



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

## **RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA CALL CENTER DE COBRANZAS**

### **TESIS**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

### **AUTORES**

Alejandro Martinez, Carlos Eduardo (009-0002-1328-878X)

Roca Hernández, Harold Héctor (0009-0002-9963-5956)

### **ASESOR**

Reyes Romero, Carlos Antonio (0000-0001-7446-9467)

**Lima, Perú**

**2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

AUTOR: Alejandro Martinez Carlos Eduardo

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 73793330

AUTOR: Roca Hernández Harold Héctor

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 77225765

### **Datos de asesor**

ASESOR: Reyes Romero Carlos Antonio

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 25836251

### **Datos del jurado**

JURADO 1: ESPÍRITU SALINAS NATIVIDAD MARINA. DNI 09136467. ORCID 0000-0001-6621-4405

JURADO 2: PANDO FERNÁNDEZ LILIANA CECILIA. DNI 10345052. ORCID 0000-0001-5318-4059

JURADO 3: VARGAS VARGAS GABY. DNI 23861793. ORCID 0000-0002-4383-3200

JURADO 4: REYES ROMERO CARLOS ANTONIO. DNI 25836251. ORCID 0000-0001-7446-9467

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

## ANEXO N°1

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Harold Héctor Roca Hernández,  
con código de estudiante número 201720958, con DNI N° 77225765,  
con domicilio en  
Jr. Libertad 231 distrito  
Independencia, provincia y departamento de Lima, en mi  
condición de bachiller en Psicología de la Facultad  
Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:  
" Riesgo psicosocial y Satisfacción laboral en  
Colaboradores de una empresa call center de Crobanzas "

es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Carlos Antonio Reyes Romero,  
y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de  
investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución  
académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y  
tiene el 16% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el  
contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo  
responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y  
autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y  
soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo  
Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 08 de Septiembre de 2023



Nombres y Apellidos: Harold Héctor Roca Hernández  
DNI Nro. 77225765

**ANEXO N°1**

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Carlos Eduardo Alejandro Martinez,  
con código de estudiante número 202420952, con DNI N° 73793330,  
con domicilio en  
Psje. Eleonora Roosevelt Mz E Lta 6 Urb. La Calera, distrito  
Surquillo, provincia y departamento de \_\_\_\_\_, en mi  
condición de bachiller en Psicología de la Facultad  
Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:  
" Riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores  
de una empresa Call Center de cobranzas "  
"

es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Carlos Antonio Reyes Romero,  
y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de  
investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución  
académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y  
tiene el 16% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el  
contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo  
responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y  
autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y  
soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo  
Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 8 de Setiembre de 2023



Nombres y Apellidos: Carlos Eduardo Alejandro Martinez  
DNI Nro. 73793330

# RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA CALL CENTER DE COBRANZAS

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%  
INDICE DE SIMILITUD

18%  
FUENTES DE INTERNET

3%  
PUBLICACIONES

10%  
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1%



Mg. Leslie Denise Tantaleán Oliva  
Unidad de Grados y Títulos  
JEFA



## Dedicatoria

A nuestros padres, que con su esfuerzo lograron que sus hijos puedan obtener una educación superior y de calidad.

## Agradecimiento

Esta tesis no habría sido posible sin el apoyo de nuestros padres, para ellos nuestro profundo agradecimiento.

## INTRODUCCION

La estructura ortodoxa del aspecto laboral se ha visto diezmada por el desarrollo organizacional moderno. La globalización y la economía de mercado requiere de empresas sistematizadas, activas y eficientes. En la actualidad la psicología aplicada al campo laboral, delineando y tipificando características que afectan la salud física y mental, delimitando procesos para mantener el control, reducción o eliminación de aquellos riesgos que producen enfermedades psicológicas. En la actualidad, en un proceso laboral circunscrito a una situación pandémica que requieren cuidado y compromiso de parte de los colaboradores; sin embargo, las empresas para mantenerse en el mercado han delimitado nuevas exigencias en el trabajo. Sin embargo, hoy aquellos que están empleados corren el riesgo de perder sus ingresos y empleos durante la crisis pandémica actual, persistiendo las brechas salariales y la segregación ocupacional al no someterse a los riesgos laborales propio de las exigencias organizacionales, influyendo en el grado de satisfacción laboral (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2018).

La satisfacción laboral promueve la atracción y retención de talento humano en las empresas. Ella no es una conducta en sí, es una actitud del talento humano respecto a su función en la empresa. Esta se encuentra vinculada con la percepción, personalidad, aprendizaje y motivación, adquiriendo importancia al decidir los trabajadores sobre sus labores. Es así como el trabajo eficiente de los trabajadores se ve potencializado por las actitudes de satisfacción en el trabajo, manteniendo controlado los riesgos (OIT, 2018). El interés y motivación de la investigación propuso como objetivo buscó relacionar riesgo psicosocial y satisfacción laboral. Bajo un marco metodológico básico y correlacional, trabajándose con 300 trabajadores. Luego de ello, se trató estadísticamente los datos para obtener los resultados. La tesis está conformada por seis capítulos que exponen el contenido de la investigación.

## ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Introducción	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Capítulo I. Planteamiento del estudio	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Objetivos	3
1.3. Importancia y justificación del estudio	3
1.4. Limitaciones del estudio	3
Capítulo II. Marco teórico	4
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	4
2.2. Bases teórico-científicas del estudio	5
2.3. Definición de términos básicos	12
Capítulo III. Hipótesis y variables	14
3.1. Supuestos científicos	14
3.2. Hipótesis	14
3.3. Variables de estudio	14
Capítulo IV. Método	17

4.1. Población y muestra	17
4.2. Tipo y diseño de investigación	18
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	21
Capítulo V. Resultados	22
5.1. Presentación de datos	22
5.2. Análisis y discusión	26
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones	31
6.1. Conclusiones generales y específicas	31
6.2. Recomendaciones	31
6.3. Resumen. Palabras clave	32
6.4. Abstract. Key words	33
Referencias	34
Anexos	40

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Definición operacional de las variables riesgo psicosocial y satisfacción laboral	15
Tabla 2. Características sociodemográficas de la muestra	17
Tabla 3. Baremo del cuestionario de riesgo psicosocial	19
Tabla 4. Baremo de la escala general de satisfacción laboral	20
Tabla 5. Medidas de tendencia central de la variable riesgo psicosocial total y sus dimensiones obtenidas en los participantes de la muestra	22
Tabla 6. Medidas de tendencia central de la variable satisfacción laboral total y sus dimensiones obtenidas en los participantes de la muestra	23
Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentaje de riesgo psicosocial y sus dimensiones hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 300)	23
Tabla 8. Distribución de frecuencia y porcentaje de satisfacción laboral total y sus dimensiones hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 300)	24
Tabla 9. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov	24
Tabla 10. Correlación entre riesgo psicosocial y sus dimensiones con satisfacción laboral mediante el coeficiente Rho de Spearman (n = 300)	26

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

El trabajo es parte esencial de la vida, porque constituye y contribuye con la economía y el desarrollo de los colaboradores generando satisfacción de ello, otras la consideran una carga, debido al tipo de trabajo que tienen que realizar donde se incurre en situaciones de riesgo psicosocial afectando el rendimiento en el trabajo, la productividad y la salud, provocando insatisfacción. La satisfacción laboral se ha tornado en una temática de investigación en el ámbito organizacional (Spehar et al, 2016). En tal sentido se estima relevante analizar intangibles que se vinculen con su desenvolvimiento y desarrollo en las organizaciones (Pedraza, 2018).

Uno de estos intangibles es la satisfacción laboral, es así como la problemática de esta variable es posible observar a nivel internacional donde se muestran datos relacionados a la insatisfacción de ella en colaboradores de diversas organizaciones. En tal sentido, la insatisfacción en trabajadores españoles se revela en 27% de ellos; Alemania, muestra 30%, Reino Unido 31%, Francia 32%, Grecia 35%, Portugal 32%, Italia 35%, Austria 14%, Noruega el 29%, Bélgica 30%. En Oriente, China, el 35% y Japón el 63%, mientras que, en América del Norte, la insatisfacción fue de 21%, (Eurofound and International Labour Organization, 2019).

En México, 28% se encontró insatisfecho por causa de horario, inestabilidad laboral y maltrato (Gallup, 2016). Por otro lado, 47% del personal colombiano, cambió de trabajo al estar insatisfechos por el clima donde trabajaban (Levy, 2020). Además, las causas de insatisfacción es la brecha de cargos y salarios considerando el género, donde el 44% de las mujeres se mostraban más insatisfechas (CEPAL/OIT, 2020). Por otro lado, se observó en países como Perú (68.02%), Uruguay (70.38%), y Chile (71.88%), que las organizaciones tienen los más bajos logros de satisfacción laboral en sus colaboradores (El Tiempo, 2021).

Por otro lado, solo 24% del personal colombiano se encontraba contento con su trabajo, encontrándose que el motivo de no sentirse satisfechos era la compensación económica por su trabajo (79%) y en el 30% el salario comparativo cargo o puesto con otras empresas. Sin

embargo, otro motivo de no sentirse satisfechos se centró en empleos ubicados en sectores de riesgo psicosocial alto, notándose la insatisfacción en el 42.4% de los trabajadores (CEPAL/OIT, 2020). En Perú solo 24% de los trabajadores están satisfechos en su organización laboral (La República, 2020).

En cuanto al riesgo psicosocial como determinante de insatisfacción laboral, se ve reflejado en las condiciones del trabajo y la salud ocupacional. En España, 33% de los trabajadores deben trabajar a gran velocidad y 35% cumple plazos ajustados de trabajo, habiéndose incrementado el riesgo para los trabajadores en los tres primeros quinquenios de la nueva Era (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT], 2015). Estos resultados demostraron a las organizaciones la necesidad de abordar la disminución de estos (INSHT, 2017). Afectando a las organizaciones de todos los países, tanto desarrollados como emergentes (OIT, 2018). En Perú, los riesgos psicosociales 30.5% de trabajadores limeños revelan que sufren de estrés laboral y 14.4% tienen prevalencia de burnout tornándose ambos en riesgo por problemas de salud psicológica y social (Bravo y Eggerstedt, 2017).

