



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

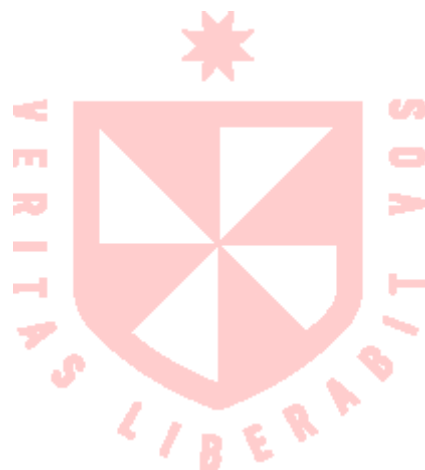
**INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN
CONTACT CENTER DE LIMA METROPOLITANA EN EL
2018**

**PRESENTADA POR
JEAN PIERO ANTON ZARATE**

**ASESORA
SONIA RUTH SUAREZ ROJAS**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN
CONTACT CENTER DE LIMA METROPOLITANA EN EL 2018**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

**PRESENTADO POR
JEAN PIERO ANTON ZARATE**

**ASESORA
MG. SONIA RUTH SUAREZ ROJAS**

LIMA, PERÚ

2023

ASESORES Y MIEMBROS DE JURADO

ASESOR(A)

Mg. Sonia Ruth Suarez Rojas

PRESIDENTE(A) DEL JURADO

Dra. Martha Kevans Espinoza

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Walter Paz Palacios

Mg. Carlos Escudero Cipriani

DEDICATORIA

A Dios y a la virgen Rosa Mística por estar presente en mi vida guiando mis pasos.

A mi abuela Elena y tía Eloísa que desde el cielo velan por mí.

A mi esposa por su amor, comprensión, y su apoyo incondicional brindado en este proyecto

A mi hija Aurora, por ser el motor cada mañana.

A mis padres que siempre están incentivándome a ser cada día mejor perseverando en el logro mis objetivos.

“Eres dueño de tu propio destino”

AGRADECIMIENTO

Mi reconocimiento a cada uno de los profesores de mi Alma Mater que impulsaron a dar lo mejor de mí. Un agradecimiento especial a mi asesora Mg. Sonia Suarez, por el invaluable apoyo brindado en este proceso y a Junior Cabanillas por el acompañamiento.

ÍNDICE

ASESORES Y MIEMBROS DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
Introducción	xvi
Capítulo I: Marco Teórico	24
1.1 Antecedentes de la investigación	24
1.2 Bases Teóricas	29
1.2.1 Riesgos Psicosociales	29
1.2.2 Satisfacción Laboral	31
1.3 Definición de términos básicos	34
1.3.1 Riesgo Psicosocial	34
1.3.2 Satisfacción Laboral	40
Capítulo II: Hipótesis y Variables	43
2.1 Formulación de hipótesis principal y sus derivadas	43
2.1.1 Hipótesis General	43
2.1.2 Hipótesis Específicas	43

2.2 Operacionalización de variables	43
Capítulo III: Metodología de la investigación	46
3.1 Diseño metodológico	46
3.2 Diseño muestral	48
3.3 Técnicas de recolección de datos	51
3.4 Aspectos éticos	62
3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	62
Capítulo IV: Resultados	68
Capítulo V: Discusión	88
Conclusiones	91
Recomendaciones	93
Fuentes de Información	99
Anexos	111
Anexo 1 : Matriz de consistencia	111
Anexo 2 : Matriz de operacionalización de variables	113
Anexo 3 : Encuesta	116
Anexo 4 : Consentimiento informado	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cálculo de la muestra	49
Tabla 2: Distribución de la muestra	50
Tabla 3: Rango de resultado de instrumentos SUSESO-ISTAS 21	54
Tabla 4: Rango de resultado del instrumento de Satisfacción Laboral.....	56
Tabla 5: Estadísticas de total de elemento.....	58
Tabla 6: Interpretación del coeficiente de Cronbach	59
Tabla 7: Resumen de procesamiento de casos	60
Tabla 8: Estadística de fiabilidad instrumento general	60
Tabla 9: Estadística de fiabilidad la dimensión de exigencia psicológica	60
Tabla 10: Estadística de fiabilidad la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades	61
Tabla 11: Estadística de fiabilidad la dimensión de apoyo social en la empresa .	61
Tabla 12: Estadística de fiabilidad la dimensión de compensaciones	61
Tabla 13: Estadística de fiabilidad la dimensión de doble presencia.....	61
Tabla 14: Estadística de fiabilidad la satisfacción laboral.....	61
Tabla 15: Frecuencia de tipo de género	68
Tabla 16: Frecuencia de grupo etario.....	69
Tabla 17: Frecuencia Localidad	70
Tabla 18: Frecuencia de niveles servicios.....	71
Tabla 19: Frecuencia de niveles de la dimensión de exigencia psicológica.....	72
Tabla 20: Frecuencia de niveles dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades	74
Tabla 21: Frecuencia de niveles dimensión de apoyo social en la empresa	75

Tabla 22: Frecuencia de niveles de la dimensión de compensaciones	77
Tabla 23: Frecuencia de niveles de la dimensión de doble presencia	78
Tabla 24: Frecuencia de niveles de tareas desempeñadas	80
Tabla 25: Frecuencia de niveles de satisfacción con su trabajo.....	80
Tabla 26: Prueba de normalidad	83
Tabla 27: Correlación no paramétrica RHO Spearman.....	84
Tabla 28: Prueba ANOVA	85
Tabla 29: Coeficiente prueba ANOVA.....	85
Tabla 30: Valor KMO	86
Tabla 31: Prueba de KMO y Bartlett.....	86
Tabla 32: Prueba de Chi Cuadrado.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de tipo de género.....	69
Figura 2. Distribución de grupo etario	70
Figura 3. Distribución de localidad	71
Figura 4. Distribución de servicios.....	72
Figura 5. Distribución de frecuencia en niveles de la dimensión de exigencias psicológicas.....	73
Figura 6. Distribución del nivel de riesgo en los indicadores de la dimensión de exigencias psicológicas	73
Figura 7. Distribución de frecuencia en niveles de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades	74
Figura 8. Distribución del nivel riesgo en los indicadores de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades	75
Figura 9. Distribución de frecuencia en niveles de la dimensión de apoyo social en la empresa.....	76
Figura 10. Distribución del nivel riesgo de los indicadores de la dimensión de apoyo social en la empresa.....	76
Figura 11. Distribución de frecuencia en niveles de la dimensión de compensación	77
Figura 12. Distribución del nivel de riesgo de los indicadores dimensión de compensación	78
Figura 13. Distribución de frecuencia en niveles de la dimensión de doble presencia.....	79

Figura 14. Distribución del nivel de riesgo en los indicadores de la dimensión de doble presencia	79
Figura 15. Distribución del nivel de satisfacción en los indicadores de satisfacción laboral	80
Figura 16. Distribución del nivel de riesgos en las dimensiones de riesgos psicosociales	81
Figura 17. Distribución del nivel de satisfacción laboral	81
Figura 18. Histograma de la variable de riesgos psicosociales	83

RESUMEN

En la actualidad, los riesgos psicosociales son factores relevantes tanto en lo psicológico como en la salud emocional de las personas. Buscamos con el estudio establecer la influencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral en un *Contact Center*. La investigación es de tipo aplicada con un nivel descriptivo y explicativo donde se busca conocer las causas de los riesgos psicosociales, cuenta con un enfoque cuantitativo donde se analizaron los datos de la investigación. A su vez, corresponde a un corte transversal con diseño no experimental donde se evitó la manipulación de la variable independiente en una muestra de 346 trabajadores. Se utilizó el método de la encuesta que se distribuyó en información demográfica de los trabajadores, para medir el riesgo psicosocial empleamos el cuestionario de SUSESO ISTAS 21 para la estimación de los riesgos y el formulario de satisfacción laboral con la intención de deducir la satisfacción laboral de los trabajadores. Como resultado, se encontró un nivel de riesgo alto en dos dimensiones (exigencias psicosociales y doble presencia) considerándose que la satisfacción tuvo un nivel alto de satisfacción. Por lo tanto, se sugirieron medidas acordes a la situación para disminuir el riesgo psicosocial dando un aporte productivo en el desenvolvimiento de las tareas de los trabajadores contribuyendo a la empresa.

Palabras Clave: Riesgo psicosocial, satisfacción laboral, centro de contacto.

ABSTRACT

At present, psychosocial risks are relevant factors both in the psychological and in the emotional health of people. We seek with the study to establish the influence of psychosocial risks on job satisfaction in a Contact Center. Our research is of an applied type with a descriptive and explanatory level where it was sought to know the causes of psychosocial risks, it has a quantitative approach where the research data was analyzed. In turn, it corresponds to a cross-section with a non-experimental design where manipulation of the independent variable was avoided in a sample of 346 workers. The survey method was used, which was distributed in the demographic information of the workers, to measure psychosocial risk, we used the SUSESO ISTAS 21 questionnaire instrument to estimate risks and the job satisfaction form with the intention of deducing the job satisfaction of workers. As a result, it indicated a high level of risk was resolved in two dimensions (psychosocial demands and double presence), considering that the satisfaction had a high level of satisfaction. Therefore, measures according to the situation were suggested to reduce the Psychosocial risk giving a productive contribution in the development of the workers' tasks, contributing to the company.

Keywords: Psychosocial risk, work satisfaction, Contact Center

38. Tesis Piero Antón - ASESORA SONIA SUAREZ ROJAS.docx

Resumen de fuentes

12%

SIMILITUD GENERAL

1	core.ac.uk INTERNET	2%
2	repositorio.usmp.edu.pe INTERNET	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe INTERNET	1%
4	repositorio.uigv.edu.pe INTERNET	<1%
5	www.suseso.cl INTERNET	<1%
6	www.dspace.uce.edu.ec INTERNET	<1%
7	1library.co INTERNET	<1%
8	repositorio.ug.edu.ec INTERNET	<1%
9	pt.scribd.com INTERNET	<1%
10	repositorio.upn.edu.pe INTERNET	<1%
11	www.web.facpya.uanl.mx INTERNET	<1%
12	repositorio.usm.cl INTERNET	<1%
13	nulan.mdp.edu.ar INTERNET	<1%
14	repositorio.ucsp.edu.pe INTERNET	<1%
15	www.redalyc.org INTERNET	<1%
16	Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-08-21 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
17	portal.amelica.org INTERNET	<1%
18	www.jmcprl.net INTERNET	<1%
19	repositorioacademico.upc.edu.pe INTERNET	<1%
20	www.coursehero.com INTERNET	<1%
21	www.ilustrados.com INTERNET	<1%
22	pesquisa.bvsalud.org INTERNET	<1%
23	repositorio.urp.edu.pe INTERNET	<1%
24	hdl.handle.net INTERNET	<1%
25	myslide.es INTERNET	<1%
26	www.clubensayos.com INTERNET	<1%
27	es.scribd.com INTERNET	<1%
28	issuu.com INTERNET	<1%

29	repositorio.unsm.edu.pe INTERNET	<1%
30	Universidad Cesar Vallejo on 2017-03-04 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
31	cuartelcentralblog.files.wordpress.com INTERNET	<1%
32	rabida.uhu.es INTERNET	<1%
33	repositorio.uncp.edu.pe INTERNET	<1%
34	Universidad Católica San Pablo on 2021-11-18 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
35	Universidad Católica de Santa María on 2016-09-29 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
36	Universidad Cesar Vallejo on 2020-11-09 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
37	Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-29 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
38	dspace.unach.edu.ec INTERNET	<1%
39	repositorio.uladech.edu.pe INTERNET	<1%
40	www.cadenagramonte.cubaweb.cu INTERNET	<1%
41	www.revistaespacios.com INTERNET	<1%
42	UNIACC on 2007-10-29 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
43	docplayer.es INTERNET	<1%
44	repositorio.usil.edu.pe INTERNET	<1%
45	uniminuto on 2021-07-15 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
46	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe INTERNET	<1%
47	Georgetown University on 2020-11-08 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
48	INACAP on 2019-04-22 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
49	Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación on 2018-10-28 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
50	Martinez Mejia, Mario. "Correlacion entre Felicidad y Rotacion de Personal en una Empresa Minera.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 PUBLICACIÓN	<1%
51	Universidad Católica de Santa María on 2016-08-31 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
52	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-22 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
53	Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-09-11 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
54	Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-09-19 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
55	catarina.udlap.mx INTERNET	<1%
56	repositorio.ucundinamarca.edu.co INTERNET	<1%
57	repositorio.ulima.edu.pe INTERNET	<1%
58	repositorio.unsa.edu.pe INTERNET	<1%
59	repositorio.usfq.edu.ec INTERNET	<1%
60	repositoriotec.tec.ac.cr INTERNET	<1%
61	www.slideshare.net INTERNET	<1%

Se excluyeron los depósitos de búsqueda:

Ninguno

Excluido del Informe de Similitud:

Bibliografía

Citas textuales

Citas

Coincidencias menores (10 palabras o menos)

Se excluyeron las fuentes:

Ninguno

INTRODUCCIÓN

Nuestra sociedad en referencia al mundo empresarial adolece de cambios constantes siendo la principal característica la salud psicológica y emocional del trabajador, la cual no es tomada en consideración ni abordada durante todo este tiempo por el empleador, siendo su único objetivo ganar dinero. No obstante, la mayoría de personas busca una empresa donde la remuneración sea mayor, no siendo un problema cuando el trabajador decida cambiarse de empleador, inclusive a la competencia directa.

Hoy en día las prestaciones con mayor valor no son las económicas sino las condiciones que equilibren un estilo de vida personal y profesional. No obstante, las empresas no consiguen orientar a sus empleados a tener un equilibrio de vida, por tal motivo, nos focalizaremos en la influencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral en un *Contact Center* de Lima Metropolitana.

Nogareda (2013) indica que los trabajadores que trabajan en *Contact Center* “sufren uno de los factores de riesgo más significativos estando asociada a las elevadas exigencias mentales implícitas en el trabajo: el proceso del tratamiento de la información, mantener una constante atención a la tarea, riesgo de cometer errores y la necesidad de tratar con el público, la mayoría de veces reciben un trato agresivo. El Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (SLIC) de la Unión Europea incluye a los teleoperadores como de los personajes que debe tener una atención especial dentro de la Campaña Europea sobre riesgos

psicosociales”. Estas exigencias junto con los factores organizativos forman un escenario de alto riesgo de estrés.

Los factores de riesgos psicosociales más relevantes del sector se encuentran relacionados a las elevadas exigencias mentales implícitas en el trabajo como mantener una constante concentración en las tareas de información desarrolladas incurriendo en errores al tratar con el público, en muchas ocasiones el cliente final puede expresar un trato agresivo al no tener una respuesta deseada.

En consecuencia, la presente investigación se enfoca en el sector de *Contact Center* planteando el siguiente problema: ¿En qué medida influyen los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral en un *Contact Center* en Lima Metropolitana en el año 2018? Asimismo, los problemas específicos a investigar son: ¿en qué medida las condiciones internas y externas influyen en la satisfacción laboral?

La contienda global ha incitado que las empresas indaguen de forma constante la reducción de costos, de tal manera que han optado de forma individual por trasladar su cartera de productos y servicios a economías emergentes que demanden costos bajos beneficiando la promoción de empleo e incrementando sus ingresos. Bajo este escenario fue emergiendo la contratación en el extranjero, siendo su finalidad tercerizar los servicios no estratégicos como la atención a sus clientes por medio de un *Contact Center*, consolidándose como uno de los servicios más solicitados en el Perú. Neira-Alcarraz (2018).

A finales de la década anterior, se ocasionaron variaciones controversiales en el modelo e imposiciones en el trabajo, donde los factores de riesgos psicosociales pasaron a tomar mayor importancia en el sector de salud ocupacional. Dando origen a una relación desbordante en el área de salud ocupacional en aspectos psicológicos y sociales del trabajo con los aspectos de bienestar, salud y normativas laborales que protegen a los trabajadores.

Proper (1998) nos comenta el proceso evolutivo del *Contact Center* se hace más notable y valioso para la gestión del vínculo con los clientes. Sin embargo, fomenta una reputación como un entorno de trabajo estresante donde genera limitaciones en el servicio según Batt & Moynihan (2002).

Fielden & Cooper (2002) puede cuantificar las consecuencias del estrés en países occidentales donde existe una pérdida anual de 360 millones de días de trabajo en el Reino Unido debido al absentismo por enfermedad. Para los Estados Unidos en base a 550 millones de días perdidos en licencias por enfermedad, se computa el 54% relacionado con el estrés hasta cierto punto.

Las empresas del sector de *Contact Center* presentan una alta rotación de personal, el motivo principal es la no fidelización de los trabajadores tornándose real la reducción las características de vida y el efecto perjudicial en las características salubres que involucran los costos del sistema de seguridad social y productividad de los trabajadores generan una enfermedad laboral de cultura en la organización incrementando la rotación de personas y menor satisfacción. Arshadi & Damiri (2013).

Los *Contact Center* consisten en la atención de clientes vía telefónica con el objetivo atender y retener satisfaciendo las necesidades de los clientes, en consecuencia, optimiza y rentabiliza las operaciones de la empresa. Uribe & Morales (2010) señala “La venta de los productos y servicios por medio de la atención de reclamos o consultas a través del marketing y cobranzas son los objetivos más habituales que allí se efectúan”.

La evolución y el uso de los *Contact Center* para administrar los diversos aspectos de gestión relacionados al cliente prosiguen desarrollándose rápidamente. Debemos tener en cuenta dos escenarios definidos como el servicio de atención al cliente (vía llamadas entrantes) y las oportunidades de ventas a través del *Telemarketing* (vía llamadas salientes). Thaler- Carter (1999).

