



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Factores de riesgo psicosociales en colaboradores de una
empresa de contact center en Independencia, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Cruzado Pérez, Karina Esther (ORCID: 0000-0002-8634-3877)

Muñoz Muñoz, Estefania Akira (ORCID: 0000-0002-4275-7381)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a las personas más importantes de mi vida, a mis padres Celia Pérez y Rogelio Cruzado, mis hermanos Stefany, Rooger, Fernando, Lucero, Estrella. Quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional en todo momento, a mis amigos por favorecer en mi crecimiento profesional y personal. A ellos le dedico y dedicaré todos mis logros, esperando que mi aporte sea beneficioso para el sector.

- **Karina**

La presente investigación se la dedico a las personas más importantes de mi vida, mis padres Eduardo Muñoz y Milagros Muñoz, mis hermanos Aldo, Piero y Lía por sus palabras de aliento, consejos y apoyo durante este proceso educativo, y a mi novio por alentarme a continuar esforzándome.

- **Estefanía**

Agradecimiento

Mis agradecimientos académicos a mi asesor de tesis, Dr. Teodoro Carranza, quien nos brindó su apoyo constante, nos motivó para lograr la culminación de la tesis con éxito.

A mis amigos y familia quienes aportaron en mi crecimiento profesional y me motivaron a seguir. Este trabajo de investigación ha sido exhaustivo y a la vez gratificante.

- Karina

Mi agradecimiento académico a mi asesor Dr. Teodoro Carranza, por la paciencia, honestidad y perseverancia de culminar la tesis de manera óptima.

A mi familia y amigos quienes apoyaron en mi crecimiento personal y profesional, para terminar la tesis de manera exitosa.

A mi novio que gracias a su apoyo incondicional y motivación constante durante cada uno de mis días.

-Estefanía

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de Análisis de datos	17
3.7. Aspectos Éticos	17
V. DISCUSIÓN:	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIA	38
ANEXOS	1

Índice de Tablas

Tabla 1: Dimensión Exigencias Psicológicas.....	18
Tabla 2: Dimensión Trabajo activo y Desarrollo de habilidades.....	19
Tabla 3: Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.....	20
Tabla 4: Dimensión Compensaciones.....	21
Tabla 5: Dimensión Doble presencia.....	22
Tabla 6: Estadística de Fiabilidad	23
Tabla 7: Genero de los colaboradores de una empresa de Contact Center.....	23
Tabla 8: Edad de los colaboradores de una empresa de Contact Center	23
Tabla 9: Distribución de las frecuencias para la variable Factores de Riesgo Psicosociales.....	24
Tabla 10: Distribución de las frecuencias para la dimensión Exigencias Psicológicas	25
Tabla 11: Distribución de las frecuencias para la dimensión Trabajo activo y Desarrollo de habilidades	26
Tabla 12: Distribución de las frecuencias para la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.....	27
Tabla 13: Distribución de las frecuencias para la dimensión Compensaciones	28
Tabla 14: Distribución de las frecuencias para la dimensión Doble presencia	29

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de los factores de riesgo psicosociales que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021, y sus dimensiones, exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia. La metodología utilizada durante la investigación fue de tipo básica con un enfoque mixto, de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal. Se utilizó el software SPSS 26, para determinar la distribución de las frecuencias por dimensión y se realizó una entrevista a profesionales para tener mayor información. Así mismo, se obtuvo como resultado que en los factores de riesgo psicosociales se evidencia un nivel medio con el 62% de los colaboradores donde presentaron un riesgo moderado, en las exigencias psicosociales un nivel medio con el 68%, trabajo activo y desarrollo de habilidades un nivel medio con el 60%, apoyo social y calidad de liderazgo un nivel medio con el 42%, compensaciones un nivel con el 58% y doble presencia con un nivel medio del 60%. En conclusión, los factores de riesgo psicosociales son de gran importancia, ya que pueden afectar negativamente en la vida laboral y personal de los colaboradores.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosociales, estrés, características de los riesgos psicosociales

Abstract

The general objective of this research was to determine the level of psychosocial risk factors that mostly affect employees of a Contact Center company, Independencia, Lima, 2021, and their dimensions, psychological demands, active work and skill development, support social and leadership quality, compensation and dual presence. The methodology used during the research was of a basic type with a mixed, descriptive, non-experimental, cross-sectional approach. The SPSS 26, software was used to determine the distribution of frequencies by dimension and an interview with professionals was conducted to obtain more information. Likewise, it was obtained as a result that in the psychosocial risk factors a medium level is evidenced with 62% of the collaborators where they presented a moderate risk, in the psychosocial demands a medium level with 68%, active work and skill development a medium level with 60%, social support and leadership quality, a medium level with 42%, compensation a level with 58% and double presence with an average level of 60%. In conclusion, psychosocial risk factors are of great importance, since they can negatively affect the work and personal life of employees.

Keywords: Psychosocial risk factors, stress, characteristics of psychosocial risks

I. INTRODUCCIÓN

La **realidad problemática**, radica en que las organizaciones privadas no prestan atención a los factores de Riesgo Psicosociales, el recurso humano es lo más importante siendo esencial en la prevención de los riesgos. Debido a la crisis sanitaria que se está viviendo actualmente, se ha visto cambios notables en la economía mundial y todo con relación al trabajo. Hoy en día en Lima Norte, empresas de Contact Center, realizan trabajo remoto teniendo como consecuencia un desequilibrio entre lo personal y lo laboral por parte de los colaboradores, teniendo en cuenta que por su naturaleza de trabajo realizan actividades con elevadas exigencias mentales, como, por ejemplo, su trabajo requiere de atención constante, por el riesgo de cometer errores y mantener la calma al momento de tratar con los clientes que en ocasiones mantienen un comportamiento agresivo y a la defensiva.

Con relación a la variable la OMS en su informe, Los factores psicosociales en el trabajo publicado en el año 1984, hace referencia a una problemática entre el año 1974, fecha donde la Asamblea Mundial de la Salud mencionaba lo relevante de estos factores hacia la salud y los efectos que generan. Lo definen como situaciones que suceden dentro y fuera del trabajo, ya sea por las condiciones de la empresa, la capacidad del trabajador, su nivel de satisfacción, cultura, necesidades, motivaciones, entre otras cosas que pueden contribuir significativamente en la salud del trabajador, en su rendimiento y su nivel de satisfacción (OMS, 1984).

En el boletín de EsSalud publicado en junio del 2015, definen a los factores de riesgo Psicosociales, como situaciones o aspectos que suceden dentro y fuera de la empresa que pueden dañar la salud del colaborador, las situaciones pueden ser por las exigencias laborales, sobre carga de trabajo, el espacio y ambiente de trabajo, expectativas, necesidades por parte del colaborador, su motivación, la cultura organizacional y problemas familiares que pueden generar riesgos psicosociales graves para la salud y también en el aspecto organizacional aumentando absentismo laboral, trabajadores con bajo rendimiento, desmotivados,

propensos a accidentes, generando costes económicos para la empresa (EsSalud, 2015).

Por otro lado, los administradores y expertos en la gestión de organizaciones, han descubierto la relación directa entre la productividad, la participación o involucramiento del personal con las recompensas, el medio ambiente y condiciones de trabajo y la percepción salarial por parte del personal. Que influyen positivo o negativamente con resultados de las empresas, con temas como la puntualidad, la toma de decisiones, clima social positivo, bajo ausentismo, baja rotación de personal, entre otros factores (Neffa, 2015).

Teniendo en cuenta que los factores psicosociales son aquellas condiciones, características o situaciones que suceden dentro y fuera del trabajo, de forma individual que puede estar relacionado negativamente en la salud, causando estrés siendo factores psicosociales de riesgo. Pudiendo causar también, daños físicos, psicológicos y social a la persona (Huamaní, 2019).

Existen numerosos casos de estudio que concluyen que los factores de riesgos psicosociales pueden influir negativamente a la salud de los colaboradores durante su función laboral e inclusive fuera de él. Esto sucede debido a que se ha incrementado modificaciones acerca del desarrollo laboral por medio del tiempo, la competitividad de los mercados y las transformaciones de las tecnologías. Trayendo como consecuencia estrés laboral, síndrome de burnout, carga mental y emocional (Becerra y Quintanilla, 2018).

Álvarez y Riaño (2018), consideraron que es importante intervenir en los factores de riesgos psicosociales en una empresa, para poder generar una cultura que promueva y prevenga la calidad de vida del colaborador, en donde se pueda garantizar el bienestar en el aspecto del ambiente laboral, la seguridad y la salud tanto física como mental de los colaboradores, haciendo fortalecer sus aptitudes y competencias que proporcionen el rendimiento de su actividad laboral, como también garantizar el desempeño, rentabilidad y crecimiento empresarial.

El **problema general** es: Los factores de riesgo psicosociales que están presentes en los colaboradores en una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021, es por ello que se realiza la siguiente pregunta

¿Cuál es el nivel de los factores de riesgo psicosociales en los colaboradores en una empresa de Contac Center, Independencia, Lima, 2021?, así mismo, los **problemas específicos** son: (a) ¿Cuál es el nivel de las exigencias psicológicas en los colaboradores en una empresa de Contac Center, Independencia, Lima, 2021?, (b) ¿Cuál es el nivel del trabajo activo y desarrollo de habilidades en los colaboradores una empresa de Contac Center, Independencia, Lima, 2021? (c) ¿Cuál es el nivel de Apoyo social en los colaboradores en una empresa de Contac Center, Independencia, Lima, 2021?, (d) ¿Cuál es el nivel de compensaciones en los colaboradores en una empresa de Contac Center, Independencia, Lima, 2021? Y (e) ¿Cuál es el nivel de doble presencia en los colaboradores en una empresa de Contac Center, Independencia, Lima, 2021?

La **justificación** de la investigación estuvo enfocada en lo teórico debido a que la investigación contribuirá con la comunidad científica directamente con la gestión de organizaciones, ya que partiendo del análisis de la realidad problemática, no se encontraron estudios en tiempos actuales de los factores de riesgo psicosociales en colaboradores en una empresa de Contact Center en Independencia, Lima y dentro del país, por ello se considera este trabajo, permitiendo que los altos mandos de las empresas tomen conciencia de los riesgos psicosociales y tengan más conocimiento de lo que implica, para que puedan detectarlos a tiempo y abordarlos como se debe.

Así mismo, proporciona beneficios para la comunidad social, ya que refuerza los conocimientos preliminares, consintiendo tener una apreciación más clara de la realidad en la empresa en Independencia, Lima. Los resultados arrojados serán de utilidad futuras investigaciones, que ayudará a generar conciencia a los gerentes y personal administrativo sobre estos riesgos psicosociales ya que pueden afectar de forma negativa a los colaboradores y la productividad.

El objetivo general es: Determinar el nivel de los factores de riesgo psicosociales que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021.

Objetivos específicos son: (a) Determinar el nivel de las exigencias psicológicas que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021.

