



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Factores psicosociales y la satisfacción laboral en  
teletrabajadores de un call center, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTORES:**

Chirinos Gil, Liliana Milagros ([orcid.org/0000-0001-9853-9642](https://orcid.org/0000-0001-9853-9642))

Durand Ramos, Diana Gabriela ([orcid.org/0000-0002-3831-6989](https://orcid.org/0000-0002-3831-6989))

**ASESORA:**

Mg. Padilla Carrasco, Lily Margarita ([orcid.org/0000-0001-8032-5582](https://orcid.org/0000-0001-8032-5582))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo organizacional

**LINEA DE ACCION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

El trabajo se lo dedicamos a nuestras familias, por haber permitido en seguir esforzándonos para alcanzar nuevos retos académicos que nos permitan crecer profesionalmente.

## **Agradecimiento**

A nuestras familias por ser parte importante de nuestro proceso formativo y estar siempre prestos a brindarme soporte en todo momento, asimismo a mi compañera de tesis por el esfuerzo en conjunto.

## Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variable y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Niveles de factores psicosociales	21
Tabla 2: Niveles de satisfacción laboral	22
Tabla 3: Correlación de factores psicosociales y satisfacción laboral	23
Tabla 4: Correlación de las exigencias psicológicas y satisfacción laboral	24
Tabla 5: Correlación del trabajo activo-desarrollo de habilidades y	25
Tabla 6: Correlación del apoyo social de la empresa y satisfacción laboral	26
Tabla 7: Correlación de las compensaciones y satisfacción labor	27
Tabla 8: Correlación de doble presencial y satisfacción laboral	28

## Resumen

El estudio tuvo como propósito general determinar la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center de Lima2021; la investigación se realizó con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental. La muestra se conformó por 100 trabajadores. Se utilizó los cuestionarios: Suseso Iltas21 (2020) y satisfacción laboral (2006). Los resultados expresaron correlación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral ( $r_s = -.334^{***}$ ;  $p = < .001$ ); además se evidenció correlación entre la satisfacción laboral y las exigencias psicológicas ( $r_s = -.425^{***}$ ;  $p = < .001$ ); trabajo activo y desarrollo de habilidades ( $r_s = .204^*$ ;  $p = .003$ ); apoyo social y calidad de liderazgo ( $r_s = .453^{***}$ ;  $p = < .001$ ); compensaciones ( $r_s = -.476^{***}$ ;  $p = < .001$ ); y doble presencia ( $r_s = -.319^{***}$ ;  $p = < .001$ ). Se concluyó que los factores psicosociales se relacionan con la satisfacción laboral del empleado.

**Palabras Clave:** factores psicosociales, satisfacción laboral, call center

## Abstract

The study's general objective was to determine the relationship between psychosocial factors and job satisfaction in teleworkers of a call center in Lima 2021; The research was carried out with descriptive-correlational quantitative approach, the design was non-experimental. The sample was made up of 100 workers. The questionnaires were used: Suseso Istars21 (2020) and job satisfaction (2006). The results expressed a correlation between psychosocial factors and job satisfaction ( $r_s = -.334^{***}$ ;  $p = <.001$ ); In addition, a correlation was evidenced between job satisfaction and psychological demands ( $r_s = -.425^{***}$ ;  $p = <.001$ ); active work and skills development ( $r_s = .204^*$ ;  $p = .003$ ); social support and quality of leadership ( $r_s = .453^{***}$ ;  $p = <.001$ ); compensations ( $r_s = -.476^{***}$ ;  $p = <.001$ ); and double presence ( $r_s = -.319^{***}$ ;  $p = <.001$ ). It was concluded that psychosocial factors are related to employee job satisfaction.

**Keywords:** psychosocial factors, job satisfaction; call center.

## I INTRODUCCIÓN

El virus SARS-Cov-2, provocó una crisis mundial de tipo sanitaria que fue considerada como pandemia en marzo del 2020, además se menciona que, esta coyuntura generó crisis en el ser humano: aislamiento social, insomnio, bajo nivel de concentración, angustia, ira, irritabilidad, entre otras manifestaciones (Piña, 2020). Esta situación afectó en diferentes áreas, una de ellas fue el mercado laboral latinoamericano pues una revisión realizada en diferentes países acotó que durante la pandemia hubo un aumento en el desempleo, reducción de plazas laborales, disminución de salarios, merma en los beneficios hacia los colaboradores, así como pasar a “suspensión perfecta”, “licencia sin goce” o adelanto de vacaciones en los trabajadores (Weller et al., 2020); del mismo modo se dió el afianzamiento de otras modalidades de labor, como es el teletrabajo, el cual se caracteriza por el uso de internet u otros medio de comunicación tecnológica - TIC 'S, provocando nuevos sistemas de relaciones laborales (Santillán, 2020).

Estos cambios, a los que se enfrenta la humanidad, provocaron impactos psicosociales; una investigación realizada en Tailandia reportó que el teletrabajo provocó un incremento de la masa corporal (40.97%), cambios en el estilo de vida, sueño, ejercicio, así como el incremento (31.2%) del sedentarismo-fiebre de cabina (Ekpanyaskul y Padungtod, 2021); a su vez otro estudio de revisión sistemática reportó información sobre el estrés laboral manifiesto en contextos de pandemia, se revisó 29 estudios y se precisó que tras el incremento de la jornada laboral se experimentó un aumento del 30% en los niveles de estrés (7-8) percibidos (Campos y Quiranza, 2021). Por otro lado, el Perú no es ajeno a esta coyuntura ante los cambios laborales, pues una encuesta reportó que el 73% percibió un incremento laboral (+3h diarias en promedio), asimismo el 18,7% señaló reducción de sueldo (impactando sobre su productividad y motivación), mientras que el 7,8% declaró no percibir algún beneficio referente a la modalidad de teletrabajo (Diario andina, 2021); en otro estudio se reveló que, como consecuencia de estos cambios, el nivel de estrés se incrementó (40%) en los últimos 8 meses

provocando cuadros de ansiedad, depresión, tensión emocional y laboral (Diario el peruano, 2020); de igual manera otra investigación precisó que el 76% de los encuestados refirió que su estilo de vida depende de factores externos (social, salud y bienestar en su entorno) juega un papel importante como potenciador de la calidad de relación laboral (Infante y Pastor, 2020).

Estos cambios han generado que los profesionales inmersos en el cuidado de la salud mental en las organizaciones, muestran preocupación por identificar y controlar variables vinculadas al cuidado en los trabajadores; puntos teóricos relacionados manifiestan que la insatisfacción produce en las personas conductas desfavorables, que se evidencian en ausentismos, reducción de productividad, deserción laboral y otros aspectos que impactan en el desempeño general del trabajador; asimismo se resalta que factores como remuneración inadecuada, limitadas oportunidades de crecimiento, tensión laboral y malas condiciones también son determinantes en la salud laboral de los colaboradores (Atalaya, 1999; Robbins, 1998). Por lo anteriormente mencionado, el propósito de la investigación se enfoca en responder la pregunta ¿Cuál es la relación de los factores Psicosociales y la satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021?

Este estudio se justifica teóricamente pues el análisis de la coyuntura actual (Covid-19) aporta información relevante para comprender la relación entre la satisfacción y los factores psicosociales; asimismo expresa evidencias empíricas para robustecer las propuestas teóricas (Atalaya, 1999; Robbins, 1998). A nivel social se sustenta que, los datos recabados permiten identificar descripciones epidemiológicas respecto a los factores psicosociales en un grupo de trabajadores de un call center, desarrollando

estrategias de prevención y/o promoción de salud ocupacional amparados en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST- N° 29783), propuestas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (MINTRA, 2018).

En este sentido el principal objetivo de la investigación se enmarcó en determinar la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021; así mismo como objetivos específicos se propuso: a) Describir el nivel de los factores psicosociales. b) Describir el nivel de satisfacción laboral. c) Determinar la relación de las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center, Lima-2021, d) Determinar la relación entre el trabajo activo-desarrollo de habilidades y satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center, Lima 2021, e) Determinar la relación entre el apoyo social en la empresa y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima 2021, f) Determinar la relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima 2021, g) Determinar la relación de doble presencia y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima 2021.

Como hipótesis general el estudio planteó que si existe relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021; así mismo en el marco de las hipótesis específicas se afirmó que, a) Existe relación de las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center, Lima-2021, b) Existe relación entre trabajo activo-desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center, Lima 2021, c) Existe relación entre apoyo social en la empresa y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima 2021, d) Existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima 2021, e) Existe relación de doble presencia y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima 2021.

## II MARCO TEÓRICO

En la exploración de estudios precedentes se efectuó la revisión de investigación nacionales e internacionales, es así que se detallaran los estudios del contexto y posteriormente investigaciones del exterior; en este sentido el reporte del estudio de Ortiz y Palomino (2021) realizaron un estudio cuantitativo de tipo correlacional-descriptivo y de corte transversal, donde su objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en empleados de un Call Center en coyuntura de COVID-19, para ello se trabajó con una muestra de 130 participantes limeños, recolectando datos a través del instrumento de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan. Los resultados reportaron correlación negativa moderada significativa ( $r_s = -.183$ ) entre las variables de estudio, concluyó la existencia de la relación.

Por su parte Linares y Montalván (2020) ejecutaron un estudio cuantitativo de tipo correlacional-descriptivo, de corte transversal donde su objetivo general fue determinar la relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en un call center ubicado en el centro de Lima, donde se contó con una muestra conformada por 180 teleoperadores. Para medir las variables se utilizó el instrumento de habilidades sociales de Goldstein y el cuestionario S20/S23 (1998). Tras procesarlos resultados, se reportó la existencia de correlación positiva entre las variables ( $\rho = .415$ ). Por lo que se concluye que, la ascendencia o incremento de una variable, será también el incremento de la otra. Es decir, a mayores habilidades sociales, mayor será la satisfacción laboral.

Del mismo modo Balarezo (2019) quien realizó una investigación cuantitativa de tipo correlacional-descriptiva, además fue no experimental y de corte transversal. Este estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre factores de riesgo psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en 424 operarios de una empresa logística en Bellavista. Se recabó datos

mediante el cuestionario de Suseso Istars21 (2018) y el cuestionario de Palma (2006). El análisis de resultados reportó correlación negativa moderada, estadísticamente significativa entre las variables estudiadas ( $Rho = -.748$ ;  $p = < .001$ ), lo cual indica que, a mayor presencia de factores psicosociales menor es la satisfacción laboral.