Para la gran mayoría, el fin de la labor era obtener la eficiencia en un tiempo reducido siendo su mano de obra principal el trabajador, con un bajo margen de costos. En otras palabras, el trabajo realizado por el trabajador era un riesgo que contaba con condiciones laborales deplorables que generaban una amenaza para su salud. A efecto de lo antes mencionado, ha causado un interés en aumento por las diversas organizaciones que indagan para obtener una mejor consideración respecto a riesgos psicosociales y el cuidado de la salud de los trabajadores.

“En nuestro país se observan los riesgos psicosociales desde un punto de vista muy general, debido a que no se determina como una causa que afecta significativamente a una organización y sus trabajadores. Por lo tanto, es una

realidad no muy estudiada en su integridad por el sector público y el sector privado no dedican el interés y cuidado respecto a los riesgos psicosociales”, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014).

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014), en la actualidad, nuestro país, tiene una tarea pendiente con la participación de los riesgos psicosociales y su grave efecto en la salud mental y física, tanto en las empresas privadas y públicas. Cabe recalcar que a la fecha se tienen leyes diversas en contexto:

- Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Resolución Ministerial N° 375-2008-TR
- Norma básica de ergonomía.
- Procedimientos de evaluación de riesgos disergonómicos
- Reglamento DS-005-2010 EM
- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional

Respecto a las limitaciones del estudio, en la empresa hubo demoras para facilitar los accesos en la realización de la encuesta, los trabajadores evaluados se encontraban en diferentes turnos aplicándose los instrumentos en tres grupos previo acuerdo con el jefe inmediato.

De comprobarse la existencia de la relación entre ambas variables, contribuiría a la promoción de acciones y programas de satisfacción laboral, obteniendo el compromiso de los trabajadores para la mejora de sus rendimientos.

Es fundamental que los responsables de la empresa comprendan las diferentes conductas y actitudes de sus trabajadores, sabiendo las acciones que los ocasionan y los factores motivacionales para el desarrollo de sus actividades incrementando el nivel de productividad y calidad del atendimento de sus trabajadores minimizando las contingencias laborales.

Los *Contact Center* deben tener una especial atención en la motivación laboral en sus trabajadores, siendo el capital más importante para alcanzar los objetivos en sus operaciones. Para aumentar el nivel de motivación en los trabajadores existen estímulos internos, externos o trascendentes siendo el punto clave para el desarrollo de cualquier actividad. Existen factores determinantes para la fuerza del trabajo, la empresa debe reconocer que cada trabajador es importante y deben de garantizar un ambiente laboral agradable utilizando herramientas y recursos óptimos para incrementar la productividad.

El estudio que se expone sostiene un objetivo principal que busca determinar la influencia de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral. Asimismo, como objetivos específicos se busca identificar las condiciones internas y externas que influyen significativamente en la satisfacción laboral. De esta manera establecer la influencia de los de riesgos psicosociales que proponen una evolución en el entorno de trabajo para el mejoramiento del bienestar del trabajador y tengan una relación más significativa con la satisfacción laboral facilitando una mejor gestión de talento humano.

Detallando la metodología, es una investigación aplicada, de nivel descriptivo y explicativo buscamos conocer las causas para establecer los efectos; en un enfoque Cuantitativo donde se recopila y analiza los datos, contestando las preguntas del problema y las hipótesis; por último, es un Diseño No Experimental para no manipular la variable independiente llegando a obtener resultados de su entorno habitual. Se estudia una población de 3,500 trabajadores donde la muestra es de 346 trabajadores indicando la influencia de factores de riesgos psicosociales en la satisfacción laboral. El estudio se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I, nos da a conocer el marco teórico de los principales antecedentes nacionales o internacionales en coherencia a la investigación y sus variables, de igual manera las bases teóricas correspondientes de las variables de factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

El Capítulo II, se desarrollan las hipótesis y variables donde se detalla la premisa principal y específicas, junto con la operacionalización de las variables.

El Capítulo III, se expone la metodología que se desarrolla según el enfoque, diseño metodológico, población, muestra, técnica e instrumentos de medición de factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral.

El Capítulo IV, cuantifican resultados obtenidos en el estudio y observación de fiabilidad en el instrumento calibrado de riesgos psicosociales y satisfacción laboral.

El Capítulo V, se exponen y se argumentan las discusiones, se constatan las premisas y objetivos del estudio, por último, la explicación de conclusiones, recomendaciones, bibliográficas y anexos.

El resultado de la investigación indica que las dimensiones de exigencias psicológicas y doble presencia muestran un riesgo alto de influencia generando una insatisfacción laboral, debido a las diversas posiciones de fatiga mental tanto internas como externas que ambas dimensiones exigen.

Entre las recomendaciones del estudio se busca establecer y tomar mayor atención en la generación de ambientes propicios en el trabajo, teniendo en cuenta que el eje principal será la actitud del teleoperador. Conjuntamente los servicios deben orientarse a los objetivos en común y así efectuar actividades para su favorecimiento e intervención en los teleoperadores generando actitudes positivas que les permitan sentirse mucho mejor.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Entre los estudios de investigaciones realizados en el país, no ha sido abordado en el sector de *Contact Center*, pero algunos estudios si han abordado la relación de las variables de riesgos psicosocial y satisfacción laboral, se proceden a abordar las siguientes investigaciones relacionadas:

Arancibia & Rodas (2019) nos muestra su propósito es establecer la vinculación de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. Es una investigación básica no experimental, de tipo correlacional con un corte transversal. Cuenta con una población de 320 trabajadores en grupos etarios de 25 a 45 años, obteniendo una muestra de 60 trabajadores. Para la variable de riesgos psicosociales se utilizó el cuestionario CoPsoQistas 21 versión 1.5 considerando 5 dimensiones, en lo que respecta a la variable de satisfacción laboral se utiliza el cuestionario de Escala de satisfacción laboral considerando 7 dimensiones. Se infirió la no existencia de una vinculación significativa entre ambos conceptos y dimensiones abordadas, procediendo a un análisis amplio para comparar el estudio.

Pulache (2017) en su investigación tiene como finalidad encontrar diferencias según género. Es un estudio aplicado, de corte transversal comparativo ejecutado con una muestra de 90 trabajadores de las tres organizaciones que contribuyeron de forma voluntaria. Los riesgos psicosociales se midieron a través

de un temario auto-administrado COPSOQ ISTAS 21 evaluando las dimensiones de inseguridad sobre el futuro, control sobre el trabajo, estima, doble presencia, apoyo social, exigencias psicosociales y calidad de vida, calidad de liderazgo según género del trabajador. El análisis estadístico se realizó mediante el software SPSS v23, el cálculo de la medida de dispersión de riesgos psicosociales según género. Comparando los resultados se hallaron diferencias significativas en las dimensiones de calidad de liderazgo, apoyo social, exigencias psicológicas, control sobre el trabajo y estima. El estudio realizado fue el primero en Cajamarca que contrasta el género con los riesgos psicosociales, los resultados nos dan a conocer la existencia de desigualdades en 4 de 6 dimensiones estudiadas.

Gosalvez (2019) en su investigación su objetivo es precisar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores. Es una investigación descriptiva de tipo cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal. El estudio consta de 66 trabajadores donde la muestra fue de 62 trabajadores. Empleó una encuesta utilizando un cuestionario de satisfacción laboral, teniendo como resultado que el 52% de trabajadores tienen un nivel nada satisfecho adjudicando condiciones laborales y las escasas oportunidades de desarrollo profesional, cabe resaltar que cuentan con un nivel medio de satisfacción en la dimensión de clima organizacional.

Entre las recomendaciones para incrementar el nivel de satisfacción desde el área de bienestar social deberán de establecer un plan de intervención social desarrollando técnicas y programas apropiados, conjuntamente el área de recursos humanos deberá de desarrollar capacitaciones y talleres de formaciones, ahondando en el desarrollo profesional o línea de carrera de los trabajadores.

Asimismo, se abordaron investigaciones realizadas en otros países que buscan demostrar que su investigación es un aporte a la comunidad estudiantil que realice estudios similares, por ejemplo:

Palomo-Velez, Carrasco, Méndez & Jiménez (2015) en su estudio busca vincular factores riesgo psicosocial y satisfacción laboral en las trabajadoras estacionales agrícolas que exportan y comercializa rutas en la zona central de Chile. Es una investigación aplicada, descriptiva, de estudio transversal no probabilista de 106 trabajadoras. Se utilizó el cuestionario SUSESO ISTAS-21 valorando los riesgos psicosociales y el cuestionario S10/12 calculando la satisfacción laboral. Determinó un riesgo alto en dos dimensiones (el trabajo activo y posibilidades de desarrollo y la doble presencia), el nivel alto de satisfacción en estas dimensiones. La apreciación de riesgos psicosociales se ligó de forma negativa con la satisfacción laboral a través de tres dimensiones: compensaciones, trabajo activo y posibilidades de desarrollo y apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, (esta última, excepto con la satisfacción de los ambientes laborales). En estas tres dimensiones se afirma a los riesgos que se encuentran vinculados con el trabajo estacional y sus aspectos resaltantes de las trabajadoras afectan a su satisfacción laboral y personal.

Rivadeneira & Herrán (2014) realizaron un estudio donde el objetivo principal es distinguir la presencia de riesgos psicosociales que inciden en la satisfacción laboral. La investigación es de tipo correlacional, de diseño cualitativo no experimental, se trabajó con toda la población siendo un total de 75 trabajadores. Los instrumentos utilizados es el cuestionario ISTAS 21 v1.5 para empresas que

cuenten con una cantidad mayor de 25 colaboradores que analizó los riesgos psicosociales y para medir el nivel de satisfacción se empleó una encuesta. Se llegó a la conclusión, que los trabajadores están expuestos a considerables niveles de factores de riesgo psicosocial pero no intervienen en su satisfacción laboral, probablemente debe de haber otros factores que les permita sentirse satisfechos en su trabajo. A su vez, propuso un plan preventivo para la vigilancia de factores de riesgos psicosociales donde recomendó reducir el impacto sobre la satisfacción laboral.

García (2015) nos comparte en su investigación quiere precisar la existencia de factores de riesgos psicosociales del área de ventas en los teleoperadores de un *Contact Center* de Guayaquil. Se desarrolló una investigación aplicada, de tipo descriptivo, no experimental de campo, variable cuantitativa de corte transversal. Se utilizó el instrumento de la encuesta, donde se establecieron los riesgos mediante el procedimiento de evaluación de factores psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) F-Psico v 3.1 y el estrés, mediante el cuestionario de la evaluación del estrés versión 3. La muestra será la totalidad de la población, de esta manera se evaluará a toda la empresa. Los resultados manifestaron que los factores de autonomía y participación/supervisión influyen de manera negativa, demostrando que se tienen un estado elevado de estrés del servicio de ventas en los teleoperadores, se vieron reflejados al analizar los síntomas según las cuatro categorías: psicoemocionales, comportamiento social, fisiológicos e intelectual laboral.

Pujol-Cols (2017) hace referencia en su estudio nos comenta que la profesión académica se ha transformado hasta el punto de volverse en una ocupación con un nivel de estrés alto. Por lo tanto, buscó predominar los riesgos psicosociales en el trabajo, examinando la influencia de un grupo de variables sociodemográficas y laborales respecto a la exposición de riesgos psicosociales; por último, analizar la función mediadora y conciliadora del *Work Engagement* en la vinculación de la apreciación de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. Cuenta con 177 profesores que labora en la Universidad Publica Argentina.

La investigación corresponde a un diseño descriptivo-correlacional de corte transversal. Se utilizó una encuesta que estaba compuesta por instrumentos individuales por cada variable como los riesgos psicosociales con la versión reducida de COPSOQ ISTAS 21, la variable de satisfacción laboral mediante *Brief Index of Affective Job Satisfaction (BIAJS)* y la variable de *Work Engagement* se utilizó del temario *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* en su versión corta. La aplicación del instrumento indicó un nivel elevado de riesgo de doble presencia, insuficiente estima y exigencias psicológicas, el work engagement se relaciona totalmente según percepción de riesgo psicosocial y satisfacción laboral. Se recomendó que la Universidad realice cambios en el trabajo que contribuyan con la disminución demandas laborales y/o aumente recursos labores con la finalidad de moderar el efecto psicosocial respecto a los docentes, en especial, a los que estén ligados a la doble presencia, estima y exigencias psicosociales.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Riesgos Psicosociales

Se considera como “un objetivo y estima la magnitud de aquellos riesgos que no se haya podido esquivar, logrando la información precisa para que el empleador tome una decisión apropiada de acuerdo a la necesidad admitir medidas preventivas evitando los riesgos y la evaluación de aquellos que no se pueden evitar”. Martin & Perez (2001).

Según Diaz-Ramiro et al (2010) considera “es fundamental tener en cuenta la percepción de los trabajadores respecto a los riesgos psicosociales debido a que es un clave para establecer la manifestación del estrés y sus efectos colaterales en la salud.”

Modelo de desequilibrio, esfuerzo y recompensa (DER) de Siegrist

Salanova et al. (2009) indica que “El modelo aparece a consecuencia de un temario que procuraba captar el tipo de papel que realizan los factores psicosociales en la salud y enfermedad en los distintos entornos de la vida del trabajador relacionado estrictamente al contexto laboral”. Para Moncada, Llorens & Kristensen (2004) “la reciprocidad entre un nivel alto impulso y nivel reducido de recompensas en un tiempo prolongado significa una posición de riesgo elevado para la salud.”

Siegrist (1996) cita en Salanova et al. (2009) maneja un acercamiento teórico metodológico que se encuentra centrado en el concepto de correspondencia social,

que se entiende como la justicia comprendida antes las recompensas logradas por los estudios realizados. Es distribuida esta regla que compromete tres métodos de recompensas como el dinero (un salario adecuado según tareas realizadas), la estima (relación del apoyo y el respeto con los demás), por último, desarrollo profesional o dar seguridad en el centro de laborales (eventual status social y promoción).

“Se focaliza la atención en la inestabilidad entre ganancias y costes, comprendido como el esfuerzo y la recompensa de los trabajadores que reciben de ellos, se presagia elevados esfuerzos unidos con bajas recompensas consiguiendo estimular un aumento de tensión”, según Luceño, Marín, Rubio & Diaz. (2004)

Modelo de demanda, control y apoyo social - Karasek y Theorell

“El presente modelo se sitúa en la hipótesis de la tensión psicológica de presagiar las consecuencias en la salud. En un primer momento se desarrolló el modelo de demanda y control sustentado por T. Theorell y R.Karasek en 1979, transcurrido el año 1988 Johnson y Hall incluyeron la tercera dimensión de apoyo social, llegando al conformación de este modelo” según Montero et al. (2013). Este modelo se emplea para especificar y distinguir posturas laborales donde el estrés es crónico alertando las características psicosociales.

Este modelo es simple y moderado que busca exponer en la simple mezcla del control y demandas laborales del trabajador en su puesto de trabajo. Las demandas laborales se definen como carga o exigencias psicológicas que el puesto involucra al trabajador, porción de trabajo asignado, tiempo tensionado,

interrupciones y una escala de atención donde el trabajador desempeña su trabajo diario. “El control es el nivel potencial de la libertad o toma de decisiones con las que el trabajador cuenta para examinar las tareas y conductas en el transcurso de un día de trabajo”, según Salanova et al. (2009)

1.2.2 Satisfacción Laboral

Durante el desarrollo de diversas investigaciones en diferentes ámbitos laborales se han podido delimitar teorías enfocadas en la satisfacción laboral identificando, según corresponda, el grado de conformidad del trabajador. Tal como menciona Robbins (1987), citado por Feriz & Castro (2006) indican “Los estudios manifiestan que los trabajadores priorizan un ambiente físico que sea incómodo ni peligroso”. Por tal motivo, se mencionan las teorías de los siguientes investigadores:

Palma (2009) idealiza la satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia sus actividades, donde explica el comportamiento y conducta del trabajador. Asimismo, según las investigaciones de Herzberger, Mausner y Snyderman exploran vínculos psicológicos, demostrando la relación de satisfacción laboral con factores intralaborales y el nivel de satisfacción laboral vinculado a la conducta de asistencia al trabajo con otras variables. Su investigación afirma, que los estudios realizados en el Perú tomaron en cuenta la relación de la satisfacción laboral con los factores intralaborales del trabajador, así como el acoplamiento de la satisfacción laboral y el aumento de las habilidades individuales en sus tareas.

Caballero (2002) en su investigación del modelo de Loitegui es representativo con aquellos periodos relacionados con el trabajo, considerando a la satisfacción laboral como el desempeño y eficacia en la empresa, condiciones físicas y ambientales, grado de autonomía, condiciones laborales y económicas, desarrollo personal y profesional, interacción con los superiores, desarrollo de trabajo en equipo. Por lo tanto, la satisfacción laboral se realiza mediante la interrelación de los resultados y las vivencias de sus actividades acorde a las cualidades del trabajador.

Ruiz (2009) mediante su teoría de la discrepancia de Locke hace referencia a la dedicación de las personas en su labor y sus resultados. Es decir, a menor diferencia exista, la satisfacción será mayor. El autor idealiza la satisfacción laboral como una respuesta positiva según apreciación de su experiencia, entendiendo que sus actitudes pueden ser cambiantes en relación a la salud, la familia, consigo mismo y su adaptación. Por lo tanto, se considera a la discrepancia como el resultado de la valoración que las personas catalogan a las diversas particularidades de su trabajo y la satisfacción proviene del valor de cada una de éstas y la relación entre lo obtenido y lo esperado.