(b) Determinar el nivel del trabajo activo y desarrollo de habilidades que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021, (c) Determinar el nivel del apoyo social que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021. (d) Determinar el nivel de compensaciones que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021. Y (e) Determinar el nivel de la doble presencia que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el **contexto nacional**, Fernández y Pereira (2016), expresaron que los factores de riesgo psicosociales se presentan cuando ocurre un cambio o alteración en el ambiente laboral, y su impacto en las organizaciones, colaboradores, etc. Esto influye en la salud del colaborador y afectan tanto en su vida laboral como en lo personal.

con respecto a la primera dimensión **exigencias psicológicas** Cafferata (2017), determinó que si existe relación entre los factores psicosociales en el trabajo y la funcionalidad familiar en una empresa hotelera. Los resultados fueron obtenidos mediante la utilización del Cuestionario Psicosocial CoPsoQ-ISTAS 21, que mostró un grado de exposición bajo en las exigencias psicológicas, donde se enlaza con familias separadas, teniendo como conclusión que los riesgos psicosociales atañen de forma negativa la adaptabilidad y la cohesión familiar. Sin embargo, las organizaciones de Lima Norte tienen una carencia con respecto al conocimiento de esta dimensión, provocando una problemática para empresas y la vida del trabajador.

Así mismo Tacca & Tacca, (2019), plantean en su investigación que fue dar a conocer la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés en profesores de Lima, Perú, siendo un estudio cuantitativo, contando con una muestra de 117 profesores, como resultado tuvieron que el estrés está vinculado con las exigencias psicológicas del trabajo, experimentando múltiples síntomas como, el cansancio, dolores de cabeza, preocupación, ansiedad, que se encuentran vinculados directamente con los factores psicosociales dentro y fuera de la empresa, que afectan significativamente al bienestar del colaborador con aspecto laboral, personal y la empresa.

Con respecto a la segunda dimensión el **trabajo activo y desarrollo de habilidades**, Rojas (2020), analizó las expresiones en referencia a los riesgos psicosociales en el trabajo de operarios de limpieza industrial de un centro comercial. Los resultados fueron favorables para el trabajo activo y desarrollo de

habilidades. Teniendo como conclusión que las otras dimensiones como recompensas, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia, y exigencias psicológicas son las más desfavorables, debido a que se destaca la insatisfacción de estas.

Sin embargo, García, Quiroz y Yaya (2018), en su investigación tuvieron como objetivo reconocer los factores psicosociales que se presenten en el aspecto laboral y medir la repercusión en el clima laboral y productividad, para una corporación financiera. Como resultado obtuvieron que en la dimensión de trabajo activo y desarrollo de posibilidad mostraron que hay una captación favorable para la empresa financiera, pero también se perciben resultados intermedios, es decir, desfavorables que si no son tomados en cuenta pueden afectar a la empresa de manera considerable.

Con respecto a la tercera dimensión **apoyo social y calidad de liderazgo**, Cardenas (2020), determinó el vínculo entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en sub oficiales del escuadrón de emergencia del norte de la policía. Lo cual tuvo como muestra 94 sub oficiales conformados por mujeres y hombres, utilizando como herramienta un cuestionario. Obtuvo como resultado que para las empresas de lima norte este tipo de conocimientos acerca del apoyo social y la calidad de liderazgo deberían ser muy importantes porque puede afectar de manera significativa a la organización.

Con respecto a la cuarta dimensión **compensaciones**, Pérez (2018), en su investigación correlacional, de corte transversal y de tipo no experimental. Utilizó como herramienta el cuestionario de ISTAS 21. Obteniendo como resultados que los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral si tienen relación directa y de nivel alto significativa, con respecto a la dimensión compensaciones es positiva, directa pero no es significativa. Para las empresas de Independencia, Lima, es una problemática debido a que no saben cómo abordarla para poder contrarrestar esta falta que a la larga podría afectar a la empresa.

Con respecto a la quinta dimensión **doble presencia**, Díaz y Carrasco (2018), revisaron los factores del clima laboral y los riesgos psicosociales y la forma como estos afectaban la felicidad organizacional. Con una muestra de 107

trabajadores, en donde los resultados fueron que la doble presencia tiene una relación negativa con la felicidad en el trabajo, es decir, que generan una intranquilidad doméstica hacia los colaboradores que provocan un mal desempeño laboral.

En el **contexto internacional**, Moncada, Llorens & Kristensen (2002), afirman que los factores de riesgo psicosociales se considera un tema importante a tratar, sobre todo desde las últimas décadas ya que investigaciones epidemiológicas han contribuido con evidencias sólidas de que existe un impacto sobre la salud, convirtiéndose en un campo creciente de interés. Por otro lado, mencionan que al utilizar la palabra “factores psicosociales” se están refiriendo a exigencias psicológicas, exceso de trabajo, largas jornadas de trabajo, falta de reconocimiento, tratos injustos, futuros inciertos, escasos de apoyo, escasos de autonomía, condiciones laborales que no permite que trabajadores puedan aprender ni crecer profesionalmente ni como persona.

las **exigencias psicológicas**, Tortora (2016), en su investigación le permitió identificar la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el síndrome de burnout, teniendo como resultado que encontraron niveles significativos de burnout en la población que fue estudiada, habiendo una relación positiva con los factores de riesgo psicosociales como, las exigencias psicológicas, poco control con respecto al trabajo y trabajo emocional.

De igual forma Ugarde & Saenz (2019), en su estudio, teniendo como objetivo determinar como un trabajo puede afectar la salud del colaborador, específicamente en el caso de los asesores telefónicos ya que reciben llamadas de forma masiva y en muchos casos son clientes dificultosos o problemáticos, afectando de forma negativa el rendimiento del trabajador y a su vez perjudica la calidad del servicio que ofrecen. Como resultado de la encuesta, y con una población de 26 operadores, 11 de ellos presentaron un grado psicosocial de exhibición desfavorable para la salud con referente a las exigencias psicológicas, 7 un grado psicosocial de exposición intermedio y los 8 restantes presentan un nivel psicosocial de exposición más favorable para la salud.

En cuanto a la segunda dimensión **trabajo activo y desarrollo de habilidades** Pozo (2018), en su análisis, tuvo como objetivo establecer la existencia de riesgos psicosociales e identificar los principales riesgos en relación con el desempeño laboral, como caso específico con la rotación del personal. La investigación tuvo como resultado con relación al trabajo activo y posibilidad de desarrollo encontrándose en un intervalo favorable, lo cual refiere que el trabajo activo brindando mayor aprendizaje, conocer mayores estrategias para afrontar situaciones y participar socialmente, siendo importante poder manejar estos puntos en la empresa para que los colaboradores se sientan comprometidos y motivados en participar en tomas de decisiones.

En cuanto a la tercera dimensión **apoyo social y calidad de liderazgo**, Naranja, Polanco & Garcia (2016), En su estudio, tuvo como objetivo identificar los factores de riesgos psicosociales intra-laboral y la incidencia del apoyo social como aspecto de protección del estrés laboral. Contando con una población de 25 funcionarios de servicio de una fundación hogares, teniendo como resultado que un 33.6% en relación con el “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” cuentan con nivel de riesgo alto y muy alto, de la cual es importante identificar a tiempo para la prevención del estrés laboral. Siendo el apoyo social un factor psicosocial importante que nace en gran medida desde las relaciones interpersonales en la empresa y ayuda a minimizar riesgos.

En cuanto a la cuarta dimensión **compensaciones**, Vélez, Carrasco, Bastias, Méndez & Jiménez (2015), en su investigación determinaron el vínculo entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. Teniendo como efecto que el nivel de riesgo psicosocial en la investigación fue alto en dos dimensiones (doble presencia, y trabajo activo y posibilidades de desarrollo) y en las otras un nivel medio, así mismo la satisfacción laboral se asoció negativamente en los factores de riesgo psicosociales con relación a la última dimensión que es compensaciones; sin embargo, al evaluar sus indicadores, solo se asocia con la estima.

En cuanto a la quinta dimensión **doble presencia**, López, Tapia, Parra & Zamora (2017), en su estudio dieron a conocer cómo atañe a las personas en su

puesto laboral y vida personal. Teniendo una población de 67 colaboradores de la empresa de servicio textil "Boman Sport". Como resultado tuvieron que el factor psicosocial doble presencia, suele ser más común en las mujeres porque son quienes su vida familiar o personal interfiere comúnmente en el trabajo asalariado. Mencionando que este factor va a depender del lugar donde se encuentre como país, cultura o región, pero mayormente sería el mismo patrón en muchos países. Así mismo los resultados concuerdan que el riesgo psicosocial con respecto a la dimensión Doble presencia, va en aumento y la población más afectada sería las mujeres por la doble jornada laboral que presencian en el hogar como fuera de ella.

La **teoría** en los **enfoques conceptuales**, Sauter, Hurrell, Murphy & Lev (2001), definen que los factores psicosociales, son situaciones que se extienden al entorno externo de la empresa, ya sea por dificultades en el hogar y factores individuales como la personalidad y la actitud que trasmite, que influyen y pueden producir estrés.

En cuanto a la primera dimensión **exigencias psicológicas del trabajo** Karasek, (1979), Definió que las exigencias psicológicas, se pueden clasificar en dos vertientes, la primera de tipo cuantitativo ya que hace referencia a la cantidad de trabajo o actividades que el colaborador debe realizar con el tiempo que dispone para poder terminarlas, lo que produce trabajo bajo presión por el tiempo y por las interferencias laborales que obligan al trabajador a dejar su actividad en pausa y volver luego. La segunda vertiente es de tipo cualitativo que se relaciona con el trabajo emocional que trata de la interacción del personal con los clientes referente a sus emociones y sentimientos que transmiten y vinculando con el trabajo cognitivo que necesita mayor esfuerzo intelectual sensorial que necesita los esfuerzos de sentidos. Quien propuso el modelo Demanda-Control-Apoyo social.

Así mismo, en investigaciones realizado por Karasek y Theorell (1990), demuestran que las exigencias psicológicas que genera ejecutar actividades de la empresa, con la autonomía que cuenta el personal para realizarla, puede dar como consecuencia el estrés laboral, que puede ser controlada si se brinda el apoyo

especializado, ya sea por los jefes o superiores y el apoyo de compañeros del trabajo brindando su total comprensión. En su investigación mencionan que juntar las variables se da una tipología, con cuatro puntos importantes, 1) Más Exigencia y más autonomía: Las tareas a realizar genera un desafío diario y placer poder realizarlas, 2) Más Exigencia y poca autonomía: Las tareas genera un grado de tensión generando sufrimiento por parte del trabajar, 3) Menos exigencia y más autonomía: Genera al trabajador satisfacción, ya que trabaja de forma calmada e ideal, 4) Menos exigencia y poca autonomía: Genera al trabajador una rutina, provocando desmotivación.