En los estudios internacionales se reportan diferentes investigaciones que intentan entrelazar las variables de análisis, una de ellas es la propuesta de Gabini (2020) realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptiva – correlacional y de corte transversal que principalmente buscó hallar la relación entre la articulación en el trabajo-familia y la satisfacción laboral, en Argentina. La muestra estuvo conformada por 376 trabajadores. Los datos recabados, fueron obtenidos por medio de la Escala de Satisfacción Laboral de MacDonald y MacIntyre y la escala utilizada para medir la articulación trabajo- familia fue el Cuestionario de Swing. Tras el adecuado procesamiento de los resultados, se reportó que, el conflicto entre el trabajo y familia se relaciona con la satisfacción laboral ( $-.12$ ,  $p < .001$ ). Se concluyó que las preocupaciones personales afectan al ámbito laboral.

De igual manera, en el ámbito internacional, Varas (2019) realizó su estudio cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional y de corte transversal, donde el objetivo fundamental fue determinar la relación existente entre el apoyo organizacional percibido y la satisfacción laboral en 54 trabajadores españoles. Para evaluar las variables se administró el cuestionario de Escala de Apoyo Organizacional Percibido y el Cuestionario de SL S10/12. Los resultados reportaron una correlación positiva entre apoyo organizacional y satisfacción en los empleados. ( $Rho = 0,728$ ,  $p = 0,00$ ), por lo que se concluyó que mientras mejor percibido sea el apoyo organizacional, mejores serán sus niveles de satisfacción laboral.

A la vez Orgambidez et al. (2017) realizaron un estudio sobre el estrés del rol y empowerment psicológico como antecedente de la satisfacción laboral en el Sur de Portugal, para lo cual se contó con una muestra de 314

trabajadores. El diseño fue de tipo descriptivo – correlacional, no experimental. Los instrumentos que utilizaron fueron el cuestionario de estrés del rol de Rizzo, House y Lirtzman, el de satisfacción laboral de Vala y Montero y de empowmerment el de Spreitzer. Los resultados reportaron que el estrés del rol se relaciona de manera inversa con la satisfacción laboral. ( $r = -.31$   $p < .01$ ), por lo que concluyó que, el estrés de la demanda laboral genera consecuencias graves en la salud mental y física en los colaboradores, disminuyendo su satisfacción laboral.

De acuerdo con los antecedentes mostrados en párrafos anteriores, es importante mencionar que, si bien las investigaciones guardan estrecha afinidad, solo una a nivel nacional ha relacionado a las variables de riesgos psicosociales y satisfacción bajo su mismo nombre, sin embargo, fue realizada en una población diferente, por lo que se observa un vacío del conocimiento en trabajos previos que revisen las mismas variables en una población de colaboradores de un call center. Este vacío será cubierto por la presente investigación.

Para la revisión de conceptos teóricos, se planteó diferentes posturas explicativas para entender las variables estudiadas; en ese sentido es necesario detallar los factores psicosociales y la satisfacción laboral:

El concepto psicosocial se descompone en dos vocablos, por un lado “psique” que está relacionada con la mente y “social” que se vincula con características propias de la organización; del mismo modo los factores psicosociales son comprendidos como un conjunto de características o interacciones que se desarrollan en el entorno laboral y afectan a la salud física (problemas gastrointestinales, cefaleas, dolores musculares, acné y vitíligo), mental (alteración en el sueño, estrés, ansiedad y depresión), cognitiva (problemas de atención y concentración), a la conducta (consumo de drogas o alcohol, conflictos interpersonales) y a nivel laboral (desempeño, motivación, satisfacción); dentro de los factores desencadenantes se encuentra la inadecuada administración por parte de la organización, así como también se presentan situaciones a nivel personal que influyen en lo laboral cambio en las

condiciones de vida, problemas económicos, trastorno en el sueño o alimentación. (Candía y Pérez 2020; Fernández, 2013; Holmes y Rahe, 1967; OIT,2019; Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 1984; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo INSHT, 1997; instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud ISTAS, 2002; OMS, 2020).

Para efectos de la investigación se tomó en consideración la propuesta del SUSESO ISTAS 21 (Candía y Pérez 2020); ya que este fue el instrumento con el cual se midió empíricamente los factores. Esta propuesta plantea que existen cinco componentes que a continuación se detallan: 1) Exigencias psicológicas en el trabajo: Son aquellas relacionadas a la carga laboral (ritmo, tiempo y distribución de las funciones) y las exigencias cognitivas (creatividad, conocimiento, concentración y aprendizaje). 2) Trabajo activo y desarrollo de habilidades: El colaborador se desenvuelve con autonomía, con la oportunidad de obtener aprendizajes 3) Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo: Calidad de relaciones entre el colaborador con sus compañeros y jefatura para realizar funciones laborales, expresiones que hagan que los colaboradores se sientan valorados por la empresa. Así como la importancia de transmitir la información idónea para la realización de las funciones y tengan el apoyo de su superior y de la organización. 4) Compensaciones: Es la retribución que se le otorga al colaborador por el trabajo realizado. Su estructura está orientada a las políticas internas del área de gestión humana. En caso no se encuentre correctamente planificada pueden surgir renuncias, inestabilidad laboral, insatisfacción y desmotivación. 5) Doble presencia: Es la preocupación que presenta el colaborador al gestionar otros tipos de actividades personales durante su jornada de trabajo.

Para la comprensión del concepto de factores psicosociales existen diferentes modelos explicativos que ayudan a comprender la visión con que es esbozado el constructo; a continuación, se detallan los principales: Demanda-Control (MDCA) Karasek y Theorell (1990) especifican que existen dos características en el contexto laboral: (1) las demandas laborales y (2) el control que se tiene sobre las mismas, las cuales son consideradas como

fuentes de estrés. La dimensión de la demanda hace referencia a la carga psicológica del trabajo, mientras que la dimensión de control se asocia con la posibilidad de elección que tienen los colaboradores al momento de realizar su trabajo. Este modelo plantea que la tensión psicológica (generada por la falta de autonomía de los trabajadores al momento de decidir) minimiza la capacidad de transformar el esfuerzo laboral en acciones que favorezcan el cumplimiento de objetivos del colaborador; esta tensión será experimentada cuando el trabajador esté expuesto a situaciones de regulación sobre sus actividades, así como el incremento, que es medido de la demanda ocupacional. La importancia de este modelo reside en que se busca apostar por una mayor productividad a través de la mejora de salud mental de los trabajadores.

De forma similar, el modelo que apoya al concepto de FP es el de desequilibrio esfuerzo-recompensa (DER) Siegrist (1998) Estudia la relación del estrés laboral y los indicadores para el bienestar entre organización – colaborador. Explica un desbalance con el esfuerzo que el colaborador realiza y las retribuciones que consigue. Las experiencias en el entorno laboral influyen en el dominio de emociones, acciones y pensamientos. Cuando existe de manera satisfactoria intercambio de roles laborales y recompensas estas proporcionan bienestar, sin embargo, al no encontrarse este intercambio se puede perder la calidad de esta satisfacción y generar sentimientos de ira, depresión, mal humor, susceptibilidad y estrés. Las diferencias de percepción personales referente a esta teoría menciona que los trabajadores que cuentan con motivación intrínseca hacia las demandas laborales con un compromiso excesivo y una fuerte necesidad de aprobación por el entorno tienden a sentir estrés y son más vulnerables a la frustración ya que elevan sus esfuerzos y trasladan una excesiva energía hacia las actividades laborales debido a las fuertes expectativas hacia las recompensas por el esfuerzo que realizan y en ocasiones este desequilibrio se presenta cuando las recompensas no igualan el esfuerzo.

Asimismo, diferentes autores mencionan que la Satisfacción laboral está relacionada con la salud y el bienestar ocupacional en el ámbito laboral, promueve y defiende la seguridad social para el desarrollo de comportamientos y actitudes saludables. La satisfacción laboral se entiende como la predisposición e inclinación a mantener estabilidad en el lugar de trabajo relacionado a los valores, creencias y cualidades desde la experiencia laboral aprendidas por el colaborador, estas actitudes serán transmitidas de forma favorable o desfavorable. En esa misma línea la satisfacción laboral se divide en dos factores: Intrínsecos o higiénicos: Relacionados con el entorno laboral y los factores extrínsecos o motivacionales se encuentran relacionados con el contenido del puesto. Es indispensable mantener satisfechos a los colaboradores ya que promueve la atracción de nuevos talentos, la retención de los empleados para evitar la rotación, además de mantener un ambiente laboral saludable. (Atalaya, 1999; Hoppock, 1935; Locke, 1976; Palma, 2006; OMS, 2020; OIT, 2020; Robbins y Judge, 2013).

De esta manera, se describen las diferentes propuestas que conceptúan las dimensiones asociadas a la Satisfacción Laboral (SL); para efectos de la investigación se tomó en consideración la propuesta de Palma (2006) se hizo uso del instrumento para medir empíricamente la satisfacción laboral, además cuenta con evidencias psicométricas robustas, es un modelo utilizado en un contexto sociolaboral. Esta propuesta plantea que existen cuatro dimensiones que a continuación se detallan: 1) Significación de la tarea: Relacionada a la predisposición del trabajo, esfuerzo por el colaborador al realizar las funciones del cargo. 2) Condiciones de trabajo: Aspectos del trabajo que son favorables o desfavorables ante el bienestar de los empleados influyen en todo el entorno laboral (ambientales, tecnológicos, organización) además lo constituyen las normas de la organización. 3) Reconocimiento Personal y/o Social: Hace referencia al reconocimiento de las actividades correctamente realizadas, pues haciéndolo de diversas maneras, hace que se incremente la productividad del trabajador y del equipo. 4) Beneficios Económicos: Es lo que recibe el trabajador de manera salarial en relación a las actividades realizadas por la cual fue contratado, además de lograr obtener otros tipos de incentivos

económicos por el desempeño y objetivos alcanzados.

Para la comprensión del concepto de SL existen diferentes modelos explicativos que ayudan a comprender la visión con que es esbozado el constructo; a continuación, se detallan los principales:

Teoría de Higiene – Motivacional, realizado por Herzberg et al. (1968), fue la primera teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Los autores mencionan dos importantes factores: 1) Factor Higiene o Intrínsecos: La cual está relacionada al entorno laboral del trabajador (condiciones físicas, ambientales, salarial, beneficios, estilo de liderazgo, competencia técnica de la jefatura, relaciones interpersonales entre los propios compañeros y estabilidad laboral), son los que generan la estimulación en el trabajador, haciéndolo sentir valorado por la institución. En caso que no exista una adecuada organización de estas características se genera insatisfacción en el empleado. 2) Factor Motivacional o Extrínsecos se relacionan con el contenido del puesto de trabajo (crecimiento interno, reconocimientos, adquisición de nuevos conocimientos, aporte de nuevas ideas, autonomía, enriquecimiento del puesto). Al existir la presencia de estos factores habrá más rendimiento - productividad - motivación y satisfacción laboral.