Para Gamero (2005) manifiesta que la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones es habitual usar y trastocar los términos como satisfacción laboral, motivación, compromiso organizacional, calidad de vida laboral, por las diferentes doctrinas de autores y teorías, en contexto como la relación de ideas y conceptos.

Teoría Bifactorial

Ortiz (2013), la publicación de esta teoría dio origen un nuevo enfoque de la satisfacción laboral vinculando la satisfacción con la gestión laboral. Esta teoría es conocida como Teoría de dos factores o Teoría de motivación-higiene.

Frederick Herzberg realiza un estudio en el año 1959 y señaló la presencia de particularidades definidas que se relacionan de forma compacta a la satisfacción y otras que se vinculan con la insatisfacción. Robbins & Judge (2009).

Bonillo & Nieto (2002) determinan a los factores intrínsecos o motivacionales relacionado, clasificándose de la siguiente manera:

- El trabajo en sí: Ánimo de cada trabajador en sus labores asignadas.
- Responsabilidad: Esfuerzo y compromiso con su comportamiento.
- Recompensas: Retribución por logros o acontecimientos importantes.
- Logro personal: Rendimiento elevado del trabajador en sus labores.
- Promoción: Oportunidades de mejora en el desarrollo profesional.

Herzberg (1966) nos indica, los factores de higiene o extrínsecos se encuentran vinculados con la insatisfacción, encontrándose en el ambiente y circunstancias que desempeña el trabajador en la empresa no encontrándose dentro del control del trabajador, clasificándose de la siguiente manera:

- Beneficios: Prestaciones voluntarias otorgadas por la empresa.
- Supervisión: Vigilar actividades que cumplan el manual de funciones.

- Políticas: Ejecutar normas, políticas y reglas establecidas por la empresa.
- Condiciones laborales: Circunstancias internas y externas del trabajador.
- Compañero de trabajo: Relación con los individuos con quienes trabaja.
- Sueldo: Remuneración que recibe el trabajador por prestación de servicios.
- Comunicación: Todas las formas de comunicación a todo nivel.

Podemos concluir, que los factores intrínsecos dan origen a la satisfacción, entre tanto los factores extrínsecos no se originan, pero su omisión generaría la no satisfacción en el trabajador.

1.3 Definición de términos básicos

1.3.1 Riesgo Psicosocial

Según, Cox & Griffiths (1996) “Las características de la empresa y administración laboral, tal como el entorno ambiental y colectivo que contienen un alto factor de potencialidad originando agravios psicológicos, sociales o físicos en los trabajadores.”

Mientras tanto Montero, Rivera & Araque (2013) manifiestan el “riesgo con una doble acepción de oportunidad y peligro, considerando que no solo las consecuencias son negativas sino positivas que acceden a conductas más prudentes, donde el trabajador distingue riesgos que se encuentran asociados a su trabajo, por ende, aprueban comportamientos más seguros.

Gimeno (2004) define como “un factor de riesgo la realidad de elementos, actos humanos que aprisionan una capacidad de ejercer lesiones o daños materiales, cuya posibilidad de acontecer la exclusión o dominar el elemento agresivo. Debiéndose conocer los procesos productivos, reglamentos, normas y revisión de accidentes”

A su vez Martín & Pérez (2001) hace referencia “a aquellas características en situaciones laborales directamente vinculadas con la organización, la estructura del trabajo y la ejecución de la tarea, teniendo una capacidad alterar al bienestar o la salud física, psicológica y social del trabajador como desenvolvimiento en el trabajo”. Por consiguiente, una condición psicosocial desfavorable al iniciar la declaración de comportamientos y posturas improcedentes al avanzar al trabajo como consecuencias definidas que perjudiquen el bienestar y la salud del trabajador.

Nogareda (2013) “las personas que realizan estas tareas son llamados Teleoperadores, a su vez tienen diferentes actividades donde utilizan la telefonía y medios informáticos como herramientas de trabajo permitiendo una consulta inmediata de información registrando la incidencia atendida. Si bien es cierto las enfermedades profesionales y accidentes no son elevadas, es indudable que estas actividades están comprometidas a una serie de riesgos derivados de la organización y físicos. Entre las más resaltantes se encuentran los problemas auditivos y vocales, las deformaciones musculoesqueléticas que son originadas por la reiteración de movimientos y postura estáticos.”

Según Moreno (2011) “los riesgos en las personas y el trabajo, se han ido transformando en el transcurso de la historia. Por tal motivo, la idea del riesgo laboral presume un logro teniendo en cuenta que ha tenido falta de sentido.” Tiempo atrás el trabajador no contaba con derechos consolidados, donde su centro de labores era su obligación y dedicación íntegra, de sufrir cualquier daño era su responsabilidad.

Lahera & Gongora (2002) lo define como “condiciones que se hallan en las diversas situaciones laborales vinculadas directamente con la organización, el detallado de las funciones y la ejecución de las mismas, tolerando la afectación la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo”.

En la investigación se identifican cinco (5) dimensiones que se detallan a continuación y se dividen en dimensiones internas y externas:

Las dimensiones internas, son aquellas que se atribuyen a la persona por el desarrollo emocional, sentimental y autónomo:

Exigencias psicológicas

Relacionado al nivel de actividades con la disponibilidad de tiempo en ejecución, considerando las interrupciones, ritmo, volumen e intensidad. Se consideran como una exigencia alta cuando contamos con una alta carga laboral y el tiempo promedio asignado no es suficiente para cumplir con dicha tarea, según Monada et (2004).

En contexto, Perez-Bilbao & Nogareda (2012) indican esta exigencia como el origen emocional o cognitivo de desempeño de labores, la primera hace referencia a posturas que alteran las emociones del trabajador y la segunda se relaciona al nivel de movilización y esfuerzo intelectual frente a su trabajo.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Según Chiavenato (2003) “En nuestro sistema se le manifiesta al trabajador lo que debe realizar y cómo lo debe de hacer y cualquier aporte de él no ayudaría para cumplir con su cometido”. De esta manera el trabajador realizaba actividades simples y rutinarias, donde su experiencia era irrelevante, debido a que en la economía industrial el trabajo era subordinado, dejando de lado el aporte cognitivo e intelectual y el trabajo racionalizado.

En la actualidad, es todo lo contrario, hoy en día la organización encomienda la responsabilidad a los trabajadores entendiendo que ellos gestionan su talento a su experiencia. Los trabajadores tienen que lidiar con escenarios difíciles, debido a que son expuestos a diversos requerimientos que en su mayoría se vinculan con el desarrollo de diversas habilidades que no cuentan con la simpleza de una cadena de producción.

Con mucha más relevancia, el sector de los servicios se basa en un cambio conjunto con otras personas, los trabajadores deben de tener competencias de vinculación que adicionalmente involucren a la persona de nivel psíquico, social y emocional. Donde tiene relevancia para darse cuenta el efecto de esos requerimientos en los trabajadores actuales en la dimensión psicológico-emocional

y planteen las exigencias emocionales en el trabajo o los registros de vigilancia de salud ocupacional.

Las dimensiones externas, son aquellas que son producida por agentes externos que condicionan a persona como el liderazgo, condiciones laborales y el desarrollo de las actividades:

Apoyo social en la empresa

Perez-Bilbao & Nogareda (2012) manifiesta “las características del trabajo se derivan de las vinculaciones entre las personas y el entorno laboral”. Relaciona, también, el clima laboral con la ayuda de los jefes o colegas en la ejecución de las actividades, asignación de labores o ingreso de comunicación en tiempos establecidos. Es comprendido como un factor moderador del estrés, en este caso se aprecia la posibilidad de percibir el apoyo necesario.

Según Moncada et al. (2004) se encuentra vinculado la emoción y el apoyo instrumental necesario para el desarrollo de su trabajo con un adecuado despliegue de las tareas, de personas que se encuentran en el entorno laboral como los superiores o compañeros.

Compensaciones

En su constante contienda con la supervivencia, las empresas afrontan la necesidad de realizar operaciones más eficaces con el mínimo de recursos, acompañados de una situación económica variable. Cada país se desenvuelve en contextos diferentes teniendo escenarios de reducción de persona, adquisiciones,

fusiones y otras variaciones de su estructura que conllevan en un incremento de percepción de inseguridad entre los trabajadores, no solo con la vinculación de su puesto sino también con el futuro que concierne.

Para Keim (2014) y Sverke (2002) manifiestan que la inseguridad laboral es uno de los factores más importantes de estresores laborales, debido a que domina actitudes, conductas y sentimientos que participan en su rendimiento. Asimismo, el Ministerio de Salud (2010) indica el equilibrio del empleo como una causa determinante en el trabajador, donde tienen percepción desarrollando un venidero. Por ejemplo, “en Chile en la primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud de trabajadores, el 22% sienten que se encuentran en un trabajo inestable.”

Doble presencia

Son exigencias simultáneas de situaciones laborales y familiares, considerándose como exigencia alta cuando las situaciones laborales interfieren con las situaciones familiares.

“Es un riesgo para la salud que inicia por el incremento de carga laboral, así como el inconveniente para responder a ambos escenarios cuando se realizan simultáneamente”. Moncada et al. (2004). La contribución presente en unos de los roles, familiar o laboral, entorpece la intervención en el otro rol; a pesar que la familia suele ser manejable que las demandas laborales. No obstante, algunas actividades del hogar requieren esfuerzo y tiempo.

Salanova et al. (2009) menciona “el bienestar/malestar que percibe el trabajador prevalece en la vida en general, en tal sentido, la transmisión de emociones ha sido investigado años atrás, ante todo la vinculación de la vida laboral-personal”. Relaciona la exigencia de replicar de forma simultánea a la petición del empleo y labores en casa, siendo un factor principal estas necesidades responsabilicen a la misma persona las demandas del espacio doméstico y del trabajo.

El desacuerdo familia-trabajo ha ahondado diversas investigaciones, originalmente en las parejas de doble ingresos son hechos habituales, en consecuencia, existe una obligación que el hombre asuma una mayor responsabilidad en el hogar. Estas demandas familiares dan origen a consecuencias psicológicas, conocido el *burnout* y no satisfacción laboral en especial en hombres, y el estrés que perjudican a las mujeres.

1.3.2 Satisfacción Laboral

Gargallo (2008) comenta que la satisfacción laboral es objeto de diversos trabajos de investigación durante mucho tiempo, iniciando con una relevancia elevada con la difusión de Hoppcock en 1935 del libro titulado “*Job Satisfaction*”, que señaló un objetivo en esta disciplina. Existen diversas connotaciones para analizar la satisfacción que se indican:

Chiang, Martin y Nuñez (2010) indican que “es un argumento de los más examinados en el área psicológica organizacional, involucrando los metas

personales de trabajadores, satisfacción y no satisfacción personal y las consecuencias de los parecidos en la empresa.” Determinados como el nivel del bienestar personal dentro del ámbito laboral, haciendo alusión al desarrollo de las organizaciones destinadas a ofrecer servicios, siendo esenciales en la calidad del servicio la actitud del trabajador, considerándola el parámetro más importante que se deberá tomar en cuenta como herramienta de éxito.

Para Bracho (1989) destaca que la satisfacción laboral es la reacción afectiva donde relaciona valores, necesidades, experiencias y expectativas de cada trabajador en la empresa y condiciones laborales que pueden percibir. Según Locke (1976) se refiere desde el punto de vista emocional como una actitud confortable acorde a la percepción subjetiva atribuída al trabajador según experiencia de trabajo.

A su vez, Robbins (1998) expone desde la variable actitudinal determinando el comportamiento como referente a su puesto de trabajo, demostrando que las actitudes del trabajador dependerán de las condiciones laborales, de ser positivas estará satisfecho y de ser negativas estará insatisfecho con el mismo. En la misma línea, Spector (1997) señala que pudiendo ser un indicador del nivel de agrado que las personas perciben con su trabajo.

De acuerdo a las investigaciones Robbins (1998), considera “los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brindan su apoyo, compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo.”

Para Robbins (2009) es “una sensación favorable según la actividad laboral y sus características. Por consiguiente, un trabajador con alta satisfacción en sus labores percibirá positivamente sus acciones”; en cambio, los trabajadores no complacidos mantendrán emociones negativas. Tareas llevadas a cabo de los individuos en las empresas cuentan con las relaciones de sus jefes y pares, debiendo de cumplir normas, logrando un desempeño uniforme y aceptando en algunos casos, situaciones que, usualmente, no son óptimas. Evaluar a una persona relacionada a su labor es compleja considerando que su visión y percepción es amplia. Otro factor relacionado es la remuneración o pago, una vez lograda la comodidad, esta relación desaparecerá eventualmente.

Por lo tanto, el factor económico motiva a las personas para el desarrollo de su trabajo, en ocasiones, no se relaciona con su felicidad debido a que las personas buscan desempeñar labores estimulantes que generen retos. En tal sentido, la satisfacción laboral conlleva a un significado emocional que es el resultado de una sensación positiva, la cual es provocada por una oportuna motivación en todas las dimensiones del trabajador.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y sus derivadas

De acuerdo a los diferentes aportes de las investigaciones y el alcance de la presente tesis se procuró confirmar tres premisas indicadas continuación:

2.1.1 Hipótesis General

H_G: Los factores de riesgos psicosociales influyen significativamente en la satisfacción laboral en un *Contact Center* de Lima Metropolitana en el 2018.

2.1.2 Hipótesis Específicas

H₁: Las dimensiones internas de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral en un *Contact Center* de Lima Metropolitana en el 2018.

H₂: Las dimensiones externas de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral en un *Contact Center* de Lima Metropolitana en el 2018.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERATIVA	INDICADORES	ÍTEMS DEL CUESTIONARIO
Riesgos Psicosociales	Lahera & Gongora (2002) define como "condiciones en diferentes situaciones laborales relacionadas con la organización, las funciones y su realización, conllevando a afectar tanto el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador."	Exigencias Psicológicas	Trabajo irregular que oculta sentimientos no opinados, toma decisiones difíciles y ágiles.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuantitativas - Cognitivas - Emocionales - Esconder emociones - Sensoriales - Influencia en el trabajo - Posibilidades de desarrollo - Control tiempo de trabajo - Sentido del trabajo - Integración en la empresa - Claridad de rol - Conflicto de rol - Calidad del liderazgo - Relación compañeros. - Relación con sus superiores 	Niveles de Riesgo: <ul style="list-style-type: none"> - Nivel Bajo - Nivel Medio - Nivel Alto
		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	No logra un margen de autonomía al realizar nuevas tareas, el trabajo no da posibilidades para emplear habilidades o falta de sentido.	<ul style="list-style-type: none"> - Características del contrato - Características del trabajo - Estima 	
		Apoyo social en la empresa	Capacidad de liderazgo: soporte de los superiores y compañeros, actividades definidas, tener información en tiempo y forma.	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades domésticas. - Carga de tareas familiares 	
		Compensaciones	Cambios de puestos o actividades en contra de su voluntad, inestabilidad laboral, prevalece el salario bajo.		
		Doble Presencia	Una mala organización en el centro de labores impide una vinculación de vida en familia y laboral.		

Satisfacción laboral	Marquez (2001) nos indica que "es la posición del trabajador frente a su propio trabajo, basado en convicciones y valores".	Opinión sobre la Satisfacción Laboral del empleado en su organización.	- Tareas desempeñadas - Satisfecho con su trabajo	Escala de Likert - Muy Satisfecho - Satisfecho - Neutral - No Satisfecho - Insatisfecho
-------------------------	---	--	--	--

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

La temática ha tenido poca investigación, sin embargo, el estudio por cada variable ha sido abordado en diferentes investigaciones. En esta oportunidad se realizará una investigación aplicada, según Lozada (2014) indica que “tiene por finalidad dar origen al conocimiento con aplicación directa a mediano plazo en nuestra sociedad o mediante el sector productivo”. Asimismo, se debe reconocer que genera un valor agregado al emplear el conocimiento que procede de una investigación básica y genera un impacto indirectamente en el incremento del nivel de vida de la población creando puestos de trabajo.

Siendo una investigación tipo descriptiva, Carrasco (2006) “al respecto indica que responde a las siguientes preguntas ¿dónde están?, ¿quiénes son?, ¿cómo son?, ¿cuántos son?, etc.; es decir, manifiesta las cualidades internas y externas, particularidades, fenómenos de realidad, tiempo histórico y determinado”. Por lo tanto, es una disciplina que realiza el proceso de recoger, almacenar, ordenar, graficar y calcular los parámetros sobre los conjuntos de datos. Glass & Hopkins (1984).

A su vez, es una investigación tipo explicativa, Cazau (2006) señala que “tienen un mayor alcance al indagar una explicación y busca establecer la vinculación de causas y efectos entre uno o más variables dependientes, trascendiendo al relacionar las variables, con la finalidad de indagar las causas de

los problemas del por qué ocurre”. Por lo tanto, este nivel de investigación fabrica y gesta teoría agregando valor a las predicciones y principios científicos.

La investigación es de un enfoque cuantitativo, Gutiérrez (1996) manifiesta que: “se recolectan notas para ensayar hipótesis, siendo el origen el estudio estadístico y la medición, con el objetivo de componer modelos de conductas y constatar hipótesis”. Es decir, los datos son cuantificable y medibles permitiéndonos realizar un análisis descriptivo e inferir utilizando la comparación de hipótesis para generalizar en base a la muestra poblacional. Asimismo, indagamos pronosticar y comprender los fenómenos que se estudian relacionados entre ellos para mostrar y construir teorías.

El estudio cuenta con un diseño no experimental, Kerlinger (1979) indica: “La investigación ex post-facto o no experimental es cualquier investigación en la que resulta inviable la manipulación de variables o asignación de forma aleatoria a lo sujetos o condiciones”. Es decir, realiza un estudio sin manipular de forma deliberada las variables, basándose en examinar fenómenos según su contexto y luego analizarlos. El investigador lleva a cabo una situación donde presenta distintos individuos aceptando condicionantes establecidas y examinando los efectos, por ende, la validez se compone en un ensayo.