En cuanto a la segunda dimensión **trabajo activo y desarrollo de habilidades** Según Karasek, (1979), control sobre el trabajo, sostiene dos dimensiones: influencia o autonomía y desarrollo de habilidades, teniendo en cuenta que contar con un alto nivel de control en el trabajo como controlar los tiempos que dispone el trabajador, es lo fundamental para el trabajo activo y el aprendizaje. Johnson & Hall (1988), Así mismo, el trabajo activo con lleva a un nivel alto de aprendizaje y al desarrollo de habilidades para futuros afrontamientos y la participación social. Por lo contrario, la falta de autonomía y desarrollo con relación al trabajo, trae consigo problemas como no poder controlar los horarios vinculado a las necesidades familiares y no tener descansos.

En cuanto a la tercera dimensión **apoyo social y calidad de liderazgo** Johnson, Hall & Job (1988) Sostienen que cuenta con 2 dimensiones, la primera la cantidad y la calidad de la relación social que trae consigo el trabajo, y el nivel de apoyo instrumental que reciben en su trabajo, en otras palabras, el apoyo que reciben por parte de sus compañeros y la calidad de liderazgo de superiores de trabajo para generar un trabajo eficiente. Siendo un factor importante ya que el riesgo aumentaría si hubiese situaciones de bajo apoyo social como realizar trabajos aislados y para poder controlar el riesgo se necesitaría situaciones de trabajo de alto apoyo como un buen trabajo en equipo.

Así mismo, Moncada, Llorens & Kristensen (2002), lo definen como el hecho de percibir el tipo de apoyo relacionado con compañeros, compañeras y supervisores de trabajo cuando se necesita y en el momento preciso, de la cual

representa el aspecto funcional. Por otro lado, la calidad de liderazgo, mencionan que los superiores de la empresa deben contar con suficientes habilidades, como (empatía, capacidad colaborativa, compromiso, etc.) para que trabajen de forma eficiente al gestionar equipo de talento humano, de forma armoniosa, sana y eficiente tales como: tomar decisiones adecuadas pensando en el equipo, asignando las tareas correctamente según las capacidades de los trabajadores, comunicarse adecuadamente con el personal, realizar planeaciones estratégicas eficientemente siendo considerado una alta calidad de liderazgo, pero por el contrario una baja calidad es considerada riesgoso sobre todo para la salud del trabajador.

En cuanto a la cuarta dimensión compensaciones Siegrist (1996), consideran el control, la estima y el salario. El control de estatus relacionado a la tranquilidad y el equilibrio laboral, la falta de promociones dentro de la empresa, cambios constantes, mala asignación de trabajo por capacidad del trabajador. Por otro lado, la estima está relacionado al reconocimiento por parte de nuestros compañeros y superiores, el respeto, el apoyo constante y la justicia. Moncada, Llorens & Kristensen (2002), Con referente al modelo esfuerzo – recompensa. Por lo que conlleva que si el trabajo realiza un gran esfuerzo cuenta con buenos resultados, pero no es reconocido por los logros y existe un bajo nivel de recompensas a lo largo del tiempo, representaría un alto riesgo para la salud.

En cuanto a la quinta dimensión **doble presencia** Moncada, Llorens & Kristensen (2002) mencionan que en el ambiente laboral se visualiza diferencias entre los hombres y mujeres, sea por actividades u ocupaciones, ya que consideran que las mujeres ocupan diferentes tareas en puestos de trabajos con malas condiciones en comparación a los hombres. Existiendo una comparación visible, porque las mujeres tienen menores responsabilidades laborales, menor influencia, pocas opciones de ascenso, y peores pagados) Así mismo, la gran parte de mujeres que laboran también tienen gran responsabilidad en sus hogares. Considerándose como doble jornada, en realidad es una doble presencia, ya que las exigencias que se asumen en el trabajo y en el hogar, lo realizan diariamente, aunque algunas tareas no se presentan todos los días, existen otras que si se realizan

consecutivamente. Por ello es importante comprender el doble trabajo que realizan ya que influye en su salud.

ISTAS (2015), definen que doble presencia, son exigencias constantes con relación al espacio laboral y espacio familiar. Suceden cuando las exigencias laborales son altas e interfieren con el ámbito familiar. Teniendo en cuenta que los factores que involucran lo laboral son de tipo cuantitativo, por la cantidad o volumen de tareas, el tiempo o duración en que se realiza las actividades y por el grado de control laboral para separar el trabajo de la familia, habiendo una estabilidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

La tesis fue de **tipo básica**, donde según Grimmer (2015), es un estudio que se guía a obtener nuevos conocimientos de forma sistematizado, con el fin de aumentar conocimiento de una realidad concreta.

Esta investigación fue de **diseño no experimental**, en el cual Thompson & Panacek (2007), indican que son puramente observacionales con resultados descriptivos, considerado en su mayoría de veces de naturaleza retrospectiva, donde se aprecia fenómenos o acontecimientos desde como empiezan hasta donde avanzan, y luego poder analizarlos. Sin que el investigador altere el objetivo del trabajo de investigación.

Así mismo, esta investigación fue de corte transversal descriptivo, donde Navarro y Riha (2016), define que es un estudio observacional en donde el investigador hace una sola medición de la variable no se altera ningún aspecto de la investigación lo cual solo describe lo que sucede.

También, la investigación fue de enfoque mixto, en el que Creswell (2003), indica que emplea la combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio. La naturaleza de la investigación, también, contribuye a la formación de la investigación equipos con personas con diversos intereses metodológicos y enfoques. Por último, se puede obtener más visión de la combinación de la investigación tanto cualitativa como cuantitativa que de cualquiera de las formas mediante. El uso combinado proporciona una comprensión más amplia de la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

La investigación estuvo constituida por una variable y 5 dimensiones siendo: Exigencias psicológicas, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.

De igual modo, de indicadores por las primeras tres dimensiones son 5 preguntas por cada una, por la cuarta dimensión son tres 3 preguntas y por la quinta dimensión son 2 preguntas, el número de ítems son 20, y el instrumento a utilizar es un cuestionario SUSES0/ ISTAS21.

Además, se utilizó la técnica escala de Likert, Harpe (2015), es muy conocida en la medición de actitudes, utilizando escaladas con categorías comunes como totalmente de acuerdo, de acuerdo, a veces, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Por otro lado, desde el punto de vista estadístico, un nivel de intervalo de medición. En lugar de analizar los elementos individuales, combina los elementos individuales mediante la suma o tomando la media aritmética de las respuestas a un conjunto de ítems.

3.3. Población, muestra, muestreo unidad de análisis

La tesis fue conformada por una población de 50 personas a encuestar de una empresa y 2 profesionales entrevistados. Según Arias, Villasís y Miranda (2016), es un grupo de casos, limitados, definidos y accesibles, hace referencia para la opción de la muestra, y que realiza con una serie de juicio predeterminados.

Criterios de inclusión:

Se consideró para la población personas mayores de 20 a 59 años de edad, que se encuentren trabajando dentro de la empresa de Contact Center, más de 1 año de servicio, que de forma voluntaria acepte ser parte de la investigación.

Para la selección de documentos se consideró, artículos científicos, tesis, informes entre los años 2014 – 2021, publicaciones con muestras de diversos países, Informes de salud sobre los riesgos psicosociales, documentos de estudio publicadas en inglés y español.

Criterios de exclusión:

Las personas que fueron excluidas para la investigación fueron los que se encontraban de vacaciones, practicantes, trabajadores con tiempo de servicio menor a 1 año, personas que trabajen en un rubro diferente.

Se excluyeron documentos de años anteriores al 2014, ya que el estudio a desarrollar tiene que ser actual.

La investigación tuvo como muestra de tipo **no probabilístico**, donde la población o las personas a estudiar, depende de diversas características que el investigador considerara útil, basado desde su propio juicio para el estudio, que puede ser poco confiable ya que no se ajustan a los probabilístico.

Teniendo técnica no probabilística, **por conveniencia**, por el cual, los autores Otzen y Manterola (2017), consideran que dicha técnica permite obtener muestras que pueden ser incluidos. Según la conveniente de acceso y de cercanía de las personas para el investigador.

Por la cual, se realizó una prueba piloto a una población de 50 personas donde se utilizó el índice de consistencia interna Alpha de Cronbach. Que sirve para evaluar la confiabilidad de las preguntas o los Items, y se emplea cuando las respuestas son como las escalas tipo Likert, tomando valores entre 0 y 1, donde el numero 0 es considerado confiabilidad nula y el 1 significa que es totalmente confiable, (Taber, 2018). En el cual se tuvo como resultado en nuestra prueba que la cantidad de 0.85, considerando que el valor es aceptable demostrando la consistencia y fiabilidad interna del instrumento usado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fase 1: Entrevista

La técnica de recolección de datos se efectuó por medio de una entrevista a 3 expertos sobre el tema para obtener datos relevantes que permitan determinar los niveles de los factores de riesgo psicosociales en una empresa de Contac Center, Independencia, Lima 2021.

Este trabajo de investigación tiene una técnica de entrevista, según DiCicco & Crabtree (2006), las entrevistas pueden proporcionar información detallada sobre algo en específico desde el punto de vista del entrevistado, considerando que deben sentir que están invitados a conversar sobre aspectos o temas, enlazados con sus experiencias vividas.

Las preguntas sintetizadas fueron presentadas a 2 profesionales:

Primera pregunta: En resumen, considera usted que las emociones influyen en el desempeño laboral en los colaboradores.

Segunda pregunta: En resumen, que tan importante es que el personal se sienta integrado en la empresa.

Tercera pregunta: En resumen, cree usted necesario el apoyo de los compañeros y los jefes para prevenir los riesgos psicosociales

Cuarta pregunta: En resumen, considera usted que es importante contar con compensaciones materiales y reconocimiento para los colaboradores

Quinta pregunta: En resumen, piensa usted que las preocupaciones en el hogar pueden afectar en el desempeño laboral de los colaboradores

Fase 2: Cuestionario

El instrumento para la investigación se basa en un cuestionario, este instrumento está conformado por 20 ítems que se relaciona con la variable y sus dimensiones según la escala de Likert.

De igual modo, la presente investigación tiene un instrumento de recolección de datos, donde según Hussain, Mohd y Cheng (2019), el instrumento de recolección de datos está encaminado a crear condiciones para lograr la medición de datos. Estos datos son ideas que se manifiestan un abstracto del mundo real, de lo sensitivo, capaz de ser percibido por los sentidos de forma directa o indirecta, donde todo lo experimental es medible.

El instrumento fue validado por los expertos académicos Dr. Rosel César Alva Arce, Dr. Carranza Estela Teodoro y Dr. Abraham Cárdenas Saavedra.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la presente investigación se realizaron cuatro fases, que se mencionan a continuación:

- I. Selección de la muestra a evaluar.
- II. Aplicación del instrumento y recolección de datos.
- III. Análisis de resultados por medio de una base de datos.
- IV. Discusión, conclusiones y recomendación

3.6. Métodos de Análisis de datos

Toda información a seleccionar y estudiar son los Riesgos Psicosociales, a los que los colaboradores se encuentran expuestos en los Contact Center del distrito de Independencia. Por el cual se utilizó el cuestionario. SUSESO/ ISTAS21. Instrumento que evalúa y mide los riesgos psicosociales en el trabajo. Comprobado en los años del 2007 y 2009 por la Superintendencia de Seguridad Social, en colaboración con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y del Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo. El cuestionario que se utilizó para la presente investigación, fue adaptada y validada en Chile del Cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca (SUSESO, 2020).

