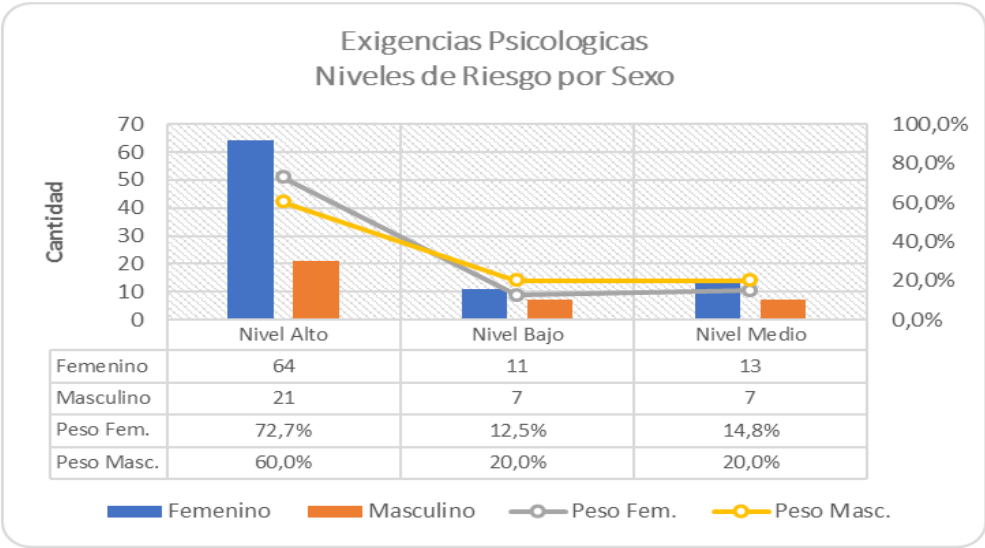
#### 4.3 Datos de los Niveles de Riesgo Psicosocial por Dimensión en los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A.

*Gráfico 3: Nivel de Riesgo: Dimensión Exigencias Psicológicas*



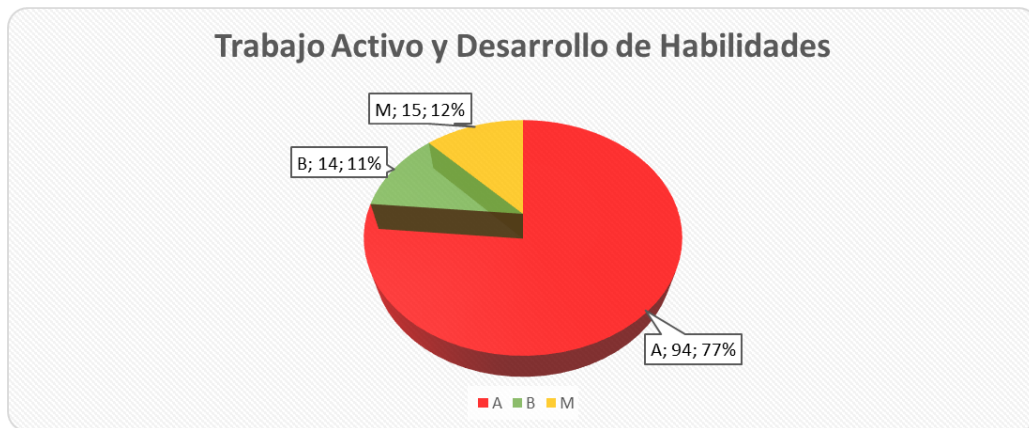
Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra, apreciándose que en la Dimensión Exigencias Psicológicas A; 85 funcionarios presentan un nivel alto de riesgo, equivalente al 69% de la población de muestra.

*Gráfico 4: Funcionarios de los Niveles de Riesgo por Sexo Dimensión Exigencias Psicológicas*



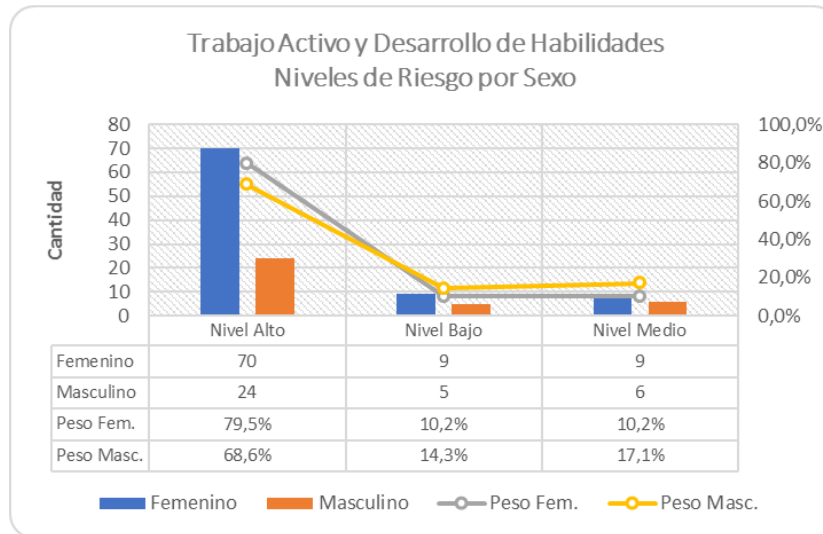
En este gráfico de doble eje se aprecia que los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra, en la Dimensión Exigencias Psicológicas se muestra que 64 mujeres equivalen al 72,7% de total de ellas y 21 hombres equivalen al 60% del total de ellos. En total 85 funcionarios presentan nivel alto de riesgo psicosocial para la Dimensión Exigencias Psicológicas.

Gráfico 5: Nivel de Riesgo: Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades



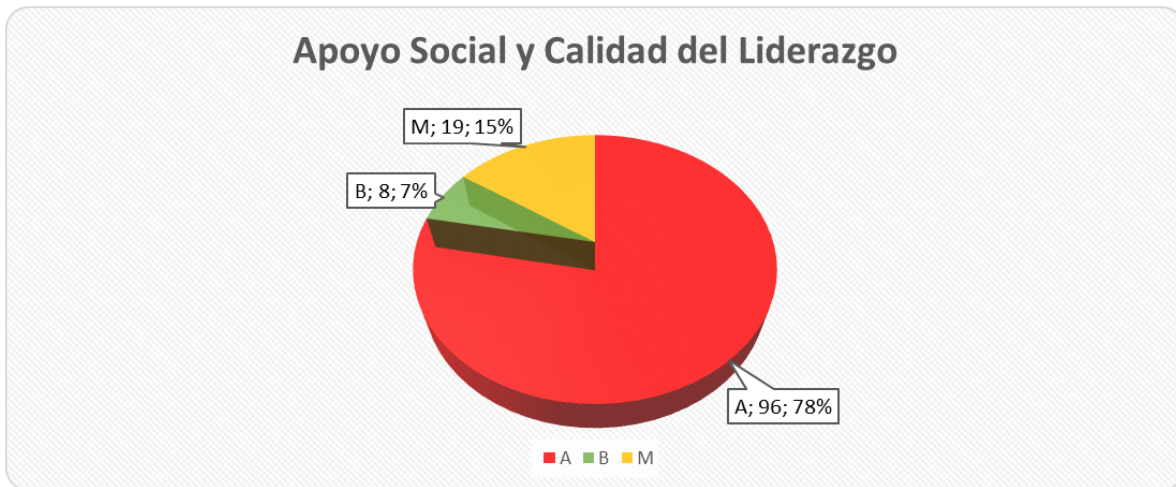
Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra. Se aprecia en la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades que A; 94 funcionarios presentan un nivel alto de riesgo equivalente al 77% de la población de muestra. Cabe mencionar que M;15 funcionarios presentan un nivel medio de riesgo equivalente al 12% de la población de muestra y B; 11 funcionarios presentan un nivel bajo de riesgo equivalente al 15% de la población de muestra.