La organización privada dedicada al rubro de Call Center de cobranzas, se han presentado situaciones de malestar en salud física a nivel de órganos fonadores, por la permanente comunicación para efecto de cobranza de los clientes deudores y no deudores, presentación de estrés a causa del exceso de horas de trabajo que van más allá de los turnos establecidos, además de tener que cumplir con la cuota mínima mensual de recuperación de capital por préstamos y/o por tarjetas de crédito, inclusive la preocupación por sus ingresos, por situaciones de no poder cumplir con la cuota. En cuanto al ambiente físico, el poco espacio de distanciamiento entre colaboradores considerando las condiciones de bioseguridad a efecto de la pandemia del COVID 19. Ello ha sido corroborado en los estudios de Rivera et al (2021) en Chile, en trabajadores de unidades de oncología y cuidados paliativos; así como en el estudio de Abenza (2020) en España, de la misma forma con el estudio de Aliaga (2020) en Cajamarca, en enfermeras. Planteándose la siguiente interrogante.

¿Cuál es la relación existente entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Establecer la relación existente entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación existente entre las dimensiones de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

## **1.3. Importancia y justificación del estudio**

Desde la perspectiva teórica se centra en el análisis del estudio de las variables riesgo psicosocial y satisfacción laboral desde la percepción de colaboradores de un call center. En tal sentido, los hallazgos proyectaron características y dinámica funcional de ambas variables contrastándose con la literatura académica y estudios vinculados a los constructos. Desde la perspectiva metodológica, las variables a investigar han sido estudiadas y explicadas mediante la medición con instrumentos válidos y con propiedades psicométricas apropiadas para el contexto peruano detallando actitudes y comportamientos vinculados a los riesgos psicosociales percibidos por personal dedicado al sector cobranzas en el Call Center.

Bajo la visión práctica, los resultados orientaron a las autoridades de la empresa a decidir fortalecer la satisfacción y el bienestar laboral, poniendo atención en la disminución de los riesgos rediseñando y adoptando nuevas formas para mejorar el desenvolvimiento laboral en un sector como el de cobranzas. Además, ayudó en visionar el desarrollo de habilidades blandas y comunicativas en la plana jefatural ante situaciones de control y supervisión, mejorando actitudes en los colaboradores, no afectando el desarrollo diario de las tareas en pro de conseguir las metas personales como organizacionales.

## **1.4. Limitaciones del estudio**

Asimismo, se generalizarán los hallazgos solo con colaboradores de servicios en empresas privadas de call center, con características similares.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Investigaciones relacionadas con el tema**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Se tiene un primer estudio, el de Rivera et al (2021) en Chile, relacionaron riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores de oncología. La metodología fue cuantitativa y correlacional, encuestándose ciento diez trabajadores sanitarios, a quienes se evaluó con dos instrumentos. El estudio concluyó que, ante la prevalencia de alto riesgo psicosocial, más baja era la satisfacción en el trabajo.

Un segundo estudio fue el de Abenza (2020) en España, relacionó riesgos psicosociales y satisfacción laboral en personal sanitario. El estudio fue básico y correlacional, encuestándose 440 trabajadores, evaluándoseles con dos cuestionarios. El estudio concluyó que los altos riesgos psicosociales, la insatisfacción en el trabajo es mayor.

Por otro lado, Angulo (2020) en Ecuador, relacionaron riesgos psicosociales con satisfacción laboral en personal municipal. El estudio fue cuantitativo y correlacional, encuestándose 23 trabajadores, siendo evaluados por dos cuestionarios que medían las variables. El estudio concluyó que ante un mayor control del riesgo laboral más satisfechos se sentirán.

Por su parte, Sáenz (2016) en España, relacionó condiciones y satisfacción laboral en trabajadores de construcción civil. El estudio fue básico y correlacional, encuestándose 302 trabajadores, midiéndose con dos cuestionarios. Concluyéndose que la insatisfacción de los trabajadores estaba mediada por los riesgos laborales.

Mientras que, Gómez et al (2014) en Chile, relacionaron factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores mineros. Metodológicamente fue cuantitativo y correlacional, encuestándose 100 trabajadores, evaluándose con dos cuestionarios. El estudio concluyó que la insatisfacción era medida por los altos riesgos laborales.

##### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En el contexto peruano, se tiene el estudio de Aliaga (2020) en Cajamarca, relacionó riesgos psicosociales con satisfacción laboral en personal de enfermeras. Metodológicamente

fue básico y correlacional, encuestándose 148 enfermeras, siendo evaluadas con dos cuestionarios. Concluyéndose que la insatisfacción se debía a los altos riesgos en el trabajo.

Otro estudio fue el de Arancibia y Rodas (2019), en Cajamarca, relacionaron riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de retail. Metodológicamente fue cuantitativo y correlacional, aplicándose dos cuestionarios a 60 trabajadores. Concluyéndose que no hubo relación entre las variables.

Por su parte, Herrera y León (2018) en Arequipa, relacionaron factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores mineros. Metodológicamente fue básico y correlacional, encuestándose con dos cuestionarios a 47 trabajadores. Concluyéndose que los factores de riesgo mediaban negativamente la insatisfacción de los trabajadores.

Mientras que, Barreda y Rodas (2017) en Arequipa, relacionaron factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, en trabajadores distribuidores. La investigación fue básica y correlacional, participando 50 trabajadores, quienes fueron evaluados con dos cuestionarios que median las variables. Concluyéndose que ante un menor control de los riesgos, menos satisfechos se encontraban los colaboradores.

Por su parte, Tapia (2017) en Lima, relacionaron factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras. Metodológicamente fue básica y correlacional, aplicándose dos cuestionarios a 100 enfermeras, quienes fueron evaluados con dos cuestionarios. Concluyéndose que los altos riesgos, mediaban negativamente la presencia de insatisfacción en el trabajo.

## **2.2. Bases teórico – científicas del estudio**

### **2.2.1 Riesgos psicosocial**

#### **2.2.1.1. Concepto de riesgo psicosocial**

Antes de ingresar a conceptualizar el constructo riesgo psicosocial, el concepto riesgo, entendida como aquella situación que se asocia con la probabilidad de padecer un proceso mórbido (Mac Mahon, 1996). Considerando lo expuesto, los riesgos psicosociales laborales, es concebido como aquellas situaciones producidas en el contexto laboral, afectando su salud, trayendo consecuencias física y mental (WHO, 1990, como se citó en WHO, 2017). Por otro lado, se indica que son aquellos cambios organizativos que influyen en el malestar de los trabajadores, ocasionando estrés derivando en problemas de salud mental (Schwartzmann, 2003). Inclusive se definen como aquellas deficiencias en el diseño y gestión laboral físico y

funcional en el contexto sociolaboral, infringiendo daño psicológico a los trabajadores (Cox y Griffiths, 2005).

Inclusive se refiere a aquellas condiciones pertinentes a las condiciones de trabajo que afectan el desarrollo del trabajo y la salud de los colaboradores (Lahera y Nogareda, 2006). También se señala que son la alteración de los niveles de salud de los colaboradores, lo cual genera la posibilidad de producir accidentes deteriorándose la efectividad y calidad laboral en el proceso productivo (Meliá, 2006). Por otro lado, son situaciones laborales que afectan el bienestar psicológico en los colaboradores pudiendo producir accidentes y un trabajo de baja calidad (Pérez y Nogareda, 2012). Desde el marco internacional de la OIT y el ISTAS, la conceptualiza como aquellos riesgos que tienen génesis en el trabajo, generando alteración en el comportamiento y las diferentes esferas psicológicas originarias de enfermedades físicas y mentales manifestadas de diferente forma en los trabajadores (Luna-Chávez et al., 2021).

#### **2.2.1.2. Modelos teóricos explicativos de riesgo psicosocial**

Existen un conjunto de enfoque teórico explicativos de riesgo psicosocial.

##### a) Modelo de ajuste persona - entorno

El primero es el modelo de ajuste persona - entorno, el cual partió del estudio del estrés, centrándose en la intervención preventiva para disminuir ello en los trabajadores (French y Caplan, 1972). Al respecto, se propuso medir y predecir aspectos del entorno laboral y de los trabajadores a fin de determinar que genera bienestar en ellos. El modelo al describir las características en la persona se perciben necesidades y capacidades, mientras que en el entorno laboral se evalúan las exigencias y oportunidades. De la monitorización de ambos aspectos se evalúa el ajuste existente entre ajuste necesidades-ofertas haciendo alusión a la forma en que los trabajadores aplica capacidades ante oportunidades que el medio laboral ofrece para que sus necesidades sean satisfechas; y por otro el ajuste exigencias-capacidades, implica como las capacidades logran satisfacer las exigencias del entorno laboral. Al existir equidad entre ambos aspectos, la tensión psicológica es baja, por el contrario, si existe inequidad, la tensión es alta (Dawis y Lofquist, 2016). Tornándose ello en riesgo para la salud generando respuestas comportamentales ocasionando enfermedades de cierta intensidad, frecuencia y duración.

#### b) Modelo de demandas/control

El segundo modelo es el denominado modelo demandas/control, este se basa en la existencia de estresores crónicos en el medio laboral, producidas en el entorno psicosocial de la organización, efectuando para ello la descripción y análisis de situaciones propias del trabajo. El modelo señaló que los problemas de salud y comportamiento en el trabajo eran producto de demandas laborales y las características de este, vinculadas al proceso autónomo en las decisiones respecto al puesto de trabajo y la aplicación de las propias capacidades para solucionar las demandas. Al respecto se establecen tres variables vinculadas: demandas laborales, control del puesto y tensión laboral, el cual es producto de las dos anteriores, cuya génesis implica la existencia de altas demandas y bajo control de ellas (Karasek, 1979).