3.7. Aspectos Éticos

Los aspectos éticos, son un factor determinante y de especial importancia en el investigador con respecto a su conducta, considerando que el conjunto de principios se ve reflejado en las distintas partes de la investigación de inicio a fin. Por la cual nosotras como futuras profesionales respetamos la propiedad intelectual y derechos de autor, brindando con certeza que toda información en la presente investigación ha sido citada de forma correcta y referenciadas según las Normas APA 2021 - 7ma (séptima) edición. A sí mismo, la información recolectada a través del cuestionario es de carácter confidencial y la interpretación de los resultados es transparente y objetiva.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de exigencias psicológico en los colaboradores en una empresa de Contact Center

Tabla 1:

Dimensión Exigencias Psicológicas

Pregunta		Experto 1	Experto 2
Considera usted que las emociones influyen en el desempeño laboral de los colaboradores	La entrevista	Si influye, porque si son emociones negativas como tristeza o miedo lo que provocará que se desconcentren de su labor.	Si, considero que las emociones determinan las decisiones a tomar, por ello es importante tener inteligencia emocional, fortalecer las debilidades para la toma de decisiones a nivel personal y profesional.

Con relación a la primera pregunta, los entrevistados consideran que las emociones si influyen en el desempeño laboral, ya que si las emociones son negativas se verá reflejado en su productividad, así mismo expresan que es importante contar con inteligencia emocional y fortalecer las debilidades para que tomen las mejores decisiones en lo personal y laboral. La información concuerda con Ayala y Cardona (2016), quienes indican que es importante el manejo adecuado de las emociones, permitiendo tener un equilibrio entre lo personal y lo laboral, que a su vez se verá reflejado en la eficiencia con un buen desempeño en el trabajo.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel del trabajo activo en los colaboradores en una empresa de Contact Center

Tabla 2:

Dimensión Trabajo activo y Desarrollo de habilidades

Pregunta	Experto 1	Experto 2
Que tan importante es que el personal se sienta integrado con la empresa	La entrevistada Es importante porque no solo trabajara por obligación o necesidad sino por convicción, necesario venderle la idea al trabajador de que se identifique con la empresa	La filiación es importante, tanto como la integración, se sugiere encontrar características similares en aras de lograr el compromiso laboral. Se recomienda tener reuniones informales para incrementar el grado de camaradería y compañerismo. Por otro lado, la empresa deberá realizar capacitaciones y/o talleres para lograr tener empatía y mejorar la comunicación en la organización. Finalmente, se logrará la fidelización de los empleados, en aras del incremento del salario emocional.

Con relación a la segunda pregunta, los entrevistados consideran que es muy importante que los colaboradores se sientan parte de la empresa, generando compromiso laboral, haciendo que los colaboradores se involucren en las metas de la empresa. Así mismo, Suzila, Ahmad, Nur & Siti (2016), también concluyeron que los colaboradores son importantes, ya que contribuyen al éxito de la empresa, por la cual es necesario que se sientan integrados.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo en los colaboradores en una empresa de Contac Center

Tabla 3:

Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Pregunta	Experto 1	Experto 2
Cree que es necesario el apoyo de los compañeros y jefes para prevenir los riesgos psicosociales.	Si, por qué se prepara al trabajador para estar alerta ante estos riesgos y darle la confianza necesaria, que si es víctima de estos pueda buscar ayuda con total seguridad, así mostramos un ambiente de seguridad. Que sepan que cuentan con el apoyo de todos en la empresa y que los supervisores apoyen al máximo. Todo el apoyo se verá reflejado en la productividad.	Es importante que los compañeros detecten que variación encuentran en su comportamiento, pasamos más tiempo en la organización, como seres sociales, debemos interactuar y apoyarlos, esto conlleva a estrechar lazos de amistad. Los riesgos psicosociales se encuentran en todo nivel, pertenecer a una comunidad, nos ayuda a entender la posición del otro y respetar sus opiniones. Es importante una política de puertas abiertas, enfocándonos en el personal de primer nivel, en búsqueda del equilibrio profesional y personal.

La entrevistada

Con relación a la tercera pregunta, los entrevistados consideran que, si es necesario el apoyo del jefe y compañeros, es muy importante que el personal se sienta a gusto en su lugar de trabajo y en caso tuviera molestias o problemas lo pueda conversar con total confianza y solicitar ayuda, para ello la empresa puede crear políticas enfocadas en los colaboradores. Vera, Vélez y Córdova (2018), mencionan que, si es importante el apoyo social, para detectar cualquier tipo de riesgo a tiempo. Así mismo indican que trabajadores que reciben el apoyo social muestran un buen desempeño laboral.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de Compensaciones en los colaboradores en una empresa de Contac Center

Tabla 4:

Dimensión Compensaciones

Pregunta	Experto 1	Experto 2
<p>Considera usted que es importante contar con compensaciones materiales y reconocimientos para los colaboradores.</p>	<p>Es importante porque es un incentivo a que el trabajador siga mejorando en su labor, que de hecho termina siendo beneficioso para la empresa.</p>	<p>Es importante las compensaciones, los incentivos y el salario emocional, en igual medida, sin embargo, dependerá de la cultura y clima organizacional, lo importante es determinar que los colaboradores logren motivarse no solo de manera extrínseca sino intrínseca. Finalmente, comunicar de manera clara y oportuna que la política de la organización no es “castigo” y “premio”, sino un lugar donde el clima organizacional brindé la pauta de fortalecer las debilidades, maximizar los resultados como equipo, en aras de formar equipos altamente competitivos.</p>

La entrevistada

Con referente a la cuarta pregunta, los expertos manifiestan que, si es importante las compensaciones tanto reconocimiento como materiales, para poder aumentar los resultados en los equipos de trabajo generando una competencia sana y mejorar la productividad laboral e incrementando un buen clima organizacional. Pinos (2017), explica que esta dimensión es importante ya que comprende una sensación que el trabajo es significativo para la organización con respecto a la utilidad de sí mismo, para el colaborador es un reconocimiento, valoración y más allá de los económico, de su ardua función que cumple dentro la empresa.

Objetivo específico 5: Determinar el nivel de Doble presencia en los colaboradores en una empresa de Contac Center .

Tabla 5:

Dimensión Doble presencia

Pregunta	Experto 1	Experto 2
Piensa usted que las preocupaciones en el hogar pueden afectar en el desempeño laboral de los colaboradores.	Si, entiendo que, si el trabajador mantiene una preocupación por temas del hogar aun contando con un trabajo, es porque el trabajo no está siendo beneficioso para él por ende no encontrara satisfacción en la labor diaria.	Las preocupaciones en el hogar sí afectan a los colaboradores, es importante encontrar un equilibrio entre la vida personal y laboral. Adicionalmente, la empresa deberá crear un buen clima laboral que facilite la conciliación, tales como: charlas de manejos de tiempo, manejo de estrés, finanzas personales, soporte y apoyo psicológico en aras de contribuir en el crecimiento y superación personal.

Con referente a la quinta pregunta los expertos manifiestan que las preocupaciones en el hogar si afectan al colaborador y se percibe en su desempeño laboral, a lo cual expresan que debería darse un equilibrio en el aspecto personal y profesional, para que no altere de manera negativa su rendimiento laboral. Gómez y Llanos (2014), mencionan que la doble presencia es un riesgo a que a la larga puede causar daños significativos en la empresa y en la vida del colaborador, al no poder administrar su tiempo y actividades, logrando un estrés crónico.

4.1. Estadística descriptiva

Se efectuó una prueba decisiva a una población de 50 personas donde se usó la prueba del Alfa de Cronbach, en donde se tiene como resultado la cantidad de 0.852, siendo esta a su vez como la prueba piloto, un valor bueno donde se evidenció la fiabilidad interna del instrumento utilizado

Tabla 6:

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,852	,853	20

Datos generales

Tabla 7

Genero de los colaboradores de una empresa de Contact Center

Género	%	Cantidad
Femenino	48%	24
Masculino	52%	26
Total		50

Tabla 8

Edad de los colaboradores de una empresa de Contact Center

Edad	%	Cantidad
20 a 25	54%	27
25 a 30	28%	14
30 a 35	10%	5
35 a más	8%	4

Tabla 9

Distribución de las frecuencias para la variable Factores de Riesgo Psicosociales.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	14	28.0	28.0	28.0
	MEDIO	31	62.0	62.0	90.0
	ALTO	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS 26

El 90% de los datos arrojados fueron un acumulado de validación de “BAJO” (28%) y un “MEDIO” (62%) de los encuestados para la variable Factores de riesgo psicosociales. Asimismo, el 10% de los datos acumulados hacen referencia a una validación de “ALTO” siendo esto un riesgo potencial. Dando a entender que los factores de riesgo psicosociales deben tener mayor importancia en las organizaciones para brindarles una vida de calidad a los colaboradores. De igual el nivel medio con el 62% se puede mejorar dando a conocer los riesgos psicosociales y poder abordarlos de una manera apropiada, debido a que la empresa de Contact Center en Lima Norte no les dan la debida importancia a los factores de riesgo psicosociales.

Tabla 10

Distribución de las frecuencias para la dimensión Exigencias Psicológicas

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	22.0	22.0	22.0
	MEDIO	34	68.0	68.0	90.0
	ALTO	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS 26

El 90% de los datos hacen referencia a un acumulado de validación de “BAJO” (22%) y un “MEDIO” (68%) de los encuestados para la dimensión de Exigencias psicológicas. Mientras que el 10% de los datos presentan un acumulado de validaciones “ALTO” de los encuestados expresan que las exigencias psicológicas son un riesgo potencial que afecta a los colaboradores y debe ser abordada. Asimismo 68% de nivel medio se debe tomar en cuenta para poder disminuir, dando a conocer los riesgos que ocasionan las exigencias psicológicas sino se previenen.

Tabla 11

Distribución de las frecuencias para la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

TRABAJO ACTIVO DESARROLLO DE HABILIDADES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	36.0	36.0	36.0
	MEDIO	30	60.0	60.0	96.0
	ALTO	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS 26

El 96% de los datos hacen referencia a un acumulado de validación “BAJO” (36%) y “MEDIO” (60%) de los encuestados para la dimensión trabajo activo desarrollo de habilidades. También el 4% de los encuestados presentan un acumulado “ALTO” por partes de los colaboradores. Esto dio a entender que las acciones que se están realizando para abordar el trabajo activo y desarrollo de habilidades no están bien, sino lo contrario están altas, dando a entender que los jefes no dan oportunidades a los trabajadores de poder demostrar sus habilidades en las funciones que realiza.