Por último, de corte transversal y Hernández (1996) expone “según el número de oportunidades en el tiempo donde se recogen los datos, los diseños no experimentales pueden ser longitudinales, transversales o transaccional”. En este caso, el tiempo es un momento concreto y parte de la comparación de variables

diferentes entre sí. Se entiende en una exploración observacional examinando las variables compiladas en un intervalo de tiempo según la población o una muestra pre definida.

3.2 Diseño muestral

Para definir una población Pineda, De Alvarado & De Canales (1994) nos dice que es un “grupo de objetos o individuos que queremos investigar en el estudio. La localidad o integralidad están conformados por grupos de seres vivos, muestras, registros entre otros”. Por lo tanto, se refiere al universo o totalidad de elementos sobre lo que se realiza una investigación.

Este conjunto de supuestos tiene particularidades generales que son observables en un lugar y momento detallado, al ejecutar una investigación debe de considerarse particularidades que sean determinantes al seleccionar una población, la cual será estudiada. Para esta investigación la población estuvo compuesta por trabajadores de operaciones con cargo de Teleoperadores de un *Contact Center*, su oficina principal se localiza en Lima, Perú. Consta con tres sedes ubicadas estratégicamente distribuidas en la capital, en la actualidad, cuenta con una población de 3,500 trabajadores.

Al tener en cuenta la población o universo, el siguiente paso a realizar es el cálculo de la muestra donde Sierra (1988) manifiesta que “es una parte figurativa de individuos o grupos que fueron seleccionados y postulados a sugerencia científica en representación del aglomerado, con el objetivo de conseguir resultados

valederos”. De tal manera, es una actividad que se utiliza en las ciencias sociales que recopila la información sin tener que realizar pruebas a toda la población. No obstante, es un subconjunto de la población que será investigada y representará la población en su mayoría. El procedimiento de la determinación del tamaño de la muestra de la investigación no se aplicó ningún programa y se realizó de la siguiente manera:

Tabla 1: Cálculo de la muestra

	Descripción	%	Valor	
Z	Nivel de confianza elegido		2.58	
P	Probabilidad esperada	50%	0.50	
Q	Probabilidad de fracaso	50%	0.50	$Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N$
N	Tamaño de población		3,500	$\frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$
e	Error máximo permitido	4%	0.40	
N	Tamaño de muestra		346	

Fuente: Elaboración propia

Posterior al cálculo de la muestra, la evaluación será a 346 trabajadores. A continuación, se delimita la forma del muestreo teniendo en consideración que se encuentran distribuidos en tres locales.

Latorre, Rincón y Arnal (2003) define al muestreo como “el ahorro de este espacio de tiempo en el desenvolvimiento de la investigación, se notará una disminución de costos y una mayor posibilidad de la veracidad de los resultados”. Las situaciones inoportunas para la realización es el obstáculo de usar el método del muestreo, una muestra específica puede desviar las consecuencias, prohibiciones en el patrón de muestreo y la separación de una muestra de las

localidades que cuentan pocos pobladores con la particularidad que queremos estudiar.

La población se encuentra distribuida en tres locales, por tal motivo, se procederá con un muestreo probabilístico estratificado, este modelo tiene como finalidad respetar para la muestra esa repartición de la población. Por lo tanto, Mata (1997) indica que “la ventaja de este método disminuye posible desequilibrios”. Teniendo en cuenta esta premisa, se distingue según distribución de la población en grupos reducidos según variables que se controlen en un estudio de población y presenten una distribución regular que será tomada en cuenta para la extracción de la muestra.

Al elegir aleatoriamente las personas de una población sus cualidades pueden o no estar presentes en la muestra de manera proporcional en la población. “La estratificación asegura la representatividad de las características” según Creswell (2003). En este estudio se utilizó un muestreo estratificado de 346 trabajadores asignados en los diferentes locales, los cuales se detallan:

Tabla 2: Distribución de la muestra

	Población	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Muestra
Local A	1,911	54,6	54,6	189
Local B	931	26,6	81,2	92
Local C	658	18,8	100,0	65
Total	3,500	100,0		346

Fuente: Elaboración propia

Se detallan los juicios de incluir y excluir para el desarrollo del estudio:

Los criterios de inclusión para delimitar la población fue la siguiente:

- Solo trabajadores de ventas y atención al cliente.
- Participación de trabajadores con alguna discapacidad declarada.
- Jornadas laborales en matutino y vespertinos.
- Contrato de trabajo a tiempo parcial, a plazo fijo e indeterminado.

Los criterios de exclusión de los trabajadores fueron los siguientes:

- Periodos laborales menores a un (01) mes en la empresa.
- No se tuvo en cuenta al personal administrativo, no operación.
- Personal en proceso de renuncia o abandono laboral.
- Personal tercerizado (áreas de limpieza y seguridad).
- Personal que se encuentre de licencia con o sin goce.

3.3 Técnicas de recolección de datos

El estudio utilizado fue el método de la encuesta, “la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” Sampieri et al. (2003). Partiendo de esta premisa, las encuestas se dividen en explicativas o descriptivas. Para el estudio utilizamos una encuesta descriptiva que tiene como objetivo dar a conocer la distribución de los fenómenos estudiados, en un población o subconjunto de ella. Briones (1987). Por lo tanto, la encuesta es un instrumento de investigación que tiene como finalidad recabar información de las personas que

fueron consideradas para este proceso a través del uso de cuestionarios diseñados en forma previa con el fin de lograr una información específica.

La encuesta de la investigación se encuentra conformada por cuestionarios validados de manera internacional según cada variable, no obstante, el cuestionario según Buendía (1997) manifiesta que “para el desarrollo de este instrumento no es necesario prepara a las personas para recoger la información. La mayoría de veces no se realizan entregas de manera personal sino se envía por correo con una carta de presentación”. De tal manera, se tiene una equidad en la medición debido a sus opciones estandarizadas y respuestas realizadas, entre otras de las ventajas es la realización y valoración comparando directamente al grupo de individuos. Por lo tanto, el cuestionario será claro y preciso con la finalidad de tener un fácil entendimiento según la finalidad de la población.

Los encuestadores realizaron una breve inducción explicando la finalidad del estudio, otorgando a cada uno de los participantes las encuestas con un consentimiento informado, donde expresan estar de acuerdo en su participación, procediéndose a ejecutar de la siguiente manera:

- Las encuestas se desarrollaron en mayo 2018, previa coordinación con el gerente de recursos humanos.
- La colaboración de los trabajadores en la encuesta fue de manera voluntaria

- El área de recursos humanos apoyó con el proceso de entrega y monitoreo de encuestas, bajo una postura neutral dando la confianza a los trabajadores de la confidencialidad para su llenado.
- Por último, los encuestadores procedieron con la tabulación de las encuestas.

Para los riesgos psicosociales se utilizó el instrumento internacional del cuestionario versión corta del método SUSESO-ISTAS 21 que tiene como finalidad evaluar y prevenir los riesgos psicosociales a partir de las respuestas de la muestra en la empresa (ISTAS, 2014). Consta de 20 preguntas distribuidas en 5 dimensiones utilizando 5 alternativas de respuesta:

- Situación de siempre (Valor = 4)
- Situación de que la mayoría de las veces (Valor = 3)
- Situación de algunas veces (Valor = 2)
- Situación de un solo, unas, pocas veces (Valor = 1)
- Situación de nunca. (Valor = 0)

Se describe el nivel de factores de riesgo psicosocial de la siguiente clasificación:

Tabla 3: Rango de resultado de instrumentos SUSESO-ISTAS 21

Dimensión	Nivel riesgo bajo (verde)	Nivel riesgo medio (amarillo)	Nivel riesgo alto (rojo)
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

Fuente: Ficha de recolección de datos

Cada intervalo se encuentra distribuido por colores indicándonos un tercio de la calificación según la población encuestada, interpretándose de la siguiente manera:

- Verde: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- Amarillo: nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud.
- Rojo: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

En lo que respecta a la variable de satisfacción laboral se han implementado distintas escalas para cuantificar este concepto, como el “Cuestionario de satisfacción de Minnesota” de los autores Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967) o el “Índice descriptivo del puesto” de los autores Smith, Kendal y Hulin (1985).

Los cuestionarios mencionados tienen estructurados un número, considerablemente alto, de ítems que calibran las diversas facetas que se estructuran en la satisfacción de un trabajador, tratándose de cuestionarios muy largos que contienen demasiada observación, no obstante, están expuestos a

consecuencias negativas de diversos sesgos relacionados a encuestas extensas según Podsakoff, Mackencsie & Lee (2003).

Teniendo en cuenta el objetivo en la investigación de elaborar una herramienta de medida sistemática y de fácil adaptación, no veo viable y obligatorio utilizar este tipo de cuestionarios mencionados. Considero oportuno realizar preguntas que simplifiquen y tengan una mayor certeza acerca de la satisfacción global, como:

- Estoy satisfecho con las tareas que desempeño en mi trabajo
- Estoy contento por trabajar en el servicio de deportes municipal

Estas preguntas que hacen referencia a una satisfacción global respecto al ámbito laboral han sido empleadas por otros autores como Schneider & Vaught (1993) y Hartline y Ferrell (1996). Este instrumento consta de 02 preguntas y cuenta con la siguiente puntuación de validación para su evaluación

- Muy satisfecho (Valor = 4)
- Satisfecho (Valor = 3)
- Neutral (Valor = 2)
- Insatisfecho (Valor = 1)
- Muy insatisfecho. (Valor = 0)

Tabla 4: Rango de resultado del instrumento de Satisfacción Laboral

Nivel de Satisfacción	Tareas a cargo	Centro de labores
Muy satisfecho	7 – 8	7 – 8
Satisfecho	5 – 6	5 – 6
Neutral	3 – 4	3 – 4
Insatisfecho	1 – 2	1 – 2
Muy insatisfecho	0	0

Fuente: Ficha de recolección de datos

Desde cada nivel señalado es una quinta parte la puntuación obtenida según la muestra tomada para esta investigación, explicándose de la siguiente manera:

- Satisfecho: percepción de satisfacción por un comportamiento interno o externo.
- Neutral: estado medio donde no logra discernir su percepción.
- Insatisfecho: percepción insatisfacción por un comportamiento interno o externo.

En cuanto a la validez de los instrumentos, Ruiz Bolívar (2002) indica que “ interesa conocer el grado en que corresponden las percepciones de los individuos en la distribución de los resultados en relación a sus posiciones en el continuo que presenta la variable de criterio”. Por ende, sirve para afianzar la agrupación de medidas representativas en el concepto de interés teniendo la forma de nomológica, convergente y discriminante.

“En esta oportunidad se hace referencia la validación convergente; examinando la existencia de la validez en dos medidas del concepto, al hallar una correlación.” Hair et al. (1999).

Del mismo modo para el desarrollo de la fiabilidad en la que se desenvuelve esta investigación se refiere a cada ítem de forma aislada evaluándose al mismo. Aplicándose el *alfa de Cronbach*, siendo el más recurrente, “este coeficiente representa una estimación de fiabilidad en una escala sumatoria conformada por distintos indicadores cuyo promedio lineal representa los niveles de un concepto.

En la construcción de una graduación aditiva participan cuatro aspectos básicos como la fiabilidad, la unidimensionalidad, la definición conceptual y la validación”, esta definición en base a Hair et al. (1999). La encuesta aplicada a la investigación cuenta con 22 ítems, se detalla el resultado obtenido:

Tabla 5: Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PG1	41,336063072614 800	159,943	0,507	0,803
PG2	40,797437436707 800	168,929	0,232	0,815
PG3	40,966464821691 844	161,390	0,421	0,807
PG4	40,652793672209 630	167,813	0,247	0,815
PG5	40,702504765601 360	166,126	0,330	0,811
PG6	41,377259321604 846	166,388	0,343	0,811
PG7	41,546557809293 720	162,383	0,435	0,806
PG8	41,612779928828 690	162,789	0,419	0,807
PG9	41,661580847005 546	162,621	0,414	0,807
PG10	41,632201517655 190	162,403	0,392	0,808
PG11	41,594773528859 804	157,024	0,558	0,800
PG12	41,766436570392 390	154,354	0,566	0,798
PG13	41,456631703677 580	159,047	0,507	0,803
PG14	41,833326986259 420	156,274	0,543	0,800
PG15	41,646515774171 790	157,862	0,525	0,802
PG16	41,508099139144 210	159,376	0,474	0,804
PG17	41,566987788486 550	165,806	0,337	0,811
PG18	41,770484310466 570	161,099	0,429	0,806

PG19	40,734159821856 980	175,413	0,031	0,824
PG20	40,675782661617 134	178,783	-0,074	0,830
PG21	41,011163885171 860	164,222	0,288	0,814
PG22	41,034717419121 510	167,587	0,212	0,818

Fuente: Ficha de recolección de datos

De tal manera, los coeficientes de confiabilidad indican que son extensiones donde la proporción es compacta y reproducible. La validez de cuestionarios realizó la cuenta de la fiabilidad de *Cronbach*.

Tabla 6: Interpretación del coeficiente de Cronbach

Rangc	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz (2007)

Para una mejor interpretación del cálculo y aceptación del instrumento se sugiere que el límite inferior sea de 0,61 considerándose como una magnitud alta. Sin embargo, se recomienda que sea superior al 0,81, con este indicador se genera una confiabilidad muy alta. De contar con indicador menor al 0,60 se recomienda cambiar de instrumento o aumentar la muestra.

Las investigaciones empíricas, indican que los factores de riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral. Para cuantificar la consistencia interna se calculó el *Alfa de Cronbach* (CR). La prueba de la encuesta, en general,

tiene un índice muy alto, por ende, la confiabilidad y validez del instrumento son de nivel muy alto con un factor de 0,816.

Tabla 7: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	347	97,5
	Excluido ^a	9	2,5
	Total	356	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Ficha de recolección de datos

Tabla 8: Estadística de fiabilidad instrumento general

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,816	22

Fuente: Ficha de recolección de dato

Partiendo de esta premisa se procede a validar las variables de los instrumentos, de esta manera apreciar la escala de confiabilidad.

Tabla 9: Estadística de fiabilidad la dimensión de exigencia psicológica

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,710	5

Fuente: Ficha de recolección de datos

Tabla 10: Estadística de fiabilidad la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,774	5

Fuente: Ficha recolección datos

Tabla 11: Estadística de fiabilidad la dimensión de apoyo social en la empresa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,913	5

Fuente: Ficha de recolección de datos

Tabla 12: Estadística de fiabilidad la dimensión de compensaciones

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,787	3

Fuente: Ficha de recolección de datos

Tabla 13: Estadística de fiabilidad la dimensión de doble presencia

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,672	2

Fuente: Ficha de recolección de datos

Tabla 14: Estadística de fiabilidad la satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,831	2

Fuente: Ficha de recolección de datos

Se realizó el cálculo de la fiabilidad del instrumento en general tiene un *Alfa de Cronbach* de 0.816 ubicándose dentro de una magnitud muy alta. La variable de riesgos psicosociales tiene 0.771 considerándose una magnitud alta y la variable de satisfacción laboral cuenta con un *Alfa de Cronbach* de 0.831 ubicándose dentro del rango de una magnitud muy alta. Por lo tanto, el instrumento que se utiliza para esta investigación es altamente fiable.

3.4 Aspectos éticos

La investigación se desarrolló mediante la confidencialidad de la información no considerando los nombres de los trabajadores y el documento de identidad, manteniéndose en el anonimato al trabajador encuestado.

Asimismo, se desplegó el procedimiento del consentimiento informado para saber el punto de vista del trabajador acerca de las 22 preguntas de factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral otorgando el consentimiento donde precisa su intervención de manera voluntaria, posteriormente, sus respuestas serán registradas en una matriz de datos para continuar con su análisis, donde se utilizarán única y exclusivamente para el propósito de la investigación.

3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Verificamos las hipótesis generales y específicas, las variables se consideraron de tipo ordinal, se procedió con aplicación de prueba de normalidad de *Kolmogórov-Smirnov* tiene como finalidad delimitar el origen de datos de una

población que cuenta con una división teoría especificada, es decir, valida si las observaciones lograrían de una forma razonable proceder con la división especificada.

“La prueba de *Kolmogórov-Smirnov* es empleada para experimentar la normalidad de los datos muestrales, siendo provechoso en sucesiones físicas interactivas y no lineales, por lo tanto, el mecanismo principal de los procesos se entiende mejor al investigar la división de variables elegidas”, según Steinskog et al. (2007). Para su implementación, algunas evaluaciones estadísticas son inmejorables bajo la conjetura de normalidad, por ende, se compone como una condición establecer si esta suposición se ejecuta.

La distribución de esta estadística es autónoma de la división población delimitada en la hipótesis nula y los valores críticos de esta fórmula se encuentran registradas. Si la distribución postulada es normal y se evalúan sus características, los valores críticos se consiguen ejecutando la rectificación del sentido propuesto. Romero (2016) indica que “Las tablas modelos empleadas para esta prueba son comprobadas cuando se demuestra si un conjunto de observaciones se origina en distribuciones permanentes especificadas, mientras que, si uno o más factores deben evaluarse a partir de la muestra, las tablas a no son válidas.”

Minitab (2020) “por otro lado, esta prueba diferencia la función de distribución acumulada con la distribución esperada si los datos fueron normales. De ser observada y esta diferencia es grande, la prueba declina la hipótesis nula de la normalidad, por otro lado, si el valor de esta prueba es menor que el nivel de

significancia se puede declinar la hipótesis nula y se infiere como una población no normal”.