Gráfico 6: Funcionarios de los Niveles de Riesgo por Sexo Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades



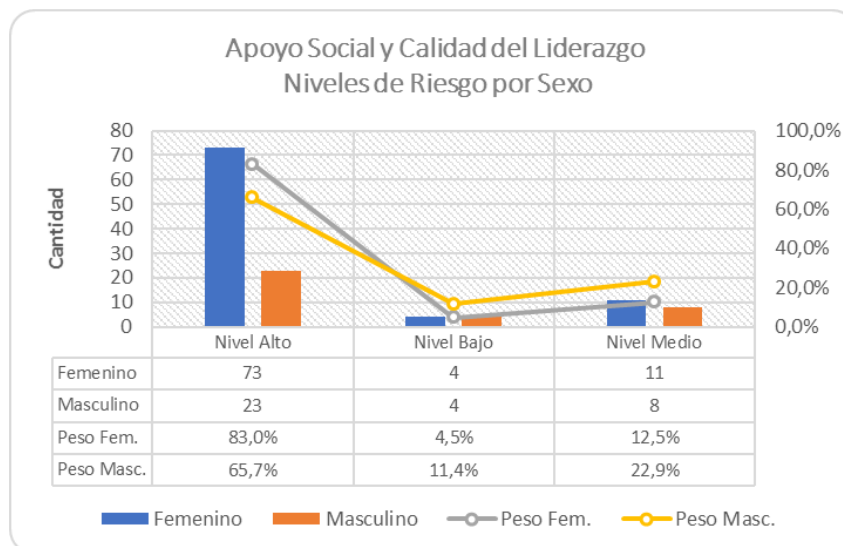
En este gráfico de doble eje se aprecia que los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra. En la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades se muestra que 70 mujeres equivalen al 79,5% de total de ellas y 24 hombres equivalen al 68,6% del total de ellos. En total 94 funcionarios presentan nivel alto de riesgo psicosocial para la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

Gráfico 7: Nivel de Riesgo: Dimensión Apoyo Social y Calidad del Liderazgo



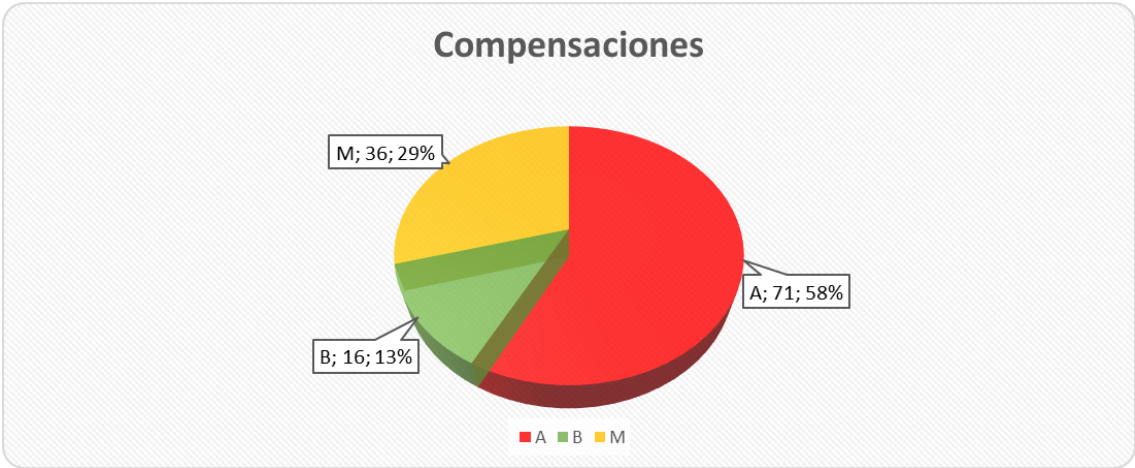
Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra y se aprecia que en la Dimensión Apoyo Social y Calidad del Liderazgo A;96 funcionarios presentan un nivel alto de riesgo, equivalente al 78% de la población de muestra. Cabe mencionar que M;19 funcionarios presentan un nivel medio de riesgo equivalente al 15% de la población de muestra y B; 8 funcionarios presentan un nivel bajo de riesgo equivalente al 7% de la población de muestra.

Gráfico 8: Nivel de Riesgo por Sexo de los Funcionarios en la Dimensión Apoyo Social y Calidad del Liderazgo



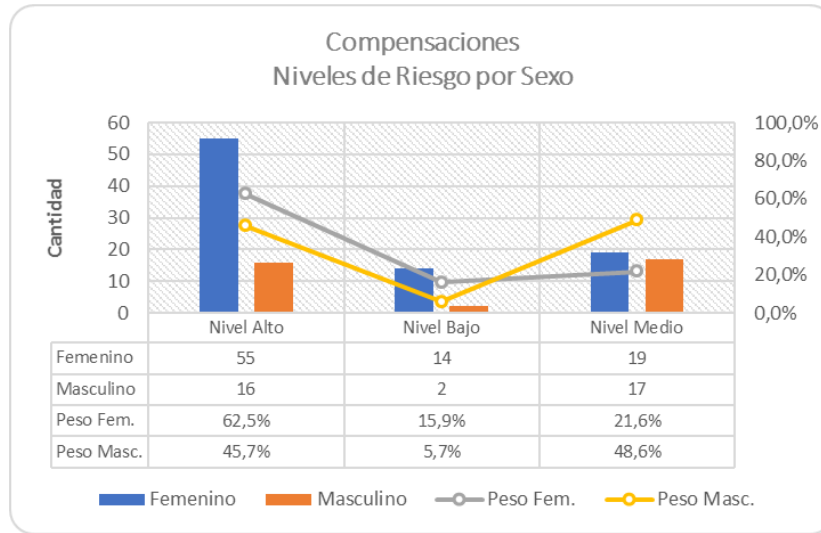
En este gráfico de doble eje se aprecia que los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra. En la Dimensión Apoyo Social y Calidad del Liderazgo se muestra que 73 mujeres equivalen al 83% de total de ellas y 23 hombres equivalen al 65,7% del total de ellos. En total 96 funcionarios presentan nivel alto de riesgo psicosocial para la Dimensión Apoyo Social y Calidad del Liderazgo.