Asumiendo la tensión psicológica la función de variable dependiente respecto a las otras dos que se tornan en variables independientes (Karasek y Theorell, 1990). Este se enriqueció con la incorporación de una nueva variable independiente: el apoyo social. La cual explicaba que las interacciones sociales (compañeros-compañeros; trabajador-jefe) generaban situaciones de tensión psicológica cuando los trabajadores se veían expuestos a grandes demandas, poco control y limitado apoyo social, incrementándose los riesgos laborales, respecto a aquellos trabajadores que no pasaban por dicha situación laboral (Johnson, 1986; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Hall, 1994).

#### c) Modelo del desequilibrio esfuerzo - recompensa

El tercero es el modelo del desequilibrio esfuerzo – recompensa, el cual analiza que los factores psicosociales son producto de la inequidad entre esfuerzos de los colaboradores en el desarrollo de sus trabajos, lo cual implica un esfuerzo extrínseco (demandas y obligaciones) y uno intrínseco (motivación ante las demandas); y las recompensas recibidas por ello. El modelo parte de la premisa que la experiencia de los trabajadores, logrando autorregular sus tareas, manteniendo el control de este, lo cual afirma su autoestima, eficacia y pertenencia al grupo, resaltándose el equilibrio en los roles laborales y las recompensas, proporcionándoles bienestar y salud (Siegrist, 2000). Sin embargo, al existir el desequilibrio, se producen alteraciones comportamentales, aumentando la probabilidad de enfermedad producto de la tensión psicológica (Siegrist et al, 2004). Existen 3 componentes que condicionan la forma como perciben los trabajadores el factor recompensa: control del estatus, seguridad laboral en base a la estima y apoyo social y las diferencias individuales en el sueldo. Siegrist (2016).

#### d) Modelo de contenido en el trabajo

El modelo desarrolla el binomio factores psicosociales y motivación, basados en el contenido del trabajo. El modelo plantea que el contenido del trabajo incrementa la motivación, satisfacción y rendimiento, estableciendo un vínculo interactivo entre características del puesto, los estados psicológicos y los resultados del trabajo (Hackman y Oldham, 1980).

### **2.2.1.3. Dimensiones del riesgo psicosocial**

Según el Método ISTAS 21 (2014), las dimensiones del riesgo psicosocial son las siguientes.

- a) Exigencias psicológicas: es el volumen de trabajo efectuado por tiempo, carga y trabajo emocional que se requiere en un trabajo.
- b) Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: son las condiciones en que se efectúa un trabajo considerando contenidos, posibilidades y control para su realización.
- c) Inseguridad laboral: es la inestabilidad y el temor de perder el trabajo
- d) Apoyo social y calidad de liderazgo: se evalúa el apoyo social del grupo y del líder, a fin de que sea sostenible y no existan errores o precisiones indefinidas en las tareas.
- e) Doble presencia: es la simultaneidad en las respuestas tanto de las demandas del ámbito laboral como familiar.
- f) Estima: es el trato de respeto y reconocimiento como trabajadores y personas por el esfuerzo realizado en el trabajo.

### **2.2.1.4. Beneficios de la medición de los factores de riesgo psicosocial**

Los beneficios implican en función a los resultados, determinar lineamientos que favorezcan la disminución de exigencias laborales que fragmenten aspectos emocionales, incrementándose las oportunidades laborales y el dominio autónomo sobre las tareas de los trabajadores, compatibilizando la vida en el trabajo como la familiar; asimismo, potenciar la participación en decidir sobre sus tareas, condiciones laborales, apoyo grupal, permitiendo la claridad y la transparencia en el proceso organizativo del trabajo, tratando con ello de eliminar la competitividad o aislamiento. Garantizando respeto y justicia organizacional (Moncada et al., 2014).

## **2.2.2. Satisfacción laboral**

### **2.2.2.1 Concepto de satisfacción laboral**

Ella es referida como un estado afectivo positivo o negativo respecto a las tareas laborales (Crites, 1969). Por otro lado, se señaló que es un estado de placer en función a las experiencias positivas del trabajo (Locke, 1976). Asimismo, se indica que es la percepción subjetiva de los trabajadores provocando estados emocionales de placer y positivos respecto al trabajo (Warr et al., 1979). También se catalogó como una conducta afectiva hacia el contexto laboral y las tareas realizadas (Muchinsky, 1993). Inclusive se definen como aquellas actitudes positivas-negativas con las que los trabajadores asisten a laborar (Davis y Newstrom, 1993).

De manera similar es conceptualizada como las actitudes que los colaboradores asisten a realizar sus tareas laborales en las organizaciones (Robbins, 2014; Aguilar, 2014). Por otro lado, se indica como un sentimiento orientador de actitudes de los trabajadores respecto a sus labores (Manosalvas et al, 2015). Por otra parte, es la percepción positiva del trabajo que genera bienestar (Rodríguez, 2016). Inclusive es definida como el entrelazamiento de lo cognitivo, emocional y de las conductas que devienen de las condiciones que los colaboradores trabajan (Combrink, 2016). Inclusive se refiere que es la percepción de los trabajadores al contrastar desempeño real con el ideal (Balyer y Ozcán, 2017).

### **2.2.2.2. Modelos teóricos de la satisfacción laboral**

#### a) Modelo de ajuste al trabajo

Alfaro et al (2012), plantea que en este modelo existen mayores posibilidades de que el trabajador encuentre satisfacción laboral en la medida que se vinculen de manera estrecha las recompensas proporcionadas por la organización con los valores personales (logro, estatus, confort, seguridad, autonomía) del trabajador, los cuales pretende satisfacer a lo largo del tiempo. Al respecto, Dawes (2009), refiere que la alta concomitancia entre habilidades del colaborador como conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento, con respecto a lo que la empresa espera de su desenvolvimiento en su puesto, existe la probabilidad que el trabajo sea óptimo, percibiendo ello de manera satisfactoria el empleador. En este modelo, la polaridad satisfacción – insatisfacción, se tornan en predictores de permanencia de los colaboradores en su puesto de trabajo, el éxito en el mismo, recibiendo los conocimientos respectivos.

#### b) Modelo de discrepancia interpersonal

El segundo es el modelo de la discrepancia interpersonal, Ruvalcaba et al (2014), señalan que este modelo teórico asume que el colaborador valora sus sentimientos de satisfacción laboral asumen la postura de compararse con otros, es decir, se da la comparación interpersonal. Ello implica que el contexto social – laboral proporciona las recompensas y el colaborador las recibe, sin embargo, ello lo compara con lo realizado en su puesto de trabajo por los otros colaboradores con respecto a lo que ellos reciben como recompensa, comparando la proporcionalidad de ellas. Ovejero (2006), indica la existencia de un doble análisis de parte de los colaboradores. Un primer momento se sustenta entre el análisis comparativo de las propias capacidades empleadas, el desempeño y los resultados con lo que considera merece recibir en recompensa. Un segundo momento contrasta el resultado obtenido por los compañeros y lo que reciben con respecto a él, que, de encontrar diferencia, se produce la discrepancia; la existencia de discrepancia produce insatisfacción.

#### c) Modelo de discrepancia intrapersonal

El tercero es el modelo de la discrepancia intrapersonal, Ruvalcaba et al, (2014), señalan que es la discrepancia expectativa – recompensa, donde el postulado básico es que el sentirse satisfecho o no es producto de la asociación entre lo que se desea y lo que se recibe como sueldo. Ello implica que los colaboradores se sienten satisfechos al comparar el rendimiento o desempeño en las tareas del puesto y la recompensa obtenida, la cual es considerada como adecuada o mayor. Se produce insatisfacción cuando la recompensa obtenida es percibida como menor o mayor a su rendimiento, por tanto, hay una discrepancia intrapersonal. Ovejero (2006), refería que la discrepancia también se daba entre aquellas necesidades del colaborador y lo que obtenía de su trabajo, considerando las habilidades de éste con respecto a las requeridas para el puesto y las recompensas que recibía o viceversa, donde las variables significativas son habilidades, satisfacción, antigüedad en el puesto de trabajo y resultados satisfactorios.

#### d) Modelo de los eventos situacionales

Otro modelo es el de los eventos situacionales Alfaro et al (2012), postula que los trabajadores se sienten satisfechos siempre y cuando los eventos situacionales sean aparentes. Los primeros, corresponde a los aspectos laborales informados, evaluados y aceptados por los colaboradores al momento de realizar el contrato como salario, condiciones, supervisión,

política empresarial, vacaciones; los eventos situacionales son aquellos aspectos no evaluados previamente por el colaborador, y que ocurren de manera imprevista una vez ocupado el puesto. Estos pueden ser positivos, produciendo satisfacción o negativos y producir insatisfacción.

e) Modelo basado en necesidades

El quinto modelo es el basado en las necesidades, basado en la teoría de Herzberg. Ella considera los aspectos intrínsecos (propia del sujeto); y el extrínseco (propio de la empresa) (Pérez y Fidalgo, 2016). Esta teoría bifactorial mide la satisfacción-insatisfacción, vinculado a situaciones laborales satisfactorios, ligadas al puesto; como a los pormenores relacionados al contexto laboral. En ambos casos ello orienta la conducta de los trabajadores (Herzberg et al., 1967; Herzberg, 2003; Herzberg, 2013). El aspecto extrínseco, es conocido como factor de higiene, donde la satisfacción laboral se debe a que parte del entorno laboral, vinculados a la naturaleza y contenido del trabajo mismo, involucrando emociones vinculadas a la autoestima y autorrealización. En base a experiencias positivas del trabajo (Romero et al, 2018; Rezaee et al., 2019).