Tabla 12

Distribución de las frecuencias para la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	22.0	22.0	22.0
	MEDIO	21	42.0	42.0	64.0
	ALTO	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS 26

El 64% de los empleados presentaron un acumulado de “BAJO” (22%) de riesgo mínimo y “MEDIO” (42%) para la dimensión apoyo social en la empresa. Así como el 36% nivel “ALTO” que representa que si existe riesgo potencial. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el porcentaje de “MEDIO” no da a conocer que no existe apoyo como se espera, que la empresa no está cumpliendo con los estándares que los colaboradores tienen en el aspecto de apoyo social y calidad de liderazgo, no hay tan buena relación con el jefe ni con los compañeros.

Tabla 13

Distribución de las frecuencias para la dimensión Compensaciones

COMPENSACIONES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	40.0	40.0	40.0
	MEDIO	29	58.0	58.0	98.0
	ALTO	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS 26

El 98% de los trabajadores presentan un acumulado de validación de “BAJO” (40%) y “MEDIO” (58%) de los que realizaron la encuesta para la dimensión Compensaciones. Así mismo el (2%) indicaron “ALTO” existiendo riesgo potencial, pero en una pequeña cantidad de colaboradores. Por consiguiente, se observa que

el nivel “MEDIO” (58%) debe ser analizado y tomado como importancia para poder mejorar la satisfacción del cliente interno, ya que esta situación dio a conocer que los trabajadores de Contact Center no son valorados por la empresa por la cual se requiere acciones como mayores reconocimientos por su productividad, beneficios y compensaciones monetarias para que el 58% disminuya y aumente en el 40%.

Tabla 14

Distribución de las frecuencias para la dimensión Doble Presencia

DOBLE PRESENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	30.0	30.0	30.0
	MEDIO	30	60.0	60.0	90.0
	ALTO	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS 26

El 90% de los trabajadores presentan un acumulado de validación de “BAJO” (30%) considerado riesgo mínimo y “MEDIO” (60%) siendo un riesgo moderado de los que realizaron la encuesta para la dimensión Doble Presencia el 82% de los encuestados tienen entre 20 a 35 años. Así mismo el (10%) indicaron un nivel “ALTO” considerado de riesgo potencial. Por la cual es importante que la empresa tome acciones correctivas, como establecer el tiempo de trabajo y no incomodar cuando el trabajador se encuentre en casa, aumentar los descansos, establecer tareas específicas y no sobrecargar al colaborador.

V. DISCUSIÓN:

Primera, los factores de riesgo psicosociales pueden causar estrés, agotamiento ausentismo y probablemente puede afectar de manera negativa la salud del colaborador como física y emocionalmente (Velasco, Moreno, García y García, 2018).

Con respecto al objetivo general del trabajo se planteó lo siguiente: Determinar el nivel de los factores de riesgo psicosociales que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021. Se obtuvo como resultado un nivel medio de 62% donde se expresa que los colaboradores si presentan un riesgo psicosocial, un 28% de nivel bajo y un 10% alto en donde hace referencia que, si hay riesgos psicosociales que no han sido abordados y afectan al colaborador en el aspecto laboral, familiar y social, dando como resultado una baja productividad laboral, ausentismo, un bajo clima laboral, etc. Sin embargo para (Erazo, 2019), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar el riesgo psicosocial en los trabajadores operativos y administrativos en la empresa EXTRANATU S.A, mediante la aplicación de la metodología Gloria Villalobos, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B, y tuvieron como resultado un nivel alto de 67% en los factores de riesgo psicosociales, denotando que estas deben ser intervenidas de manera inmediata con un marco de vigilancia epidemiológica. Teniendo como conclusión que los FRP son de gran importancia para el desarrollo de la organización y poder percibir de forma más precisa como se sienten los colaboradores en su ambiente laboral.

Asimismo, para Orozco y Zuluaga (2019), manifiesta que los Factores de riesgo psicosociales en el aspecto laboral se puede definir como la probabilidad o posibilidad de un agravio, y si este fuera el caso su desenlace seria dañino. Debido a esto es necesario tomar todas las medidas de precaución para poder detectar y prevenir dichos riesgos.

Segunda, con relación al primer objetivo específico, se buscó determinar el nivel de Exigencias Psicológicas que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center, Independencia, 2021. Teniendo como resultado que, de 50 personas encuestadas, sobresale el nivel medio con el 68% siendo riesgo de impacto moderado sobre la salud y seguridad del colaborador, nivel bajo con el 22% considerado riesgo de impacto mínimo, mientras que el 10% mantienen un nivel alto, siendo riesgo de impacto potencial, considerado un nivel de peligro que puede causar un riesgo psicosocial como el estrés. En la misma dimensión, Santaria (2017), obtuvo como resultado una predominancia de nivel alto con un 68,3%, el 19% nivel medio y un 12.7% nivel bajo. Por su parte, Velásquez (2021), propuso Identificar el nivel de exigencias psicológicas en operarios y administrativos, realizado en Lima, donde obtuvo como resultado que, de 75 colaboradores encuestados, un 34,6% se ubicaban en el nivel medio, un 34,6% en un nivel más bajo y un 30,8% como el nivel más alto. De igual manera, Ugarde & Saenz (2019), en su investigación en asesores telefónicos con relación a su salud, ya que reciben llamadas de forma masiva y en muchos casos son clientes dificultosos o problemáticos, afectando de forma negativa el rendimiento del trabajador y a su vez perjudica la calidad del servicio que ofrecen. Como resultado de la encuesta, y con una población de 26 operadores, 11 de ellos presentaron un grado psicosocial de exhibición desfavorable para la salud con referente a las exigencias psicológicas, 7 un grado psicosocial de exposición intermedio y los 8 restantes presentan un nivel psicosocial de exposición más favorable para la salud. Así mismo, Wressle & Samuelsson (2014), en su investigación donde identificaron los factores de estrés relacionado con las exigencias laborales, indicaron que la falta de recursos y la falta de tiempo fueron los principales factores estresante “Trabajar a un nivel superficial por falta de tiempo” fue la única variable asociada a un alto estrés general cuando se incluyeron tanto factores laborales como personales. La identidad profesional y la claridad sobre el rol se calificaron como bajas en lo que respecta al estrés.

Tercera, como segundo objetivo específico se determinó el nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades que afecten mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021. Así mismo se obtuvo como resultado un nivel medio con un 60% de trabajo activo y desarrollo de habilidades donde la autonomía de las actividades del colaborar se ve reflejado, un 36% de nivel bajo y un 4% de nivel alto donde se observa que puede mejorar. Para, Robalino (2020), en su trabajo de investigación que planteó como objetivo: Identificar factores de riesgo psicosocial a través de la observación directa que permita conocer a profundidad las condiciones laborales de los empleados. Teniendo como resultado que un 62.5% de nivel medio con referente a esta dimensión que indican que los colaboradores tienen un considerable riesgo, que debe ser abordado de manera inmediata y no pasar desapercibido porque puede llegar a convertirse en un nivel alto, donde los colaboradores no se sientan comprometidos con la empresa o se identifiquen con los valores de la organización, lo cual trae como resultado, un alto desinterés, una comunicación inestable, etc. Afectando directamente al trabajo del colaborador y a la empresa. Vilorio, Bucci y Luna (2017), definen que el trabajo activo y desarrollo de habilidades es netamente la capacidad de autonomía que tiene el colaborador en su trabajo, ya sea en sus horarios, la cantidad de trabajo que debe realizar, los métodos que usará para el desempeño de su labor, el ritmo de avance de ello, etc.

Cuarta, como tercer objetivo específico, se determinó el nivel de Apoyo Social y calidad de liderazgo que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center, Independencia, 2021. Teniendo como resultado que, de 50 personas encuestadas, sobresale el nivel medio con el 64% siendo riesgo de impacto moderado sobre la salud y seguridad del colaborador, nivel bajo con el 22% considerado riesgo de impacto mínimo, mientras que el 36% mantienen un nivel alto, siendo riesgo de impacto potencial, considerado un nivel de peligro. Caso similar sucedió con Pozo y Olano (2018), obteniendo como resultado que también sobresale el nivel intermedio con el 50%, le sigue el nivel desfavorable con el 27% y Favorable el 23%. Por otro lado, Caesens, et al. (2020), buscaron

identificar los perfiles de los empleados caracterizados por distintas percepciones de tres fuentes de apoyo social en el trabajo (es decir, organización, supervisor y colegas), de las cuales encuestaron a 185 altos directivos y profesionales de diversas organizaciones (por ejemplo de ventas y servicios) donde tuvieron como resultado que el análisis del perfil latente reveló cinco perfiles idénticos en ambas muestras: (1) moderadamente apoyado con un 33,40% mencionan recibir niveles moderadamente altos de apoyo social por parte de la organización y su supervisor, y niveles moderados de apoyo social por parte de sus colegas; (2) aislado con un 13,68% considerado niveles muy bajos de apoyo social tanto de la organización como de su supervisor, y niveles moderadamente bajos de apoyo social de sus colegas; (3) supervisor apoyado con un 4,63% niveles moderados de apoyo social por parte de los colegas y niveles bajos de parte la organización; (4) débilmente apoyado con un 23,12% reciben niveles moderadamente bajos de apoyo social; y (5) altamente respaldado. Los resultados más deseables se asociaron con el Perfil 5 (muy apoyado), con un 25,18% donde se sintieron altamente respaldado por todas las fuentes mientras que los niveles más altos de agotamiento emocional se observaron en el Perfil 2 (aislado). Así mismo, Naranja, Polanco & Castañeda (2016), En su estudio, tuvo como objetivo identificar los factores de riesgos psicosociales intra-laboral y la incidencia del apoyo social como aspecto de protección del estrés laboral. Contando con una población de 25 funcionarios de servicio de una fundación hogares, teniendo como resultado que un 33.6% en relación con el “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” cuentan con nivel de riesgo alto y muy alto, de la cual es importante identificar a tiempo para la prevención del estrés laboral. Siendo el apoyo social un factor psicosocial importante que nace en gran medida desde las relaciones interpersonales en la empresa y ayuda a minimizar riesgos.

Quinta, como cuarto objetivo específico se determinó el nivel de compensaciones que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, De igual modo se obtuvo como resultado que los trabajadores presentan un nivel medio de compensaciones con un 58%, que indica

que los colaboradores no se sienten del todo compensados por parte de la empresa, un 40% bajo y un 2% alto consideran que no son retribuidos con alguna compensación, ya sea por reconocimientos, distintivo, remunerado, o en vacaciones, esto puede generar que el colaborador se sienta abrumado y nada considerado por parte de la organización para la que labora. Para Chávez et. At (2019), manifiesta en su trabajo de investigación titulado como establecer las dimensiones: Condiciones de lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social, aspectos organizacionales, remuneración del rendimiento, clientes de una consultora de Lima, 2020. alcanzando como resultado un nivel medio de 43.3%, donde concluyen que la organización no evalúa los esfuerzos que tienen los operarios para que sobresalgan en las actividades que realizan y los jefes no tomen en cuenta su esfuerzo y superación, por lo cual no son recompensado de manera remunerada, teniendo posiblemente como consecuencia un declinable rendimiento laboral, con una carente motivación organizacional.