Gráfico 9: Nivel de Riesgo: Dimensión Compensaciones



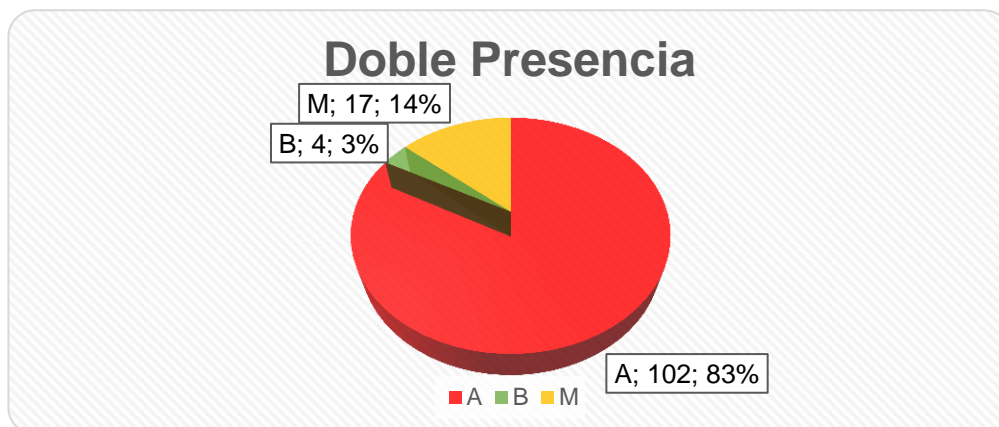
Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra, se aprecia en la Dimensión Compensaciones que A;71 funcionarios presentan un nivel alto de riesgo, equivalente al 58% de la población de muestra. Cabe mencionar que M;36 funcionarios presentan un nivel medio de riesgo equivalente al 29% de la población de muestra y B;16 funcionarios presentan un nivel bajo de riesgo equivalente al 13% de la población de muestra.

Gráfico 10: Funcionarios de los Niveles de Riesgo por Sexo Dimensión Compensaciones



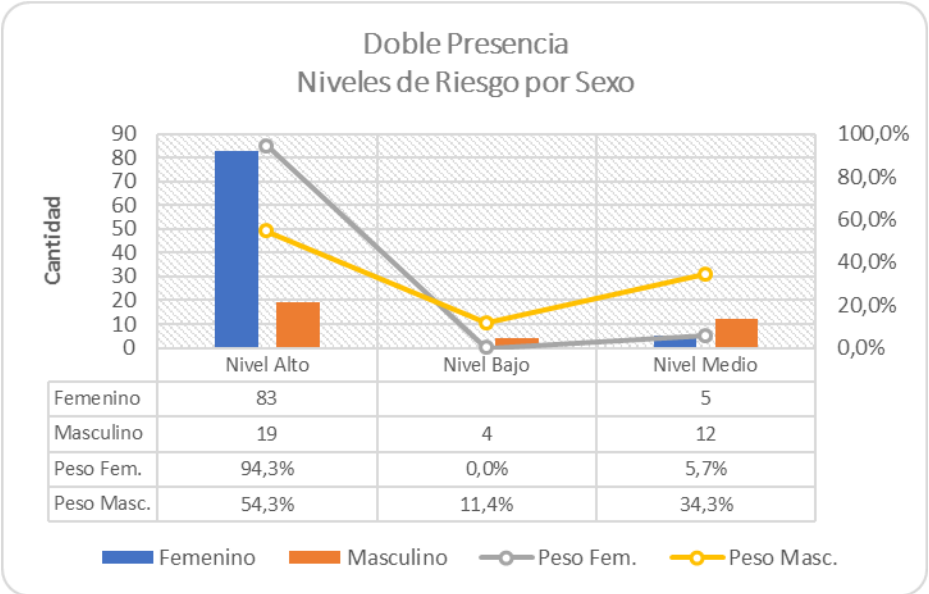
En este gráfico de doble eje se aprecia que los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra, en la Dimensión Compensaciones se muestra que 55 mujeres equivalen al 62,5% de total de ellas y 16 hombres equivalen al 45,7% del total de ellos. En total 96 funcionarios presentan nivel alto de riesgo psicosocial para la Dimensión Compensaciones.

Gráfico 11: Nivel de Riesgo: Dimensión Doble Presencia



Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra y se aprecia que en la Dimensión Doble Presencia A;102 funcionarios presentan un nivel alto de riesgo, equivalente al 83% de la población de muestra. Cabe mencionar que M;17 funcionarios presentan un nivel medio de riesgo equivalente al 14% de la población de muestra y B;4 funcionarios presentan un nivel bajo de riesgo equivalente al 3% de la población de muestra.

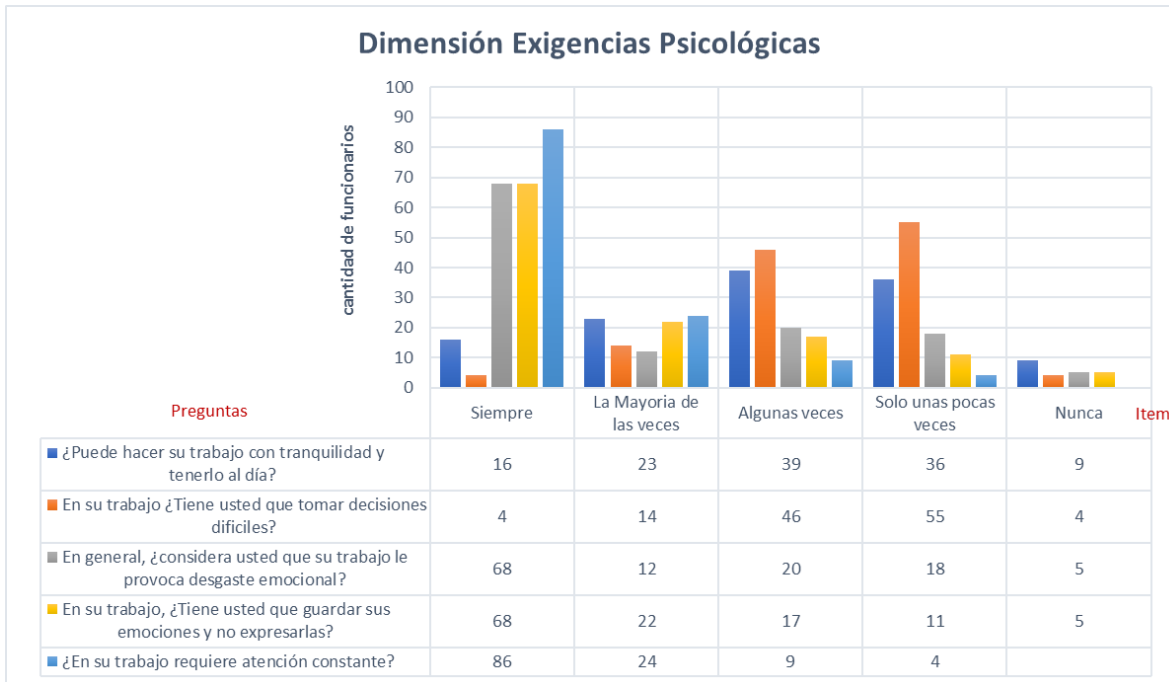
*Gráfico 12: Funcionarios de los Niveles de Riesgo por Sexo Dimensión Doble Presencia*



En este gráfico de doble eje se aprecia que los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra. En la Dimensión Doble Presencia se muestra que 83 mujeres equivalen al 94,3% de total de ellas y 19 hombres equivalen al 54,3% del total de ellos. En total 102 funcionarios presentan nivel alto de riesgo psicosocial para la Dimensión Doble Presencia.

#### 4.4 Datos cuantitativos de las tendencias por ítem de cada dimensión abordada con los Funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A.