En cuanto al factor motivacional o intrínseco conllevan al estado de satisfacción, siendo mediadores la adquisición de conocimientos, la creatividad, afirmando la individualidad, consiguiendo objetivos y disfrutando recompensas alcanzadas por el esfuerzo propio (Warr et al., 2012; Rodríguez, 2016). Cabe reconocer que la no presencia de ellos produce un estado vacío (Romero et al., 2018). La falta de satisfacción se vincula explícitamente al factor higiene relacionada con el contexto de las condiciones laborales (Balyer y Ozcán, 2017).

### **2.2.2.3. Dimensiones de satisfacción laboral**

Warr et al. (1979), en base a la teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg (1967), y de los estudios de Locke (1976), señalaron la existencia de dos dimensiones o factores de la satisfacción laboral: intrínseca o motivacional y la extrínseca o higiénica. a) Dimensión satisfacción intrínseca o motivacional, indica que los factores internos y propios del individuo, desarrollando habilidades, destrezas, capacidades y actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando alcanzar los objetivos del puesto, disfrutando además de las recompensas que refuerzan sus aspiraciones (Bonilla, 2018). b) Dimensión extrínseca se vincula con lo satisfecho que se pueda sentir un trabajador en su puesto, la cual debe ejecutar y mantener controladas, relacionado por tanto a lo que hace y desempeña (Martínez, 2016).

Herzberg et al., (1967), consideraron que la dimensión o factor intrínseco o motivacional, generaban un efecto estable, siempre y cuando sean positivos, por el contrario, si son negativos, las personas los evitan por generar insatisfacción.

La dimensión extrínseca o higiénica, es visualizada desde la perspectiva de la insatisfacción (fisiológicas, seguridad y social), estando vinculada a los efectos provocados y percibidos por el entorno y condiciones laborales sobre los colaboradores, los mismos que al ser negativas generan insatisfacción (Palomo, 2000); implicando que los colaboradores no tienen el control directo del entorno. En el caso que la experiencia sea positiva, no les hace sentirse insatisfecho; el hecho de evitarlo no es suficiente para producir y elevar la satisfacción, y cuando lo hacen no se sostienen en el tiempo. De ser negativas, producen que los trabajadores se sientan no satisfechos laboralmente (Reyes, 2015). Furnham (2004) señala que ello reduce que los trabajadores se sientan insatisfechos, solo lo mantiene en un nivel neutro.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### Exigencias psicológicas

Es el volumen de trabajo efectuado por tiempo, carga y trabajo emocional que se requiere en un trabajo.

#### Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

Son las condiciones en que se efectúa un trabajo considerando contenidos, posibilidades y control para su realización.

#### Inseguridad laboral

Es la inestabilidad y el temor de perder el trabajo.

#### Apoyo social y calidad de liderazgo

Se evalúa el apoyo social del grupo y del líder, a fin de que sea sostenible y no existan errores o precisiones indefinidas en las tareas.

#### Doble presencia

Es la respuesta simultánea a las demandas laborales como familiares (ISTAS 21, 2014).

### Estima

Es el trato de respeto y reconocimiento por el trabajo efectuado (ISTAS 21, 2014).

### Satisfacción intrínseca

Son los factores internos y propios del individuo, tienen el potencial de llevar a los colaboradores hacia un estado de satisfacción (Bonilla, 2018).

### Satisfacción extrínseca

Es visualizada desde la perspectiva de la insatisfacción vinculada a los efectos provocados y percibidos por el entorno y condiciones laborales (Palomo, 2000).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Supuestos científicos**

Los supuestos científicos para riesgo psicosocial se sustentan en el modelo teórico de Karasek (1979) y del Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (2002). En el caso de la satisfacción laboral se sustenta en el modelo de las necesidades de Herzberg et al., (1967). Es posible deducir que los riesgos laborales al originarse en la organización se tornan generadoras de enfermedad como estrés o burnout, a causa de la existencia de una relación de inequidad entre las personas y las condiciones de trabajo, provocando tensión psicológica la cual va aumentando en la medida que las exigencias laborales aumentan y las capacidades no satisfagan dichas demandas. Incidiendo en que los trabajadores se sientan satisfechos laboralmente, denotándose cambios en el factor intrínseco, así como al extrínseco, implicando que la satisfacción con el trabajo se vea diezmada, ante sus expectativas, lo cual provocaría insatisfacción respecto a las tareas laborales a las que se encuentra expuesto y bajo su responsabilidad. En la medición de los factores e intervenciones psicosociales, direcciona la asociación entre ambas variables (Moncada et al., 2014; Pérez y Fidalgo, 2016).

#### **3.2. Formulación de hipótesis**

##### **3.2.1. Hipótesis general**

H<sub>G</sub>. - Existe relación significativa entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

##### **3.2.2. Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>.- Existe relación significativa entre las dimensiones del riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

#### **3.3. Variables de estudio**

##### **3.3.1. Variable 1. Riesgo psicosocial**

Definición conceptual. – son aquellos riesgos que tienen génesis en el trabajo, generando alteración en el comportamiento y las diferentes esferas psicológicas originarias de

enfermedades físicas y mentales manifestadas de diferente forma en los trabajadores (Luna-Chávez et al., 2021).

Definición operacional. – es la evaluación de las dimensiones del riesgo psicosocial en base a mediciones específicas establecidas en el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (ISTAS 21, 2014).

### 3.3.2. Variable 2. Satisfacción laboral

Definición conceptual. - es un estado emocional positivo y placentero de las percepciones subjetivas de las experiencias laborales (Warr et al., 1979)

Definición operacional. – es la evaluación de las dimensiones intrínseco o motivacional y extrínseca o higiénica en base a mediciones específicas establecidas en la escala de satisfacción laboral de Warr et al (1979).

### 3.3.3. Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1

*Definición operacional de las variables riesgo psicosocial y satisfacción laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas	Cuantitativas Cognitivas Sensoriales	1,2,3,4,5,6	Ordinal
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia Control Posibilidad de desarrollar. Sentido laboral Integración laboral.	7,8,9,10,11, 12,13,14,15 16.	
	Inseguridad	Inseguridad laboral	17,18,19,20	
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Calidad Conflicto Liderazgo	21,22,23,24,25,26,27,28 29,30.	

---

		Vínculo con superiores Vinculo grupal		
	Doble presencia	Doble presencia	31,32,33,34	
	Estima	Estima en el trabajo	35,36,37,38	

---

Satisfacción laboral	Intrínseca	Autonomía Reconocimiento Trabajo estimulante Progreso Realización y logro	2,4,6,8,10,12,14	Ordinal
	Extrínseca	Condiciones laborales Relaciones interpersonales Calidad de supervisión Remuneración Administración y políticas	1,3,5,7,9,11,13,15	

---

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 4.1. Población y muestra

##### 4.1.1. Población

Son sujetos que participan en un estudio (Fresno, 2019). Ella ascendió a 300 (Fuente: Oficina de Administración de la Empresa Privada de Call Center de Cobranzas - 2021).

##### 4.1.2. Muestra

Ella representa a los sujetos en estudio (Fresno, 2019). El muestreo fue no probabilístico censal, entendida como aquella que permite seleccionar a toda la población para que participe en el estudio a modo de censo (Arroyo, 2020). En el estudio participó la población total, no requiriéndose de criterios de selección para la muestra. Quedando conformado por 300 colaboradores que laboran en cobranza mediante atención telefónica.

La tabla 2 muestra que los participantes en el estudio 70% son mujeres y 30% hombres; cuyas edades oscilaban entre 25 y 30 años en 70% de ellos y entre 31 y 38 años, en 30% de ellos; respecto a la condición laboral, 83% son contratados y 17% son estables; en cuanto al tiempo que vienen laborando en la empresa, 67% lo vienen haciendo entre 1 y 3 años, mientras que 33% lo hacen más de 3 años.

Tabla 2

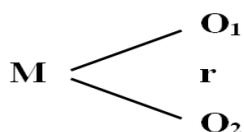
*Características sociodemográficas de la muestra.*

Características	f	%
Sexo		
Mujeres	210	70.0
Hombres	90	30.0
Edad		
Entre 25 y 30 años	210	70.0
Entre 31 y 38 años	90	30.0
Condición laboral		
Estables	50	17.0
Contratados	250	83.0
Tiempo de laborar en la empresa		

Entre 1 y 3 años	200	67.0
Más de 3 años	100	33.0

#### 4.2. Tipo y diseño de investigación

Metodológicamente fue básico, al aportar a la teoría de la temática de las variables estudiadas (Fresno, 2019). El diseño es no experimental, transversal y correlacional, dado que no hay manipulación de variables, midiéndolas en un solo momento y encontrando la respectiva asociación entre ellas. Cabezas et al (2018), señala el siguiente esquema de correlación.



Dónde:

M = muestra

O1 = medición de la variable 1 (Riesgo psicosocial)

O2 = medición de la variable 2 (Satisfacción laboral)

r = grado de correlación

#### 4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta lo cual permitió con los instrumentos recolectar los datos (Fresno, 2019).

##### Instrumento 1

##### Cuestionario de riesgo psicosocial

##### Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de Riesgo Psicosocial (Forma breve) Método ISTAS 21 versión 1.5

Autor: Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Procedencia: Dinamarca

Año: 2000

Adaptación en España: Moncada et al.

Año: 2008

Adaptación a Perú: Mollo

Año: 2015

Administración: individual o colectivo

Duración: Sin tiempo límite.

Aplicación: a nivel organizacional en colaboradores de diferente rubro

Ítems. 38

Descripción: Es un instrumento conformado por 6 factores y 38 afirmaciones. Siendo una escala tipo Likert con opciones que van desde siempre = 5 hasta nunca = 1. La puntuación máxima para el cuestionario total es de 190 y la mínima es 38. Los niveles de riesgo se establecen que a mayor puntuación mayor es el riesgo psicosocial.

