



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Psicología

Escuela Profesional de Psicología

**Factores de riesgo psicosocial y compromiso
organizacional en teleoperadores de un call center de
Lima Metropolitana**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Psicólogo

AUTOR

Martin Alonso SANDOVAL RENGIFO

ASESOR

Mg. Karen Patricia LLACHO INCA

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Sandoval, M. (2023). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología, Escuela Profesional de Psicología]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Martin Alonso Sandoval Rengifo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72564529
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-7339-1397
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Karen Patricia Llacho Inca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46206549
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9000-4720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Mildred Teresa Paredes Tarazona
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06211840
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Héctor Manuel Hernández Valz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08080850
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Fernando Paul Cerón Valencia
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10049154
Datos de investigación	
Línea de investigación	B.5.4.2. Seguridad Ocupacional y Bienestar Organizacional
Grupo de investigación	No aplica

Agencia de financiamiento	No aplica
Ubicación geográfica de la investigación	Universidad Nacional Mayor de San Marcos País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Cercado de Lima Calle: German Amezaga N° 375 Latitud: -12.0561578 Longitud: -77.0888972
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022 - 2023
URL de disciplinas OCDE	Psicología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.02



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Escuela Profesional de Psicología

Calle Germán Amézaga N.º 375, Lima (Ciudad Universitaria)
Central Telefónica 6197000, anexo 3213, fax 3209

ACTA

Siendo las 09:30 horas del día 04 de octubre del 2023, se dieron cita en el Mini Auditorio del Pabellón de la Facultad de Psicología, bajo la presidencia de la Dra. MILDRET PAREDES TARAZONA, los catedráticos Miembros del Jurado que suscriben la presente Acta y el postulante al Título Profesional de Psicólogo, Bachiller SANDOVAL RENGIFO, MARTIN ALONSO quien a invitación de la Presidenta expuso y sustentó su trabajo de tesis titulado: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TELEOPERADORES DE UN CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA”, al concluir con la sustentación absolvió las preguntas pertinentes.

Finalizando el acto de sustentación, la Presidenta del Jurado invitó al postulante y asistentes a retirarse del recinto para dar inicio a la deliberación evaluativa; a su término cada Miembro del Jurado hizo entrega a la Presidenta en sobre cerrado sus respectivas calificaciones, habiendo obtenido el postulante al Título Profesional de Psicólogo el promedio de:

19 (Diecinueve)

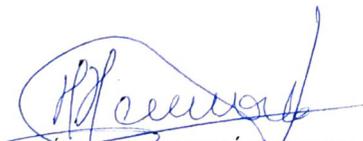
Aprobado con máximos honores

Seguidamente, la Presidenta del Jurado invitó al salón de grados, tanto al postulante como a los asistentes a fin de comunicarle el resultado obtenido en el presente proceso.

El Jurado dispuso que se extendiera la presente acta como constancia de titulación por la Modalidad de Presentación y Sustentación de Tesis.


Dra. MILDRED PAREDES TARAZONA
PRESIDENTA


Mg. KAREN PATRICIA LLACHO INCA
ASESORA


Mg. HÉCTOR HERNÁNDEZ VALZ
MIEMBRO


Mg, FERNANDO PAUL CERÓN VALENCIA
MIEMBRO



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Vicerrectorado de Investigación y Posgrado



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **KAREN PATRICIA LLACHO INCA** en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal N° **000667-2023-D-FPSI/UNMSM** de la tesis de investigación cuyo título es **“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TELEOPERADORES DE UN CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA”** presentado por el bachiller **MARTIN ALONSO SANDOVAL RENGIFO** para optar al título profesional de **PSICÓLOGO**, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **...18... %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título profesional correspondiente.



Firmado digitalmente por LLACHO
INCA Karen Patricia FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.09.2023 14:08:38 -05:00