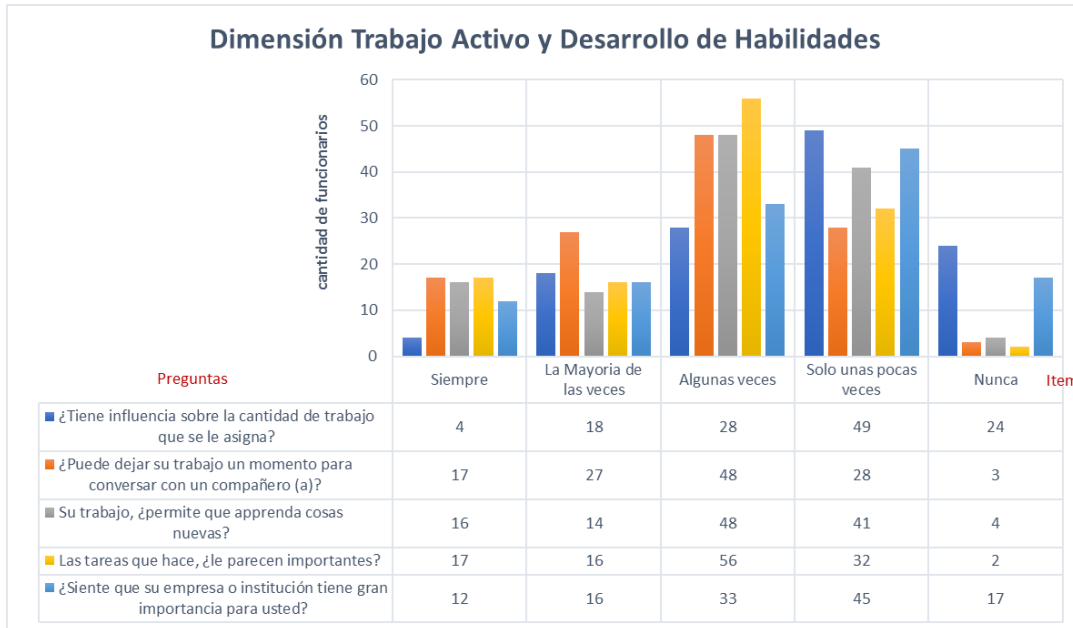
Gráfico 13: Tendencias por ítem: Dimensión Exigencias Psicológicas



Los funcionarios encuestados fueron 123 que corresponden al 100% de la Muestra. En el gráfico anterior, se aprecia que en la Dimensión Exigencias Psicológicas la pregunta “¿En su trabajo requiere atención constante?”, evidencia una frecuencia de 86 funcionarios para ítem “Siempre”.

Del mismo modo, aquella pregunta concentra la menor respuesta del ítem “Nunca”, puesto que ningún funcionario la seleccionó.

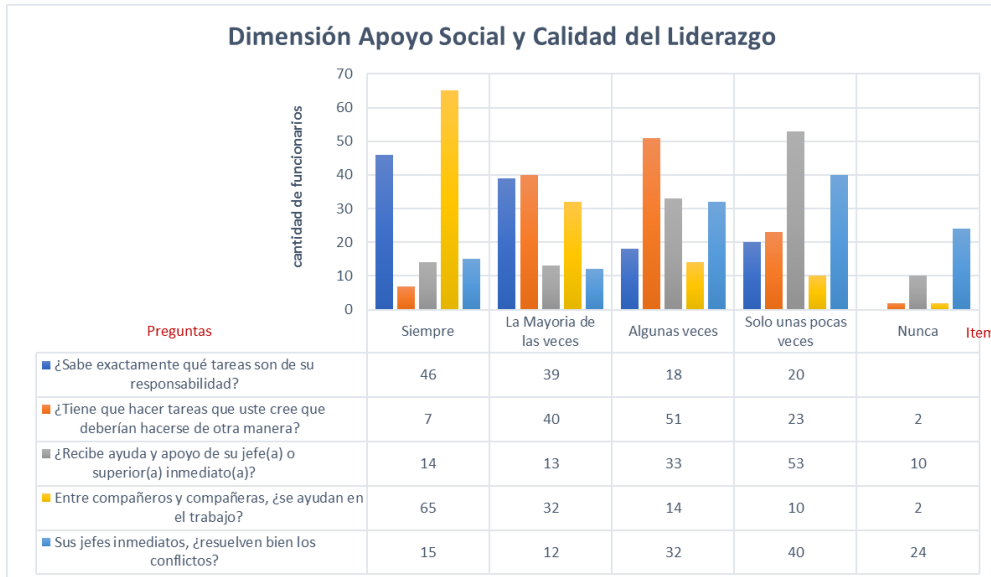
Gráfico 14: Tendencias por ítem: Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades



Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra. De acuerdo al gráfico, se aprecia que en la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, la pregunta que concentra mayor respuesta es “Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?”, evidencia una frecuencia de 56 funcionarios para el ítem “Algunas veces”.

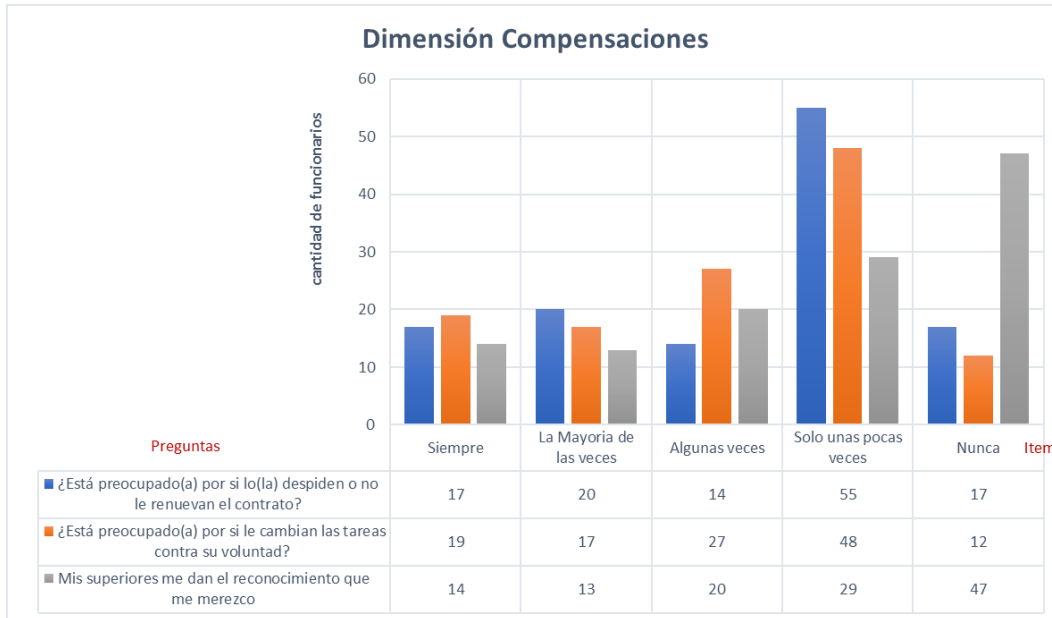
A su vez, aquella pregunta concentra la menor respuesta, pues solo 2 funcionarios del total de la muestra contestaron con el ítem “Nunca”.