En cuanto a la teoría del ajuste en el trabajo planteamiento de Dawis, R. (1994) se orienta a la interacción trabajador - ambiente laboral, pues menciona que cuando un trabajador no se siente bien en la organización es a causa de la incompatibilidad con sus cualidades, actitudes, creencias, necesidades versus la realidad laboral. El autor lo clasifica en dos características: 1) Las habilidades del trabajador en relación a las funciones/demandas laborales. 2) El contexto laboral con los valores y necesidades del colaborador. El trabajador al encontrar una respuesta positiva en relación a sus necesidades, valores y creencias con la actividad que realiza puede generar satisfacción, de lo contrario puede presentar insatisfacción laboral.

Otra teoría importante es la de eventos situacionales, planteada por Quarstein et al. (1992), quienes expresan que la satisfacción laboral surge de las características y eventos que son percibidos en el contexto laboral 1) Características Situacionales: Está en función a los beneficios, políticas internas organizacionales 2) Eventos Situacionales: Refiere a las reacciones emocionales frente a las características situacionales, autonomía en sus funciones, flexibilidad horaria, facilidades y equilibrio entre lo laboral y personal.

Por otro lado, es importante definir la relevancia de la nueva modalidad de trabajo, pues anteriormente en el Perú ya se contaba con un proyecto de ley de teletrabajo 27050, cuyo propósito principal era insertar al mundo laboral a aquellas personas con discapacidad y a personas vulnerables en el ámbito social, sin embargo este modelo actual de trabajo se aplicó de manera obligatoria a partir de marzo del 2020, a raíz de la pandemia mundial, desde ese entonces el gobierno peruano aprobó con urgencia el decreto 026-020 que fue denominado “trabajo remoto” con el objetivo de que las actividades laborales no se vean afectadas tanto para las organizaciones y para los trabajadores. Por ello es importante definir el teletrabajo y trabajo remoto como el uso de herramientas tecnológicas de las computadoras hasta dispositivos móviles, o de las TIC, los cuales permiten se genere conexión fuera de las instalaciones laborales (Eurofound y OIT, 2019). El teletrabajo se establece a través de un acuerdo voluntario de ambas partes, colaborador y empleador, es aquí donde radica la disimilitud entre el teletrabajo y trabajo remoto. Adicionalmente, se toman en cuenta distintos factores en el acuerdo del teletrabajo dentro de ellas el tiempo de jornada laboral, calendario laboral, instrumentos de comunicación a utilizarse, funciones a realizar, mecanismos de supervisión y las disposiciones para presentación de tareas asignadas.

En un estudio realizado por McCulley (2020) citado por la OIT (2020), desde que inicio la coyuntura social por el COVID 19, el 38% se encuentra trabajando más horas desde casa y ocupando sus horas libres en las demandas laborales. Así mismo en otro estudio se reportó que los

trabajadores que son padres de familia y viven con niños son más propensos a generar estrés por el desequilibrio emocional al estar pendiente de las responsabilidades personales durante el horario de trabajo. Eurofond (2020). Estos cambios han generado adversidades en los trabajadores durante el aislamiento social, ya que hubo un incremento en los niveles de estrés en el ámbito laboral, manifestándose por incertidumbre, ansiedad, trastorno de sueño, problemas de adaptación, ya que las nuevas condiciones de trabajo influyen negativamente en el estilo de vida de los empleados (OMS, 2020).

### III METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica y se ampara en un enfoque cuantitativo ya que buscó recabar información empírica para validar hipótesis teóricas previamente formuladas (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño fue no experimental puesto que no hubo manipulación de las variables y solo fueron examinadas bajo su propia índole, descriptivo – correlacional, pues examina si existe relación entre dos o más variables, además de describir sus niveles. De corte transversal, debido a que los instrumentos fueron administrados en un determinado momento (Ato et al., 2013).

#### 3.2 Variable y Operacionalización

##### **Factores psicosociales**

**Definición Conceptual.** - Están relacionados con las interacciones del colaborador y su entorno laboral, condiciones de la empresa, reconocimientos, entre otros. Así como también incluyen las creencias, valores, percepciones, experiencias capacidades del trabajador y su realidad personal fuera del ambiente laboral que influyen en el bienestar, desempeño y satisfacción (Candía y Pérez, 2020).

**Definición Operacional:** Se evaluaron a través de las dimensiones: Exigencias Psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia con niveles de bajo, medio y alto.

**Indicadores:** de carácter cuantitativo, cognitivo, sensoriales, emocionales y esconder emociones. Asimismo, La influencia, el control sobre el tiempo, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo e integración de la empresa, la claridad del rol, conflicto del rol, calidad de liderazgo, calidad de relaciones con los supervisores y con los compañeros, por último, la estima, inseguridad

respecto al contrato y de las características del trabajo y preocupación por las tareas domésticas

### **Escala de medición Ordinal**

#### **Satisfacción Laboral**

**Definición conceptual:** La Satisfacción Laboral, se entiende como la predisposición e inclinación a mantener estabilidad en el lugar de trabajo relacionado a los valores, creencias y cualidades desde la experiencia laboral aprendidas por el colaborador. La autora indica que un colaborador feliz, es un empleado productivo. (Palma, 2006).

**Definición operacional:** se evaluó mediante las siguientes dimensiones: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos representados como: Muy satisfecho, satisfecho, promedio insatisfecho y finalmente Muy insatisfecho

**Indicadores:** Valor de tarea, trabajo justo, sentirse útil, satisfacción por los resultados, autorrealización, gusto por el trabajo, sentirse bien con uno mismo y agrado de las actividades. La distribución física, ambiente cómodo, inconformidad con el horario, relación apropiada con el superior inmediato, reconocimiento del superior inmediato. Trato organizacional inadecuado, distancia del equipo de trabajo, actividades mal percibidas, fastidio por el trabajo compartido, limitaciones con el trabajo, percepción e insatisfacción del salario, satisfacción del salario, sensación de carga laboral, escasez de beneficios.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población estuvo conformada por trabajadores de un call center, cuyas edades oscilaron entre 21 a 35 años, con el cargo de operarios, Por ello, para el presente estudio se contó con un total de 500 asesores-colaboradores del call center.

#### **Criterios de inclusión**

Colaboradores que respondieron el consentimiento informado

Colaboradores que se desempeñen como operarios-asesores de los servicios de atención al cliente, ventas y cobranzas.

Trabajadores que se encuentran en la modalidad teletrabajo.

#### **Criterios de exclusión**

Colaboradores que no hayan aceptado participar del estudio, indicado a través del consentimiento informado.

Colaboradores que se desempeñen como administrativos dentro de la organización.

## **Muestra**

Para llevar a cabo el estudio, se consideró una muestra total de 100 participantes

## **Muestreo**

La recolección de datos se llevó a cabo mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, resulta ser no probabilístico debido a que no todos los individuos parte de la población tuvieron la misma posibilidad de estar dentro de la muestra, además de ser por conveniencia siendo quien este tipo de muestreos no se utiliza formulas y se acceda tras una convocatoria voluntaria y abierta hasta llegar al número o cantidad requerida para la muestra (Hernández – Sampieri y Carpio, 2019).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección**

La técnica empleada para la presente investigación, fue la encuesta, para la recolección de datos que se tomaron en cuenta para generar debates y mayor información de vital relevancia (López y Fachelli, 2016).

El cuestionario es el instrumento en donde se realizan varias preguntas en relación a las variables investigadas por medio de una escala Likert. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), Para realizar la investigación se llevó a cabo por medio de dos cuestionarios que permitieron la recolección de datos de ambas variables y garantice la validez de la información adquirida.

Para la variable factores psicosociales se utilizó el instrumento Suseso Ista21 (2020). Fue creado por Candía y Pérez en el año 2000 en Chile, la Superintendencia de Seguridad Social validó el cuestionario SUSESO/ISTAS-21, en el 2018 salió la segunda edición y en 2020 la tercera edición. En cuanto a la confiabilidad del instrumento en todas sus dimensiones se encuentra por encima del 0.7 por lo cual se garantiza su uso a nivel internacional. Para la presente investigación se realizó la validación del instrumento a través de la

técnica de juicio de expertos, por medio de la  $v$  de Aiken reportando un resultado de 1 por cada ítem, todos los jueces aprobaron el cuestionario sin ninguna observación. (Ver anexos); además se realizó la prueba piloto conformado por una muestra de 100 participantes donde dió como resultado el análisis de fiabilidad ( $\alpha=.755$ ;  $\omega=.763$ ) reportó que las puntuaciones obtenidas a través de la escala de factores psicosociales presentan consistencia.

El objetivo del instrumento es medir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. La administración de la prueba puede ser individual o colectiva, y su duración de 15 a 30 minutos. El cuestionario está conformado por un total de 20 preguntas, conformado por 5 dimensiones: a) Exigencias Psicológicas, b) trabajo activo y desarrollo de habilidades, c) apoyo social en la empresa, d) compensaciones, e) doble presencia. (ver anexo). La medición del cuestionario está asociado a niveles: bajo, medio y alto.

Con respecto a su calificación e interpretación, los factores psicosociales se midieron a través de sus dimensiones: En el caso de exigencias psicológicas será nivel de riesgo bajo si el puntaje se encuentra entre 0 a 8, riesgo medio si el puntaje oscila entre 9 a 11, mientras que el nivel de riesgo alto entre 12 a 20; para la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades el nivel bajo comprende una puntuación entre 0 a 5, nivel de riesgo medio se halla en un puntaje entre 6 a 8 y nivel alto se determina entre un puntaje de 9 a 20; Asimismo, la dimensión apoyo social en la empresa se ubica en nivel bajo presentando un puntaje de 0 a 3, nivel de riesgo medio de 4 a 6 y nivel de riesgo alto de 7 a 20; del mismo modo, la dimensión compensaciones detalla un nivel de riesgo bajo del 0 a 2, un nivel de riesgo medio con un puntaje de 3 a 5 y un nivel de riesgo alto del 6 a 12; y finalmente la última dimensión doble presencia se localiza en un nivel de riesgo bajo con un puntaje de 0 a 1, un nivel de riesgo medio que comprende del 2 a 3 y el nivel de riesgo alto que se ubica de 4 a 8.

Con respecto a la variable de Satisfacción Laboral SL –SPC, se aplicó el cuestionario de Palma (2006); el cuestionario fue creado en el año 1999, y la última edición en el 2006 conformado por 27 ítems y 4 dimensiones: a) 17

Significación de la Tarea, b) condiciones laborales, c) reconocimiento Personal y/o Social, d) beneficios salariales.