Por lo tanto, luego de realizar la prueba de normalidad *Kolmogórov-Smirnov* a esta investigación según el nivel de significancia se determinó que es una población no normal. Luego de esta confirmación, se procedió con la prueba no paramétrica o no normalidad de una correlación de *Spearman*.

Sin embargo, la aplicación de esta prueba con el soporte de instrumentos informáticos facilita los tiempos al procesar los datos generando un ahorro de costos de manera significativa a las empresas que requieren información en tiempo y forma para tomar decisiones acordes a su utilización, controlando las características internas y teniendo en cuenta el entorno laboral que se resultan cada vez más complejas. Posterior a estos resultados, las empresas deberían de emplear esta información para diseñar patrones, procesos y sistemas que contribuyan al logro de los objetivos.

La prueba de *Spearman* o también conocida como RHO de *Spearman*, es una medida no paramétrica de la correlación del rango que delimita la dependencia estadística entre dos variables utilizándose para analizar datos. Torres (2004) indica que “el coeficiente de correlación calcula el nivel de asociación entre dos cantidades, pero no evalúa el nivel de concordancia, siendo recomendable en el punto donde los datos expongan valores extremos”.

“Este coeficiente es una medición de asociación lineal que emplean los rangos, orden de los números, de cada grupo de personas y contrasta dichos rangos que concuerden en valores cercanos a 1 indican una correlación moderada positiva fuerte y positiva, en cambio, los valores cercanos a -1 muestran una correlación moderada negativa fuerte” según Santander & Ruiz (2004). Se debe tener en cuenta que los signos negativos o positivos muestran la dirección de la relación.

La influencia de otras variables puede originar una elevada vinculación matemática, donde el RHO se interpreta de la propia experiencia y los fragmentos del estudio. Donde la experiencia previa sirve como un sustento de comparación que nos llevará a resolver si un coeficiente de correlación es determinante.

En consecuencia, la exposición de un coeficiente de correlación como medida de la magnitud vinculando la relación lineal entre dos variables es netamente matemática dejando autónoma la opción de causa efecto. En caso las variables tiendan a aumentar o disminuir conjuntamente no es un indicador que entre ellas tengan un efecto directo o indirecto.

A su vez según el modelo de la investigación se realizó una regresión lineal simple según BMJ (2014) “es una técnica fácil y asequible para evaluar la vinculación entre dos variables cuantitativas, planteando un modelo ajustable a dicha relación.”

Se utilizó la prueba ANOVA de un factor, Rubio & Berlanga (2012) es un “método para establecer si existen diferencias significativas entre varias poblaciones, cumpliendo con las presuposiciones de independencia entre los tratamientos, la distribución de la diferencia es normal y tienen homogeneidad de varianzas.” De tal manera, esta prueba se considera como instrumento correcto para explotar los datos que provienen de escenarios experimentales, pero también es aplicable a datos obtenidos mediante encuesta.

El problema que oculta la metodología es encontrar una recta que se acomode a la nube de puntos del diagrama y pueda ser empleada para pronosticar los valores de Y a partir de los X mediante su fórmula: $Y = a + bX$. El problema se origina al encontrar aquella recta que se ajuste a los datos.

Para el análisis factorial se utilizó la prueba de KMO y la esfericidad de *Bartlett*, según Moral de la Rubia (2006) este “análisis debería emplearse en muestras probabilísticas y mayor a 200 muestras, las variables deben ser de escala numérica con instrumentos de investigación fiables y válidos. Un constructo investigado, a priori, está conformado por un conjunto de ítems, lo que obtenemos con este análisis es la validación de coincidencia con cada uno de los factores que nos da como resultado.”

Según de la Garza- García et al. (2013) “la técnica de factores no se emplea en casuísticas donde la muestra es menor a 50, se sugiere que la muestra sea superior a 100 encuestas, considerándose que el volumen de la muestra debe ser 4 ó 5 veces de la cantidad de variables a reunir con la técnica”.

Adicionalmente, se realizó la prueba de Chi Cuadrado, McHugh (2013) indica que “es una prueba no paramétrica que se encarga de validar las diferencias observadas y esperadas. Realizada la prueba, toma valores entre cero e infinito no teniendo valores negativos porque la suma de sus valores elevados al cuadrado”. De tal manera, indica la existencia o no de la vinculación entre las variables, mas no de la influencia entre las variables o si alguna causa influencia en la otra.

Agresti (2003) manifiesta que “la muestra de ser considerablemente grande. De contarse con menos del 20% de las celdas de la tabla de contingencia, muestran valores esperados menores o iguales al 5, no se recomienda usar la prueba y preferir el uso de la alternativa del test exacto de Fisher”.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Al ser comprobada la confiabilidad y autenticidad de la herramienta de estudio, se realizó la aplicación a la muestra establecida de los 346 trabajadores, quienes resolvieron la encuesta en un tiempo promedio de 45 minutos.

Seguidamente, se tabularon las encuestas mediante el programa estadístico SPSS v25. Asimismo, los resultados relacionados al estudio se visualizan a través de tablas y figuras donde cada uno tiene su descripción que se encuentran relacionadas con las suposiciones planteadas en la investigación.

En la presente investigación el desarrollo de los resultados se divide en dos tipos de estadísticas los cuales se detallarán a continuación:

Estadística Descriptiva

Se procederá a describir la encuesta según su estructura que considera información demográfica de los trabajadores, las variables de riesgos psicosociales con sus dimensiones y la satisfacción laboral.

Tabla 15: Frecuencia de tipo de género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	120	34,7	34,7	34,7
	Mujer	226	65,3	65,3	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

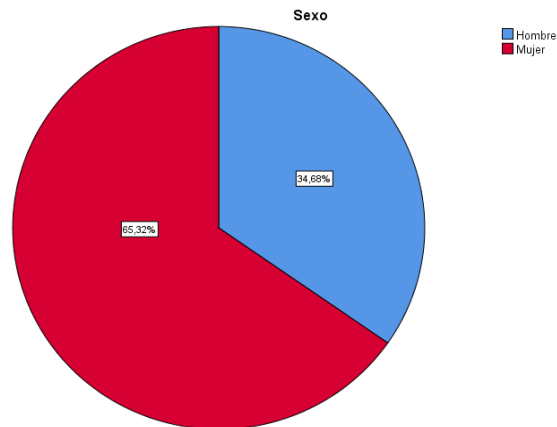


Figura 1. Distribución de tipo de género

Fuente: Ficha de recolección de datos

Se observa una representación de personal femenino al 65.3%, y el personal masculino cuenta con la presencia del 34.7%. En el sector del *Contact Center* está ponderación se visualiza en la mayoría de empresas, generando de esta manera las mismas oportunidades para ambos géneros.

Tabla 16: Frecuencia de grupo etario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 26 años	92	26,6	26,6	26,6
	Entre 26 y 35 años	35	10,1	10,1	36,7
	Entre 36 y 45 años	131	37,9	37,9	74,6
	Entre 46 y 55 años	88	25,4	25,4	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

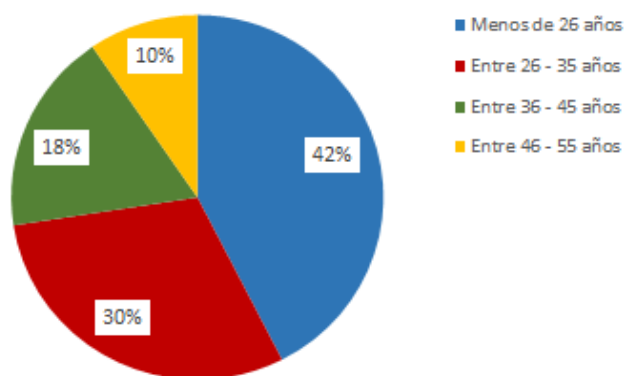


Figura 2. Distribución de grupo etario

Fuente: Ficha de recolección de datos

Visualizamos que el 42.5% son trabajadores menores de 26 años, el 30.1% corresponde a los trabajadores que se encuentran en los intervalos de 26 a 35 años, el 17.9%, se hallan dentro del rango de 36 a 45 años y el 9.5% pertenecen al grupo etario entre 46 y 55 años. La distribución de frecuencia acumulada nos muestra que el 72% son trabajadores menores de 35 años, siendo las edades con mayor frecuencia en este sector.

Tabla 17: Frecuencia Localidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Local A	189	54,6	54,6	54,6
	Local B	92	26,6	26,6	81,2
	Local C	65	18,8	18,8	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

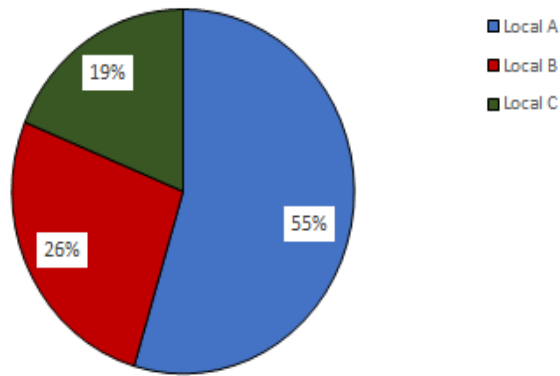


Figura 3. Distribución de localidad

Fuente: Ficha de recolección de datos

La distribución de la encuesta indica que el 54.6% se concentra en el Local A, el 26.6% se encuentra en el Local B y el 18.8% pertenece al Local C, se debe considerar la frecuencia acumulada del Local A y B siendo el 81.2% encontrándose en un mismo departamento.

Tabla 18: Frecuencia de niveles servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Atención al cliente	92	26.6	26.6	26.6
Válido Back Office	42	12.1	12.1	38.7
Válido Cobranzas	86	24.9	24.9	63.6
Válido Televentas	126	36.4	36.4	100.0
Total	346	100.0	100.0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

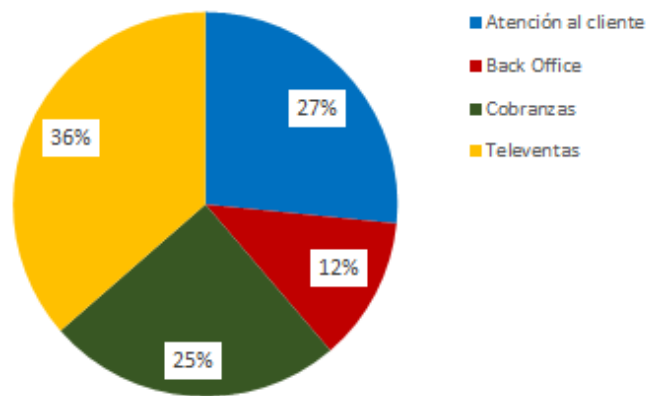


Figura 4. Distribución de servicios

Fuente: Ficha de recolección de datos

La segmentación de servicios y/o áreas tiene el 26.6% en servicios de atención al cliente, el 12.1% se encuentra en el servicio de back office, el 24.9% brinda servicios de cobranza y el 36.4% ofrecer servicios de televentas. Cabe resaltar, que cada uno de estos servicios y/o áreas cuentan con un perfil de puesto definido y se encuentran expuesto a diferentes exigencias psicológicas.

A continuación, se detallan resultados de la variable de riesgos psicosociales y sus dimensiones que dan a conocer la percepción de cada trabajador tanto interno como externo, en consecuencia, se detalla lo siguiente:

Tabla 19: Frecuencia de niveles de la dimensión de exigencia psicológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	203	58,7	58,7	58,7
	BAJO	85	24,6	24,6	83,2
	MEDIO	58	16,8	16,8	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

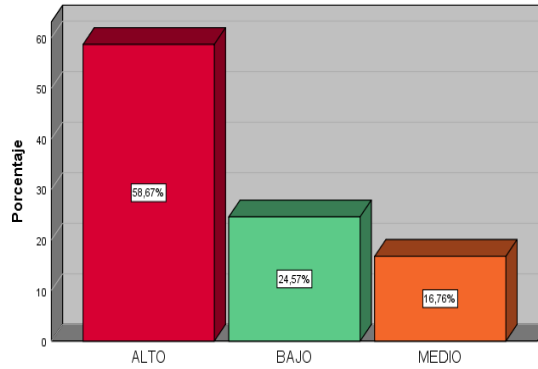


Figura 5. Distribución de frecuencia en niveles de la dimensión de exigencias psicológicas

Fuente: Ficha de recolección de datos

Evidenciamos la percepción de trabajadores con un riesgo alto en esta dimensión con 58.7% alertándonos una insatisfacción con los indicadores que se consideran, un 16.8% consideran que riesgo medio y el 24.6% lo consideran como un riesgo bajo.

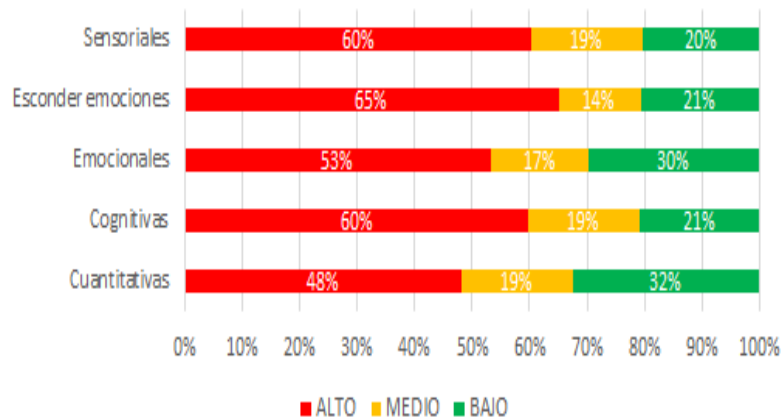


Figura 6. Distribución del nivel de riesgo en los indicadores de la dimensión de exigencias psicológicas

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia el nivel del riesgo alto en los indicadores críticos que superan el 60% como los sensoriales por no tener una correcta concentración para el desarrollo de sus tareas, esconden sus emociones no exponiendo los problemas que los aqueja, tanto en lo

personal como laboral y se exigen al máximo para la toma de decisión asumiendo las consecuencias correspondientes.

Tabla 20: Frecuencia de niveles dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALT	107	30,9	30,9	30,9
	BAJO	98	28,3	28,3	59,2
	MEDIO	141	40,8	40,8	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

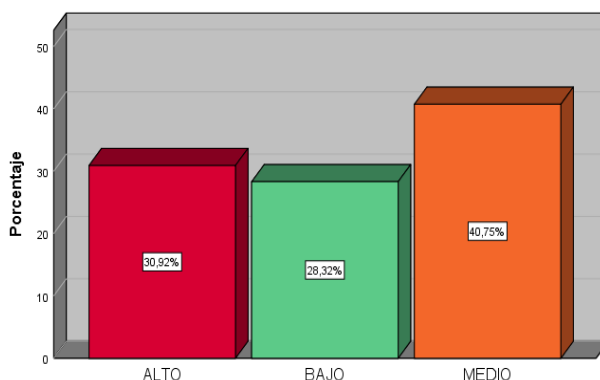


Figura 7. Distribución de frecuencia en niveles de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades

Fuente: Ficha de recolección de datos

Se observa que existe un riesgo de nivel medio según la percepción de los trabajadores que asciende al 40.8%, obteniendo un 30.9% para un riesgo de nivel alto y un 28.3% considera que es un riesgo de nivel bajo. Teniendo en cuenta una frecuencia acumulada entre los riesgos de nivel medio y bajo llegamos a un 61.1% considerando que la empresa cumple con las expectativas del trabajador.

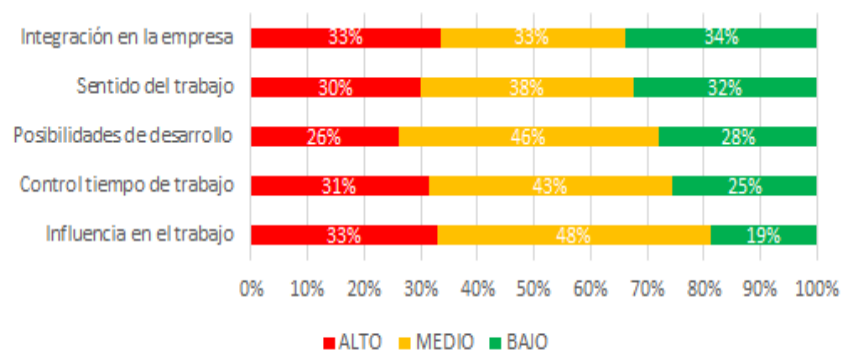


Figura 8. Distribución del nivel riesgo en los indicadores de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades

Fuente: Elaboración propia

Con un promedio de riesgo de nivel medio del 40% los trabajadores destacan el cumplimiento de sus expectativas en relación al trabajo permitiéndoles, según sus posibilidades, aprender cosas nuevas, manejar sus tiempos mediante pausas activas y se planifican para la asignación de las tareas para un correcto desarrollo de las mismas.