Gráfico 15: Tendencias por ítem: Dimensión Apoyo Social y Calidad del Liderazgo



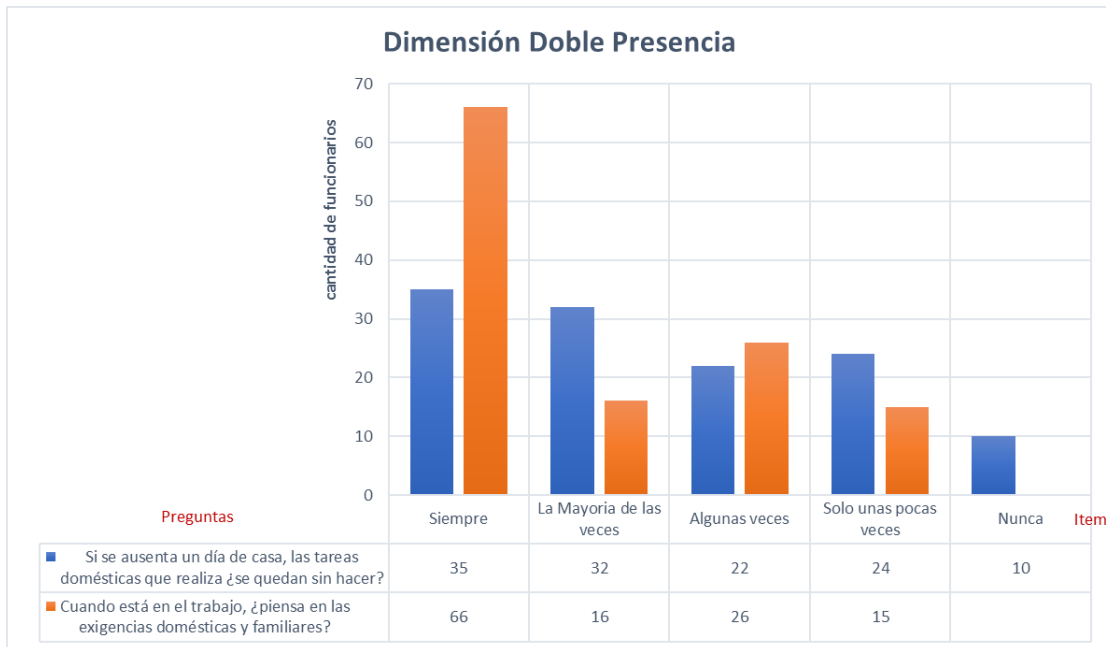
Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra. En la Dimensión Apoyo Social y Calidad del Liderazgo, es posible apreciar que la pregunta “Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo” evidencia una frecuencia de 65 funcionarios para el ítem “Siempre”. Por otra parte, la pregunta que concentra la menor respuesta de los funcionarios es “¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?”, puesto que ningún funcionario contestó con el ítem “Nunca”.

Gráfico 16: Tendencias por ítem: Dimensión Compensaciones



Los funcionarios encuestados fueron 123 correspondiente al 100% de la Muestra. De acuerdo al gráfico presentado, en la Dimensión Compensaciones, la pregunta “¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?” evidencia una frecuencia de 55 funcionarios en el ítem “Solo unas pocas veces”. En cuanto a la pregunta con menor concentración de respuesta, corresponde a “¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?”, en donde 12 funcionarios del total de la muestra contestaron con el ítem “Nunca”.

Gráfico 17: Tendencias por ítem: Dimensión Doble Presencia



Por medio del gráfico presentado, se aprecia que en la Dimensión Doble Presencia, la pregunta que concentra mayor respuesta es “Cuando está en el trabajo, ¿Piensa en las exigencias domésticas y familiares?”, la cual evidencia una frecuencia de 66 funcionarios de la población de muestra, con el ítem “Siempre”. Sin embargo, al mismo tiempo, aquella pregunta concentra la menor respuesta contestada con el ítem “Nunca”, puesto que, ningún funcionario del total de encuestados la seleccionó.

## **CAPITULO 5: CONCLUSIONES**

## **5.1 Discusiones**

### **5.1.1 Características sociodemográficas de los funcionarios de los funcionarios de la Empresa ECCSA S.A.**

En el presente estudio un 72% de los funcionarios corresponde a mujeres que fluctúan en su mayoría entre los 30 y 50 años aproximadamente, contrastando al número de hombres que asciende a un 28% presentando su más alto rango de edad entre los 20 y 40 años. Estas características se relacionan con los datos obtenidos en otros estudios sobre la industria de call center realizados tanto en Chile como en el extranjero, los cuales mencionan que esta labor es socialmente reconocida por ser ejercido por personas de sexo femenino (Escobar, 2015).

### **5.1.2 Características de los funcionarios por cargo**

Dentro de las características propias de la labor de los funcionarios de la empresa, esta se divide en diversos puestos realizando un 59,3% de los funcionarios la labor de operador telefónico, seguido por un 17,1% el de ejecutivo de ventas, muy por el contrario, al de gerencia que asciendo al 0,8% de la muestra, seguido de un 0,8% al de jefe de operaciones, lo que significa que solo una persona puede obtener los últimos cargos mencionados. Es así, que se relaciona con la finalidad principal de dicha empresa que es acercar y dar atención los clientes con la finalidad de rentabilidad y optimizar las transacciones en el mercado (Uribe-Echevarría & Morales, 2010, pág. 19). De igual forma coincide con lo mencionado en la literatura que indica que estas funciones de atención necesitan una alta demanda de mano de obra (Del Bono, 2016; Uribe-Echevarría & Morales, 2010), quienes, además forman parte de la base de la pirámide jerárquica y administrativa de la empresa. Actualmente, el call center en Chile es un trabajo que requiere bajos niveles de calificación, por lo que constituye un nicho laboral

focalizada en “mano de obra barata” con exigencias simples y competencias básicas.

### **5.1.3 Características de los niveles de riesgo por dimensión de los funcionarios de la empresa Comercial ECCSA S.A**

#### **a. Exigencias Psicológicas:**

Las exigencias psicológicas hacen referencia a elementos cualitativos (exigencias emocionales y creativas) elementos cualitativos (cantidad y ritmo de trabajo) (MINSAL, 2013).

En este estudio, un número significativo de personas 86 respondió que siempre debía tener atención constante en su trabajo, 68 personas respondieron que siempre el trabajo le provocaba un desgaste emocional, lo que se relaciona con el ejercicio repetitivo y de control permanente de la labor en los Call Center. Frente a estas características, se desarrollan dinámicas cotidianas particulares relacionadas con un clima laboral conflictivo, marcando un ambiente en el trabajo tenso y de roces constantes (Kremerman, 2005).

Sobre Exigencias Psicológicas, estas muestran mayoritariamente un nivel de exposición relativamente alto. En promedio, hay un 69% de trabajadores que se encuentra altamente expuesto a enfermarse por este tipo de exigencias.

En particular, llama la atención la respuesta a la pregunta de la encuesta: “¿En su trabajo requiere atención contante?” La tendencia mayoritaria por parte de los trabajadores es *Siempre* (86). En particular, esta pregunta el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y su Departamento de prevención de Riesgos Laborales (2013) relaciona la pregunta anterior con la “Subdimensión Sensorial” dentro de las exigencias psicológicas. Al respecto plantea que las exigencias laborales en relación con los sentidos presentan una parte importante de las exigencias

impuestas por el trabajo y se manifiestan cuando se necesita de altos niveles de concentración, perfección, atención y precisión.