La confiabilidad del instrumento cuenta con un Alfa Crobach de 0.84 y en referencia a la confiabilidad de sus dimensiones son las siguientes: Significación de la tarea (0.750), Condiciones de trabajo (0.799), Reconocimiento personal y/o social (0.538), Beneficios económicos (0.543). Asimismo, se aplicó la validación de jueces de expertos por medio de la V de Aiken en donde se aprobaron todos los ítems y dió como resultado una validez perfecta de 0.90. De la misma manera se realizó la prueba piloto; reportando el análisis de fiabilidad ( $\alpha=.875$ ;  $\omega=.889$ ) con puntuaciones obtenidas que reflejan la consistencia de la prueba.

En relación a la calificación de la prueba la variable satisfacción laboral, se calificó tomando en cuenta las 4 dimensiones mediante 27 preguntas Asimismo, a continuación, se detallarán las categorías de puntuación: El nivel “muy satisfecho” cuando el puntaje oscila de 117 a más, en el nivel de “satisfecho” el puntaje fluctúa de 103 a 116, en el nivel “promedio” el puntaje va de 89 a 102, en el nivel “insatisfecho” el puntaje oscila de 75 a 88 y finalmente el nivel “Muy insatisfecho” el puntaje va de 74 a menos. Cabe mencionar que la calificación de la prueba se ha realizado con baremos actualizados en el 2020.

### **3.5 Procedimientos**

Para llevar a cabo la realización de la investigación, en primera instancia se procedió a seleccionar los instrumentos para la medición de los datos, se contactó con la autora para la solicitud del permiso de aplicación (ver anexos); aprobado el permiso se solicitó una carta de presentación a la universidad, la misma que fue presentada a la institución en donde se recabó la información, se envió un correo para formalizar la solicitud de evaluar a la muestra seleccionada. Durante el proceso de presentación, se explicó el propósito del proyecto, se les envió el consentimiento informado (ver anexo) y se procedió a evaluar de forma colectiva a los participantes quienes recibieron

instrucciones en el cuestionario del Google Formulario, luego de leerlo participaron de manera voluntaria. Estos resultados fueron descargados en una hoja de cálculo para ser codificados y posteriormente ser exportados al programa estadístico Jamovi en su versión 1.6.2. No se realizaron depuraciones ya que todos los participantes llenaron los cuestionarios de manera óptima, es decir, respondieron todas y cada una de las preguntas.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El procesamiento estadístico se llevó a cabo en tres etapas; inicialmente se recolectó la información mediante los test informatizados-virtuales los cuales se accedió previa autorización; los datos recabados se llevaron en una hoja de excel para someter a depuración de información y posteriormente ser exportados hacia el programa estadístico (Sánchez-Villena, 2019) con el que respondieron a las hipótesis (Jamovi v. 1.6.2) En la segunda etapa se procedió a estimar datos descriptivos como: media, desviación estándar, asimetría y curtosis (ver anexo) así mismo se reportaron las propiedades psicométricas de cada una de las escalas (confiabilidad y validez). Finalmente se procedió con el contraste de hipótesis, determinó el tipo de distribución (paramétrico o no paramétrico), así mismo para responder a los objetivos se empleó el estadístico de correlación Rho de Spearman, en base al ajuste de la normalidad (Domínguez, 2018).

### **3.7 Aspectos éticos**

El proceso investigativo se llevó a cabo considerando los lineamientos éticos sustentados y argumentados por el Colegio de psicólogos del Perú (C.Ps.P., 2017) los cuales se vinculan con los principios de beneficencia – No maleficencia: promoviendo el bienestar sin infringir daño al aplicar los instrumentos respetando la integridad de cada persona, por ello antes de proceder con la explicación e instrucción de resolución se comunicó que la aplicación de las pruebas fue de carácter estrictamente investigativo, por otro lado, se respetó el principio de Autonomía: transparencia y participación libre, aceptando los principios y preferencias personales manteniendo la privacidad de las respuestas, de acuerdo con esto se mantuvo en anonimato cada prueba y respuesta de las personas que decidieron voluntariamente participar, además no se coaccionó a nadie para ser parte del estudio, finalmente se respetó el principio de Justicia: Generando la igualdad como derecho que tiene todo individuo, sin la exclusión de ninguna persona, por ello no se procedió a eliminar ninguna de las respuestas obtenidas de los participantes. (Villacis, et al., 2018).

Además, se le informó a cada uno de los participantes sobre el objetivo de la investigación, esperando que accedan a formar parte del proceso investigativo, se les indicó además la confidencialidad con que serán tratados los datos; posterior a ello se les solicitó que den su confirmación al consentimiento informado.

#### IV RESULTADOS

**Tabla 1**

*Niveles de incidencia sobre los factores psicosociales en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021.*

Nivel	F	%
Baja incidencia	26	26.0
Moderada incidencia	45	45.0
Alta incidencia	29	29.0

El análisis de la incidencia sobre la percepción de factores psicosociales precisó que el 45% de encuestados indicó una presencia moderada, el 29% de casos remarcó alta incidencia percibida, mientras que el 26% percibió una incidencia baja sobre aspectos relacionados a las actividades laborales que podrían perjudicar el desempeño, satisfacción y percepción sobre la ocupación.

**Tabla 2**

*Niveles de Satisfacción Laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021.*

Nivel	f	%
Muy Insatisfecho	0	.0
Insatisfecho	5	5.0
Promedio	36	36.0
Satisfecho	44	44.0
Muy Satisfecho	15	15.0

El análisis de la tabla 2 reportó los índices de satisfacción percibidos por los participantes, se identificó que el 36% de casos reportaron satisfacción moderada, el 44% reportó alta satisfacción, mientras que el 15% reportaron una situación muy satisfactoria en relación a las actividades y aspectos relacionados con la empresa-lugar donde realizar sus labores ocupacionales.

**Tabla 3.**

*Factores Psicosociales y satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021.*

		Satisfacción Laboral
	rs	-.334***
Factores psicosociales	p	.001
	r2	.111

El análisis de la tabla 3 expresó la correlación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center de Lima, 2021; el reporte expresó correlación inversa moderada y estadísticamente significativa ( $r_s = -.334^{***}$ ;  $p = < .001$ ) entre ambas variables. Se reportó un tamaño de efecto pequeño ( $r^2 = .111$ ) por lo que se pudo indicar la varianza compartida – explicativa de los factores psicosociales sobre la satisfacción laboral. Asimismo, se concluyó relación inversa entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral.

**Tabla 4.**

*Exigencias psicológicas y satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021.*

		Satisfacción Laboral
	rs	-.425***
Exigencias Psicológicas	p	.001
	r <sup>2</sup>	.180

El análisis de la tabla 4 evidenció la correlación entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center de Lima, 2021; se observó correlación inversa, moderada ( $r_s = -.425^{***}$ ;  $p = < .001$ ). Se reportó un tamaño del efecto entre las variables ( $r^2 = .180$ ) por lo que se pudo indicar la varianza compartida-explicativa es decir que las exigencias psicológicas presentaron un nivel mínimo sobre la satisfacción laboral. Se concluyó relación inversa entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral, es decir, a mayores exigencias psicológicas, menor es la satisfacción laboral.

**Tabla 5.**

*Trabajo activo y desarrollo de habilidades y satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021.*

		Satisfacción Laboral
	rs	.204*
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	p	.003
	r <sup>2</sup>	.041

El análisis de la tabla 5 expresó la correlación entre el trabajo activo-desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center de Lima, 2021; se apreció correlación positiva, baja ( $rs = .204^*$ ;  $p = .003$ ) entre ambas variables. Se reportó un tamaño del efecto mínimo-recomendado entre ambas variables ( $r^2 = .041$ ). Se concluyó relación positiva entre el trabajo activo- desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral.

**Tabla 6.**

*Apoyo social de la empresa y satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021.*

		Satisfacción Laboral
	rs	.453***
<i>Apoyo social de la empresa</i>	p	.001
	r <sup>2</sup>	.205

El análisis de la tabla 6 evidenció la correlación entre el apoyo social de la empresa y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center de Lima, 2021; en el análisis se precisó correlación positiva, moderada ( $r_s = .453^{***}$ ;  $p < .001$ ). Se reportó un tamaño del efecto entre las variables ( $r^2 = .205$ ) por lo que se pudo indicar la varianza compartida-explicativa, es decir que el apoyo social presentó un nivel bajo sobre la satisfacción laboral. Se concluyó relación positiva entre el apoyo social de la empresa y la satisfacción laboral.

**Tabla 7.**

*Compensaciones y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center , Lima 2021.*

		Satisfacción Laboral
	rs	-.476***
Compensaciones	p	.001
	r <sup>2</sup>	.226

El análisis de la tabla 7 evidenció la correlación entre las compensaciones y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center de Lima, 2021; se observó correlación inversa, moderada ( $r_s = -.476^{***}$ ;  $p = < .001$ ) entre ambas variables. Se reportó un tamaño del efecto mínimo entre las variables ( $r^2 = .226$ ) por lo que se pudo indicar la varianza compartida-explicativa. Es decir que la compensación mostró un nivel bajo sobre la satisfacción laboral. Se concluyó relación inversa entre las compensaciones y la satisfacción laboral.

**Tabla 8**

*Doble presencia y satisfacción laboral en los trabajadores en un call center, Lima 2021.*

		Satisfacción Laboral
	rs	-.319***
Doble presencia	p	.001
	r <sup>2</sup>	.102

El análisis de la tabla 8 evidenció la correlación entre la doble presencia y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center de Lima, 2021; se observó correlación inversa, moderada ( $r_s = -.319^{***}$ ;  $p = < .001$ ) entre ambas variables. Se reportó un tamaño del efecto entre las variables ( $r^2 = .102$ ) por lo que se pudo indicar la varianza compartida-explicativa, es decir que la doble presencia contó con un nivel mínimo sobre la satisfacción laboral. Se concluyó relación inversa entre la doble presencia y la satisfacción laboral.

## V DISCUSIÓN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021; los resultados empíricos, evidenciaron una correlación negativa entre las variables de estudio, por lo cual se afirma la existencia de la hipótesis principal ( $r_s = -.334^{***}$ ;  $p = < .001$ ). Manifestando que, al encontrarse un aumento de factores psicosociales, se genera menor satisfacción laboral. Estos resultados fueron concordantes con lo manifiesto por Balarezo (2019) quien en su estudio sobre factores de riesgo psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios reportó correlación negativa (-.748); asimismo mostraron coincidencias Ortiz y Palomino (2021) quienes realizaron un estudio del Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en teleoperadores en coyuntura de COVID-19, teniendo como fundamento estimar correlación entre las variables propuestas; los resultados reportaron correlación negativa ( $r_s = -.183$ ) entre las variables investigadas. Lo reportado es argumentado por la teoría bifactorial de Herzberg et al. (1968) los autores explican que el entorno laboral, las condiciones y posibilidades de desarrollo que se ofrece a los colaboradores deben ser correctamente diseñadas para que el trabajador se sienta bien en la empresa. De lo contrario se puede manifestar la insatisfacción provocando sentimientos negativos en el empleado.