Sexta, Como quinto objetivo específico se determinó el nivel de Doble presencia en la Empresa que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center, Independencia, 2021. Teniendo como resultado que, de 50 personas, 24 fueron mujeres y 26 hombres, el 80% es entre las edades de 20 a 30 años y el 20% de 30 a más, teniendo como resultado que sobresale el nivel medio con el 90% siendo riesgo de impacto moderado sobre la salud y seguridad del colaborador, nivel bajo con el 30% considerado riesgo de impacto mínimo, mientras que el 10% mantienen un nivel alto, siendo riesgo de impacto potencial, considerado un nivel de peligro. Así mismo en la misma dimensión. Rivadeneira (2014), tuvo como resultado que 75 encuestados el 35% que tenían menos de 26 años se encontraban en una situación intermedia, el 65% de los encuestados que tenían entre 26 y 35 se encontraban en una situación desfavorable, y de 46 y 55 años el 100% se encuentra en una situación desfavorable. Mientras que, Díaz y Carrasco (2018), revisaron los factores del clima laboral y los riesgos psicosociales y la forma como estos afectaban la felicidad organizacional. Con una muestra de

107 trabajadores, en donde los resultados fueron que la doble presencia tiene una relación negativa con la felicidad en el trabajo, es decir, que generan una intranquilidad domestica hacia los colaboradores que provocan un mal desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera, se determinó los factores de riesgo psicosociales que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021, donde evidenciamos que en el nivel medio con el 62% de los colaboradores presentan un riesgo moderado, donde implica que, si existe riesgos psicosociales, que deberían tomarse en consideración sobre todo las situaciones, condiciones, exigencias, entre otros factores que pueden influir en la salud y productividad del colaborador, ya que si la empresa no toma medidas preventivas, ese riesgo puede ser alto.

Segunda, se determinó el nivel de exigencias psicológicas que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021, donde evidenciamos que en el nivel medio con el 68% de colaboradores presentan un riesgo moderado, dando a conocer que realizan trabajos que requiere atención constante, tienen desgaste emocional, guardan sus emociones, no tienen un espacio tranquilo de trabajo dificultando sus actividades y su desempeño laboral. Que si no se identifica a tiempo y no se realizan las acciones correspondientes pasaría a un riesgo potencial que requeriría más atención con urgencia.

Tercera, se determinó el nivel del trabajo activo y desarrollo de habilidades que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact center, Independencia, Lima 2021, tienen un nivel medio de 60%, que significa que la autonomía que tiene el colaborador en su trabajo, tanto en toma de decisiones como plantearse los horarios laborables.

Cuarta, se determinó el nivel de apoyo social y calidad de liderazgo que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, Independencia, Lima 2021, registrando que en el nivel medio con el 42% de los colaboradores no reciben apoyo por parte de sus jefes ni compañeros como debería

ser, no se sienten identificados con la empresa, y esto conlleva a que los colaboradores no se desempeñen al 100%.

Quinta, se determinó el nivel de compensaciones que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de contact center, Independencia, Lima, 2021, que expresa un nivel medio de 58%, haciendo referencia a las recompensas que se le debe atribuir al trabajador después de brindar sus servicios.

Sexta, se determinó el nivel de doble presencia que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021, donde evidenciamos el nivel medio con el 60% considerado un riesgo moderado, detallando que se encuestó a 24 mujeres y 26 hombres donde el 82% tiene entre 20 a 35 años, podemos decir que existe un riesgo que los colaboradores no tienen un equilibrio entre lo laboral y doméstico, que si no se toma medidas correctivas el riesgo puede aumentar y se verá reflejado en su desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera, con respecto a la variable factores de riesgo psicosociales, se debe tomar la debida importancia acerca de los riesgos psicosociales, se necesita evaluar a los trabajadores con respecto a las condiciones o situaciones que se encuentran y analizar cómo afectan al colaborador dentro de su vida laboral, para abordar la incertidumbre de forma correcta, logrando disminuir estos riesgos, brindando charlas gratuitas con psicólogos preparados y realizar seguimientos para observar cómo ayuda al trabajador en su desempeño laboral en los Contact Center. Por parte del colaborador puede organizar su tiempo, verificar cuanto tiempo toma cada actividad y tomarlo en cuenta, realizar meditación, ejercicios para poder cuidar de su propia salud.

Segunda, con relación a la dimensión exigencias psicológicas, se debe promocionar la autonomía de los colaboradores en el Contact Center, mencionando que, por su propia naturaleza de trabajo, se requiere la atención constante y deben tomar decisiones rápidamente. Por lo que se debe potenciar la participación de forma efectiva en la toma de decisiones, generar un buen clima laboral donde el colaborador pueda expresarse libremente, crear capacitaciones donde se fomente la planificación de actividades, para que el colaborador pueda organizarse y no se cargue de trabajo. Ello podrá reducir los niveles de riesgo.

Tercera, con referente al trabajo activo y desarrollo de habilidades, la organización necesita determinar las funciones específicas que tienen los colaboradores en un Contact Center, propiciando retos que ayuden a los trabajadores volviéndolos competentes en el área que se desempeñan y fomentando la toma de decisiones en los posibles inconvenientes que ocurran en el transcurso de las actividades laborales, logrando una autonomía sin invadir los parámetros de los jefes que lo supervisan y apoyan en sus funciones.

Cuarta, con relación a la dimensión Apoyo social y Calidad de liderazgo, será necesario fomentar el apoyo entre los compañeros y los superiores, impulsar el

trabajo en equipo, ya que ello podrá reducir el nivel de riesgo que existe en el Call Center.

Quinta, con respecto a las compensaciones, es importante tener un sistema de compensaciones, donde los colaboradores se sientan valorados por su esfuerzo y dedicación que realizan a favor de la organización, no solamente sea económico sino reconocimientos públicos a nivel de toda la empresa

Sexta, con relación a la última dimensión doble presencia, se debe introducir medidas flexibles en el horario de trabajo, respecto a las necesidades que proviene del trabajo doméstico.

REFERENCIA

- Álvarez, S y Riaño, M. (2018). La política pública de seguridad y salud en el trabajo: el caso colombiano. *Revista Gerencia y Política de Salud*. 17 (35). Colombia. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8830/109%2037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayala Marín, A. F., & Cardona Arango, M. (2017). Emociones y desempeño laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1–9. Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326985>
- Becerra, L y Quintanilla, D et al. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-574.pdf>
- Caesens, G., Gillet, N., Morin, A.J., Houle, S.A. and Stinglhamber, F. (2020), A Person-Centred Perspective on Social Support in the Workplace. *Applied Psychology*, 69: 686-714. <https://doi.org/10.1111/apps.12196>
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/10596011211044581>
- Cafferata, J. (2017). Riesgos psicosociales en el trabajo y funcionalidad familiar en colaboradores de una empresa hotelera de Arequipa. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4763/Cafferata%20Vega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardenas, J. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en Sub Oficiales del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48747>
- Chavez, E., Velasco, A., & Ramirez, E. (2019). Diagnostico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera. *Scielo*, 30-35. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103166X2019000100401&script=sci_arttext&tIng=es.

- Creswell, J. W. (2003). Research design: qualitative, quantitative, and mixed method approaches. Sage Publications.
<https://epedagogium.upol.cz/pdfs/epd/2016/04/08.pdf>
- Díaz, F. y Carrasco, M.(2018) Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6568095>
- DiCicco, B.,& Crabtree, B. (2006). The qualitative research interview. Medical Education 2006; 40: 314–321 doi:10.1111/j.1365-2929.2006.02418.x
[https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgict55\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1353911](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgict55))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1353911)
- Erazo, M. (2019). Evaluación De Riesgo Psicosocial En Trabajadores Operativos Y Administrativos En La Empresa Extranatu S.A. Universidad Internacional SEK.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3426/1/TESIS%20DANIELA.pdf>
- Fernandes C, Pereira A. (2016). AnabelaExposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. Revista de Saúde Pública. 2016; 50:24. DOI: 10.1590/S1518-8787.2016050006129
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4902095/>
- García, C., Quiroz, M, & Yaya, A. (2018). La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. doi:
<https://doi.org/10.19083/tesis/624879>
- Gómez, J.,Villasís,K., Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 63(2),201-206.[fecha de Consulta 18 de Octubre de 2021]. ISSN: 0002-5151.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Grimmer, J. (2015). Ahora todos somos científicos sociales: cómo funcionan juntos los macrodatos, el aprendizaje automático y la inferencia causal. PD:

Ciencias políticas y política, 48 (1), 80-83. doi: 10.1017 / S1049096514001784

Guía para intervencion sindical en organizacion del trabajo y riesgos psicosociales 2015

<http://istas.net/descargas/GUIA%20azul%20psicosociales%2020150.pdf>

Harpe, S. E. (2015). How to analyze Likert and other rating scale data. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 7(6), 836–850. <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2015.08.001>

Huamaní (2019). Teacher Stress and Psychosocial Factors in Teachers from Latin América, North América and Europa, 7(3), 141-159. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.393>
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300006&script=sci_abstract&lng=en

Hussain, K., Mohd Salleh, M.N., Cheng, S. *et al.* Metaheuristic research: a comprehensive survey. *Artif Intell Rev* 52, 2191–2233 (2019). <https://doi.org/10.1007/s10462-017-9605-z>

International Labor Organization - ILO. (1984). *Psychosocial factors at work: nature, incidence and prevention* (Report No. 56). Ginebra: OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_551796.pdf

Johnson JV, Hall EM. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health* 1988; 78:1336-1342.

Karasek R. Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Admin Sci Q* 1979; 24:285-308.

Karasek, R, Theorell T. *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books, 1990.

- Lilián Patricia Pinos-Mora FACTORES PSICOSOCIALES EN LA GESTIÓN DE RIESGO LABORAL Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa (Vol. II, No. 1, 2017) <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf>
- López, Tapia, Parra & Zamora (2017). Double presence in feminine workers: balance between work and family life Revista de Comunicación de la SEECI, núm. 44, pp. 33-51, 2018 Universidad Complutense de Madrid <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5235/523556567003/html/index.html>
- Moncada, Llorens & Kristensen (2002). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Método ISTAS 21(COPSOQ). Barcelona. Paralelo Edición, S.A. http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- Navarro M , Berens-Riha N , Hohnerlein S , et al Estudio descriptivo transversal de la enfermedad de Chagas en ciudadanos de origen boliviano residentes en Munich, Alemania. *BMJ Open* 2017; 7: e013960. doi: 10.1136 / bmjopen-2016-013960
- Neffa, J (2015). Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo Contribución a su Estudio. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales. <http://www.cyted.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Perez (2018) Factores de Riesgo Psicosociales que inciden en la salud de los Profesores de Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de México, Zona Oriente URI: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/99480>
- Peter R, Siegrist J. Chronic work stress, sickness absence and hypertension in middle managers: general or specific sociological explanations?. *Soc Scie Med* 1997;45(7):111-20. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low reward conditions. *J Occup Psychol* 1996; 1: 27-41. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9257402/>

- Polanco & García (2016), A conceptual review of psychosocial, labor risk factors and some instruments for measuring these factors in Colombia
<http://dx.doi.org/10.18041/libemp.2017.v14n1.27105>
- Pozo, C. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Rivadeneira Silva, John Jairo (2014). 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. Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 119 p.
- Robalino, Z. (2020). Evaluación De Los Factores Psicosociales Ante El Covid19 En El Personal De Un Supermercado De La Ciudad De Quito-Ecuador. Universidad Internacional Sek
https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3861/2/Tesis-Alejandro%20Robalino_compressed.pdf
- Rojas, I. (2020). Riesgos psicosociales en el trabajo de operarios de limpieza industrial en un centro comercial de Lima.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10083/1/2020_Rojas%20Ponce.pdf
- Sáenz Yáñez, M. & Ugalde Vicuña, José. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center. Revista Universidad y Sociedad, 11(4), 193-199. Epub 02 de septiembre de 2019.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400193&lng=es&tlng=es.