Comprendiendo el tipo de trabajo que realizan, rutinario y de baja calificación, uno de los principales aspectos a considerar por parte del empleador tiene relación con la fiscalización constante a las funciones que realizan sus empleados. En esta dinámica, se generan momentos de *estrés laboral* que tienen que ver con la presión-tensión que ejercen sobre los trabajadores, quienes, al cumplir tareas tan específicas, no hay espacios para flexibilizar su carga laboral y horaria. En términos de la evidencia empírica, se han relacionado con los síntomas somáticos de estrés, probablemente por su relación con variables ergonómicas (ISL, 2013).

Por otro lado la pregunta “En su trabajo ¿Tiene usted que tomar decisiones difíciles?”, la tendencia menor, sólo 4 trabajadores respondieron “siempre”. En particular a esta pregunta unos de los modelos explicativos de los Riesgos Psicosociales, Modelo Demanda Control- Apoyo Social, (Karasek 2000) quien construyó este modelo, establece que el control refiere “al cómo se trabaja”, según Duque en sus estudios manifiesta que el control tiene dos componentes; como se desarrolla las habilidades en el trabajo y la autonomía que es la capacidad de decisión que tienen los trabajadores sobre las propias tareas y sobre las de su trabajo, claramente se aprecia que los trabajadores no tienen autonomía ya que todas las tareas son designadas y las jefaturas tienen la decisión de éstas.

#### **b. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades:**

La dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades busca conocer la influencia, el control, el sentido, la integración y las posibilidades de desarrollo en el trabajo (MINSAL, 2013).

Los resultados muestran que, en promedio, hay un 77% de trabajadores altamente expuestas a enfermarse en esta dimensión, debido a las pocas posibilidades de

participar de la forma en que se organiza su trabajo. En términos de la variable sexo, las diferencias son marcadas, las mujeres (79,5%) se encuentran un nivel mucho más elevado de exposición a riesgos psicosociales que los hombres (68,6%)

Lo anterior se percibe de mejor manera al distinguir dentro de esta dimensión las preguntas asociadas. Ante la pregunta ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Usted?, 95 trabajadores responde *Algunas veces, solo unas pocas veces* o *Nunca*. Esta pregunta, relacionada con la *integración en la empresa*, mantiene relación con el trabajo que realiza y su implicación o grado de adhesión con el trabajo, su profesión y en este caso, específicamente con la institución. En ese sentido, una gran proporción declara estar desvinculado con la figura de la empresa, lo cual es preocupante, en términos del rendimiento que puedan presentar los trabajadores y el (des)interés o (des)motivación que mantengan para asistir al espacio laboral.

Esta dimensión del trabajo supone un *factor de protección frente a otras exposiciones estresantes* (SUSESO, 2009), por lo que es relevante comprender que una desafección por parte de los trabajadores a su trabajo y su empresa los mantiene en un nivel de vulnerabilidad mayor en términos de riesgos psicosociales. En este sentido, los síntomas más frecuentes son los relacionados con fatiga y estrés, principalmente cognitivo (ISL, 2013).

### **c. Apoyo Social en el Trabajo y Calidad del Liderazgo**

Esta dimensión busca observar la claridad del rol que se ocupa en el trabajo, los conflictos de roles, la calidad del liderazgo en el trabajo, la relación con los superiores (en este caso, empleadores u otros miembros del hogar) y relación con los compañeros (si es que los tiene) (MINSAL 2013).

En términos de las dimensiones de riesgo psicosocial evaluadas (Dimensiones exigencias psicológicas; trabajo activo y desarrollo de habilidades; Apoyo social y calidad del liderazgo; compensaciones y doble presencia), uno de los aspectos más preponderantes en la empresa es la dimensión sobre el Apoyo Social y Calidad del Liderazgo.

Los resultados muestran en promedio un 78% de alta exposición a riesgos psicosociales en el trabajo relacionados con esta dimensión. Esta dimensión hace referencia a cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros/as, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2002). Este punto es relevante debido a las características intrínsecas de las tareas asociadas a los centros de llamado, en los que se fijan labores específicas y sin suficiente autonomía en la acción. Desde este punto de vista, se forma un “clima laboral de conflicto” (Uribe-Echevarría & Morales, 2010), lo cual es preocupante debido a que genera situaciones de riesgo innecesarios, fácilmente subsanables con ajustes en las funciones de supervisión de tipo colaborativa por parte de los rangos medios de la empresa.

Por otro lado, si bien esta dimensión es la segunda en la escala con mayor riesgo psicosocial con un (78%), una mayoría de funcionarios (65) respondieron que siempre entre compañeros y compañeras se ayudan en el trabajo. Esta información demuestra en específico, que la salud laboral de los trabajadores de call center se encuentra afectada principalmente por la organización y los métodos de trabajo configurados “desde arriba”, en cuanto a cantidad de horas, restricciones, trabajo rutinario y estandarizado sin autonomía, con poco acercamiento a los supervisores o líderes. La responsabilidad de estos últimos se puede observar con mayor detenimiento a nivel de las *compensaciones* que reciben los trabajadores por su labor, aspecto a analizar en el siguiente apartado.

#### **d. Compensaciones.**

Esta dimensión comprende aspectos como la estima, la inseguridad respecto a la estabilidad de las condiciones del trabajo estipuladas en el contrato y a la forma en que se organiza el trabajo. Su propósito es conocer si el trabajo retribuye con bienestar y certezas al trabajador.

Según los datos obtenidos en el presente estudio, se observó que 55 trabajadores respondió que *Sólo Unas Pocas Veces* estaba preocupado por si lo despiden o no le renuevan contrato. Este dato demuestra al igual que diversos estudios que los contratos realizados para estos funcionarios son transitorios y de reemplazo, generando en las personas una despreocupación por su futuro laboral no logrando proyectarse a un crecimiento o aspiración de diferentes cargos en la empresa. (Echeverría, 1997).

En los resultados se muestra la distribución de los riesgos, indicando en promedio un 58% de los trabajadores del call center se encuentra en alto riesgo de enfermarse con aspectos relacionados con esta dimensión. Para los empleados, esta cifra indica que la compensación de su trabajo es un aspecto relativamente importante. Más aún en población femenina tienen mayor riesgo frente a este tipo de preocupaciones que los hombres (62,5%)

Son alarmantes los resultados obtenidos al desmenuzar la dimensión en análisis. Frente a la frase: "Mis superiores me dan el reconocimiento que me merezco", una gran proporción de trabajadores responden que *Sólo unas pocas veces* (55) y *Nunca* (47)

En este caso, el escaso reconocimiento por lo que realizan los empleados provoca una inseguridad laboral. Cuando fallan las compensaciones, hay una falta al respeto o no se reconocen las labores, termina precarizando el trabajo, lo que se relaciona con múltiples indicadores de salud (ISL, 2013).

### **e. Doble Presencia**

Esta dimensión tiene relación con la conciliación trabajo/familia y la corresponsabilidad parental. En específico, busca conocer el peso de las tareas domésticas del hogar y la preocupación que se generan cuando se desempeñan en el trabajo. Muchas veces, las funciones de parentalidad dificultan la separación entre un espacio y otro, lo que implica una doble carga de trabajo. Esta dimensión es una de las que presenta un alto nivel de riesgos psicosociales, en concreto un 83% de los trabajadores encuestados presenta altos niveles de exposición a este tipo de situaciones, dado a las jornadas extensas de trabajo, turnos, horarios incompatibles con la vida personal y familiar.