Asimismo, se planteó describir los niveles de los factores psicosociales, donde se encontró que el 45% de los encuestados manifestó una presencia moderada, el 29% indicó alta incidencia percibida, mientras el 26% percibió una incidencia baja sobre diferentes aspectos laborales que pueden perjudicar a su desempeño, productividad y satisfacción; estos resultados coinciden con Rojas y Uribe (2021) en su estudio fatiga laboral en teletrabajadores de call center en tiempos de Covid-19 donde se reportó que el 41% de agentes manifestó una incidencia moderada, un 28% un nivel alto, y un 31% nivel bajo lo cual refleja que los operarios se encuentran expuestos a riesgos psicosociales adversos para la salud, ya que cuentan con un tiempo

límite en la llamada y muchos de los operadores reprimen sus emociones en la mayor parte de tiempo por normas internas. Estos resultados son argumentados por la teoría de Karasek y Theorell (1990) Demanda – Control; mencionan que las exigencias cognitivas, la carga laboral y la falta de autonomía provocan en el trabajador estrés, siendo un riesgo psicosocial que afecta a nivel mental, físico y conductual. También lo explica Dawis (1994) con su teoría de ajuste en el trabajo, detalla que todo trabajador debe estar en el cargo según sus habilidades y competencias adquiridas. Estas teorías mencionan la relevancia para minimizar los riesgos psicosociales.

Del mismo modo se describieron los niveles de satisfacción laboral y se evidenció que el 36% de casos reportaron satisfacción moderada, el 44% reportó alta satisfacción, mientras que el 15% reportaron sentirse muy satisfechos laboralmente. Estos resultados coinciden con Varas (2019) en su estudio apoyo organizacional y satisfacción laboral en teletrabajadores donde reportó que el 63% de los encuestados expresaron alta satisfacción, el 13% satisfacción moderada, el 24% satisfacción baja. Esto indica que los empleados se encuentran satisfechos con la modalidad de teletrabajo ya que tienen mayor tiempo disponible para pasarla en familia y se ahorran el viaje al trasladarse a las oficinas. Estos resultados están amparados por la teoría de Quarstein et al. (1992) explican que el equilibrio entre la vida personal y familiar son factores importantes para mantener satisfecho al colaborador. Asimismo, lo explica la teoría de Herzberg et al. (1968) detallan que el entorno laboral y el contenido del puesto deben de encontrarse correctamente diseñados para generar satisfacción en el trabajo.

En la misma línea se planteó encontrar la relación entre exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en la muestra de estudio; se encontró relación negativa entre las variables ( $r_s = -.425^{***}$ ). Estos resultados mostraron concordancia con Orgambidez et al. (2017) quienes realizaron una investigación sobre el estrés del rol y empowerment psicológico como antecedente de la satisfacción laboral, donde encontraron que el estrés de rol se relaciona de manera negativa con la satisfacción en el trabajo ( $r = -.31$ ), por ello, la información reportada se ampara en la teoría de Karasek y Theorell

(1990) menciona que la carga psicológica hace referencia a las demandas laborales y el control que se tiene sobre las mismas, el colaborador al no tener sus funciones correctamente distribuidas y al no encontrar autonomía en su trabajo se limitará en buscar nuevas acciones que favorezcan al cumplimiento de objetivos, lo que conlleva a tener carga laboral y generar insatisfacción en su puesto de trabajo. De forma similar lo explica la teoría de Siegrist (1998) con su modelo Esfuerzo – recompensa, manifiesta que cada colaborador cuenta con una percepción acerca de su trabajo, esto se manifiesta a través del fuerte compromiso y la excesiva energía que traslada hacia sus funciones, estos trabajadores son más propensos a sentir estrés, y tienen poca tolerancia a la frustración ya que buscan la aprobación del entorno y un equilibrio económico justo por la labor que realizan y al no encontrar este intercambio pueden generar estrés.

Asimismo, se propuso determinar la relación entre trabajo activo - desarrollo de habilidades y satisfacción laboral, se apreció correlación positiva entre las variables ( $r_s = .204^*$ ); estos resultados coincidieron con Linares y Montalván (2020) encontraron correlación entre las mismas variables ( $\rho = .415$ ) lo redactado se justifica en la teoría de Quarstein et al. (1992) explican la importancia del desenvolvimiento autónomo en los colaboradores lo que genera productividad, desempeño y satisfacción laboral, así también en lo manifiesto por Dawis (1994) quien propone que todo trabajador se sentirá satisfecho cuando sus habilidades se encuentren en relación a las funciones del puesto y al contexto laboral. Estas teorías afirmaron que las empresas deberían optar por otorgarle importancia al crecimiento de su personal diseñando actividades que promuevan, modifiquen actitudes, comportamiento y el desarrollo de habilidades para tener empleados más satisfechos.

A su vez se abordó determinar la relación entre apoyo social - calidad de liderazgo y la satisfacción laboral se precisó correlación positiva entre las variables ( $r_s = .453^{***}$ ). Los resultados fueron similares a lo reportado por Varas (2019) quien realizó una investigación de apoyo organizacional percibido y la satisfacción laboral en teletrabajadores en España, encontró que las variables

de estudio se correlacionan (.728). De forma similar lo planteó Mollo (2015) en su estudio de factores psicosociales y la retroalimentación laboral en operarios de un call center, encontró que el apoyo organizacional se relaciona con la satisfacción laboral ( $r_s = .60$ ). Estos datos son fundamentados por la teoría bifactorial de Herzberg et al. (1968) los autores explican dentro de los factores intrínsecos la relevancia de la calidad y el estilo de liderazgo que debe tener toda jefatura al supervisar un equipo de trabajo, asimismo, mencionan que el estrés se incrementa cuando no existe una adecuada interacción, apoyo organizacional y compañerismo en el trabajador, la carencia de estos factores puede generar enfermedades relacionadas al estrés y perder la calidad de la satisfacción laboral.

De la misma manera se estudió la correlación entre compensaciones y la satisfacción laboral se evidenció correlación negativa entre las variables ( $r_s = - .476^{***}$ ); estos resultados concuerdan con la investigación realizado por Balarezo (2019) quien, en su estudio de factores psicosociales y satisfacción laboral, encontró correlación negativa entre las compensaciones y satisfacción laboral (. -515), esto se fundamenta bajo la teoría bifactorial de Herzberg et al. (1968) donde confirman que la retribución salarial no es lo esencial para contar con un trabajador satisfecho ya que hay otros factores más importantes que valora el empleado. Asimismo, Siegrist (1998) con su modelo Esfuerzo – recompensa explica que toda retribución debe estar relacionada con las funciones ejecutadas por el trabajador ya que puede generar insatisfacción laboral al no encontrar un equilibrio entre lo realizado con lo recompensado.

Por último, se investigó la relación de doble presencia y la satisfacción laboral, se observó correlación negativa entre las variables ( $r_s = -.319^{***}$ ); estos resultados fueron parecidos a los de Gabini (2020) quien reportó en su investigación articulación trabajo-familia y satisfacción laboral correlación negativa de las variables (-.12). Los resultados son argumentados por la

teoría de Quarstein et al. (1992) Mencionan que el contexto laboral está conformado por eventos situacionales y recalca la importancia de la flexibilidad horaria y el equilibrio que debe tener todo trabajador entre lo laboral y personal para sentirse bien.

En cuanto a las fortalezas del trabajo de investigación se evidenció que los instrumentos utilizados para el estudio como el de factores psicosociales Suseso Ista21 (2020) y la escala de satisfacción laboral SL – SPL de Palma (2006) cuentan con evidencias psicométricas robustas y son modelos utilizados en el contexto laboral lo cual nos brindó una visión macro en el estudio. Asimismo, debido a la situación coyuntural resultó complicado contar con mayor participación por parte de la población estudiada al realizar las pruebas correspondientes, siendo una debilidad en el trabajo de investigación, el muestreo.

Para culminar, cabe mencionar la relevancia del presente estudio ya que en la actualidad, a raíz de la pandemia muchas empresas realizaron cambios drásticos y tuvieron que adaptarse de manera abrupta a la nueva modalidad de teletrabajo, debido a estos cambios muchos trabajadores presentaron estrés, ansiedad y depresión a causa del incremento de la carga laboral, carencia en las relaciones interpersonales y falta de apoyo por parte de la jefaturas, por ello las empresas deben de prestar mayor atención a los factores psicosociales que son generadores de estrés ya que provocan un impacto negativo en la salud mental de los empleados. Asimismo, se evidencia la importancia que tiene el apoyo social – calidad de liderazgo y el desarrollo de habilidades como reforzamiento principal para tener empleados más satisfechos, inclusive estas dos variables demuestran que son más relevantes que las condiciones salariales, como lo argumenta la teoría de Herzberg et al. (1968). Las empresas ante la nueva modalidad de trabajo deben de modificar y aplicar nuevas metodologías, estrategias que aporten al crecimiento profesional del empleado y tener a su personal más complementado y satisfecho.

## VI CONCLUSIONES

- Primera.** Los teletrabajadores perciben que el manejo del entorno laboral, puede afectar a su salud de diferentes maneras y provocar una reacción negativa en sus actividades laborales.
- Segunda.** La mayoría de colaboradores se siente satisfecho en relación a aspectos relacionados en su entorno laboral.
- Tercera.** Existe relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral indicando que a mayor presencia de factores psicosociales menor será la satisfacción laboral.
- Cuarta.** Existe relación entre las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral. Ante un incremento de la carga laboral y la actividad mental menor será la satisfacción laboral.
- Quinta.** Existe relación entre trabajo activo-desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral. Mientras más importancia se le otorgue al colaborador en el desarrollo de habilidades y pueda ejercer autonomía en sus funciones aumentará la satisfacción laboral.
- Sexta.** Existe relación entre apoyo social - calidad de liderazgo y la satisfacción laboral. Mientras la empresa brinde acciones que retroalimentan su esfuerzo en el colaborador incrementara la satisfacción laboral
- Séptima.** Existe relación entre compensaciones y la satisfacción laboral. Lo salarial no es el factor principal de la satisfacción laboral.
- Octava.** Existe relación entre la doble presencia y la satisfacción laboral. Ante un incremento de las preocupaciones por realizar las responsabilidades familiares o personales menor será la satisfacción laboral.