Tabla 21: Frecuencia de niveles dimensión de apoyo social en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	138	39,9	39,9	39,9
	BAJO	109	31,5	31,5	71,4
	MEDIO	99	28,6	28,6	100,0
Total		346	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

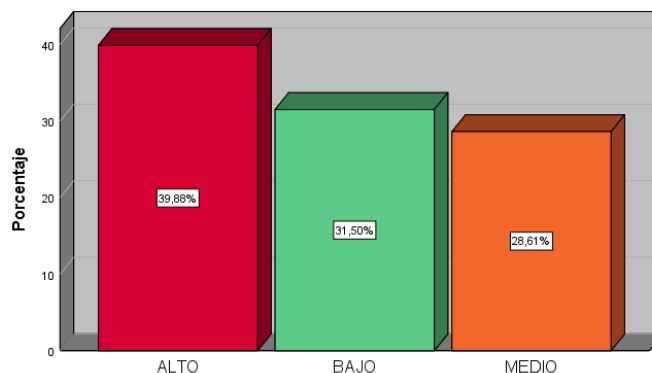


Figura 9. Distribución de frecuencia en niveles de la dimensión de apoyo social en la empresa

Fuente: Ficha de recolección de datos

Según los resultados podemos indicar que el riesgo de nivel alto asciende a un 39.9%, el nivel medio tiene una percepción del 28.6% y el nivel bajo cuenta con 31.5%. Se puede determinar mediante una frecuencia acumulada que el 60.1% percibe de manera óptima esta dimensión. No obstante, el nivel alto alerta que debemos de replicar las acciones a todas las áreas para que de esta manera se reduzca este nivel, de no tomar medidas correctivas se incrementaría el nivel alto.

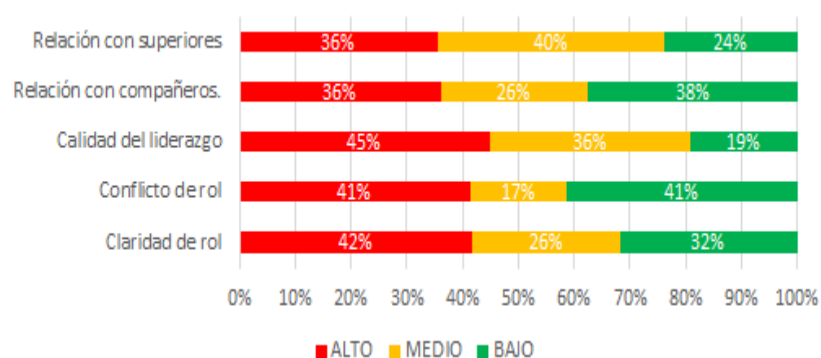


Figura 10. Distribución del nivel riesgo de los indicadores de la dimensión de apoyo social en la empresa

Fuente: Elaboración propia

Para la reducción del riesgo nivel alto del 39.9% de percepción por parte de los trabajadores, se debe de trabajar en los indicadores cómo la calidad de liderazgo posicionando mucho más a los líderes de cara al servicio para absolver las dudas ayudando a la toma de decisiones, el conflicto del rol disminuirá en la medida que la persona responsable acepte o evalúe el punto de vista del trabajador para un mejor desarrollo de tareas y la calidad del rol definiendo conjuntamente con el trabajador las funciones a realizar propias del cargo.

Tabla 22: Frecuencia de niveles de la dimensión de compensaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	106	30,6	30,6	30,6
	BAJO	95	27,5	27,5	58,1
	MEDIO	145	41,9	41,9	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

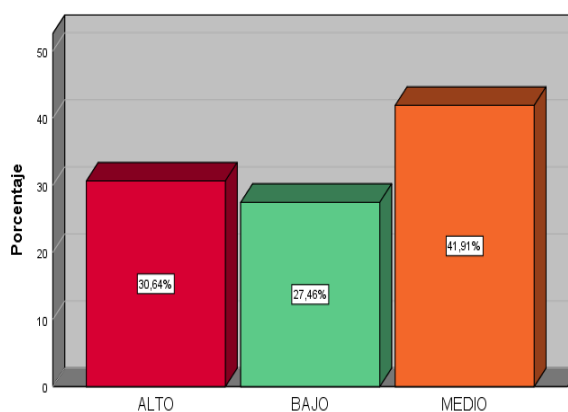


Figura 11. Distribución de frecuencia en niveles de la dimensión de compensación

Fuente: Ficha de recolección de datos

Se visualiza el riesgo de nivel medio según percepción de los trabajadores a un 41.9%, el 30.6% lo identifica como riesgo de nivel alto y el 27.5% lo considera como un riesgo de nivel bajo. Tomando como referencia la frecuencia acumulada del nivel medio y bajo suman un 69.4%, no obstante, se debe de disminuir el riesgo de nivel alto.

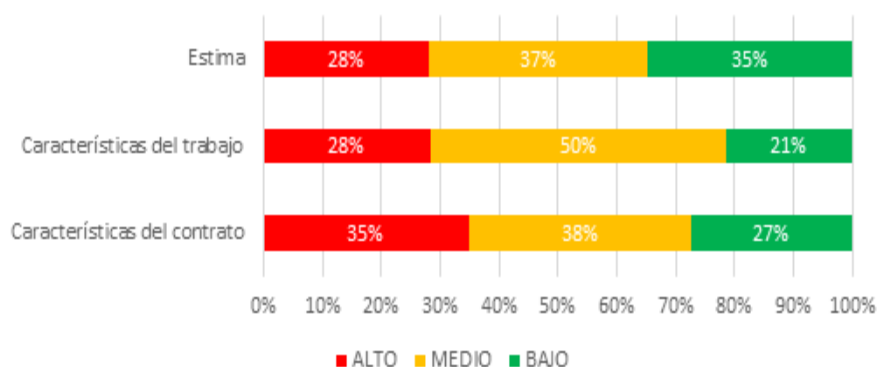


Figura 12. Distribución del nivel de riesgo de los indicadores dimensión de compensación

Fuente: Elaboración propia

Para disminuir el nivel de riesgo alto del 30.6% se debe de considerar las condiciones laborales que se indican en el contrato como el tiempo de contratación, remuneración variable, bonificaciones, premios entre otros.

Tabla 23: Frecuencia de niveles de la dimensión de doble presencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	249	72,0	72,0	72,0
	BAJO	26	7,5	7,5	79,5
	MEDIO	71	20,5	20,5	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

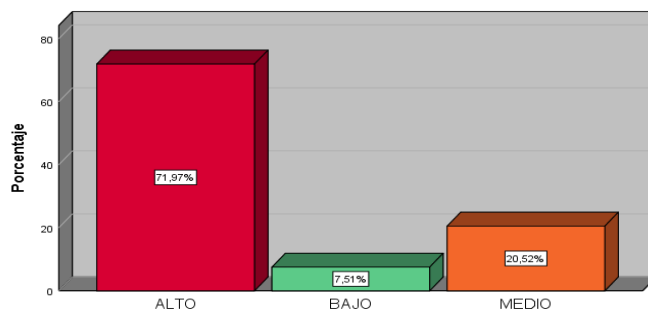


Figura 13. Distribución de frecuencia en niveles de la dimensión de doble presencia

Fuente: Ficha de recolección de datos

Se visualiza de forma alarmante el riesgo del nivel alto llegando a tener una percepción de los trabajadores en un 72%, el riesgo del nivel medio es considerado como un 20.5% y el nivel bajo en un 7.5%

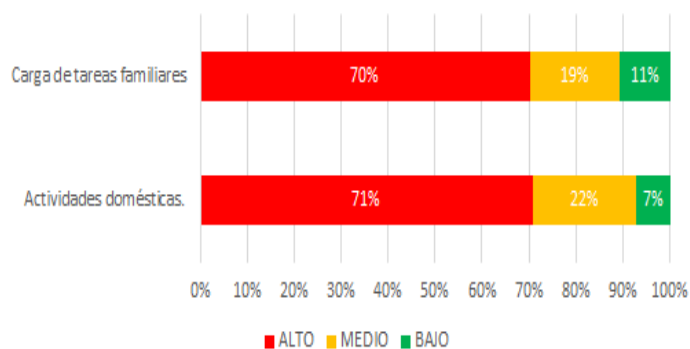


Figura 14. Distribución del nivel de riesgo en los indicadores de la dimensión de doble presencia

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores de esta dimensión tienen un nivel de riesgo alto superior al 70%, por tal motivo, deben de reestructurar el concepto trabajo/familia implementado jornadas compatibles, control de sobretiempo, distribuir correctamente al personal control de tiempo estimado por cada tarea con la única finalidad que el trabajador encuentre un equilibrio entre el trabajo y la familia.

Los resultados de la satisfacción laboral dan a conocer el grado de bienestar a percepción del trabajador en relación con la empresa, en consecuencia, se detalla lo siguiente:

Tabla 24: Frecuencia de niveles de tareas desempeñadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	122	35.3	35.3	35.3
	Satisfecho	72	20.8	20.8	56.1
	Neutro	55	15.9	15.9	72.0
	Insatisfecho	77	22.3	22.3	94.2
	Muy insatisfecho	20	5.8	5.8	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

Tabla 25: Frecuencia de niveles de satisfacción con su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	113	32.7	32.7	32.7
	Satisfecho	75	21.7	21.7	54.3
	Neutro	65	18.8	18.8	73.1
	Insatisfecho	76	22.0	22.0	95.1
	Muy insatisfecho	17	4.9	4.9	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

Fuente: Ficha de recolección de datos

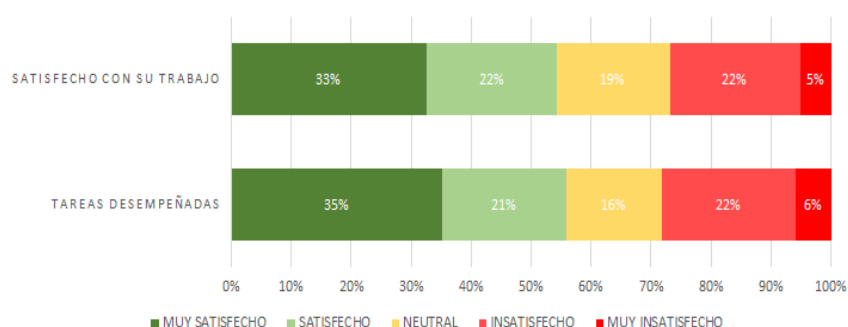


Figura 15. Distribución del nivel de satisfacción en los indicadores de satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

Se infiere que tanto para las tareas desempeñadas, como la satisfacción en su trabajo los trabajadores perciben una satisfacción superior al 70% y el 30% de insatisfacción según percepción de trabajadores que no se encuentran satisfechos.

Luego de haber detallado las dimensiones de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, se consolida la información resumiendo y acotando las medidas correctivas y preventivas que debemos de realizar para que los trabajadores puedan desenvolver de la mejor manera y así pueda encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia, teniendo en cuenta:

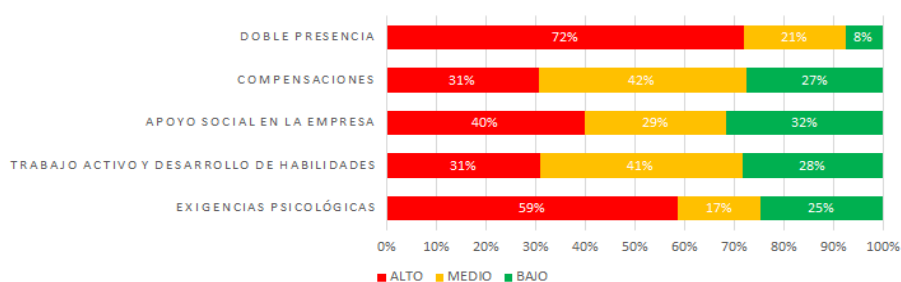


Figura 16. Distribución del nivel de riesgos en las dimensiones de riesgos psicosociales

Fuente: Elaboración propia

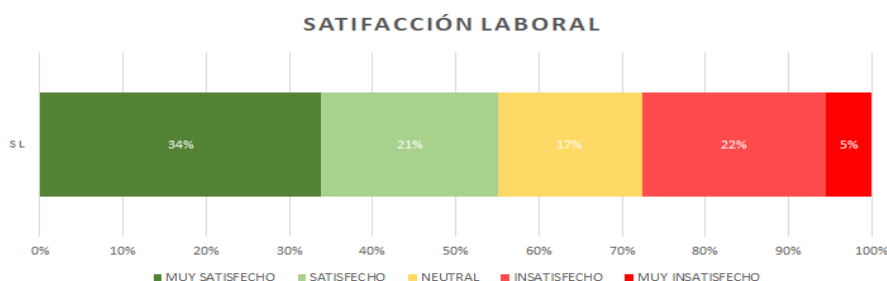


Figura 17. Distribución del nivel de satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

Las dimensiones de doble presencia (ver tabla 23) y exigencias psicológicas (ver tabla 19) tienen un riesgo de nivel alto superando el 60%, esta percepción no es saludable para la satisfacción laboral, pero se debe tener en cuenta que un *Contact Center* por su naturaleza de negocio este tipo de consideraciones no escapa mucho de la realidad por los perfiles de los diferentes servicios que brinda como atención al cliente, televentas, cobranzas y *back office*. Sin embargo, deben de realizar medidas correctivas para reducir esta percepción.

No obstante, el trabajador se encuentra satisfecho (Ver ilustración 17) en un 72% en su centro de laborales porque en cierta medida cumple con las condiciones mínimas laborales y físicas para el correcto desempeño de sus tareas.

Estadística Inferencial

Se procedió con la prueba de normalidad validando la hipótesis:

H₀: Los datos siguen una distribución normal.

H₁: Los datos no siguen una distribución normal.

- Tomando un nivel de significancia del 95%
- Teniendo un “n” (cantidad de encuestados) > 50, se aplica la prueba de *Kolmogorov-Smirnov*
- Si p-valor <0.05 se rechaza la H₀; si p-valor >-0.05 se acepta la H₀ y se rechaza la H₁.

Tabla 26: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VAR_DEP	0,066	346	0,001	0,984	346	0,001
VAR_INDEP	0,202	346	0,000	0,884	346	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Ficha de recolección de datos

- Al tener un p-valor del 0,001 se entiende que <0.05 por lo que se rechaza la H_0
- Al rechazar la H_0 , se entiende que los datos no siguen una distribución normal.

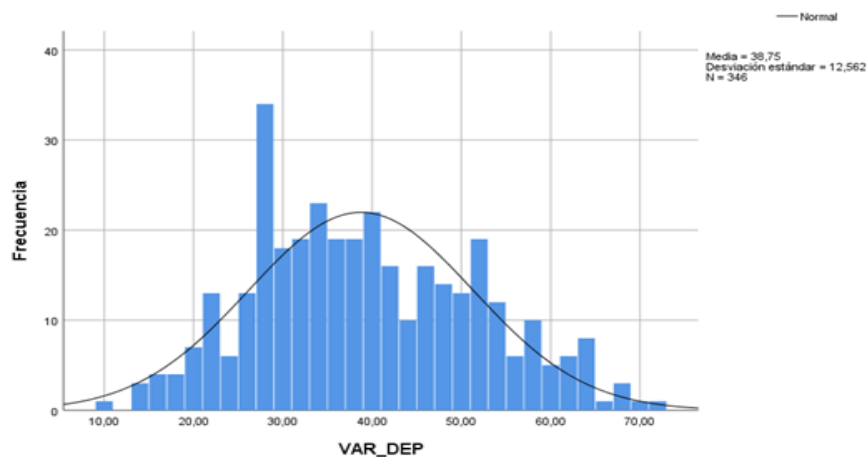


Figura 18. Histograma de la variable de riesgos psicosociales

Fuente: Ficha de recolección de datos

En la figura se aprecia que los datos son asimétricos. Por lo tanto, para la prueba de correlación se utiliza la prueba no paramétrica o prueba de *Spearman*.

Desarrollando la prueba de RHO *Spearman*, buscamos validar la correlación de hipótesis en el estudio de la investigación:

H₀: No existe correlación entre las variables de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral

H₁: Existe correlación entre las variables de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral

Tabla 27: Correlación no paramétrica RHO Spearman

			VAR_DEP_FACT	VAR_IND_SATIS
			_PSICO	_LAB
Rho de	VAR_DEP_FACT_	Coeficiente de correlación	1,000	0,404**
Spearman	PSICO	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	346	346
	VAR_IND_SATIS_	Coeficiente de correlación	0,404**	1,000
	LAB	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	346	346

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Ficha de recolección de datos

Al tener el p-valor 0,000; entendemos qué, si el p-valor < 0.05 se rechaza la H₀. En conclusión, al rechazar la H₀, se afirma que tienen una correlación entre las variables de riesgos psicosociales y satisfacción laboral.

La validación de la regresión lineal se realizó con la prueba ANOVA, dándonos como resultado:

X: Factores psicosociales

Y: Satisfacción laboral

Tabla 28: Prueba ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9040,339	1	9040,339	68,495	0,000 ^b
	Residuo	45403,279	344	131,986		
	Total	54443,618	345			

a. Variable dependiente: VAR_DEP_FACT_PSICO

b. Predictores: (Constante), VAR_IND_SATIS_LAB

Fuente: Ficha de recolección de datos

Según la prueba de ANOVA, el p-valor es <0,05; se puede concluir que es posible construir un modelo de regresión lineal con estas dos variables según la relación analizada.

Tabla 29: Coeficiente prueba ANOVA

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	31,679	1,054		30,060	0,000
	VAR_IND_SATIS_LAB	2,024	0,245	0,407	8,276	0,000

a. Variable dependiente: VAR_DEP_FACT_PSICO

Fuente: Ficha de recolección de datos

- El modelo sería: $y=31,69+2,02x$
- La satisfacción laboral es igual a 31,69 más 2,02 veces el número de factores psicosociales.
- Además, se puede saber que la constante o coeficiente son significativas puesto contamos con un p-valor<0,05

El análisis factorial realizada comparte una tabla de calificación al factor obtenido para la medición de la prueba KMO:

Tabla 30: Valor KMO

Valor del coeficiente KMO	Adecuación de datos
0,91 en adelante	Excelente
0,81 a 0,90	Alta
0,71 a 0,80	Moderada
0,61 a 0,70	Regular
0,51 a 0,60	Baja
Menor a 0,50	Muy baja

Fuente: Adaptación De la Garza-Morales (2013)

Para saber si para nuestra investigación es viable utilizar un análisis factorial se realizan las pruebas de KMO y *Bartlett*.