Firma del Asesor _____

DNI: 46206549

Nombres y apellidos del asesor: Karen Patricia Llacho Inca



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana. Tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional simple y de diseño no experimental transversal, con una estrategia asociativa. Se realizó un muestreo no probabilístico o dirigido de tipo censal, incluyendo a toda la población como muestra de estudio, por lo que participaron el total de teleoperadores de la empresa, es decir, 146 personas, de las cuales el 78.8% eran mujeres y el 21.2% eran varones. Para la recolección de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta mediante dos instrumentos tipo escala Likert: El Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo de Silva (2004) adaptado por Pando-Moreno y colaboradores (2016) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1990) adaptado por Arciniega y Gonzáles (2006). Los resultados señalan que existe correlación estadísticamente significativa ($p < .001$), en sentido inverso y a nivel medio entre ambas variables ($r = -.433$). De manera complementaria, se encontraron correlaciones significativas entre sus dimensiones, con excepción de la dimensión de exigencias laborales. Además, se observaron bajos niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial y niveles intermedios de compromiso organizacional en la muestra estudiada, sin haberse encontrado diferencias significativas en función de variables sociodemográficas.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial, factores psicosociales, compromiso organizacional, teleoperadores, call center.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine if there is a relationship between psychosocial risk factors and organizational commitment in telemarketers of a call center in Lima Metropolitana. It had a quantitative approach, of a simple correlational type and of a cross-sectional non-experimental design, with an associative strategy. A non-probabilistic or directed census-type sampling was carried out, including the entire population as a study sample, for which all the company's telemarketers participated, that is, 146 people, of whom 78.8% were women and 21.2% were male. For data collection, the survey technique was used through two Likert scale instruments: Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo by Silva (2004) adapted by Pando-Moreno et al. (2016) and Cuestionario de Compromiso Organizacional from Meyer and Allen (1990) adapted by Arciniega and Gonzáles (2006). The results indicate that there is a statistically significant correlation ($p < .001$), in the opposite direction and at a medium level between both variables ($r = -.433$). In a complementary way, significant correlations were found between its dimensions, with the exception of the dimension of work demands. In addition, low levels of exposure to psychosocial risk factors and intermediate levels of organizational commitment were observed in the sample studied, without finding significant differences based on sociodemographic variables.

Keywords: Psychosocial risk factors, psychosocial factors, organizational commitment, telemarketers, call center.

DEDICATORIA

A mis padres, María y Martín, por su apoyo incondicional en todas las etapas de mi carrera y de mi vida. A mis hermanos,

Marcos y Matthew, por siempre haber estado allí.

A Carlita y Alicia, hasta el cielo.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a mi familia por haberme acompañado en todo este proceso, por sus aportes, ideas y complicidad en cada momento. Por haber estado allí en estos 6 años de carrera y siempre. A Chazka por su apoyo y compañía, por hacer de los días más felices.

A mis compañeros de trabajo y líderes por su apertura y preocupación por el desarrollo de esta investigación, y por permitirme desarrollarla con el equipo de teleoperadores, con quienes quedo enormemente agradecido por su participación.

A mi asesora, la Mg. Karen Llacho por todo su apoyo, seguimiento, y retroalimentación durante el desarrollo de este trabajo, así como a todos los profesores que, durante estos años, fueron pieza fundamental para mi desarrollo profesional y humano.

A mi querida alma mater, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y a la Facultad de Psicología por haberme dado tanto.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: El Problema de Investigación	12
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema	12
1.2. Justificación de la Investigación	15
1.3. Limitaciones	17
1.4. Objetivos de la Investigación	17
1.4.1. Objetivo General	17
1.4.2. Objetivos Específicos	17
CAPÍTULO II: Marco Teórico	19
2.1. Antecedentes del Estudio	19
2.1.1. Antecedentes Internacionales	19
2.1.2. Antecedentes Nacionales	23
2.2. Bases Teóricas	27
2.2.1. Factores de Riesgo Psicosocial	27
2.2.1.1. Definición y características	27
2.2.1.2. Clasificación	30
2.2.1.3. Modelos teóricos	32
2.2.1.4. Importancia de la adecuada gestión de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo	37
2.2.2. Compromiso Organizacional	40
2.2.2.1. Definición y antecedentes	40
2.2.2.2. Aproximaciones teóricas	42
2.2.2.3. Modelo tridimensional del compromiso organizacional	45
2.2.2.4. Importancia del compromiso organizacional	49
2.3. Hipótesis	50
2.3.1. Hipótesis General	50
2.3.2. Hipótesis Específicas	50
2.4. Definiciones	51
CAPÍTULO III: Metodología	54
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	54

3.2. Población y Muestra	55
3.3. Operacionalización de Variables	57
3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	58
3.5. Procedimiento de Recolección de Datos	68
3.6. Proceso de Análisis de Datos	69
CAPÍTULO IV: Resultados	71
4.1. Análisis Descriptivo de las Variables	71
4.1.1. Factores de Riesgo Psicosocial	71
4.1.2. Compromiso Organizacional	73
4.2. Análisis de Diferencias en Función de Variables Sociodemográficas	75
4.2.1. Factores de Riesgo Psicosocial	75
4.2.2. Compromiso Organizacional	78
4.3. Correlaciones entre Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso Organizacional	81
CAPÍTULO V: Discusión de Resultados	85
CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones	95
6.1. Conclusiones	95
6.2. Recomendaciones	96
REFERENCIAS	98
ANEXOS	106
Anexo A: Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo	106
Anexo B: Cuestionario de Compromiso Organizacional	109
Anexo C: Consentimiento Informado	111