- Santaria E.T. (2017). Factores de riesgos psicosociales en los técnicos asistenciales de un instituto de medicina legal de Lima Metropolitana, 2017 (Tesis de licenciatura) <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1825>.
- Sauter, S., Hurrell, J., Murphy, L., y Levi, L. (1998). Factores psicosociales y de organización. En O. I. Trabajo, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, (pp. 2-34). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Seguro Social de Salud del Perú. (2015). Boletín Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm
- Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). (2020). Manual del método del cuestionario SUSESO/ ISTAS 21 versiones completas y cortas. 3ª edición. https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf
- Suzila, M., Ahmad, M., Nur, S. & Siti, A. (2016). The Influence of Work Motivation on Organizational Commitment in the Workplace. Vol 6. Journal of Applied Environmental and Biological Sciences. https://www.researchgate.net/publication/305637762_The_Influence_of_Work_Motivation_on_Organizational_Commitment_in_the_Workplace
- Taber, K.S. The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Res Sci Educ* 48, 1273–1296 (2018). <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Tacca, D y Tacca, A. (2019). Psychosocial Risk Factors and perceived stress in University Professors. Propósitos y representaciones. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>
- Thompson, C. & Panacek, E. (2007). Research study designs: Non-experimental. *Air Medical Journal*, ISSN: 1067-991X, Vol: 26, Edición: 1, Página: 18-22. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.amj.2006.10.003>
- Tortora, G. (2016) Burnout y Factores de Riesgo Psicosocial en Call Centers. Universidad de la República Uruguay.

https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_guillermo_tortora.pdf

Velasco, B., Moreno, L., García, J., García, Y. (2018). Psychosocial Risk Factors, Burnout and Hardy Personality as Variables Associated With Mental Health in Police Officers. *Frontiers in Psychology*. DOI=10.3389/fpsyg.2018.01478 ISSN=1664-1078

Velásquez, D. (2021). Riesgos psicosociales en los colaboradores de una empresa de tuberías y accesorios de plásticos de Lima, 2020. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63211>

Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M. D., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Revista Panamericana de Salud Pública/Pan American Journal of Public Health*, 37(4/5), 301-307

Vera, M., Vélez, C. A., & Córdova, M. F. (2018). Efectos de la Depresión en el Bienestar Laboral: El Rol Modulador del Apoyo Social en el Trabajo. *INVESTIGATIO*, (10), 1 - 9. <https://doi.org/10.31095/irr.v0i10.142>

Vieco Gómez, Germán F, & Abello Llanos, Raimundo. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Retrieved November 07, 2021, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2014000200009&lng=en&tlng=.

Viloria Bucci y Luna Titulo: Historial Development of Psychosocial Risk Assesment Methods Año: 2019 Journal of engineering and Applied Sciences <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1910/Historical%20Development%20Of%20Psychosocial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wressle, E. & Samuelsson, K. (2014). High job demands and lack of time: A future challenge in occupational therapy. <https://doi.org/10.3109/11038128.2014.941929>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	POSICIÓN	N° DE ITEM	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	Fernández y Pereira (2016), expresaron que los factores de riesgo psicosociales se presentan cuando ocurre un cambio o alteración en el ambiente laboral, y su impacto en las organizaciones, colaboradores, etc. Esto influye en la salud del colaborador y afectan tanto en su vida laboral como en lo personal.	Se utilizó el cuestionario. SUSESO/ ISTAS21. Instrumento que evalúa y mide los riesgos psicosociales en el trabajo. Comprobado en los años del 2007 y 2009 por la Superintendencia de Seguridad Social, en colaboración con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y del Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo. El cuestionario que se utilizó para la presente investigación, fue adaptada y validada en Chile del Cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. (SUSESO, 2020)	Exigencias psicológicas	Exigencias Cuantitativas	P1	5	1= Siempre	ESTADISTICA DIFERENCIAL
				Exigencias Cognitivas	P2			
				Exigencias Emocionales	P3			
				Exigencias de Esconder Emociones	P4			
				Exigencias Sensoriales	P5			
	Moncada, Llorens & Kristensen (2002), afirman que los factores de riesgo psicosociales se considera un tema importante a tratar, sobre todo desde las últimas décadas ya que		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el Trabajo	P6	5	2= La mayoría de las veces	
				Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo	P7			
				Control Sobre los Tiempos de Trabajo	P8			
				Sentido del Trabajo	P9			

<p>investigaciones epidemiológicas han contribuido con evidencias solidas de que existe un impacto sobre la salud, convirtiéndose en un campo creciente de interés. Por otro lado, mencionan que al utilizar la palabra “factores psicosociales” se están refiriendo a exigencias psicológicas, exceso de trabajo, largas jornadas de trabajo, falta de reconocimiento, tratos injustos, futuros inciertos, escasas de apoyo, escasas de autonomía, condiciones laborales que no permite que trabajadores puedan aprender ni crecer profesionalmente ni como persona.</p> <p>Sauter, Hurrell, Murphy & Lev (2001), definen que los factores psicosociales, son situaciones que se extienden al entorno externo de la empresa, ya sea por dificultades en el hogar y factores individuales como la personalidad y la actitud que trasmite, que influyen y pueden producir estrés.</p>				Integración en la Empresa	P10			
		Apoyo social y calidad de liderazgo		Claridad de rol	P11	5	3= Algunas veces	
			Conflicto de rol	P12				
			Calidad de liderazgo	P13				
			Calidad de la relación con superiores	P14				
			Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo	P15				
		Compensaciones		Estima	P16	3	4= Sólo unas pocas veces	
			Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato	P17				
			Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo	P18				
		Doble Presencia		Preocupación por tareas domésticas	P19	2	5= Nunca	
	P20							

ANEXO 2

Matriz de Consistencia

Factores de riesgo psicosociales en colaboradores de una empresa de Contact Center en Independencia, Lima, 2021					
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	METODO	MUESTRA
<p>GENERAL: ¿Cuál es el nivel de los factores de riesgo psicosociales en los colaboradores en una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021?, con las dimensiones exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia?</p>	<p>GENERAL: Determinar el nivel de los factores de riesgo psicosociales que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center, Independencia, Lima, 2021, con las dimensiones exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia?</p>	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	<p>1. Exigencias Psicológicas</p> <p>2. Trabajo activo y desarrollo de actividades</p> <p>3. Apoyo social en la empresa</p> <p>4. Compensaciones</p> <p>5. Doble presencia</p>	<p>Enfoque: Mixto</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal descriptiva</p> <p>Nivel: No correlacional Población de</p>	50 Colaboradores 2 expertos
<p>ESPECIFICOS:</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de las exigencias psicológico en los colaboradores en una empresa de Contact Center?</p> <p>B) ¿Cuál es el nivel del trabajo activo y desarrollo de habilidades en los colaboradores una empresa de Contact Center?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Apoyo social en los colaboradores en una empresa de Contact Center?</p> <p>d) ¿Cuál es el nivel de compensaciones en los colaboradores en una empresa de Contact Center?</p> <p>e) ¿Cuál es el nivel de doble presencia en los colaboradores en una empresa de Contact Center?</p>	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>a) Determinar el nivel de las exigencias psicológicas que afectan mayoritariamente a los colaboradores de una empresa de Contact Center</p> <p>b) Determinar el nivel del trabajo activo y desarrollo de habilidades que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center</p> <p>c) Determinar el nivel del apoyo social que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center</p> <p>d) Determinar el nivel de compensaciones que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center</p> <p>e) Determinar el nivel de la doble presencia que afectan mayoritariamente a los colaboradores en una empresa de Contact Center</p>				

ANEXO 3

Matriz De Validación Del Instrumento De Obtención De Datos (Cuestionario)

Título de investigación: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DE CONTACT CENTER EN, INDEPENDENCIA, LIMA - 2021							
Apellidos y Nombres del investigador: Cruzado Perez, Karina y Muñoz Muñoz Estefania							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Carranza Estela, Teodoro							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	Exigencias psicológicas	Exigencias Cuantitativas	Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día	1= Siempre	X		
		Exigencias Cognitivas	En su trabajo, tiene usted que tomar decisiones difíciles		X		
		Exigencias Emocionales	En general, considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional		X		
		Exigencias de Esconder Emociones	En su trabajo, tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas		X		
		Exigencias Sensoriales	Su trabajo requiere atención constante		X		
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el Trabajo	Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna	2= La mayoría de las veces	X		
		Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo	Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a		X		
		Control Sobre los Tiempos de Trabajo	Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas		X		
		Sentido del Trabajo	Las tareas que hace,le parecen importantes		X		
		Integración en la Empresa	Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted		X		

	Apoyo social y calidad de liderazgo	Claridad de rol	Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad	3= Algunas veces	X		
		Conflicto de rol	Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera		X		
		Calidad de liderazgo	Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior		X		
		Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo	Entre compañeros y compañeras, se ayudan en el trabajo		X		
		Calidad de la relación con superiores	Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos		X		
	Compensaciones	Estima	Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato	4= Sólo unas pocas veces	X		
		Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato	Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad		X		
		Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		X		
	Doble Presencia	Preocupación por tareas domésticas	Cuándo está en el trabajo, piensa en las exigencias domésticas y familiares	5= Nunca	X		
			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.)		X		
Firma del experto:			Fecha: 28/06/2021				
  DR. TEODORO CHIRRIÁ ESTELA D.C. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171							