Tabla 3

*Baremo del cuestionario de riesgo psicosocial*

Niveles	Exigencias psicológicas	Trabajo activo	Inseguridad	Apoyo social	Doble presencia	Estima	Total
Alto nivel de riesgo	23 - 30	37 - 50	15 - 20	37 - 50	15 - 20	15 - 20	140 - 190
Intermedio	14 - 22	24 - 36	10 - 14	24 - 36	10 - 14	10 - 14	89 - 139
Bajo nivel de riesgo	6 - 13	10 - 23	4 - 9	10 - 23	4 - 9	4 - 9	38 - 88

*Nota:* Facho (2021)

Validez y confiabilidad: En la versión española, Moncada et al. (2008) trabajando con una muestra de 7,612 trabajadores españoles obtuvieron validez concurrente al contrastarse con pruebas que median estrés, indicando una adecuada validez. La confiabilidad mediante alfa de Cronbach = fue .69. En Perú Mollo (2015) obtuvo  $\alpha = .63$  (escala general) y  $\alpha = .72$  para las dimensiones.

### **Escala de satisfacción laboral**

Nombre: Escala General de Satisfacción NTP 394

Autores: Warr et al.

País: Reino Unido

Año: 1979

Adaptado al español: Pérez y Fidalgo

País: España

Año: 1995

Adaptado en Perú: Boluarte

Año: 2014

Adaptado en Arequipa: Arias, Rivera y Ceballos

Año: 2017

Administración: individual y colectiva

Público: adultos

Número de ítems: 15

Duración: 15 minutos

Aplicación: organizacional

Descripción: la escala fue creada para medir acorde a la teoría de Herzberg et al (1967), de las necesidades intrínsecas y extrínsecas de las personas, adaptada a aspectos relacionados al trabajo. Está compuesta por la dimensión intrínseca, la cual mide aspectos como reconocimiento en el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relacionados al contenido del trabajo, conformada por los 7 ítems; y, la dimensión extrínseca, está compuesta por 8 afirmaciones. La escala es tipo Likert, y la calificación que va desde muy insatisfecho = 1 hasta muy satisfecho = 7.

Tabla 4

*Baremo de la escala general de satisfacción laboral*

Nivel	Total	Intrínseca	Extrínseca
Alto	75 - 105	35 - 49	40 - 56
Medio	47 - 74	21 - 34	24 - 39
Bajo	15 - 44	7 - 20	8 - 23

*Nota:* Arias et al. (2017)

Validez y confiabilidad: En la versión en español, Pérez y Fidalgo (1995), obtuvo validez convergente mediante test – retest de  $r = .63$  y la confiabilidad total  $\alpha = .85$ ; en la dimensión intrínseca  $\alpha = .85$ ; respecto a la dimensión extrínseca,  $\alpha = .78$ , indicando buena confiabilidad. Arias et al. (2017), obtuvieron validez de constructo señalando que la correlación ítem - test fue entre  $.632$  y  $.803$ ; en el análisis factorial confirmatorio indicó una alta validez. En cuanto a la consistencia interna, se obtuvo  $\alpha = .945$ ; en el factor motivacional  $\alpha = .935$  y en el factor higiénico  $\alpha = .905$ , indicando una alta consistencia interna.

#### **4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos**

Se presentó de modo virtual a la empresa privada la carta de presentación y el proyecto, solicitando el consentimiento para la ejecución del trabajo de campo. Aceptado lo solicitado se pidió el consentimiento informado a los trabajadores. Aplicadas las pruebas se calificaron y organizó la base de datos para ejecutar luego el tratamiento estadístico. Se empleó estadística descriptiva y estadística inferencial, obteniéndose el índice de normalidad (Kolmogorov – Smirnov) de cuyo resultado se empleó el estadístico Rho de Spearman, indicando que la distribución fue no normal. Para la interpretación de la correlación se empleó la tabla de Hernández et al. (2014).

## CAPÍTULO V RESULTADOS

### 5.1. Presentación de datos

En primera instancia se exponen los hallazgos a nivel descriptivo y finalmente, se muestran los resultados mediante estadística inferencial. En la tabla 5 se aprecia que, en la variable riesgo psicosocial total se ubicó en el nivel bajo ( $M = 87.54$ ), alcanzando por lo menos el 50% de la muestra una ( $Md = 87.0$ ) y una  $Mo = 87.0$ , siendo la puntuación que más se repite, mientras que la desviación estándar fue de 14.06 indicando mayor dispersión entre las puntuaciones. Además, se ubicaron en el nivel bajo de riesgo en exigencias psicológicas, ( $M = 10.52$ ), obteniéndose una desviación estándar de 4.33; así como en inseguridad ( $M = 6.97$ ) siendo la desviación estándar 3.61; de la misma manera en doble presencia ( $M = 7.25$ ) siendo la desviación estándar de 3.26; inclusive en estima ( $M = 8.61$ ) y la desviación estándar de 2.20. Mientras que en trabajo activo y posibilidades de desarrollo se obtuvo ( $M = 26.68$ ) y la desviación estándar fue de 6.70; y en apoyo social y calidad de liderazgo ( $M = 27.50$ ) y la desviación estándar fue de 7.19, ubicándose el grupo en el nivel intermedio de riesgo, indicando en todas dimensiones mayor dispersión entre las puntuaciones.

Tabla 5

*Medidas de tendencia central de la variable riesgo psicosocial total y sus dimensiones obtenidas en los participantes de la muestra (n = 300)*

Variables	M	Md	Mo	DS
Total	87.54	87.0	87.0	14.06
Exigencias psicológicas	10.52	10.0	7.0	4.33
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	26.68	27.0	27.0	6.70
Inseguridad	6.97	7.0	7.0	3.61
Apoyo social y calidad de liderazgo	27.50	28.50	30.0	7.19
Doble presencia	7.25	7.0	7.0	3.26
Estima	8.61	9.0	10.0	2.20

*Nota:* M = media; Md = mediana; Mo = moda; D.S. = desviación estándar

En la tabla 6 se aprecia que, en la variable satisfacción laboral, se ubicó el grupo en el nivel medio ( $M = 72.66$ ), donde por lo menos el 50% de encuestados obtuvo una  $Md = 75.0$ ,

siendo la puntuación que con mayor frecuencia se presenta ( $Mo = 90.0$ ), mientras que la desviación estándar fue de 18.41 indicando mayor dispersión entre las puntuaciones. Referente a la satisfacción intrínseca ( $M = 34.30$ ), y la desviación estándar fue de 8.9; mientras que en satisfacción extrínseca ( $M = 38.36$ ) y la desviación estándar fue de 9.91, ubicándose los participantes en el nivel medio, existiendo además mayor dispersión entre las puntuaciones.

Tabla 6

*Medidas de tendencia central de la variable satisfacción laboral total y sus dimensiones obtenidas en los participantes de la muestra ( $n = 300$ )*

<b>Variab</b> les	<b>M</b>	<b>Md</b>	<b>Mo</b>	<b>DS</b>
Satisfacción laboral	72.66	75.0	90.0	18.41
Intrínseca	34.30	35.0	42.0	8.93
Extrínseca	38.36	40.0	45.0	9.91

*Nota:* M = media; Md = mediana; Mo = moda; D.S. = desviación estándar

En la tabla 7 se aprecia que en riesgo psicosocial total, 83% se ubicó en el nivel bajo y 17% se orientó hacia nivel medio; en exigencias psicológicas, 67% (nivel bajo) y 33% (nivel intermedio); en cuanto a trabajo activo y posibilidades de desarrollo, 77% (nivel intermedio) y 23% (nivel bajo); referente a inseguridad, 83% (nivel bajo), mientras que 17% (nivel intermedio); en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, 93% (nivel intermedio) y 7% (nivel bajo); respecto a la dimensión doble presencia, 73% (nivel bajo) y 27% (nivel intermedio); en cuanto a la dimensión estima, 73% (nivel bajo) y 27% (nivel intermedio).

Tabla 7

*Distribución de frecuencia y porcentaje de riesgo psicosocial total y sus dimensiones hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra ( $n = 300$ )*

Niveles	Exigencias psicológicas		Trabajo activo		Inseguridad		Apoyo social		Doble presencia		Estima		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
nivel de riesgo														

Intermedio	100	33.0	230	77.0	50	17.0	280	93.0	80	27.0	80	27.0	50	17.0
Bajo nivel de riesgo	200	67.0	70	23.0	250	83.0	20	7.0	220	73.0	220	73.0	250	83.0

En la tabla 8 se observa respecto a satisfacción laboral total, 83% (nivel medio), mientras que 17% (nivel bajo); respecto a satisfacción laboral intrínseca, 73% (nivel medio) y 27% (nivel bajo); en cuanto a satisfacción laboral extrínseca 77% (nivel medio) y 23% (nivel bajo).

Tabla 8

*Distribución de frecuencia y porcentaje de satisfacción laboral total y sus dimensiones hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 300)*

Niveles	Satisfacción laboral total		Satisfacción intrínseca		Satisfacción extrínseca	
	f	%	f	%	f	%
Alto	0	0	0	0	0	0
Medio	250	83.0	220	73.0	230	77.0
Bajo	50	17.0	80	27.0	70	23.0

En la tabla 9, se observan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, donde la variable riesgo psicosocial presentó ( $K - S = .063$ ,  $p = .033 < .05$ ); en la variable satisfacción laboral ( $K-S = .099$ ,  $p = .000 < .05$ ), teniéndose en ambos casos una distribución no normal; ante los resultados, se decidió emplear para la correlación la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con la cual se procesará el tratamiento estadístico .