Ante la pregunta: Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?, 66 trabajadores de los encuestados responde que “Siempre” y “La mayoría de las veces” (32) Según la teoría en términos de diferencias por sexo, como se ha dicho las mujeres están más expuestas que los hombres (ISL, 2013) El fenómeno de la doble presencia se produce por el hecho de que la masiva incorporación de las mujeres al mercado laboral, acompañada de una incorporación equivalente de hombres a las tareas domésticas, según la psicóloga Laura Balbo (1978).

## 5.2 Conclusiones

Este estudio logró identificar los principales factores psicosociales de los funcionarios de la Empresa Comercial Eccsa S.A. A partir de la aplicación del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, a 123 empleados. El porcentaje de edad de los participantes más alto fluctúa entre los 30 y 50 años aproximadamente, destacando que en su mayoría corresponden a mujeres.

En base a esta experiencia investigativa, se comprenden varios aspectos que tienen relación con las condiciones laborales y que aquejan directa o indirectamente a la salud de los trabajadores. A la luz de los resultados, se puede concluir que todas las dimensiones presentan un nivel alto de riesgo psicosocial, lo que pone en manifiesto que los riesgos psicosociales afectan en gran manera a nivel de salud física de los trabajadores, repercute en síntomas como problemas para dormir, cansancio, enfermedades cardiovasculares, presión arterial, problemas respiratorios e intestinales. A nivel psicológico se presenta depresión, estrés, esto suma la ingesta de alcohol y drogas. Además se aprecia un alto índice de ausentismo laboral por licencias médicas.

Por otro lado podemos identificar que la dimensión doble presencia se aprecia con el mayor porcentaje de nivel de riesgo, dado a que los trabajadores tanto hombres como mujeres, deben realizar extensas jornadas de trabajo y horarios incompatibles con la vida personal y familiar, quedando en desmedro el tiempo dedicado a la familia, ocasionando en los trabajadores ansiedad, angustia, irritabilidad y problemas familiares.

Así mismo queda en evidencia que los trabajadores no poseen el control en desarrollar sus propias habilidades ni tampoco autonomía en la capacidad de decisión sobre las tareas propias y las de su trabajo, todo esto queda en manos de las jefaturas, esto trae consigo desmotivación.

También se puede apreciar dado a los resultados que los trabajadores no reciben el apoyo de la empresa, quedando expuestos a los abusos, violencia laboral y despidos.

No obstante entre los trabajadores existe un alto porcentaje de ayuda entre los mismos, quedando en manifiesto la empatía el apoyo y contención.

Con respecto a las Exigencias Psicológicas se puede determinar que las condiciones de la organización del contenido, procedimiento y métodos de trabajo favorecen el aumento del desgaste emocional e inexpressión de emociones personales, ya que los trabajadores de Call Center, en su horario laboral se deben mantener en su puesto de trabajo de forma permanente atendiendo las exigencias y solicitudes de los clientes por medio de los llamados telefónicos.

Finalmente la presente experiencia permite, en primer lugar plantear la necesidad de seguir profundizando respecto de las condiciones laborales y la situación psicosocial de los trabajadores con la finalidad de enriquecer el análisis, en especial a la Dimensión Doble presencia el cual presenta el mayor nivel de riesgo.

En segundo lugar se evidencia la urgencia de tomar medidas de intervención que puedan orientarse a reducir las exigencias psicológicas, aumentar las oportunidades de desarrollo y conocimientos, facilitar la vida laboral y familiar. proporcionar formación en las habilidades

Lo anterior para con especial

## FORTALEZAS Y LIMITACIONES

### Fortalezas

Podemos señalar que en la empresa Comercial Eccsa S.A. nunca se ha realizado un estudio explorando los riesgos psicosociales en los funcionarios de dicha empresa, los resultados de ésta información será muy provechoso para la empresa, tanto para las mejoras y futuros programas de intervención a nivel organizacional y psicológico.

Otra fortaleza a destacar, es la participación de los funcionarios en la población muestral, dado a que 123 funcionarios fueron encuestados, siendo esto un gran aporte estadístico para conocer los factores de riesgos psicosociales el cual se ven enfrentados los funcionarios.

En el presente estudio, se pudo apreciar que el aplicar el instrumento cuestionario ISTAS21 versión breve a los encuestados, dio cuenta de la realidad interna tanto a nivel organizacional como a nivel psicológico que cada funcionario ésta viviendo en forma única e individual dentro de la empresa.

## **Limitaciones**

Es posible apreciar que el presente estudio presenta una muestra con mayor porcentaje como género femenino, ésta inclinación se debe que la Empresa Comercial Eccsa S.A. contratan de preferencia a mujeres, dado a que ella asume con mayor responsabilidad las tareas asignadas, esto implica que en la descripción gráfica siempre predominó con mayor porcentaje en las mujeres, no siendo igualitario frente al género masculino en la contestación de las preguntas.

Otra Limitación que presenta este estudio, durante el proceso de investigación, una de las dificultades experimentadas tuvo relación con el horario flexible que tienen por contrato los funcionarios de la Empresa Comercial ECCSA S.A. Por ello, se tuvo que aplicar el instrumento de investigación en el transcurso de 3 turnos, lo que provocó dificultades en cuanto a la coordinación con los funcionarios y, a su vez, influyó en los resultados del estudio, debido a que compartían y dialogaban entre las preguntas abordadas en el cuestionario, generando posiblemente una predisposición hacia el instrumento y un sesgo para la investigación.

## **PROYECCIONES Y/O IMPLICANCIAS**

Dado a los resultados el presente estudio pretende que de los resultados obtenidos la Empresa Comercial ECCSA S.A., pueda implementar en los funcionarios medidas para disminuir el costo económico y social que los riesgos psicosociales conllevan tanto para el trabajador como para la Empresa.

Se puede plantear que la empresa debería fomentar el desarrollo colaborativo entre los diversos actores de la empresa a través de mesa de trabajo que reúna al sindicato de funcionarios y los representantes de la empresa, con el objetivo de crear y desarrollar iniciativas en favor de mejorar las condiciones laborales, además de propiciar capacitaciones para los y las trabajadoras de los call center, que promueva la especialización y mejora de sus competencias laborales, permitiendo una mayor proyección laboral en el tiempo y una mayor autonomía en sus tareas. Esta tarea debe venir acompañada de un plan que facilite el acceso de los trabajadores a estos programas, por medio de incentivos que impulsen su activa participación, junto con una concientización a los empleadores ante la importancia de dichas instancias.

Fortalecer la agenda de campañas de difusión y socialización al interior de la empresa en dirección a comprender la importancia de los riesgos psicosociales. El foco debe ir en dirección a empoderar a los y las trabajadoras en favor de la construcción y fortalecimiento de relaciones laborales más sanas y seguras, lo cual es un asunto que compete a la dirección de la empresa, pero también a los propios trabajadores, en miras de sus condiciones físicas, psíquicas y sociales, como a su vez, comprendiendo las implicancias que trae en términos de productividad.