## VII RECOMENDACIONES

- Primera.** Diseñar un programa de prevención de riesgos tanto para los operarios como para las jefaturas lo cual conducirá al logro de metas garantizando el bienestar y salud de los empleados.
- Segunda.** Implementar programas de reconocimientos, talleres de habilidades blandas, generando empatía con el colaborador sin perder la calidad de satisfacción laboral.
- Tercera.** Realizar seguimiento a los factores psicosociales que son causantes del daño psíquico, físico y conductual y de esta manera tomar medidas correctivas para el colaborador.
- Cuarta.** Establecer y diseñar el contenido de las actividades propias del puesto donde se obtengan las herramientas apropiadas para reducir la carga laboral y la actividad mental.
- Quinta.** Brindar importancia al crecimiento del personal diseñando actividades que promuevan, modifiquen actitudes, comportamiento y el desarrollo de habilidades para tener empleados más satisfechos
- Sexta.** Diseñar estrategias para que los colaboradores se sientan valorados reconociendo cada uno de sus esfuerzos, orientando a las acciones positivas en relación a sus necesidades socioemocionales generando estabilidad y bienestar en ellos.
- Séptima.** Crear nuevas políticas de compensaciones otorgando otros tipos de beneficios remunerativos (bonos, vales, seguros médicos, buenas comisiones, entre otros) de manera dinámica que incentiven a los colaboradores encontrar un equilibrio entre lo salarial y la satisfacción laboral.
- Octava.** Aplicar dentro de la jornada laboral intervalos de descanso, contar con el personal suficiente que permita la realización de las actividades.

## REFERENCIAS

Andina Agencia Peruana de Noticias. (2020, noviembre 4). *¿Realizas teletrabajo? Es salud informa cómo controlar el nivel de estrés y ansiedad.* <https://bit.ly/3w5kdbH>

Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología - UNMSM*, 3 (5), 45-76. <https://n9.cl/86l89>

Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29 (3), 1038- 1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>

Balarezo, G. (2019). *Factores de riesgo psicosociales en el trabajo y satisfacción laboral en operarios de una empresa logística del distrito de Bellavista.* [Tesis pregrado]. Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42567>

Bologna, E. (2013). *Estadística para Psicología y Educación.* Editorial Brujas.  
[https://www.academia.edu/27629330/Estadistica\\_Para\\_Psicologia\\_y\\_Educacion\\_1ed\\_Bologna](https://www.academia.edu/27629330/Estadistica_Para_Psicologia_y_Educacion_1ed_Bologna)

Campos, Y. y Quiranza, J. (2021). *Estrés Laboral durante la COVID - 19: a propósito de una revisión sistemática*. [tesis de maestría]. Universidad Internacional SEK. <https://n9.cl/wohvg>

Candía, M. y Pérez, J. (2020). *Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión completa y breve (3ª. ed.)*. Superintendencia de Seguridad Social. [https://www.suseso.cl/606/articles-19640\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf)

Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de Ética y Deontología*. (Resolución N° 190-2018-CDN-C. PsP). <https://n9.cl/575z>

Dawis, R. (1994). *The theory of work adjustment as convergent theory*. C.P.P. Editorial Palo Alto. <https://psycnet.apa.org/record/1994-97757-002>

Domínguez, S. (2017). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educación médica*, 10 (4), 1-4. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>

Domínguez, S. (2018). Magnitud del efecto: una guía rápida. *Educación Médica*, 19 (4), 251 - 254. doi: 10.1016/j.edumed.2017.07.002

Ekpanyaskul, C Padungtod, C. (2021). Occupational health problems and lifestyle changes among novice working – from – hom workes amid the COVID-19 Pandemic Safety and Healthat work: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S209379112100010X?via%3Dihub>

Espinoza, E., et al. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil. *Psicología Unemi*, 4 (7), 21-39. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p>

Feldman, L. y Blanco, G. (2012). Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela. *Revista Salud de los Trabajadores*, 20(1), 75-92. <https://n9.cl/allsl>

Fernández, R. (2013). *La productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la organización del Trabajo*. Editorial Club Universitario. [https://www.academia.edu/29730118/La\\_productividad\\_y\\_el\\_riesgo\\_psicosocial\\_o\\_derivado\\_de\\_la\\_organizaci%C3%B3n\\_del\\_trabajo](https://www.academia.edu/29730118/La_productividad_y_el_riesgo_psicosocial_o_derivado_de_la_organizaci%C3%B3n_del_trabajo)

Gabini, S. (2020). Articulación trabajo – familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Revista Liberabit*, 26 (1). <http://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/352>

Garay, K. (2020, agosto 19) Covid-19: Siete de cada diez peruanos ven afectados su salud mental. Diario el Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/100931-covid-19-siete-de-cada-diez-peruanos-ven-afectados-su-salud-mental>

Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Herzberg, F. (1968). ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Bussiness*, 12 (46), 53-62. <https://n9.cl/g9s5u>

Holmes, T. H., & Rahe, R. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213-218. [https://doi.org/10.1016/0022-3999\(67\)90010-4](https://doi.org/10.1016/0022-3999(67)90010-4)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1997). *Nota Técnica de Prevención, NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. INSHT. <http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp.htm>

- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. (2002). *Manual de la versión media del método ISTAS21 de evaluación de riesgos psicosociales*. ISTAS.<https://n9.cl/usqz0>
- Johnson, J. & Hall, E. (1988). *Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American Journal of Public Health. <https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life* Basic Books. <https://doi.org/10.1002/npr.4040090411>
- Linares, S. y Montalván, J. (2020). *Habilidades Sociales y satisfacción laboral en colaboradores de un call center*. [Tesis Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59678>
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1(2),1297-1343.<https://www.coursehero.com/file/p13vnka6/Locke-E-A-1976-The-nature-and-causes-of-job-satisfaction-In-M-D-Dunnette/>
- López, P. y Fachelli, S. (2016). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap\\_2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap_2-3.pdf)
- Luceño, L., Martín, J., Jaén, M. y Díaz, E. (2005). Evaluación de Factores Psicosociales en el entorno laboral. *Revista de Psicología y Psicopedagogía*,4(1),19-42. <https://journals.ucjc.edu/EDU/article/view/3761>

Mamani, M. (2020). *Estrés laboral y rotación de personal en el call center Fortel Customer Experience*. [Tesis pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53526>

Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID- 19: instrumentos para su evaluación. *Revista De Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)

Ministerio del Trabajo. (2018). Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud enel Trabajo 2017-2021. <https://n9.cl/plannacional02>

Mohd, N. & Bee, Y. (2011). Power comparisons ofe Shapiro-Wilk, Kolmogorov- Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modelingand Analytics*, 2 (1), 21-33. <https://www.nrc.gov/docs/ML1714/ML17143A100.pdf>

Mollo, E. (2015). *Relación entre los factores de riesgos psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial en Lima de una compañía de seguros del Perú. (Tesis de Maestría)* Universidad Nacional Mayor de San Marcos <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4537>

Oficina Internacional del Trabajo - Ginebra. (1984). Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: Serie Seguridad Higiene y Medicina del trabajo Núm. 56. <https://n9.cl/4f9f8>

Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de él*. <https://n9.cl/93zsk>

- Orgambidez, A. Moura, D. y Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 35 (1), 207-278. <https://doi.org/10.18800/psico.201701.009>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición*". [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_743154.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2020). *A safe and healthy return to work during the COVID-19 pandemic*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/--afework/documents/briefingnote/wcms\\_745549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--afework/documents/briefingnote/wcms_745549.pdf)
- Ortiz, A. y Palomino, P. (2021). *Estrés laboral y desempeño de colaboradores de call center en contexto de pandemia, Lima 2021*. [Tesis pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62569>
- Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editorial CartolanEirl. [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABOR\\_AL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABOR_AL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Pastor, L. y Infante, J. (2020). *Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral una muestra de PEA ocupada durante estado de emergencia por COVID19*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3602?show=full>

- Piña, L. (2020). El COVID 19: Impacto Psicológico en los seres humanos. *Saludy Vida*, 4 (7), 188-199. <http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v4i7.670>
- Quarstein, V., McAffe, R. y Glassman, M. (1992). The situational occurrence theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859- 873.
- Robbins, S Coulter, M. (2018). Administración 13E. Editorial Pearson. <https://es.scribd.com/document/525701512/ROBBINSAdministracion-%20Robbins-%20Coulter-13e>
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional Cámara Nacional de la Industria*. Editorial Mexicana. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rojas, S. y Uribe D. (2021). *Fatiga laboral en trabajadores con modalidad de trabajo en casa en tiempos de confinamiento por Covid-19*. [Tesis pregrado]. Universidad Autónoma de Bucaramanga. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/13833>
- Santillan, W. (2020). El Teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9 (2), 1-12. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i2.289>
- Siegrist, J. (1996). *The Effort-Reward Imbalance Model*. *Occupational Medicine*. Elsevier Science. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(03\)00346-0](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(03)00346-0)

Talledo, L. y Ugaz P. (2018). *Estrés y Satisfacción Laboral en operadores de uncall center*. [Tesis pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://repositorio.usil.edu.pe/items/1954bde1-ba39-4fa8-9f65-9d8eb4b30bfe/full>

Toro, F., et al. (2010). Modelo Analítico de Factores Psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 (2), 95-137. <https://n9.cl/wz98f>

Varas, I. (2019). *Apoyo Organizacional Percibido y Satisfacción Laboral en teletrabajadores*. [Tesis Maestría]. Universidad de Barcelona

[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145639/1/TFM\\_Ignacio\\_Varas.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145639/1/TFM_Ignacio_Varas.pdf)

Villacis, R. et al., (2018). Observación de los principios Bioéticos y su aplicación en la investigación. *Recimundo*, 2(1), 157-176.

<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/172>

Weller, J., et al. (2020). *El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos*.