Tabla 9

*Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov*

Variables	M	D.E.	K - S	P
Riesgo psicosocial	87.54	14.06	.063	.033
Satisfacción laboral	72.66	18.41	.099	.000

*Nota:* M= Media; D.E.= Desviación estándar; K-S = Kolmogorov Smirnov; p= Significancia estadística

### 5.1.1. Estadística inferencial

#### *Respecto a la relación entre riesgo psicosocial y sus dimensiones con satisfacción laboral.*

La hipótesis general fue comprobada tal como se indica en la tabla 10 donde se observa que en entre la variable riesgo psicosocial y satisfacción laboral se halló relación negativa significativa ( $Rho = -.325^{**}$ ,  $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto bajo ( $r^2 = .105$ ) (Ventura-León, 2018) indicando que, ante la percepción de un bajo nivel de riesgo psicosocial, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la hipótesis general. Asimismo, las hipótesis específicas fueron comprobadas tal como se señala en la tabla 10, la cual muestra que se encontró relación negativa y significativa entre exigencia psicológicas y satisfacción laboral ( $Rho = -.398^{**}$ ,  $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto bajo ( $r^2 = .158$ ) (Ventura-León, 2018) indicando que, ante la percepción de unas bajas exigencias psicológicas, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la primera hipótesis específica. Por otro lado, se encontró relación positiva y significativa entre trabajo activo y posibilidad de desarrollo y satisfacción laboral ( $Rho = .462^{**}$ ,  $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto bajo ( $r^2 = .213$ ) (Ventura-León, 2018) indicando que, a mayor trabajo activo y posibilidad de desarrollo, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la segunda hipótesis específica.

Además, fue posible encontrar relación negativa y significativa entre inseguridad y satisfacción laboral ( $Rho = -.299^{**}$ ,  $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto bajo ( $r^2 = .089$ ) (Ventura-León, 2018) indicando que, ante la percepción de baja inseguridad, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la tercera hipótesis específica. Inclusive, se halló relación positiva y significativa entre apoyo social y calidad de liderazgo y satisfacción laboral ( $Rho = .541^{**}$ ,  $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto bajo ( $r^2 = .292$ ) (Ventura-León, 2018) indicando que, a mejor percepción del apoyo social y calidad de liderazgo, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la cuarta hipótesis específica. Además, fue posible encontrar relación negativa y significativa entre doble presencia y satisfacción laboral ( $Rho = -.176^{**}$ ,  $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto bajo ( $r^2 = .030$ ) (Ventura-León, 2018) indicando que, ante la percepción de baja doble presencia, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la quinta hipótesis específica. Asimismo, fue posible encontrar relación negativa y significativa entre estima y satisfacción laboral ( $Rho = .437^{**}$ ,  $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto

bajo ( $r^2 = .190$ ) (Ventura-León, 2018) indicando que, a mayor estima, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la sexta hipótesis específica.

**Tabla 10**

*Correlación entre riesgo psicosocial y sus dimensiones con satisfacción laboral mediante el coeficiente Rho de Spearman ( $n = 300$ )*

Variables	Satisfacción laboral		
	Rho	$r^2$	Sig.
Riesgo psicosocial	-.325**	.105	.000
Exigencias psicológicas	-.398**	.158	.000
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	.462**	.213	.000
Inseguridad	-.299**	.089	.000
Apoyo social y calidad de liderazgo	.541**	.292	.000
Doble presencia	-.176**	.030	.008
Estima	.437**	.190	.000

\*\*p < .01 La correlación es altamente significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

## 5.2. Análisis y discusión de resultados

El estudio relacionó riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas. Los resultados mostraron que en la variable riesgo psicosocial alcanzó nivel bajo, y en la variable satisfacción laboral, se ubicó en el nivel medio. A nivel inferencial, se observa la tendencia del bajo riesgo psicosocial en el entorno laboral del Call Center, tiende a que los trabajadores alcancen mayor satisfacción laboral. Señalándose que, ante la percepción de un bajo nivel de riesgo psicosocial, mayor es la satisfacción laboral en los participantes, comprobándose la hipótesis general. En tal sentido los resultados del estudio refieren que los riesgos originados en la organización producen alteraciones del comportamiento incidiendo en la producción de enfermedades; sin embargo, los participantes perciben que la empresa de Call Center maneja y mantiene control sobre aquellos riesgos (Luna-Chávez et al., 2021) involucrándose con la asociación con estados placenteros en base a las experiencias laborales de los colaboradores (Warr et al., 1979).

Los resultados coinciden con los hallazgos de Gómez et al. (2014) en Chile, en trabajadores del sector minero quienes hallaron relación significativa y negativa entre las

variables estudiadas, indicando que, a menor presencia de riesgo psicosocial, mayor es la satisfacción laboral. En este caso en el grupo de participantes como de trabajadores del sector minero, en sus respectivas empresas existe un mayor control sobre los riesgos psicosociales, de tal forma que no existe una afectación mayor en el nivel de satisfacción laboral. Sin embargo, distan de los hallazgos de Rivera et al (2021) en Chile, Abenza (2020) en España, Aliaga (2020) en Cajamarca y Tapia (2017) en Lima, en enfermeras, señalando que, a mayor percepción de riesgo psicosocial en el trabajo, menor es la satisfacción laboral, implicando que el bajo control de los riesgos psicosociales de parte de las entidades de salud tiende asociarse con menor nivel de satisfacción laboral.

Lo mismo sucede con trabajadores de empresas de diferentes rubros, como lo hallado por Sáenz (2016) en España, en trabajadores de construcción, con los resultados de Arancibia y Rodas (2019) en Cajamarca, con trabajadores de tiendas retail, asimismo con lo encontrado por Herrera y León (2018) en Arequipa, en una empresa de extracción minera y con lo encontrado por Barreda y Rodas (2017) en Arequipa, en vendedores de una distribuidora, quienes concluyeron que ante la presencia de riesgos psicosociales, menor satisfacción laboral manifestaron los trabajadores. Cabe esclarecer que, los hallazgos del presente estudio difieren de los expuestos a razón que el trabajo de atención telefónica no alcanza la misma exposición de riesgo en el entorno laboral como si puede suceder en contextos del sector salud y empresas mineras y de comercialización de productos, quienes se ven más expuestas a riesgos psicosociales.

En cuanto a la dimensión exigencias psicológicas, el grupo ese ubicó en el nivel bajo; asimismo, se encontró relación negativa y significativa entre exigencia psicológicas y satisfacción laboral indicando que, ante la percepción de unas bajas exigencias psicológicas, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la primera hipótesis específica. Cabe señalar que la labor de cobranza a terceros vía atención telefónica tiene la particularidad como tarea que deben de cubrir cuotas de cobranza efectiva, que, de no realizarlas, afecta su ingreso económico y su salud mental, por la sobrecarga de trabajo y las exigencias psicológicas a las que están expuestos, sin embargo, al parecer la empresa mantiene un sistema de control sobre ello, logrando manejarse las exigencias psicológicas. En tal sentido, como refieren Dawis y Lofquist (2016) el ajuste de las exigencias-capacidades manifiesta las capacidades de la persona satisfaciendo las exigencias del entorno, asociándose a una respuesta afectiva hacia el trabajo (Muchinsky, 1993). Los hallazgos difieren con los de Angulo (2020)

en Ecuador, en personal de la Dirección Provincial del Ambiente, así como con lo hallado por Rivera et al. (2021) en Chile en trabajadores del sector salud, quienes, ante las altas exigencias psicológicas por el excesivo ritmo y tiempo de trabajo, afectaban el nivel de satisfacción laboral (Moncada et al., 2014). El hecho que difieran los resultados del presente estudio respecto a los antecedentes se vincula específicamente a que la labor de cobranza vía la modalidad call center, los riesgos psicosociales en dicho contexto, no alcancen la envergadura de los presentes en otras áreas laborales.

Respecto a la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se ubicó en el nivel intermedio de riesgo. Mientras que, a nivel inferencial, se encontró relación positiva y significativa entre ambas variables, comprobándose la segunda hipótesis específica. Implicando los hallazgos de este estudio que los colaboradores perciben la existencia de ciertas condiciones y posibilidades de desarrollo en el trabajo, así como el control sobre los contenidos y la autonomía para efectuarlos (Moncada et al., 2014). Asociándose ello con una actitud favorable respecto a su trabajo (Manosalvas et al, 2015). Los resultados difieren de lo hallado por Gómez et al. (2014) en Chile, en trabajadores de una empresa del sector minero al encontrar que mayor riesgo en el trabajo activo, menor es la satisfacción laboral. Este hecho comprueba que en el sector minero la percepción de los trabajadores en base al riesgo orienta la satisfacción en el trabajo.

Referente a la dimensión inseguridad, el grupo se ubicó en el nivel bajo de riesgo, Además, fue posible encontrar relación negativa y significativa entre inseguridad y satisfacción laboral, indicando que, ante la percepción de menor inseguridad, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la tercera hipótesis específica. Los resultados demuestran que no existe mayor preocupación en los colaboradores por los cambios en las condiciones de trabajo (Moncada et al., 2014) relacionándose ello con aspectos subjetivos de bienestar conllevando a manifestar satisfacción por ello (Rodríguez, 2016).

En relación con la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, el grupo se ubicó en el nivel intermedio. Además, se halló relación positiva y significativa entre apoyo social y calidad de liderazgo y satisfacción laboral, indicando que, a mejor percepción del apoyo social y calidad de liderazgo, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la cuarta hipótesis específica. Implicando para este grupo de participantes manifiesta recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesitan, tanto por parte de compañeros y compañeras, así como de los superiores para realizar bien el trabajo. Estableciendo un

sentimiento de adaptación a los cambios. Teniendo conocimiento concreto sobre la claridad del rol, cumpliendo con las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo; inclusive afrontar la realización de tareas aun con las que no considere estar de acuerdo (Moncada et al., 2014). Mediando ello pensamientos y sentimientos de bienestar de los colaboradores respecto al contexto laboral (Combrink, 2016).