En la medida de lo posible, se puedan elaborar planes o programas de cobertura de salud complementarios que se ajusten a los problemas médicos asociados a las características de este tipo de empleo, considerando una cobertura de las patologías que emergen con mayor frecuencia en este estudio, y velando para que

tales enfermedades sean efectivamente tratadas a tiempo. Además, se puede cubrir un apoyo psicológico especial, atendiendo asuntos como la maternidad-paternidad, las exigencias psicológicas en el trabajo, y el tratamiento de problemas de salud mental en general.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aceituno, R., Miranda, G., & Jiménez, Á. (2012). Experiencias del desasosiego: Salud Mental y Malestar en Chile. *Revista Anales de la Universidad de Chile.*, 87-102.
- Araya, R., & Mendieta, L. (2013). *Revisión de la evidencia reciente sobre los principales métodos de prevención primaria en riesgo psicosocial en el trabajo*. Santiago: Repositorio Universidad de Chile. Tesis para optar al título de psicólogo y psicóloga.
- Araya, R., & Mendieta, M. (2013). *Revisión de la evidencia reciente sobre los principales métodos de prevención primaria en riesgo psicosocial en el trabajo*. Santiago: Repositorio Universidad de Chile. Tesis para optar al título de psicólogo y psicóloga.
- Bedoya, R. (2008). *Migración profesional y desigualdad social. El caso de los médicos ecuatorianos en Chile*. Quito: FLACSO.
- Betancourt, Ó. (1999). *Salud y Seguridad en el Trabajo*. Quito: OPS/OMS-FUNSA.
- Carrasquer, P., Torns, T., Tejero, E., & Romero, A. (1998). El trabajo reproductivo. *Revista de Sociología*, 95-114.
- CENDA-FIEL. (2010). *Género y trabajo. Derechos en el trabajo y relación de equidad de género en el mercado laboral: el caso de call center*. Santiago: Centro de Estudios Nacionales de Desarrollo Alternativo y Fundación Instituto de Estudios Laborales.
- Contreras, F., & Reinoso, I. (2008). Externalización de funciones: Algunas reflexiones teóricas. *Estudios Gerenciales*, 107-135.
- Del Bono, A. (2016). Deslocalización de servicios y acción sindical: La organización gremial de los trabajadores de los centros de llamadas de la

- Argentina. *Revista Andaluza de Antropología* (11) Trabajo y culturas del trabajo en la globalidad hegemónica, 174-198.
- Díaz, L. (1999). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método*. La Laguna: Resma.
- Echeverría, M. (1997). Subcontratación de la producción y subcontratación del trabajo. *Temas Laborales*, 1-20.
- Echeverría, M. (2007). El reconocimiento de los trastornos de salud mental en el trabajo en Chile. *Informe para el proyecto: Research, policy and practice with regard to work-related mental health problems in Chile: a gender perspective. Proyecto Araucaria.*, 1-21.
- Escobar, A. (2015). División sexual del trabajo en los call centers en Chile: Apropiación de habilidades "femeninas". *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 47-59.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Ffrench-Davis, R. (2003). *Entre el neoliberalismo y el crecimiento con equidad: Reformas y políticas económicas desde 1979*. Santiago: JC Sáez Editor.
- Fina, L. (1996). *Trabajo en casa, fuera de casa y doble jornada*. Madrid: Alianza.
- Garcés, A. (2011). Comercio inmigrante y economías étnicas: síntesis y críticas de los debates vigentes. *Revista de la Universidad Bolivariana, Polis*, 97-121.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 169-173.
- Kalimo, R. (1988). Los factores psicosociales y la salud de los trabajadores: panorama general. En R. Kalimo, M. El-Batawi, & C. Cooper, *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud* (págs. 3-8). Ginebra: OMS.

- Kremerman, M. (2005). *En la ruta del trabajo decente: Análisis de los sectores salmonicultura, call center y agroexportación*. Santiago: Terram.
- Labra, M. E. (2002). La reinención neoliberal de la inequidad en Chile. El caso de la salud. *Cadernos de saúde pública*, 1041-1052.
- MINSAL. (2011). *Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras de Chile. Informe Interinstitucional*. Santiago: Gobierno de Chile.
- MINSAL. (2013). *Protocolo de vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo*. Santiago: Departamento de Salud Ocupacional: Gobierno de Chile.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET.
- OIT. (2008). *Declaración de Seúl sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. Cumbre de Seguridad y Salud*. Seúl: ILO - AISS - KOSHA.
- OMS. (31 de Mayo de 2009). *Documentos Básicos*. Obtenido de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44194/1/9789243650470\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44194/1/9789243650470_spa.pdf)
- OMS. (2010). *Ambientes de Trabajo Saludables. Un modelo para la acción*. Ginebra: OMS/OPS.
- Pries, L. (2003). *Teoría sociológica del mercado de trabajo. Tratado latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: El Colegio de México, UAM, FLACSO.
- Schiappacasse, P. (2008). Segregación residencial y nichos étnicos de los inmigrantes internacionales en el Área Metropolitana de Santiago. *Revista de Geografía Norte Grande*, 21-38.
- Siegrist, J. (2008). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y la salud en una economía globalizada. *SJWEH Suppl*, 163-168.

- Stefoni, C. (2002). Mujeres inmigrantes peruanas en Chile. *Papeles de población*, 117-144.
- SUSESO. (2009). *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Santiago: Gobierno de Chile: Superintendencia de Seguridad Social.
- Uribe-Echevarría, V., & Morales, G. (2010). *Atendiendo a los clientes de los clientes. La industria del call center y sus condiciones laborales*. Santiago: Dirección del Trabajo. Departamento de Estudios.
- Vicente, B., Rioseco, P., Saldivia, S., Kohn, R., & Torres, S. (2002). Estudio chileno de prevalencia de patología. *Revista Médica de Chile*, 527-536.

# ANEXOS

## Anexos 1: Cuestionario

<b>Cuestionario SUSES0-ISTAS 21 (versión breve)</b>							
			a) Siempre	b) La mayoría de las veces	c) Algunas veces	d) Solo unas pocas veces	e) Nunca
<b>Por favor siga estas instrucciones antes de contestar:</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Responda TODAS las preguntas, sin omisión</li> <li>● Marque solo UNA alternativa por pregunta, con una x</li> <li>● Los campos de la parte superior deben ser escritos solo por el digitador.</li> </ul>							
Exigencias Psicológicas	P01. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	A	B	C	D	E	
	P02. En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	A	B	C	D	E	
	P03. En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	A	B	C	D	E	
	P04. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	A	B	C	D	E	
	P05. ¿Su trabajo requiere atención constante?	A	B	C	D	E	
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	P06. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	A	B	C	D	E	
	P07. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero(a)?	A	B	C	D	E	
	P08. Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	A	B	C	D	E	
	P09. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	A	B	C	D	E	
	P10. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	A	B	C	D	E	
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	P11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	A	B	C	D	E	
	P12. ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	A	B	C	D	E	
	P13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	A	B	C	D	E	
	P14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	A	B	C	D	E	
	P15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	A	B	C	D	E	
Compensaciones	P16. ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	A	B	C	D	E	
	P17. ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	A	B	C	D	E	
	P18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	A	B	C	D	E	
Doble Presencia	P19. Si se ausenta un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	A	B	C	D	E	
	P20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	A	B	C	D	E	

Anexo 2: carta