<http://hdl.handle.net/11362/45864>

## ANEXOS

### Anexo1: Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	METODO
<p>¿Cuál es la relación de los factores Psicosociales y la satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021.</p> <p><b>Específico:</b> a) Describir el nivel de los factores psicosociales. b) Describir el nivel de satisfacción laboral. c) Determinar la relación de las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un callcenter, Lima-2021. d) Determinar la relación entre el trabajo activo-desarrollo de</p>	<p><b>General:</b> Existe relación entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los teletrabajadores de un call center, Lima 2021.</p> <p><b>Específico:</b> a) Existe relación de las exigencias psicológicas y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center,Lima-2021. b) Existe relación entre trabajo activo- desarrollo de habilidades y la satisfacción laboral en</p>	<p><b>Variable 1: Factores Psicosociales</b> <b>Instrumento:</b> Suseso Ista21.</p> <p><b>Dimensiones/ Ítems:</b> -Exigencias Psicológicas. (ítems 1,2,3,4,5) -Trabajo activo y desarrollo de habilidades.(ítems 6,7,8,9,10) - Apoyo social en la empresa y Calidad de liderazgo. (ítems 11,12,13,14,15). -Compensaciones. (ítems 16,17,18) -Doble presencia. (ítems 19,20).</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo Correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental.</p> <p><b>Población:</b> Asesores- colaboradores.</p>

<p>habilidades y satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center, Lima 2021.</p> <p>e) Determinar la relación entre el apoyo social en la empresa y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un callcenter Lima 2021.</p> <p>f) Determinar la relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima 2021.</p> <p>g) Determinar la relación de doble presencia y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima 2021.</p>	<p>teletrabajadores de un call center, Lima 2021.</p> <p>c) Existe relación entre apoyo social en la empresa y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima2021.</p> <p>d) Existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima 2021.</p> <p>e) Existe relación de doble presencia y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center Lima2021.</p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b></p> <p><b>Instrumento:</b> Satisfacción Laboral SL–SPC.</p> <p><b>Dimensions/ Ítems:</b></p> <p>-Significación de la Tarea. (ítems 3,4,7,18,21,22,25,26).</p> <p>-Condiciones de Trabajo. (ítems 1,8,12,14,15,17,20,23,27).</p> <p>-Reconocimiento Personal y/o Social. (ítems6,11,13,19,24)</p> <p>-Beneficios Económicos. (ítems 2,5,9,10,16)</p>	<p><b>Muestra: 100</b></p>
--	---	--	----------------------------

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de la Variable Factores Psicosociales.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Factores Psicosociales	Los Factores psicosociales, están relacionados con las interacciones del colaborador y su entorno laboral, condiciones de la empresa, reconocimientos, entre otros. Así como también incluyen las creencias, valores, percepciones, experiencias capacidades del trabajador y su realidad personal fuera del ambiente laboral que influyen en el bienestar, desempeño y satisfacción. Candía y Pérez (2020)	Los factores psicosociales serán determinados por el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 representa los valores bajo, medio o alto	Exigencias psicológicas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuantitativas</li> <li>2. Cognitivas</li> <li>3. Sensoriales</li> <li>4. Emocionales</li> <li>5. Esconder emociones</li> </ol>	1,2,3,4,5	Ordinal
			Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Influencia</li> <li>2. Control sobre el tiempo</li> <li>3. Posibilidad de desarrollo</li> <li>4. Sentido del trabajo</li> <li>5. Integración de la empresa</li> </ol>	6,7,8,9,10	
			Apoyo social de la empresa y Calidad de Liderazgo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Claridad del rol</li> <li>2. Conflicto del rol</li> <li>3. Calidad de liderazgo</li> <li>4. Calidad de relaciones con los superiores</li> <li>5. Calidad de relaciones con los compañeros</li> </ol>	11,12,13,14,15	

			Compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Estima</li> <li>2. Inseguridad respecto al contrato</li> <li>3. Inseguridad de las características del trabajo</li> </ul>	16,17,18	
			Doble Presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Preocupación por las tareas domesticas</li> </ul>	19,20	

### Anexo3: Matriz de operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	La Satisfacción Laboral, se encuentra relacionado con la salud y el bienestar ocupacional en el ámbito laboral, promueve y defiende la seguridad social para el desarrollo de comportamientos y actitudes saludables. Asimismo, la satisfacción laboral se entiende como la predisposición e inclinación a mantener estabilidad en el lugar de trabajo relacionado a los valores, creencias y cualidades desde la experiencia laboral aprendidas por el colaborador. La autora indica que un colaborador feliz, es un empleado productivo. Palma (2006)	La satisfacción laboral se determinara por el instrumentode satisfacción laboral (SL -SPC) según sus niveles: muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho o muy insatisfecho	Significación de la tarea	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valor de tarea</li> <li>2. Trabajo justo</li> <li>3. Sentirse útil</li> <li>4. Satisfacción por los resultados</li> <li>5. Autorrealización</li> <li>6. Gusto por el trabajo</li> <li>7. Sentirse bien con uno mismo</li> <li>8. Agrado de actividades</li> </ol>	3,4,7,18,21,22,25,26	Ordinal
			Condiciones de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Distribución física</li> <li>10. Ambiente cómodo</li> <li>11. Inconformidad con el horario</li> <li>12. Relación apropiada con el superior inmediato</li> <li>13. Reconocimiento del superior inmediato</li> </ol>	1,8,12,14,15,17,20,23,27	
			Reconocimiento personal y/o social	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Trato organizacional inadecuado</li> <li>15. Distancia del equipo de trabajo</li> <li>16. Actividades mal percibidas</li> <li>17. Fastidio por el trabajo compartido</li> <li>18. Limitaciones con el trabajo</li> </ol>	6,11,13,19,24	

			Beneficios Económicos	19. Percepción del salario 20. Insatisfacción del salario 21. Satisfacción del salario 22. Sensación de carga laboral 23. Escasez de beneficios	2,5,9,10,16	
--	--	--	--------------------------	--	-------------	--

## Anexo 4: Certificado de Validez de Contenido Factores Psicosociales- Experto 1.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Factores Psicosociales (2020)**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Cantidad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>								
1.	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	si		si		si		
2.	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	si		si		si		
3.	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	si		si		si		
4.	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	si		si		si		
5.	¿Su trabajo requiere atención constante?	si		si		si		
<b>DIMENSIONES / ítems</b>								
<b>TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES</b>								
6.	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	si		si		si		
7.	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	si		si		si		
8.	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	si		si		si		
9.	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	si		si		si		
10.	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	si		si		si		
<b>DIMENSIONES / ítems</b>								
<b>APOYO SOCIAL DE LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO</b>								
11.	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	si		si		si		
12.	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	si		si		si		
13.	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	si		si		si		
14.	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	si		si		si		
<b>COMPENSACIONES</b>								
16.	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	si		si		si		
17.	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	si		si		si		
18.	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	si		si		si		
<b>DIMENSIONES / ítems</b>								
<b>DOBLE PRESENCIA</b>								
19.	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	si		si		si		
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.)	si		si		si		

**OBSERVACIONES**

.....  
 .....

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellido y nombre del juez validador Juan Sandoval Vilchez

DNI: 08151575

Especialidad del validador: Psicólogo clínico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Cantidad: Se entiende en dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Sufoencia, se dice sufoencia cuando los ítems planteados son sufoentes para medir la dimensión



.....  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

Lima 20 de julio del 2021

## Anexo 5: Certificado de Validez de Contenido Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Experto-1.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (2006)**



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>								
1.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	si		si		si		
2.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	si		si		si		
3.	Me siento útil con la labor que realizo	si		si		si		
4.	Me complace los resultados de mi trabajo	si		si		si		
5.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	si		si		si		
6.	Me gusta el trabajo que realizo	si		si		si		
7.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	si		si		si		
8.	Me gusta la actividad que realizo	si		si		si		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	si		si		si		
10.	El ambiente donde trabajo es confortable	si		si		si		
11.	Me disgusta mi horario	si		si		si		
12.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	si		si		si		
13.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	si		si		si		
14.	El horario de trabajo me resulta incómodo	si		si		si		
15.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	si		si		si		
16.	Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	si		si		si		
17.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	si		si		si		
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>								
18.	Siento que recibo por parte de la empresa un "mal trato"	si		si		si		
19.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	si		si		si		
20.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	si		si		si		
21.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	si		si		si		
22.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	si		si		si		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>BENEFICIOS ECONOMICOS</b>								
23.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	si		si		si		
24.	Me siento mal con lo que gano	si		si		si		
25.	El sueldo que tengo es bastante aceptable	si		si		si		
26.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	si		si		si		
27.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	si		si		si		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### OBSERVACIONES

.....  
 .....  
 .....

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombre del juez validador Juan Sandoval Vilchez

DNI: 08151575

Especialidad del validador: Psicólogo clínico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar a componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Sufoencia, se dice sufoencia cuando los ítems planteados son sufoentes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Lima 20 de julio del 2021

## Anexo 6: Certificado de Validez de Contenido Factores Psicosociales- Experto 2.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Factores Psicosociales (2020)



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>EXIGENCIAS PSICOLOGICAS</b>								
1.	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
2.	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	X		X		X		
3.	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	X		X		X		
4.	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	X		X		X		
5.	¿Su trabajo requiere atención constante?	X		X		X		
<b>TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES</b>								
6.	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X		X		X		
7.	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	X		X		X		
8.	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	X		X		X		
9.	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X		X		X		
10.	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	X		X		X		
<b>APOYO SOCIAL DE LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO</b>								
11.	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X		X		X		
<b>COMPENSACIONES</b>								
14.	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X		X		X		
15.	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X		X		X		
<b>DOBLE PRESENCIA</b>								
16.	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	X		X		X		
17.	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	X		X		X		
18.	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X		X		X		
19.	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X		
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.)	X		X		X		



OBSERVACIONES  
Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombre del juez validador: LLACHUA CORTEZ Maribel - C.R.P. Nº40230

DNI: 08401348

Especialidad del validador: Organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: Si ítem corresponde el concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: Si ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

Lima 21 de julio del  
2021

## Anexo 7: Certificado de Validez de Contenido Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Experto-2.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (2006)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>								
1.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	X		X		X		
2.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X		
3.	Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		
4.	Me complace los resultados de mi trabajo	X		X		X		
5.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	X		X		X		
6.	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		
7.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	X		X		X		
8.	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
10.	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
11.	Me disgusta mi horario	X		X		X		
12.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	X		X		X		
13.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X		
14.	El horario de trabajo me resulta incómodo	X		X		X		
15.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	X		X		X		13
16.	Las labores diarias							
17.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>								
18.	Siento que recibo por parte de la empresa un "mal trato"	X		X		X		
19.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	X		X		X		
20.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	X		X		X		
21.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	X		X		X		
22.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>BENEFICIOS ECONOMICOS</b>								
23.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	X		X		X		
24.	Me siento mal con lo que gano	X		X		X		
25.	El sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
26.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	X		X		X		
27.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X		



OBSERVACIONES  
Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: LLACHUA CORTEZ Maribel - C.P.R. Nº40230

DNI: 08401348

Especialidad del validador: Organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

Lima 21 de julio del  
2021

## Anexo 8: Certificado de Validez de Contenido Factores Psicosociales Experto-3.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Factores Psicosociales (2020)**

N°	DIMENSIONES / ítems EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
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?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
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?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems APOYO SOCIAL DE LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
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?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems COMPENSACIONES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
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	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems DOBLE PRESENCIA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
19.	Cuando 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.)	✓		✓		✓		

OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: YENNIFER YADIRA MESTANZA VALLEJOS

DNI: 73691301

Especialidad del validador: PSICOLOGA ORGANIZACIONAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 23 de julio del 2021