Los hallazgos guardan similitud con lo hallado por Angulo (2020) en Ecuador, en personal de la Dirección Provincial del Ambiente, evidenciando relación positiva y significativa, donde a mayor control del riesgo psicosocial referido al apoyo social mayor será la satisfacción laboral. Diferiendo con lo encontrado por Gómez et al (2014) en Chile, en trabajadores mineros al hallar relación significativa y negativa entre apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. Como se observa, el riesgo psicosocial y la satisfacción en personal administrativo en Ecuador coincide con lo hallado con en personal operativo del estudio quienes laboran en un contexto de trabajo administrativo como es la cobranza; sin embargo, no se presenta de la misma manera en trabajadores mineros en Chile, quienes perciben mayor riesgo y menor satisfacción.

Respecto a la dimensión doble presencia, el grupo se ubicó en el nivel bajo de riesgo. Además, fue posible encontrar relación negativa y significativa entre doble presencia y satisfacción laboral, indicando que, la baja doble presencia, los trabajadores se sienten más satisfechos. En tal sentido, se comprueba la quinta hipótesis específica. Indicando que los participantes no se ven en la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar, no presentando interferencias frecuentes (Moncada et al., 2014). Relacionándose ello con un estado emocional positivo, orientando ello a que los trabajadores se sientan satisfechos (Balyer y Ozcán, 2017). Estos resultados no guardan similitud con el estudio de Gómez et al (2014) en Chile, en mineros, al hallar relación significativa y negativa entre doble presencia y satisfacción laboral, indicando la percepción del conflicto dual entre trabajo y familia, generando mayor insatisfacción laboral.

Referente a la estima, el grupo se ubicó en el nivel bajo de riesgo. Asimismo, fue posible encontrar relación negativa y significativa entre estima y satisfacción laboral indicando que, a mayor estima, mayor es la satisfacción laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la sexta hipótesis específica. Lo hallado implica que este grupo percibe que el trato que se les da como trabajadores es adecuado, percibiendo que la empresa los reconoce y respeta en relación con el esfuerzo realizado en el trabajo. No presentándose problemas en las

compensaciones que reciben, cambios de función, acoso, trato injusto o maltrato psicológico (Moncada et al., 2014). Asociándose a un estado emocional subjetivo de tipo positivo (Pérez y Fidalgo, 2016). Finalmente, es necesario manifestar que los datos presentados son relevantes y aportan a la línea de investigación, sin embargo, los hallazgos no son generalizables a grupos más mayores, siendo importante que en estudios posteriores logre trabajar con un grupo de estudio mayor, tornándose en una limitación en el estudio.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones generales y específicas**

Como conclusión general se puede afirmar:

La conclusión general es que se determinó la relación significativa entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

Como conclusiones específicas se puede afirmar:

Se determinó la relación significativa entre exigencias psicológicas y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

Se identificó la relación significativa existente entre trabajo activo y posibilidades de desarrollo y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

Se determinó la relación significativa existente entre inseguridad y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

Se determinó la relación significativa existente entre apoyo social y calidad de liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

Se determinó la relación significativa existente entre doble presencia y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

Se determinó la relación significativa existente entre estima y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas.

#### **6.2 Recomendaciones**

Ampliar el presente estudio considerando variables sociodemográficas edad, carrera profesional, nivel económico familiar, tipo de familia, tipo de universidad ampliando la línea de investigación.

Obtener las propiedades psicométricas de los instrumentos empleados en una población mayor de trabajadores de Call Center de manera contextualizada y actualizada.

Diseñar políticas administrativas en la empresa para disminución de riesgo psicosocial con el propósito de mejorar los aspectos vinculados al desarrollo laboral de los colaboradores.

Implementar y ejecutar un programa de intervención en base a los riesgos psicosociales planteando medidas preventivas y correctivas, para ejecutar una adecuada gestión del talento humano.

Frente a los riesgos psicosociales, la empresa debe elaborar un plan de acción integral (talleres, charlas, entre otros) para disminuir las debilidades encontradas, delineando acciones adecuadas para con ello fortalecer las capacidades de los trabajadores beneficiando la salud y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### **6.3. Resumen del estudio**

El propósito fue relacionar riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas. Metodológicamente fue básica y correlacional, siendo la muestra 300 participantes. La medición se realizó con el cuestionario de riesgo psicosocial y la escala de satisfacción laboral. Se evidenció que 83% presentaron bajo nivel riesgo psicosocial y 83% nivel medio en satisfacción laboral. Además, se halló relación negativa significativa entre exigencias psicológicas ( $Rho = -.398, < p .01$ ) inseguridad ( $Rho = -.299, < p .01$ ) y doble presencia ( $Rho = -.176, < p .01$ ) con satisfacción laboral; asimismo, se halló relación positiva y significativa entre trabajo activo y posibilidades de desarrollo ( $Rho = .462, < p .01$ ) apoyo social y calidad de liderazgo ( $Rho = .541, < p .01$ ) y estima ( $Rho = .437, < p .01$ ) con satisfacción laboral. Concluyendo el estudio la existencia de relación negativa significativa entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Call Center de cobranzas ( $Rho = -.325, p < .01$ ).

Palabras clave: Riesgo psicosocial, satisfacción laboral, satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca, estima.

## 6.4 Abstract

The purpose was to relate psychosocial risk and job satisfaction in collaborators of a Call Center collection company. Methodologically it was basic and correlational, with the sample being 300 participants. The measurement was made with the psychosocial risk questionnaire and the job satisfaction scale. It was evidenced that 83% had a low level of psychosocial risk and 83% a medium level of job satisfaction. In addition, a significant negative relationship was found between psychological demands ( $Rho = -.398, < p .01$ ) insecurity ( $Rho = -.299, < p .01$ ) and double presence ( $Rho = -.176, < p .01$ ) with job satisfaction; Likewise, a positive and significant relationship was found between active work and development possibilities ( $Rho = .462, < p .01$ ), social support and leadership quality ( $Rho = .541, < p .01$ ) and esteem ( $Rho = .437, < p .01$ ) with job satisfaction. Concluding the study the existence of a significant negative relationship between psychosocial risk and job satisfaction in collaborators of a Call Center collection company ( $Rho = -.325, p < .01$ ).

**Keywords:** Psychosocial risk, job satisfaction, intrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction, esteem.

## Referencias

- Abenza, J. (2020). *Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en personal sanitario de las unidades de cuidados intensivos de Servicio Murciano de Salud*. [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. España.
- Aguilar, N., Surdez, E., y Magaña, D. (2014). *Importancia de la satisfacción laboral*. Trillas.
- Aliaga, G. (2020). *Relación de los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional de Cajamarca*. [Tesis doctoral, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Cajamarca.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. [Tesis maestría, Pontificia Universitaria Católica del Perú]. Lima.
- Angulo, E. (2020). *Riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción laboral en el personal de la Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas*. [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Ecuador.
- Arancibia, C., y Rodas, M. (2019). *Riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de tiendas retail de la ciudad de Cajamarca*. [Tesis pregrado, Universidad Privada del Norte]. Cajamarca.
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de investigación*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/5402?locale-attribute=en>
- Barreda, J., y Rodas, I. (2017). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Arequipa.
- Balyer, A. y Ozcán, K. (2017). Organizational climate at primary schools and its influences on teachers job satisfaction. *Kastamonu Education Journal*, 25(5), 1737-1752. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/348789>
- Bonilla, G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativo de una ONG de Lima Metropolitana*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Lima.
- Bravo, E., y Eggerstedt, M. (2019) Los riesgos psicosociales en los ambientes laborales peruanos. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/los-riesgos-psicosociales-en-los-ambientes-laborales-peruanos/>
- CEPAL/OIT (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. La dinámica laboral en una crisis de características inéditas: desafíos de política*.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/46308-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-la-dinamica-laboral-crisis>

- Combrink, J. (2016). *Analyzing the organizational climate and employee satisfaction in the support services departments at a tertiary institution*. [Tesis Maestría, Potchefstroom Campus of the North-West University].  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6700989.pdf>
- Cox, T., y Griffiths, A. (1996). *Assessment of psychosocial hazards at work*. John Wiley & Sons.
- Crites, J. (1969). *Vacational psychology: the study of behavior and development*. Mc Graw-Hill.
- Davis, K., y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill.
- Dawes, R. (2009). *Theory of work adjustment*.  
[http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)
- Dawis, R., y Lofquist, L. (2016). *Una teoría de ajuste al trabajo*. University of Minnesota Press
- El Tiempo (abril 2021) *Uno de cada cuatro colombianos quiere cambiar de trabajo*.  
<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>
- Eurofound and International Labour Organization (2019). *Working conditions in a global perspective*. Publications Office of the European Union, Luxembourg and International Labour Organization.
- French, J., y Caplan, R. (1972). Organization stress and strain. *The failure of success*, 30-66.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación*. El Cid Editor.
- Furnham, A. (2004). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford-Alfa omega.
- Gallup (2016). *Informe de satisfacción laboral*. Gallup
- Gómez, P., Hernández, J., Méndez, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del area de la minería. *Cienc Trab*, 16(49), 9-16.
- Hackman J., y Oldham, G. (1980). *Work redesign*. Addison- Wesley.
- Herrera, C., y León, D. (2018). *Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera*. [Tesis pregrado, Universidad Católica de San Pablo]. Arequipa.