Título de Investigación: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DE CONTACT CENTER EN, INDEPENDENCIA, LIMA - 2021							
Apellidos y Nombres del Investigador: Cruzado Perez, Karina y Muñoz Muñoz Eclefania							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	Exigencias psicológicas	Exigencias Cuantitativas	Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día	1= Siempre	X		
		Exigencias Cognitivas	En su trabajo, tiene usted que tomar decisiones difíciles		X		
		Exigencias Emocionales	En general, considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional		X		
		Exigencias de Esconder Emociones	En su trabajo, tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas		X		
		Exigencias Sensoriales	Su trabajo requiere atención constante		X		
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el Trabajo	Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna	2= La mayoría de las veces	X		
		Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo	Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a		X		
		Control Sobre los Tiempos de Trabajo	Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas		X		
		Sentido del Trabajo	Las tareas que hacen parecen importantes		X		
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Integración en la Empresa	Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted	3= Algunas veces	X		
		Claridad de rol	Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad		X		
		Conflicto de rol	Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera		X		
		Calidad de liderazgo	Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediato superior		X		
		Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo	Entre compañeros y compañeras, se ayudan en el trabajo		X		
		Calidad de la relación con superiores	Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos		X		
Compensaciones	Estima	Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato	4= Sólo unas pocas veces	X			
	Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato	Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad		X			
	Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		X			
Doble Presencia	Preocupación por tareas domésticas	Cuándo está en el trabajo, piensa en las exigencias domésticas y familiares	5= Nunca	X			
		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.)		X			
Firma del experto:  Dr. ALVA ARCE, Rosel César			Fecha: 06/07/2021				

Ljg. En Administración, CLAD 14501

Nota: Las DIMENSIONES E INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título de investigación: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DE CONTACT CENTER EN, INDEPENDENCIA, LIMA - 2021

Apellidos y Nombres del investigador: Cruzado Perez, Karina y Muñoz Muñoz Estefania

Apellidos y Nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham

ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	Exigencias psicológicas	Exigencias Cuantitativas	Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día	Likert ordinal 1= Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Exigencias Cognitivas	En su trabajo, tiene usted que tomar decisiones difíciles		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Exigencias Emocionales	En general, considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Exigencias de Esconder Emociones	En su trabajo, tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Exigencias Sensoriales	Su trabajo requiere atención constante		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el Trabajo	Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna	2= La mayoría de las veces	<input checked="" type="checkbox"/>		
Possibilidades de Desarrollo en el Trabajo		Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a	<input checked="" type="checkbox"/>				
Control Sobre los Tiempos de Trabajo		Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas	<input checked="" type="checkbox"/>				
Sentido del Trabajo		Las tareas que hace, le parecen importantes	<input checked="" type="checkbox"/>				
Integración en la Empresa		Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Claridad de rol	Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad	3= Algunas veces	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Conflicto de rol	Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad de liderazgo	Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo	Entre compañeros y compañeras, se ayudan en el trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad de la relación con superiores	Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compensaciones	Estima	Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato	4= Sólo unas pocas veces	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato	Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Doble Presencia	Preocupación por tareas domésticas	Cuándo está en el trabajo, piensa en las exigencias domésticas y familiares	5= Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			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.)		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha: 05/07/2021				

Nota: Las DIMENSIONES E INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

ANEXO 4

Matriz De Validación Del Instrumento De Obtención De Datos (Entrevista)

Título de investigación: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DE CONTACT CENTER EN, INDEPENDENCIA, LIMA - 2021							
Apellidos y Nombres del investigador: Cruzado Perez, Karina y Muñoz Muñoz Estefania							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Carranza Estela, Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	Exigencias Psicológicas	Exigencias Emocionales	Considera usted que sus emociones se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores	X			
	Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades	Integración en la Empresa	Que tan importante es que el personal se sienta integrado con la empresa	X			
	Apoyo Social Y Calidad De Liderazgo	Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo	Cree que es necesario el apoyo de los compañeros y jefes para prevenir los riesgos psicosociales	X			
	Compensaciones	Estima	Considera usted que es importante contar con compensaciones materiales y reconocimientos para los colaboradores.	X			
	Doble Presencia	Preocupación por tareas domésticas	Piensa usted que las preocupaciones en hogar pueden afectar en el desempeño laboral de los colaboradores	X			
Firma del experto:			Fecha: <u>28 / 06 / 2021</u>				
							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de la variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DE CONTACT CENTER EN, INDEPENDENCIA, LIMA - 2021						
Apellidos y Nombres del investigador: Cruzado Perez, Karina y Muñoz Muñoz Estefania						
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	Exigencias Psicológicas	Exigencias Emocionales	Considera usted que sus emociones influyen en su desempeño laboral		X	
	Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades	Integración en la Empresa	Que tan importante es que el personal se sienta integrado con la empresa		X	
	Apoyo Social Y Calidad De Liderazgo	Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo	Cree que necesario el apoyo de los compañeros para prevenir los riesgos psicosociales		X	
	Compensaciones	Estima	Considera usted que es importante contar con compensaciones materiales y reconocimientos para los colaboradores		X	
	Doble Presencia	Preocupación por tareas domésticas	Piensa usted que las preocupaciones en hogar pueden afectar en el desempeño laboral de los colaboradores		X	
Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César			Fecha: 05/07/2021			
Lic. En Administración. CLAD 14501						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si procesen, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de la variable

**ENTREVISTA
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de Investigación: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DE CONTACT CENTER EN, INDEPENDENCIA, LIMA - 2021							
Apellidos y Nombres del investigador: Cruzado Perez, Karina y Muñoz Muñoz Estefanía							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham							
ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	Exigencias Psicológicas	Exigencias Emocionales	Considera usted que sus emociones influyen en su desempeño laboral		/		
	Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades	Integración en la Empresa	Que tan importante es que el personal se sienta integrado con la empresa		/		
	Apoyo Social Y Calidad De Liderazgo	Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo	Cree que necesario el apoyo de los compañeros para prevenir los riesgos psicosociales		/		
	Compensaciones	Estima	Considera usted que es importante contar con compensaciones materiales y reconocimientos para los colaboradores		/		
	Doble Presencia	Preocupación por tareas domésticas	Piensa usted que las preocupaciones en hogar pueden afectar en el desempeño laboral de los colaboradores		/		
	Firma del experto:			Fecha: <u>05_J_07_J_2021_</u>			

Cardenas

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de la variable

ANEXO 5

Fase 1: Cualitativa

Análisis de la entrevista a dos profesionales con conocimiento sobre los factores de riesgo psicosociales en Lima Norte, que se realizó a través de la herramienta zoom

Primera pregunta:

¿Considera usted que las emociones influyen en el desempeño laboral en los colaboradores?

La Srta. Verónica Vargas, DNI 43735880 y con 8 años y con conocimiento sobre el tema, manifestó que, si influye, porque si son emociones negativas como tristeza o miedo lo que provocará que se desconcentren de su labor.

Así mismo, la Srta. Stefany Cruzado, con DNI 46138687 con 10 años de conocimiento, menciona que sí, considera que las emociones determinan las decisiones a tomar, por ello es importante tener inteligencia emocional, fortalecer las debilidades para la toma de decisiones a nivel personal y profesional

Segunda pregunta:

¿Qué tan importante es que el personal se sienta integrado en la empresa?

La Srta. Verónica Vargas, DNI 43735880 y con 8 años y con conocimiento sobre el tema, manifestó que, es importante porque no solo trabajara por obligación o necesidad sino por convicción, necesario venderle la idea al trabajador de que se identifique con la empresa.

Así mismo, la Srta. Stefany Cruzado, con DNI 46138687 con 10 años de conocimiento, menciona que, la filiación es importante, tanto como la integración, se sugiere encontrar características similares en aras de lograr el compromiso laboral. Se recomienda tener reuniones informales para incrementar el grado de camaradería y compañerismo. Por otro lado, la empresa deberá realizar capacitaciones y/o talleres para lograr tener empatía y mejorar la comunicación en

la organización. Finalmente, se logrará la fidelización de los empleados, en aras del incremento del salario emocional.

Tercera pregunta:

¿Cree usted necesario el apoyo de los compañeros y los jefes para prevenir los riesgos psicosociales?

La Srta. Verónica Vargas, DNI 43735880 y con 8 años y con conocimiento sobre el tema, manifestó que, si por qué se prepara al trabajador para estar alerta ante estos riesgos y darle la confianza necesaria, que si es víctima de estos pueda buscar ayuda con total seguridad, así mostramos un ambiente de seguridad. Que sepan que cuentan con el apoyo de todos en la empresa y que los supervisores apoyen al máximo. Todo el apoyo se verá reflejado en la productividad.

Así mismo, la Srta. Stefany Cruzado, con DNI 46138687 con 10 años de conocimiento, menciono que, es importante que los compañeros detecten que variación encuentran en su comportamiento, pasamos más tiempo en la organización, como seres sociales, debemos interactuar y apoyarlos, esto conlleva a estrechar lazos de amistad. Los riesgos psicosociales se encuentran en todo nivel, pertenecer a una comunidad, nos ayuda a entender la posición del otro y respetar sus opiniones. Es importante una política de puertas abiertas, enfocándonos en el personal de primer nivel, en búsqueda del equilibrio profesional y personal.

Cuarta pregunta:

¿Considera usted que es importante contar con compensaciones materiales y reconocimiento para los colaboradores?

La Srta. Verónica Vargas, con DNI 43735880 y con 8 años de conocimiento sobre el tema, manifestó que, si es importante porque es un incentivo a que el trabajador siga mejorando en su labor, que de hecho termina siendo beneficioso para la empresa.

Así mismo, la Srta. Stefany Cruzado, con DNI 46138687 con 10 años de conocimiento, menciona que, es importante las compensaciones, los incentivos y el salario emocional, en igual medida, sin embargo, dependerá de la cultura y clima organizacional, lo importante es determinar que los colaboradores logren motivarse no solo de manera extrínseca sino intrínseca. Finalmente, comunicar de manera clara y oportuna que la política de la organización no es “castigo” y “premio”, sino un lugar donde el clima organizacional brindé la pauta de fortalecer las debilidades, maximizar los resultados como equipo, en aras de formar equipos altamente competitivos.

Quinta pregunta:

¿Piensa usted que las preocupaciones en el hogar pueden afectar en el desempeño laboral de los colaboradores?

La Srta. Verónica Vargas, con DNI 43735880 y con 8 años de conocimiento sobre el tema, manifestó que, entiende que, si el trabajador mantiene una preocupación por temas del hogar aun contando con un trabajo, es porque el trabajo no está siendo beneficioso para él por ende no encontrara satisfacción en la labor diaria.

Así mismo, la Srta. Stefany Cruzado, con DNI 46138687 con 10 años de conocimiento, menciona que, las preocupaciones en el hogar sí afectan a los colaboradores, es importante encontrar un equilibrio entre la vida personal y laboral. Adicionalmente, la empresa deberá crear un buen clima laboral que facilite la conciliación, tales como: charlas de manejo de tiempo, manejo de estrés, finanzas personales, soporte y apoyo psicológico en aras de contribuir en el crecimiento y superación personal.

ANEXO 6

Fase 2: Cuantitativa Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Identificar los factores de riesgo psicosocial en una empresa de Contact Center en Independencia, Lima, 2021

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una “X” en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que muestra a continuación.

SIEMPRE	LA MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO UNAS POCAS VECES	NUNCA
1	2	3	4	5

Sección específica de riesgo psicosocial						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las	Algunas veces	Sólo unas pocas	Nunca
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 trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
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 apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca

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 compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
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 doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
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.)					

ANEXO 7

Fuente SPSS 26