  
Yennifer Y. Mestanza Vallejos  
PSICOLOGA  
C.P.P. N° 30805

## Anexo 9: Certificado de Validez de Contenido Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Experto-3.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (2006)**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>								
1.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
2.	La tarea que realicé es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓		
3.	Me siento útil con la labor que realicé	✓		✓		✓		
4.	Me complace los resultados de mi trabajo	✓		✓		✓		
5.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓		✓		✓		
6.	Me gusta el trabajo que realicé	✓		✓		✓		
7.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	✓		✓		✓		
8.	Me gusta la actividad que realicé	✓		✓		✓		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
10.	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
11.	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
12.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
13.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
14.	El horario de trabajo me resulta incómodo	✓		✓		✓		
15.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	✓		✓		✓		
16.	Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	✓		✓		✓		
17.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	✓		✓		✓		
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>								
18.	Siento que recibo por parte de la empresa un "mal trato"	✓		✓		✓		
19.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	✓		✓		✓		
20.	Las tareas que realicé las percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓		
21.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	✓		✓		✓		
22.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	✓		✓		✓		
<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>								
23.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realicé	✓		✓		✓		
24.	Me siento mal con lo que gano	✓		✓		✓		
25.	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
26.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
27.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		

### OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: YENNIFER YADIRA MESTANZA VALLEJOS

DNI: 73691301

Especialidad del validador: PSICOLOGA ORGANIZACIONAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 23 de julio del 2021

Yennifer Y. Mestanza Vallejos  
PSICOLOGA  
C.P. P. N° 54065

**Anexo 10: Análisis del ajuste de normalidad sobre las variables factores psicosociales y satisfacción laboral en una muestra de call center.**

Variables	Descriptivos				Inferencial
	M	DE	g1	g2	Shapiro-Wilk ( <i>p</i> )
Exigencias Psicológicas	9.54	2.93	-.214	-.316	.005
Trabajo activo y desarrollo Hab.	12.2	2.74	-.063	-.290	.008
Apoyo social de la empresa	13.1	2.09	-.581	.173	<.001
Compensaciones	5.08	2.76	.0393	-.620	.001
Doble presencial	3.24	2.01	.228	-.594	<.001
Satisfacción Laboral	105.0	10.6	.357	-.018	.016

Nota. *p* (significancia),  $p < .05$

## Anexo 11: Instrumento de Factores Psicosociales.

### Instrumento de Evaluación de la variable Factores Psicosociales Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve (Superintendencia de Seguridad Social, 2020)

Este Cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias en su trabajo

Sección específica de riesgo psicosocial						
N°	ITEMS	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	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?					
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?					
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 inmediato superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
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					
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 12: Instrumento de Evaluación de Satisfacción Laboral.

### Instrumento de Evaluación de Satisfacción Laboral Cuestionario de Satisfacción Laboral- SPC (Palma, 2006)

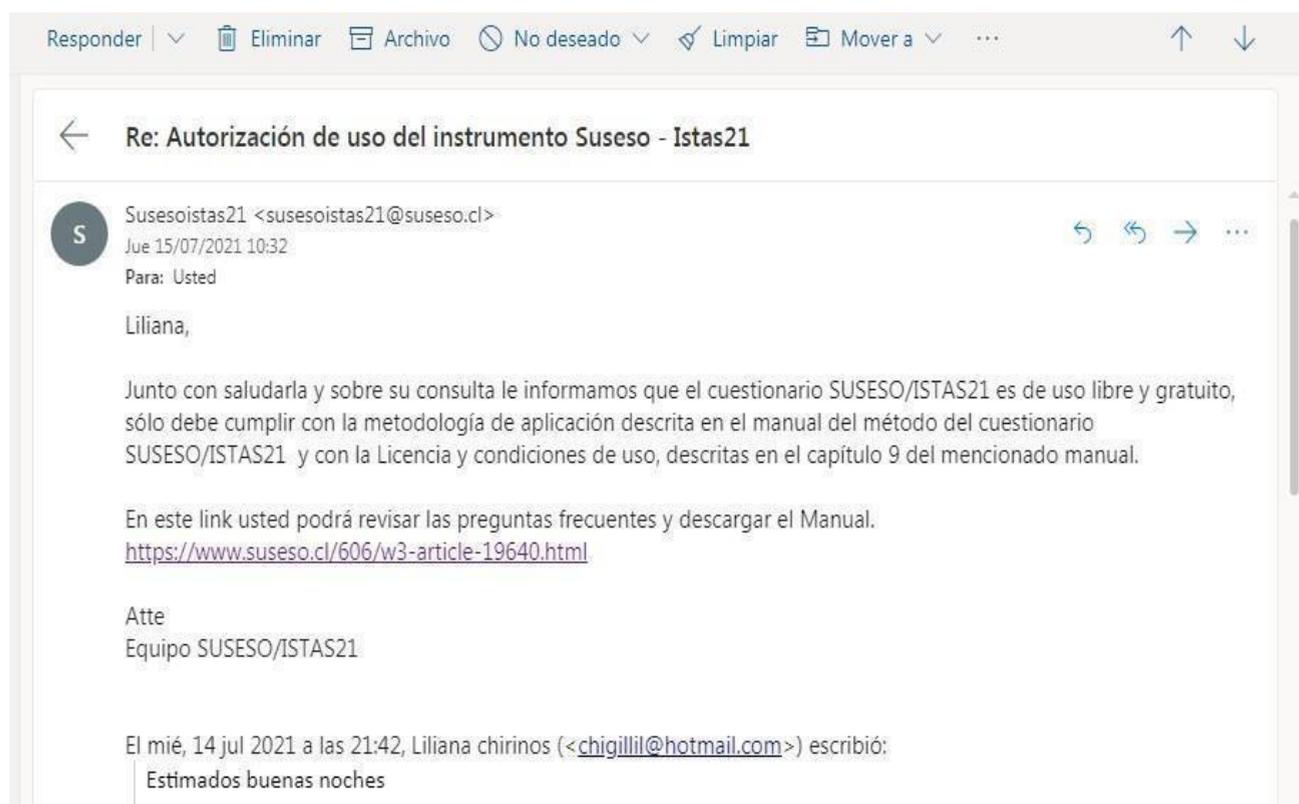
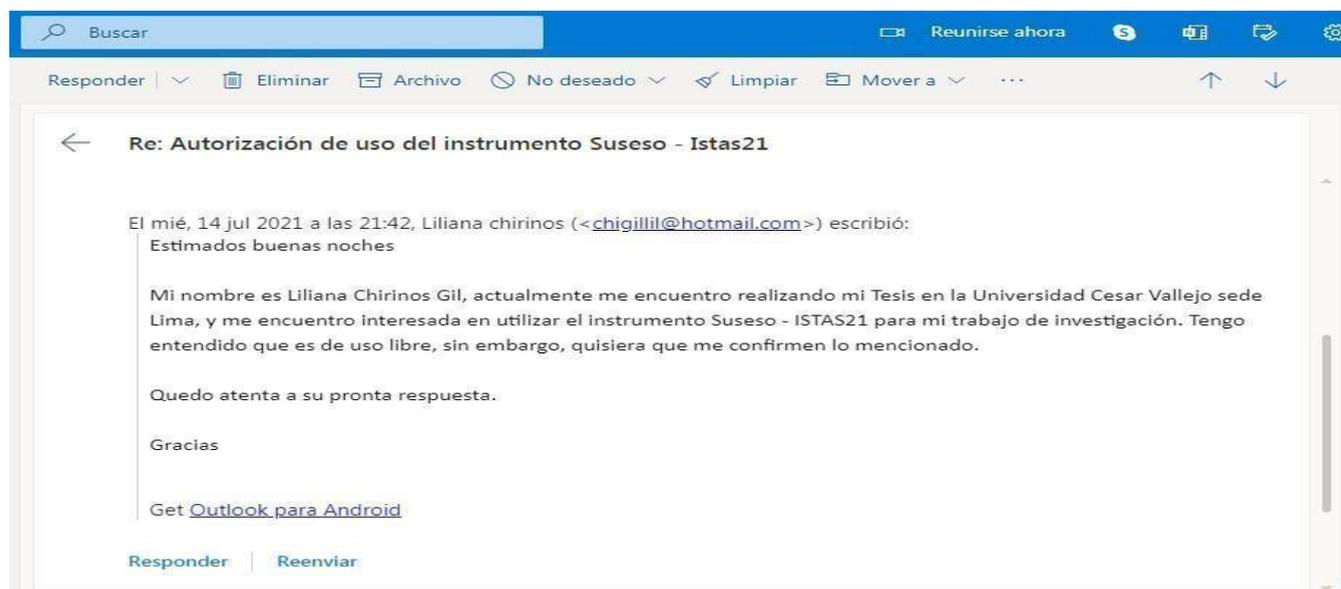
Estimado Colaborador, por favor al responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe**

**responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo

Nº	ÍTEMS	Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo por parte de la empresa un "mal trato"					
7	Me siento útil con la labor que realizó					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					

18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

## Anexo 13: Captura de los correos de Autorización del uso del instrumento Suseso-Istas 21.



## Anexo 14: Autorización del uso de La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Liliana Chirinos Gil - DNI 44741668  
Institución: Universidad Cesar Vallejo  
Motivo: Tesis: "Factores Psicosociales y Satisfacción Laboral en teletrabajadores de un Call Center. Lima, 2021"  
Coautora: Diana Gabriela Durand Ramos  
Asesora: Mg. Lily Padilla Carrasco  
Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC  
Muestra de investigación: 100 trabajadores de la Empresa FASTCO

La presente autorización es para uso de la solicitante en coautoría con la persona arriba mencionada para el desarrollo de la tesis en referencia. Se extiende por única vez, para los propósitos específicos de dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en su trabajo de investigación; y es de su conocimiento que la calificación, análisis e interpretación de los datos es de su entera responsabilidad con el uso de baremos originales de la autora.

Junio 28, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para la prueba que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.

## Anexo 15: Solicitud de Autorización a la Empresa para la realización de la Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ate, 18 de junio del 2021

Sra(ta). Daniella Charpentier Romero

Jefa de Recursos y Gestión Humana  
de la empresa Fastco Perú

Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate, a la vez, presentar a las alumnas **Chirinos Gil, Liliana Milagros** identificado con **DNI 44741668**, código universitario **7002685184** y **Durand Ramos, Diana Gabriela** con **DNI 70442473**, código universitario **7002685195**, matriculadas en el Programa: Taller de elaboración de Tesis; quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"Factores psicosociales y satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center, Lima 2021"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MG. EDITH HONORINA JARA AMES

Coordinadora de PE de Psicología

UCV Campus Lima Ate

Autorizado



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**Declaratoria de Autenticidad del asesor**

Yo, Padilla Carrasco Lily Margarita, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de Psicología de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Factores psicosociales y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un Call Center, Lima 2021", cuyas autoras son: Liliana Milagros Chirinos Gil y Diana Gabriela Durand Ramos, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 27.00% establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de octubre 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b> <b>PADILLA CARRASCO LILY MARGARITA</b>	<b>Firma</b>
<b>DNI: 32976183</b> <b>ORCID: 0000-0001-8032-5582</b>	