Tabla 31: Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,834
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	2954,590
Bartlett	GI	231
	Sig.	0,000

Fuente: Ficha de recolección de datos

Se verifica que al tener un resultado de 0,834 en la prueba de KMO, se puede concluir que sí se puede utilizar el análisis factorial puesto que se encuentra muy cercano a la unidad (1). Asimismo, respecto a la prueba de esfericidad de *Bartlett*, al tener un índice de 0,000 indica que un buen indicador para comprobar que el análisis factorial es válido para la encuesta.

Tabla 32: Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	580,687 ^a	440	0,000
Razón de verosimilitud	518,248	440	0,006
Asociación lineal por lineal	57,287	1	0,000
N de casos válidos	346		

a. 504 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .04.

Fuente: Ficha de recolección de datos

Para interpretar la prueba de Chi Cuadrado, se tiene un p -valor $< 0,05$, se puede concluir que si existe una asociación entre la satisfacción laboral y los factores psicosociales.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Luego de haber reconocido distintas fuentes de información se puede originar una discusión de resultados. Se señalan teorías de riesgos psicosociales y satisfacción laboral, adicionalmente los antecedentes de investigación es un resumen de experiencias de estudios de diferentes grupos y sectores empresariales. En lo que respecta a las herramientas utilizadas se genera un análisis de constructo con la finalidad de dar un mayor valor al estudio de investigación.

Comprobando la hipótesis de los factores de riesgos psicosociales internos donde abordan la dimensión de exigencias psicológicas que trata de realizar un trabajo rápido o irregular con elementos cuantitativos como cantidad, distribución y ritmo de trabajo; elementos cualitativos tales como exigencias emocionales, sensoriales y creativas vinculados al modelo DCAS y DER; a su vez la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades se da a conocer cuando no existe una autonomía para el desarrollo de las actividades, no se tiene acceso para desarrollar sus habilidades por carecer de sentidos o conocimientos en relación al modelo DCAS.

Según nuestro estudio la dimensión de exigencias psicológicas cuenta con un nivel de riesgo alto, de tal manera concuerdan con las investigaciones de Pulache (2017) en las “Dimensiones de riesgo psicosocial según género en tres organizaciones de Cajamarca 2017” y Pujol-Cols (2017) de “Riesgos psicosociales

y satisfacción laboral en docentes de una universidad pública argentina: explorando el rol del *work engagement*”

A su vez se contrasta la hipótesis de los factores de riesgo psicosociales externos que hacen referencia al tiempo y esfuerzo que demandan estas dimensiones como el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo el trabajo es aislado sin recibir apoyo no contando con tareas definidas en el modelo DCAS; la dimensión de compensaciones al presentarse cambios de puesto innecesarios, falta de respeto, inseguridad contractual mediante el modelo DER; por último, la doble presencia la forma de cuantificar la preocupación por el cumplimiento de labores domésticas y laborales, ambas suponen muchas exigencias simultáneamente.

Asimismo, según nuestra investigación la dimensión de doble presencia cuenta con un riesgo de nivel alto y concuerdan con los estudios de investigación de Pujol-Cols (2017) de “Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en docentes de una universidad pública argentina: explorando el rol del *work engagement*” y Palomo-Velez, Carrasco, Méndez & Jiménez (2015) de “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Rev Panam Salud Pública. 2015”,

La investigación de Gosalvez (2019) acerca del “Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de *call center* de la financiera EDPYME GMG – Servicios Perú S.A. en el distrito de Surco” hace referencia a la insatisfacción que

tienen los trabajadores en un *call center* considerando las condiciones laborales y no tener una línea de carrera.

El estudio de García (2015) acerca de “Riesgos psicosociales en los teleoperadores de una empresa de *Contact Center* en la ciudad de Guayaquil en el año 2014 y propuestas de mejoras sobre el problema detectada” dando como resultado los factores de participación/supervisión y autonomía que impacta de manera de negativa generando un alto nivel de estrés en los teleoperadores del servicio de ventas.

No obstante, cabe resaltar que existen estudios donde manifiestan que los trabajadores se encuentran expuestos a niveles considerables de riesgos psicosociales sin embargo no influyen en la satisfacción laboral como en los estudios de Arancibia & Rodas (2019) de “Riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail de la ciudad de Cajamarca 2018” y Rivadeneyra & Herrán (2014) en la “Evaluación de los riesgos psicosociales que inciden en la satisfacción laboral del personal de *Contact Center* de ventas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en Quito”, al no contar con una influencia entre las variables, probablemente deben de haber otros factores que si influyen y deberían de tomarse a manera de estudio, por ende, se realiza una análisis amplio para su comparación proponiendo plan de vigilancia que reducirá el impacto sobre la satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

Acorde a los resultados del estudio, se manifiesta que el modelo de la investigación los factores de riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral. Los datos obtenidos sostienen la aprobación de la hipótesis general que se planteó en su momento.

Las dimensiones internas laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral, determinando a la exigencia psicológica como una dimensión que debemos de abordar instruyendo a los trabajadores respecto a los procedimientos ante casos de violencia verbal que generan desgaste psicológico e influyen en la satisfacción laboral, por ende, en el desarrollo de sus actividades; las exposiciones de actos problemáticos que generen insultos ante los trabajadores es un riesgo que se va incrementando por razones vinculadas a la organización. Asimismo, se encuentra expuesto a la fatiga mental y estrés debido a la necesidad de evaluación de distintas situaciones en periodos cortos de tiempo.

En contexto, las dimensiones externas de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral, determinando a la doble presencia como una dimensión que debe de fomentar escenarios que favorecen la relación de la vida familiar y laboral, flexibilizando el horario de acuerdo a las necesidades de trabajo doméstico y de producción teniendo en cuenta los pro y contras de los horarios planificados sería necesario un esfuerzo coordinado de ambos para reconciliar las diferencias; realizando un periodo de trabajo adicional se reduce el tiempo disponible para el descanso que generan fatiga mental por turnos excesivos y la falta de tiempo para el desarrollo de las actividades domésticas es significativo faciliten medidas

diversas de soporte para cumplir con estas obligaciones resaltando medidas multifacéticas sean necesarias.

Una atención especial de esta investigación en el uso del modelo obtenido para la aplicación en los *Contact Center*, hacerles de conocimiento las exposiciones científicas de las consecuencias los riesgos psicosociales con una mayor investigación. Al emplear este modelo, se manifiestan las causas de la insatisfacción laboral buscando autorregular esta conducta. Al dar origen a estas dificultades, el trabajador debe de aumentar sus esfuerzos para generar expectativas a favor de las acciones buenas que puedan suceder, lo que contribuiría al reducir la insatisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

Se ha determinado que los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral, de tal manera se describirán acciones de factores internos y externos que ayudarán disminuir los riesgos psicosociales presentes en el ambiente de trabajo:

Las condiciones internas laborales influyen de manera significativa en la satisfacción laboral, para la realizar una mejora en la dimensión de exigencias psicológicas se debería de impulsar:

La comunicación efectiva tiene como finalidad saber comunicarse siendo clave para conseguir una colaboración efectiva a través de reuniones de equipo, sesiones de evaluación individual, información acerca del progreso del objetivo, colaboración con tareas de otras áreas, comunicaciones no verbales. Asimismo, se debe reconocer el tipo de comunicación a utilizar como la claridad del mensaje, procurar resolver los conflictos mas no crearlos, realizar la comunicación en ambas direcciones. Por lo tanto, se puede estimular la participación llegando a que los trabajadores tengan el sentido de pertenencia, incentivar el respaldo y la aceptación del equipo, aumentar la productividad, reducir los conflictos llevando a construir una cultura corporativa saludable.

El trabajo repetitivo en un entorno poco variante que nos da como resultado la monotonía laboral, es normal que al realizar las tareas diarias sin ningún esfuerzo se vaya perdiendo el interés. Para ello se debe de buscar la rutina laboral, organizarse y ponerse objetivos y prioridades auto reconociendo las tareas

complicadas, cambia el orden de las tareas para dejar la monotonía. De manera paralela debe se pensar en uno mismo realizando lista de actividades para realizarla fuera de oficina, replantear cumplir tus sueños, no llevar los problemas del trabajo a casa, ser positivo, tomar pausas activas

Las condiciones externas de trabajo influyen de manera significativa en la satisfacción laboral, para la realizar una mejora en la dimensión de doble presencia se debería de equilibrar:

El trabajo en equipo favorece al cumplimiento de objetivos, desarrolla la creatividad y motivación, favorece las habilidades sociales de cada integrante. Estos equipos están compuestos por trabajadores que adoptan una visión en conjunto dando su mejor esfuerzo. Entre los trabajadores se deben de encontrar un equilibrio de las personalidades para que trabajen en armonía y puedan desafiarse entre ellos cuando sea necesario. Luego deberán de dividirse en grupos tareas más breves y manejables indicando los plazos y responsabilidades. Para el desarrollo de este proceso debes de fijar normas claras desde el principio garantizando la conducta y aportes de los miembros sea la adecuada. Se tendrá que supervisar y analizar el avance, de estar manera podrás ajustar y/o mejorar su desarrollo. Al finalizar se debe de reconocer, retribuir y festejar el desempeño individual o grupal, con la finalidad de consolidar su motivación para su esfuerzo al máximo.

La delegación de responsabilidades busca una distribución manera equitativa en la reasignación de tareas al equipo, maximizando la productividad y demostrando la confianza a los trabajadores. Se debe de identificar que trabajo se

va a delegar definiendo claramente las prioridades, previo análisis de las fortalezas de cada una de los trabajadores. Ofrecer información del plan de trabajo y orientación. La capacitación debe de verse como una inversión mas no como un gasto, deben de priorizar la comunicación centrándose en los resultados obtenidos en la gestión. Si bien es cierto, confiar en tu equipo de trabajo siempre es bueno verificar para posteriormente reconocer su trabajo. Se debe tener en cuenta que la delegación del trabajo es un camino a desarrollar las habilidades de gestión personal y respaldo del desarrollo personal a todo el equipo.

Hacer énfasis en el desarrollo de pausas activas para prevenir trastornos musculoesqueléticos causados en su mayoría por movimientos repetitivos, deshaciendo la monotonía laboral generando conciencia de la salud mental y física. Estos descansos breves rescatan la mejoría en la eficiencia y desempeño a través de diferentes técnicas que contribuyen a reducir la fatiga muscular.

Los trabajadores no solo buscan sobrevivir, sino prosperar en el entorno laboral buscando una flexibilidad no solo en el trabajo, los empleadores deben de escuchar, adaptar y responder a las necesidades. Uno de los objetivos principales de los trabajadores es el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, este escenario ha hecho que los trabajadores reconsideren sus prioridades en un mejor balance de la vida personal y el trabajo. Se sugiere a los empleadores construir la resiliencia, prevenir el agotamiento y ayudar a la salud mental, teniendo en cuenta que el bienestar ya no es un beneficio sino es una estrategia para el éxito.

El agotamiento laboral se considera como un tipo de estrés, ya sea físico o emocional ocasionando pérdida de identidad personal y ausencia de la sensación que es generado por la falta de control, poca claridad en expectativas laborales, desequilibrio entre el trabajo y vida privada. Para un correcto desarrollo se propone evaluar las opciones conversando directamente con el jefe inmediato para alcanzar soluciones, buscar apoyo con los compañeros de trabajo entre otros, las pausas activas son ideales para el desarrollo de emociones, en un entorno laboral se debe de afrontar las situaciones con franqueza, paciencia y sin juicio.

La salud mental en el trabajo dependerá en cuanto mejor les vaya psicológicamente a los trabajadores se verán reflejados en los resultados. Esto llama a la meditación del empleador en hacer sentir bien al trabajador para que fluya de la mejor manera el desarrollo de sus actividades, la calidad de las relaciones con los demás trabajadores debe ser simpáticas y agradables sacando a relucir sus cualidades. Si bien es cierto el contexto laboral es muy rígido se plantea ajustar algunas actividades haciendo sentir lucidez, motivación e inspiración para que el trabajador se sienta más eficiente.

El plan de continuidad y resiliencia es necesario y busca ser un diferenciador entre organizaciones para sobresalir de las crisis provocadas por situaciones externas de alto impacto. A su vez, brindará ventajas competitivas e internamente se logrará identificar nuevas oportunidades, mejorar la solidez y resistencia, evidenciar que la empresa puede controlar la situación, implementar una herramienta de carácter preventivo para cualquier otro evento, brindar ventajas

competitivas a las organizaciones que gestionan la incertidumbre, transmitiendo confianza y seguridad

La empresa debe comprender que el estudio realizado no es un fin para sí mismo, todo lo contrario, es un instrumento para realizar diversas acciones preventivas que ayuden a equilibrar las condiciones laborales y las expectativas de los trabajadores, teniendo en cuenta que el activo principal es el trabajador.

Con la finalidad de aportes de próximas investigaciones sugiero que sean consideradas mediante otros mecanismos, como por ejemplo las enfermedades ocupacionales y su cumplimiento con las normas de Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, que se generan por las condiciones laborales del empleador.

Por tal motivo, en Perú aun teniendo leyes que enmarca este tema como Leyes de seguridad y salud en el trabajo (SST) promueven una cultura de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) debemos reconocer y estimar en la PRL. Las leyes y reglamentos padecen de guías para actuar respecto a los riesgos psicosociales.

Otros *call centers* ejercen diversas condiciones laborales en sus respectivos centros de trabajo, se ha podido evidenciar que al tener un riesgo alto genera la insatisfacción o estrés en los trabajadores, teniendo en consideración otros factores como los riesgos derivados del uso de iluminación de las pantallas debiendo de contar con especificaciones mínimas para que no afecte la visión del trabajador, procurar no subir el volumen de los auriculares por encima de la mitad del máximo

permitido para que no afecte la audición del trabajador, ruidos externos que perturben el desarrollo de las actividades y entorpezcan sus tareas diarias reducir el riesgo de afonía del trabajador teniendo en cuenta que la voz es la principal herramienta.

Por último, estudios que comparen la exigencia psicológica de los diferentes servicios como atención al cliente, cobranzas, televentas y *back office* son perfiles definidos que realizan actividades totalmente diferentes.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Agresti A. (2003) *Categorical data analysis*: John Wiley & Sons.

Arancibia, C. & Rodas, M. (2019). *Riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail de la ciudad de Cajamarca 2018* [Tesis de licenciatura]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/23959>

Arshadi, N. y Damiri, H. (2013). *The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84 (9), 706-710. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.06.631

Batt, R. y Moynihan, L. (2002). *The viability of alternative call center production models*. *Human Resource Management Journal*, 12(4), 14-34. doi: 10.1111/j.1748-8583.2002.tb00075.x

BMJ (1994). *Statistics notes: Correlation, regression and repeated data*. pp 308: 896.

Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). *La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado*. *Revista Andaluza de Relaciones Laborales*, 11(2002), 189-200.
Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>

Bracho, S. (1998). *Satisfacción Laboral*. Colombia. Editorial LEMUS

Buendía, L. (1997). *La investigación por encuesta. La investigación observacional*. Madrid, McGraw-Hill; 120-203

Caballero Rodríguez, Katia (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 6(1-2),1-10. [fecha de Consulta 2 de noviembre de 2020]. ISSN: 1138-414X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=567/56751267012>

Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Tercera Edición. Buenos Aires, Marzo 2006. Módulo 404 Red de Psicología online – www.galeon.com/pcazau

Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud. (2010) *Manual del método CoPsoQ-ISTAS21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud

Cervantes, V.H. (2005). *Interpretaciones del coeficiente alpha de Cronbach*. Avances en Medición, 3, 9-28

Chiang, M, Martí, M. & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la Satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial McGraw-hill.

- Cox, T. & Griffiths, A. L. S. (2005). *Work organization and work related stress*. In K. Gardiner & J. M. Harrington (Eds.), *Occupational Hygiene* (Oxford: Blackwell).
- Creswell, J. (2008). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications, Inc; 3ra edición. ISBN-13: 978-1412965576
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Díaz, E. M., Rubio, S., Luceño, L., & Martín, J. (2010). *Relaciones entre Percepción de Riesgos Psicosociales y Hábitos de Sueño*. *Ansiedad y Estrés*, 16(2/3), 249- 258.
Recuperado de: http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/DECORE_05.pdf
- Dormann, C. y Zapf, D. (2001). *Job Satisfaction: a meta analysis of Stabilities*. *Journal of Organizational Behavior* 22, 483 – 504. Recuperado el 08 Enero 2011 de <http://web.ebscohost.com>
- Feriz, T & Castro M. (2006). *La importancia de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional para un buen desempeño en la Organización*. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2072/131386.pdf>
- Fielden, S. L. y Cooper, C. L. (2002). *Managerial stress: are women more at risk?* En D. L. Nelson y R. J. Burke (Eds.), *Gender, work stress and health* (pp. 19-34). Washington, US: American Psychological Association. doi: 10.1037/10467-002
- García, D. (2015). *Riesgos psicosociales en los teleoperadores de una empresa de Contact Center en la ciudad de Guayaquil en el año 2014 y propuesta de mejoras sobre la*

problemática detectada. [Tesis de maestría]. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21006>

Gamero, C. (2005). *Análisis Microeconómico de la Satisfacción Laboral*. Consejo Económico y Social del Reino de España, Colección Estudios, EST-171, Madrid. (ISBN-10: 84-8188-232-1)

Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Revista Management, 17(1), 563-575. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Gimeno, D. (2004). *Los factores de riesgo laboral de naturaleza psicosocial y prevención*. Archivos de prevención Laboral. Houston, Texas. 7 (3). 119 – 120.