- Herzberg, F. Mausner, L., y Snyderman, C. (1967). *The motivation of work*. Wiley.
- Herzberg, F. (2003). Una vez más como motiva a sus empleados. *Harvard Business Review*. *Special Issue* 87-96. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431362>
- Herzberg, F. (2013). *Teoría de los dos factores de Herzberg*.  
<http://prof.usb.ve/colmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *XI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. INSHT
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015) *Análisis del mercado laboral, condiciones de trabajo y siniestralidad. Una perspectiva según la edad*. INSHT
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2002). *Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME*.  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias/Guias\\_Ev\\_Riesgos/Manual\\_Eval\\_Riesgos\\_Pyme/evaluacionriesgospyme.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias/Guias_Ev_Riesgos/Manual_Eval_Riesgos_Pyme/evaluacionriesgospyme.pdf)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2017). *Relaciones interpersonales y riesgos psicosociales*. [online]  
<http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=8a4c84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- ISTAS. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. ISTAS.  
[http://istas.net/descargas/m\\_uso\\_istas212.pdf](http://istas.net/descargas/m_uso_istas212.pdf)
- Johnson, J. (1986). *The impact of workplace social support, job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden*. [Tesis doctoral, John Hopkins University] USA.
- Johnson, J., y Hall, B. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1338- 1342.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Lahera, M., y Nogareda, C. (2006). *NTP 840. El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. INSHT. [http://istas.net/descargas/ntp\\_840.pdf](http://istas.net/descargas/ntp_840.pdf)

- La República (enero, 2020). Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo.  
<https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Levy, S. (2020). *La productividad en Colombia ha sido bastante mediocre*. Mc Graw Hill.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. John Wiley & Sons.
- Luna-Chávez, E., Ramírez-Lira, E., Anaya-Velasco, A., y Díaz-Patiño, D. (2021). Factores psicosociales, intervención y gestión integral en organizaciones: revisión sistemática. *Psicomex*, 11(1), 1–27. <https://www.scielo.org.mx/pdf/psicu/v11/2007-5936-psicu-11-e399.pdf>
- Mc Mahon, L. (1996). *Los riesgos laborales*. Trillas.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 26, 5-15.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412614>
- Martínez, N. (2016). *Recursos humanos y management empresarial*. Mc Graw Hill.
- Melia, J. (2006). *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en la empresa? Metodologías, oportunidades y tendencias*. En P. Mondelo, M. Mattila, W. Karwowski y A. Hale. (Eds.). Presentada en la Fourth International Conference on Occupational Risk Prevention.
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., y Kristensen, T. (2008). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 8(1).  
[https://archivosdeprevencion.eu/view\\_document.php?tpd=2&i=1359](https://archivosdeprevencion.eu/view_document.php?tpd=2&i=1359)
- Moncada, S., Llorens, C., y Andrés, R., Moreno, N., y Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Muchinsky, P. (1993). *Psychology applied to work*. Pacific Grove Publishing Company.
- Organización Internacional Del Trabajo (2018). *El recurso humano y la productividad*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed\\_emp/emp\\_ent/ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_emp/emp_ent/ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)

- Ovejero, A., (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*. Editorial Biblioteca Nueva.
- Palomo, M. (2000). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Editorial ESIC.
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*, 15(1), 90-101. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6700989.pdf>
- Pérez, J., y Fidalgo, M. (2016). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. TEA Ediciones.
- Pérez, J., y Nogareda, C. (2012). *NTP 926 Factores Psicosociales: Metodología de evaluación. Versión 3.1. 6*.
- Reyes. T. (2015). *Relación del Burnout y el desempeño académico en docentes de la universidad andina Néstor Cáceres Velásquez filial Arequipa*. [Tesis maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Puno. <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/273/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rezaee, A., Khoshsima, H., y Zare, E. (2019). English teachers' job satisfaction: Assessing contributions of the Iranian school organizational climate in a mixed method. *Journal Cogent Education*. <http://dx.doi.org/10.1080/2331186X.2019.1613007>
- Rivera, F., Ceballos, P., y González, Y. (2021) Psychosocial risks and job satisfaction: a meaningful relationship for oncology workers. *Aquicha*,. 21(1), e2114. <https://doi.org/10.5294/aqui.2021.21.1.4>
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall.
- Rodríguez, A. (2016). *Psicología de las organizaciones*. Editorial UOC.
- Ruvalcaba, J., Sahagún, M., y Selva, C. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *ResearchGate*, 113-128. <https://www.researchgate.net/publication/298214529>
- Sáenz, L. (2016). *Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud : estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción*. [Tesis doctoral, Universidad de Huelva]. España.
- Siegrist, J. (2000). Place, social exchange and health: Proposed sociological framework. *Social Science and Medicine*, 51, 1283-1293

- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I. y Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science and Medicine*, 58(8), 1483-1500.
- Siegrist, J. (2016). *Work stress and health in a globalized economy*. Springer International Publishing
- Spehar, I., Forest, J., y Stenseng, F. (2016). Passion for work, job satisfaction, and the mediating role of belongingness. *Scandinavian Journal of Organizational Psychology*, 8(1), 17-27.
- Schwartzmann L. (2003). Calidad de vida relacionada con la salud: Aspectos conceptuales. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 9-21
- Tapia, S. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21840>
- Ventura-León, J. (2018). Otras formas de entender la d de Cohen. *Revista Evaluar*, 18(3), 73-78.  
[https://www.researchgate.net/publication/329544433\\_Otras\\_formas\\_de\\_entender\\_la\\_d\\_de\\_Cohen](https://www.researchgate.net/publication/329544433_Otras_formas_de_entender_la_d_de_Cohen)
- Warr, P., Cook, J., Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129–148.
- Warr, P., e Inceoglu, I. (2012). Job engagement, job satisfaction and contrasting Association with person job fit. *Journal o Ocupattional Health Psychology*, 17(2), 129-138. <http://doi10.1037/a0026859>
- World Health Organization (Noviembre de 2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

## ANEXOS

### AUTORIZACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Por medio de la presente, se solicita su autorización para la participación en la investigación: **RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA CALL CENTER DE COBRANZAS, LIMA 2021.**

Asimismo, el consentimiento para la colaboración en responder a los siguientes instrumentos: Cuestionario de riesgo psicosocial y Escala de satisfacción laboral.

La participación será anónima garantizándose la absoluta confidencialidad, la información obtenida tiene por objeto servir para fines científicos.

Si usted acepta participar, por favor complete esta autorización de consentimiento, firmándola de manera voluntaria y entregándola a la persona que le ha solicitado la autorización. En caso de cualquier duda o pregunta no dude en realizarla antes de firmar.

**Autorizo mi participación en la investigación en referencia**

---

Firma del participante

DNI.....

## INSTRUMENTOS

### Cuestionario de Riesgo Psicosocial (Forma breve) Método ISTAS 21 versión 1.5

Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud e Instituto Nacional de Seguridad e  
Higiene en el Trabajo (2000)

Adaptación Española (Moncada et al., 2008)

Adaptación a Perú (Mollo, 2015)

#### Instrucciones:

A continuación, usted va a encontrar una serie de afirmaciones acerca de su trabajo, señale con una (x) la opción de respuesta que más represente lo que pasa en su empresa con respecto a usted. Para ayudarle a elegir mejor la opción más acorde a sus sensaciones le mostraremos en detalle el significado de cada número de la escala: Siempre; Muchas veces; Algunas veces; Solo alguna vez; Nunca.

Nº	Ítem	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?					
2	¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?					
3	¿Su trabajo está al día?					
4	¿Te cuesta olvidar tus problemas del trabajo?					
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					

<b>8</b>	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					
<b>9</b>	¿Tienes influencia sobre el orden en el realizas las tareas?					
<b>10</b>	¿Puedes decidir cuando haces un descanso?					
<b>11</b>	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
<b>12</b>	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
<b>13</b>	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
<b>14</b>	¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
<b>15</b>	¿Tienen sentidos tus tareas?					
<b>16</b>	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					
<b>17</b>	¿Estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin trabajo?					
<b>18</b>	¿Estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
<b>19</b>	¿Estás preocupado por si te varían el salario (que te lo bajen, que te paguen en especie)?					
<b>20</b>	¿Estás preocupado por si te cambian el horario (turnos, días					

	de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
<b>21</b>	¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
<b>22</b>	¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?					
<b>23</b>	¿En tu empresa se te informa con suficiente anticipación de los cambios que puedan afectar tu futuro?					
<b>24</b>	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
<b>25</b>	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros o compañeras?					
<b>26</b>	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato superior?					
<b>27</b>	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?					
<b>28</b>	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
<b>29</b>	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
<b>30</b>	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?					
<b>31</b>	¿Qué parte del trabajo familiar y domestico haces tu? Soy la /el principal responsable y hago la					

	mayor parte de las tareas familiares y domesticas					
<b>32</b>	Si faltas algún día a tu casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?					
<b>33</b>	Cuando estas en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
<b>34</b>	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					
<b>35</b>	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
<b>36</b>	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
<b>37</b>	En mi trabajo me tratan de manera justa					
<b>38</b>	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

**Gracias**

**Escala de Satisfacción General**  
**Warr, Cook y Wall (1979)**  
**Adaptado a Perú Boluarte (2014)**

Instrucciones:

A continuación, usted va a encontrar una serie de afirmaciones acerca de su trabajo, señale la opción de respuesta que más represente su grado de satisfacción. Para ayudarle a elegir mejor la opción más acorde a sus sensaciones le mostraremos en detalle el significado de cada número de la escala:

(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Moderadamente insatisfecho (4) Ni satisfecho ni insatisfecho (5) Moderadamente satisfecho (6) Satisfecho (7) Muy satisfecho

Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1.- Las condiciones físicas de su trabajo.							
2.- La libertad para elegir su propio método de trabajo.							
3.- Sus compañeros de trabajo.							
4.- El reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho							
5.- Su superior inmediato.							
6.- La responsabilidad que usted tiene asignada.							
7.- Su remuneración.							
8.- La posibilidad de utilizar sus habilidades.							
9.- Relación entre dirección y docentes en la institución educativa.							
10.- Sus posibilidades de promoción.							
11.- El modo en que la institución educativa está gestionada							
12.- La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.							
13.- El horario de trabajo							
14.- La variedad de tareas que realiza en el trabajo.							
15.- Su estabilidad en el empleo.							