Glass, G.; y Hopkins, K. (1984). *Statistical methods in education and psychology*. Prentice-Hall (Englewood Cliffs, N.J.)

Gobierno del Perú, (2002). *Ley N°27711 Ley del Ministerio del Trabajo y promoción del empleo*. El Peruano. Retrieved from http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2002-04-30_27711_1054.pdf

Gobierno del Perú. (2014) *Informe Técnico acerca de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo en Lima Metropolitana, con el apoyo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo – CEPRIT – LIMA*. Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Gosalvez, M. K. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG-Servicios Perú SA en el distrito de*

Surco. [Tesis de Licenciatura]. Recuperado a partir de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4357>

Gutiérrez B. (1996). *Paradigmas cuantitativo y cualitativo en la investigación socio-educativa: Proyección y reflexiones*. Revista Paradigma, Vol. XIV al XVII, 1993 - 1996 Recuperado el 19 de enero de 2010 en <http://www.perio.unlp.edu.ar/Methodologia/texparabajar/locualiylocuantilgutierrez1.doc>

Hair, J.F, Anderson, R. E., Tatham, R. L. y Black, W. C. (1999). *Análisis Multivariante*, 5ª. Edición. Madrid: Prentice-Hall

Hartline, M. D. y Ferrell, O. C. (1993). *Service quality implementation: The effect of organizational socialization and managerial actions on customer contact employee's behavior*. Marketing Science Institute, 1(35), 93-122.

Hartline, M. D. y Ferrell, O. C. (1996). *The management of customer-contact service employees: An empirical investigation*. Journal of Marketing, 60(4), 52-70.

Hernández, R; Fernández, C & Lucio, P (1996) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1966). *Work and Nature of Man*. Cleveland: Word Pub.

Keim, A.; Landis, R.; Pierce, C. & Earnest, D. (2014). *Why Do Employees Worry About Their Jobs? A MetaAnalytic Review of Predictors of Job Insecurity*. Journal of Occupational Health Psychology. Vol. 19, No. 3, 269–290.

- Kerlinger, F (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México DF. Nueva editorial interamericana. Capitulo número 8 (investigación experimental y no experimental).
- Lahera, M. & Gongora, J. (2002). *Factores Psicosociales: Identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral. España.
- Locke, E.A. (1976). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Lozada, J. (2014). *Investigación aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica de Indoamerica. Vol 3 N° 1. Pags 47-50
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). *Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedad*. Esupsykhé, 3(1), 95-108.
- Martín, F. y Pérez, B. (2001). *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Nota Técnica de Prevención 476. Instituto nacional de Seguridad e higiene en el Trabajo, MTAS
- Mata, M. (1994) *Cómo conocer la audiencia de una emisora, los son deos de audiencia*. Cuadernos de investigación No. 3. ALER, Quito.
- McHugh ML. (2013) *The chi-square test of independence*. Biochemia medica. 23(2):143-9.
- Ministerio de Salud (MINSAL), Dirección del Trabajo (DT) & Instituto de Seguridad Laboral (ISL) (2011). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo,*

Calidad de Vida y Salud de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile (ENETS 2009-2010). Chile.

Ministerio de Salud del Perú. (s.f). *Satisfacción y desempeño laboral*. [Diapositivas de PowerPoint]. Disponible en:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/teleconferencias/X_Teleconf/Satisfaccion-Desempe%C3%B1o.pdf

Minitab. (2020). *Soporte de Minitab*. <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/modelingstatistics/anova/how-to/test-for-equal-variances/methods-and-formulas/methods-and-formulas/#levene-stest-statistic>

Moncada, Llorens, Font, Galtés & Navarro. (2008). *Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004- 05): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21*. Revista Española de Salud Pública, 82(6), 667- 675. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272008000600007&lng=es&tlng=es

Montero, M., Rivera, P., & Araque, R. (2013). *El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. Una aplicación a la Comunidad Autónoma andaluza*. Revista Internacional De Sociología, 71(3), 643-668. <http://dx.doi.org/10.3989/ris.2012.07.26>

Moral de la Rubia, J. (2009). Capítulo 13. *Análisis factorial y su aplicación al desarrollo de escalas*, en Landeros-Hernández, R. & González-Ramírez (eds.). Estadística con SPSS y metodología de la investigación, Monterrey: Trillas.

- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57 (Supl. 1), 4-19.
Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Nogareda, C. (2008). *Tratamiento y evaluación de los riesgos psicosociales*. Revista de Formación profesional, Ed. 85, 5-6.
- Nogareda, C. (2013). *Prevención de riesgos laborales en centros de llamadas telefónicas*. Revista de Seguridad y Salud en el Trabajo, 49, 21-25.
- Ortiz, K. (2013). *Satisfacción laboral y detección de los factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil*. [Tesis de maestría]. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3634>
- Palomo-Vélez G, Carrasco J, Bastías A, Méndez MD, Jiménez A. (2015) *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile*. Rev Panam Salud Publica. 2015;37(4/5):301–7
- Pineda, B.; De Alvarado, E. & De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación*, manual para el desarrollo de personal de salud. Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Lee, J. & Podsakoff, N. (2003). *Common method variance in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies*. Journal of Applied Psychology, 88, 879-903.
- Proper E. (1998). *Is your call center dysfunctional?* Industry Week, 247(14), 16-17.

- Pujol-Cols, L. (2017). *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en docentes de una universidad pública argentina: explorando el rol del work engagement*. [Tesis de Maestría], Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622018000300003
- Pulache, J. (2017). *Dimensiones de riesgo psicosocial según género en tres organizaciones de Cajamarca 2017*. [Tesis de licenciatura]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/10756>
- Raffo, E., Guevara, L. & Cachay, O. (2013). *Riesgos psicosociales. Perú: Producción y Gestión* (Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial), 70-79. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v16_n1/pdf/a08v16n1.pdf
- Rick, J. & Briner, R. B. (2000). *Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects* *Occupational Medicine*, 50, 310-314.
- Robbins, S.P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). México: Pearson educación.

- Robbins, S.P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson educación
- Ruiz, S. (2009). *Nivel De Satisfacción Laboral En Empresas Públicas Y Privadas De La Ciudad De Chillán*. Memoria para optar al título de contador público y auditor con mención en control de gestión. Chile. Universidad de BíoBío Facultad De Ciencias Empresariales Departamento De Gestión Empresarial
- Romero, M. (2016). *Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal*. Revista Enfermería Del Trabajo, 6(3), 105–114.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Rubio, M. & Berlanga, V. (2012) *Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS*. Caso práctico. [En línea] REIRE, Revista d'Innovació i Recerca en Educació, Vol. 5, núm. 2, 83-100. Accesible en:
<http://www.ub.edu/ice/reire.htm>
- Salanova M. et al. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid, España: Editorial Síntesis, S. A
- Sampieri, H. y cols. (2003). *Metodología de investigación*. México: McGraw Hill
- Santander AJ & Ruiz R. (2004). *Relación entre variables cuantitativas*. Cuba [CD]. Informática Médica II. Editorial ECIMED, p.1-30.
- Schneider, D. & Vaught, B. (1993). *A comparison of job satisfaction between public and private sector managers*. PAQ, 17, 68-84
- Sierra, R. (1988): *Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Paraninfo, Madrid.

Smith, P.C., Kendall, L.M., y Hulin, C.L. (1985). *The revised Job Descriptive Index*, Rand McNally, Chicago, IL

Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.

Steinskog, D., Tjøstheim, D., & Gunnar, N. (2007). *A cautionary note on the use of the Kolmogorov– Smirnov test for normality*. *Monthly Weather Review*, 135(3), 1151–1157. https://www.researchgate.net/publication/249621733_A_Cautionary_Note_on_the_Use_of_the_KolmogorovSmirnov_Test_for_Normality

Sverke, M., & Hellgren, J. (2002). *The nature of job insecurity: Understanding employment uncertainty on the brink of a new millennium*. *Applied Psychology: An International Review*, 51, 23–42.

Thaler-Carter R.E. (1999). *Why sit and answer the phone all day?* *HR Magazine*, 44(3), 98-104.

Torres JA & Quesada M. (2004) *Informática médica. Asociación entre dos variables. Variables cuantitativas y coeficientes de correlación*. Cuba: Editorial ECIMED; 260-262.

Uribe, V. E. y Morales, G. (2010). *Atendiendo a los clientes de los clientes. La industria del call center y sus condiciones laborales*. Santiago de Chile, Chile: Adros.

Weiss, D., Dawis, R., England, G. & Lofquist, L. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Industrial Relations Center, University of Minnesota.

Anexos

Anexo 1 : Matriz de consistencia

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CONTACT CENTER EN LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2018

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SOSTENIBILIDAD: Examinar y proponer prácticas de sostenibilidad en la gestión empresarial y negocios.

AUTOR: JEAN PIERO ANTÓN ZARATE

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿En qué medida influyen los factores de riesgos psicosociales en la satisfacción laboral en una empresa <i>Contact Center</i> de Lima Metropolitana en el año 2018?	Determinar la influencia de los factores de riesgos psicosociales en la satisfacción laboral en una empresa <i>Contact Center</i> de Lima Metropolitana en el año 2018.	Los factores de riesgos psicosociales influyen significativamente en la satisfacción laboral en un <i>Contact Center</i> de Lima Metropolitana en el año 2018.	(VD) Riesgos psicosociales (VI) Satisfacción laboral	-Exigencias psicosociales -Trabajo activo y desarrollo de habilidades -Apoyo social a la empresa -Compensaciones -Doble presencia - Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación: Aplicada • Tipo: Descriptivo / Explicativo • Diseño: No experimental • Población: 3,500 trabajadores • Muestra: 346 trabajadores
¿En qué medida las dimensiones internas influyen en la satisfacción laboral en una empresa <i>Contact Center</i> de Lima Metropolitana en el año 2018?	Identificar las dimensiones internas que influyen significativamente en la satisfacción laboral en una empresa <i>Contact Center</i> de Lima Metropolitana en el año 2018.	Las dimensiones internas de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral en un <i>Contact Center</i> de Lima Metropolitana en el año 2018.	(VD) Riesgos psicosociales	<p style="text-align: center;">Indicadores</p> -Cuantitativas -Cognitivas -Emocionales -Esconder emociones -Sensoriales -Influencia en el trabajo -Control del tiempo	<p style="text-align: center;">Fuente de Información</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario

<p>¿En qué medida las dimensiones externas influyen en la satisfacción laboral en una empresa <i>Contact Center</i> de Lima Metropolitana en el año 2018?</p>	<p>Identificar las dimensiones externas que influyen significativamente en la satisfacción laboral en una empresa <i>Contact Center</i> de Lima Metropolitana en el año 2018.</p>	<p>Las dimensiones externas de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral en un <i>Contact Center</i> de Lima Metropolitana en el año 2018.</p>	<p>(VI) Satisfacción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Posibilidad de desarrollo -Sentido del trabajo -Integración de la empresa
			<p>(VD) Riesgos psicosociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Satisfacción -Claridad del rol -Conflicto del rol -Calidad de liderazgo -Relación de compañeros -Relación con superiores -Características contrato -Característica trabajo -Estima -Actividades domesticas -Carga tareas familiares
			<p>(VI) Satisfacción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Satisfacción

Anexo 2 : Matriz de operacionalización de variables

Variable: Factores de riesgos psicosociales

Definición conceptual: “Por su propia naturaleza, son factores organizacionales entrelazados al diseño y concepción global de la empresa”. Rick, J y Briner, R.B. (2000),

Instrumento: Suseso-Istas 21 Versión breve **Técnica:** Encuesta

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Exigencias Psicosociales	Cuantitativas El volumen de labores y condiciones respecto al tiempo asignado para su desarrollo	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?
	Cognitivas Referido a nuevas ideas, toma de decisiones, manejo conocimientos y memorizar.	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?
	Emocionales Capacidad de entender la situación de emociones y sentimientos de los demás que puedan ser expresados	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?
	Esconder emociones Respuestas y juicios en contra que el trabajador esconde ante la opinión pública	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?
	Sensoriales Requerimiento laboral respecto a nuestros sentidos que se imponen en la labor diaria	¿Su trabajo requiere atención constante?
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo Margen de autonomía y decisión en contexto a las condiciones y contenido del trabajo (métodos a utilizar)	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?
	Control sobre tiempo de trabajo Es el complemento del indicador de influencia vinculados al control en los tiempos de los trabajadores	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?
	Posibilidades de desarrollo Valoración del trabajo respecto a las oportunidades de crecimiento en conocimientos y destrezas	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?
	Sentido del trabajo Dar sentido de importancia a las tareas que realiza vinculado con otros fines instrumentales.	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?
	Integración en la empresa El trabajador es el punto de atención, más no el contenido de su trabajo.	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?

Apoyo social en la empresa	Claridad de rol Evaluación de la definición de tareas del puesto de trabajo	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
	Conflicto de rol Tareas contradictorias no definidas que ocasionan problemas en lo ético y profesional.	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?
	Calidad de liderazgo El liderazgo es fundamental para mejorar la calidad en la organización, asegurando el bienestar y motivación de los trabajadores para alcanzar sus objetivos	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?)
	Calidad relación con compañeros Recibe apoyo oportuno de los compañeros de trabajo, con la finalidad de formar un grupo social	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?
Compensaciones	Calidad de relación con superiores Se refiere al soporte de información adecuada y suficiente que recibe de los superiores de manera oportuna	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?
	Características del contrato Se toma en cuenta en consideración los cambios de jornada laboral, forma de pago, estabilidad laboral y línea de carrera.	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?
	Características del trabajo Busca estabilidad en las características del contrato como el puesto de trabajo, tareas asignadas y horas.	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?
Doble presencia	Estima Busca que reconozcan sus logros recibiendo un aumento de salario, mejores beneficios, desarrollo profesional en un modelo esfuerzo - recompensa	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco
	Actividades domésticas Se centraliza a la cantidad de actividades familiar/doméstico que depende del trabajador	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?
	Carga de tareas familiares Nivel de preocupación de actividades doméstico/familiar que son responsabilidades del trabajador.	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez?

Variable: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Es considerada como un constructo muy importante en la psicología organizacional y de trabajo, entre otras cosas por el papel mediador que juega entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo organizacional como individual". Dorman, C. y Zapf, D. (2001).		
Instrumento: Satisfacción Laboral (Hartline y Ferrell, 1996; Schneider y Vaught, 1993)		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Satisfacción Laboral	Satisfacción Nivel de satisfacción con las tareas del puesto y con el entorno laboral	¿Está satisfecho con las tareas que desempeño en mi trabajo? ¿Está contento con su trabajo?

Anexo 3 : Encuesta

Estimado colaborador, agradezco por tomarse el tiempo para desarrollar las preguntas de la presente encuesta teniendo una índole anónima y de confidencialidad. En caso tengas una consulta o duda por favor hazla saber al responsable de la toma de encuesta para que puedas contestar de manera correcta. Este instrumento se encuentra dividido en 03 partes:

01. Datos Sociodemográficos

SEXO	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>				
EDAD	Menos de 26	<input type="checkbox"/>	Entre 26 y 35	<input type="checkbox"/>	Entre 36 y 45	<input type="checkbox"/>		
	Entre 46 y 55	<input type="checkbox"/>	Más de 55	<input type="checkbox"/>				
AREA	At. al Cliente	<input type="checkbox"/>	Back Office	<input type="checkbox"/>	Cobranza	<input type="checkbox"/>	Ventas	<input type="checkbox"/>
LOCAL	Local A	<input type="checkbox"/>	Local B	<input type="checkbox"/>	Local C	<input type="checkbox"/>		

02. Cuestionario de Riesgos Psicosociales

El presente cuestionario cuenta con 20 preguntas segmentada en 05 Dimensiones, leer detenidamente y señalar con un aspa (X) las respuestas según su percepción, marcando solo una respuesta.

N°	Dimensiones / Preguntas	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Solo pocas veces	Nunca
	Dimensión 1: Exigencias Psicológicas					
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					

	Dimensión 2: Trabajo activo y desarrollo de habilidades					
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
	Dimensión 3: Apoyo social en la empresa					
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
	Dimensión 4: Compensaciones					
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
	Dimensión 5: Doble presencia					
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

03. Cuestionario de Satisfacción Laboral

Leer detenidamente y señalar con un aspa (X) las respuestas según su percepción, marcando solo una respuesta.

N°	Preguntas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
21	¿Está satisfecho con las tareas que desempeño en mi trabajo?					
22	¿Está contento con su trabajo?					

Anexo 4 : Consentimiento informado

La finalidad de esta investigación es establecer los riesgos laborales que se puedan presentar en tu centro laboral relacionados al grado de satisfacción laboral. De tal manera te invito a participar de esta investigación contestando las 22 preguntas realizadas mediante el cuestionario que pondré a su disposición tomándote un promedio de 10 minutos para su desarrollo.

Estas respuestas serán trasladadas a una base para que sean analizadas siendo **totalmente confidencial**, nadie tendrá acceso a ese cuestionario, dándose un uso únicamente académico.

Si usted desea intervenir en la investigación le solicitaremos leer con atención la información y responder con la mayor franqueza cada una de las preguntas. Asimismo, posteriormente al desarrollo del cuestionario si deseas comentar acerca de algunos puntos relacionados con la investigación, alguna duda o comentario, realízalo con la mayor libertad posible.

Por lo consiguiente, doy mi consentimiento para colaborar en el estudio “Influencia de los factores de riesgos psicosociales en la satisfacción laboral en un *Contact Center* de Lima Metropolitana en el año 2018”. Soy consciente de mi **participación voluntaria**. Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con que mis datos se empleen exclusivamente para fines de esta investigación.

Mayo 2018

Firma