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Características demográficas de la muestra participante	56
Tabla 2: Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo	60
Tabla 3: Análisis factorial del Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo	62
Tabla 4: Análisis de Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional	65
Tabla 5: Análisis factorial del Cuestionario de Compromiso Organizacional	66
Tabla 6: Niveles de riesgo psicosocial de la muestra en estudio	72
Tabla 7: Niveles de riesgo psicosocial de la muestra en estudio por dimensiones	72
Tabla 8: Niveles de compromiso organizacional de la muestra en estudio	74
Tabla 9: Niveles de compromiso organizacional de la muestra en estudio por dimensiones	74
Tabla 10: Diferencias en los niveles de riesgo psicosocial según género	75
Tabla 11: Diferencias en los niveles de riesgo psicosocial según edad	76
Tabla 12: Diferencias en los niveles de riesgo psicosocial según grado de instrucción	76
Tabla 13: Diferencias en los niveles de riesgo psicosocial según estado civil	77
Tabla 14: Diferencias en los niveles de riesgo psicosocial según antigüedad en el puesto de trabajo	78
Tabla 15: Diferencias en los niveles de compromiso organizacional según género	78
Tabla 16: Diferencias en los niveles de compromiso organizacional según edad	79
Tabla 17: Diferencias en los niveles de compromiso organizacional según grado de instrucción	80
Tabla 18: Diferencias en los niveles de compromiso organizacional según estado civil	80
Tabla 19: Diferencias en los niveles de compromiso organizacional según antigüedad en el puesto	81

Tabla 20: Matriz de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en la muestra estudiada	82
Tabla 21: Matriz de correlaciones entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en la muestra estudiada	83
Tabla 22: Matriz de correlaciones entre las dimensiones del compromiso organizacional y los factores de riesgo psicosocial en la muestra estudiada	84

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, observamos cómo el desarrollo de la ciencia y de los avances tecnológicos van cambiando poco a poco nuestro estilo de vida en todos los aspectos, incluyendo el aspecto laboral, el cual ocupa un espacio fundamental en la vida de las personas. Los constantes cambios en el mercado y la mayor competitividad entre las organizaciones conllevan también cambios en los contextos laborales y en los puestos de trabajo, cambios que pueden ser tanto positivos como negativos, alterando no solo procesos productivos para adaptarse a nuevos métodos o a tecnología moderna, sino también procesos psicosociales que son inherentes a todo contexto donde exista interacción humana.

En esta línea, el trabajador actual puede ver cómo sus condiciones laborales cambian, para bien o para mal, y conllevan, a su vez, una serie de consecuencias a nivel psicológico y físico. Estas condiciones propias del contexto laboral relacionadas con la organización y su estructura, la cantidad y tipo de trabajo asignados, el grado de participación o empoderamiento del trabajador sobre sus funciones, la forma de remuneración, el apoyo social percibido, entre otros, son parte de lo que se conoce como factores psicosociales en el trabajo, los cuales, al percibirse como negativos, se consideran factores de riesgo psicosocial. La importancia de que las organizaciones procuren que sus trabajadores se mantengan en un nivel bajo de exposición a factores de riesgo psicosocial radica en que estos pueden llegar a ser predictores de otras variables en el contexto laboral, entre ellas, el compromiso organizacional (Salvador, 2019), un importante constructo en la psicología laboral que se entiende como el vínculo que existe entre el trabajador y la empresa, el cual juega un importante papel en su decisión de continuar trabajando en dicha organización (Meyer y Allen, 1991).

Ante lo expuesto, esta investigación se propone determinar si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana, siendo el sector de telemarketing el que se caracteriza por tener un ritmo de trabajo aparentemente rutinario y sometido a una alta presión laboral. Bajo este objetivo principal, el presente trabajo de investigación se desarrolla en los siguientes capítulos:

El capítulo I presenta el planteamiento y formulación del problema de investigación, dando a conocer también la justificación para llevarla a cabo, las limitaciones de la misma y los objetivos generales y específicos.

El capítulo II desarrolla el marco teórico sobre el cual se basa la investigación, comenzando con los antecedentes nacionales e internacionales, además de las bases teóricas de ambas variables de estudio. Adicionalmente, se presentan las hipótesis de trabajo y definiciones relacionadas con las variables.

El capítulo III explica la metodología utilizada en el presente trabajo, especificando el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, la operacionalización de las variables, la técnica e instrumentos utilizados para la recolección de los datos, el procedimiento para la recolección de estos y el proceso de su análisis.

El capítulo IV presenta los resultados a nivel estadístico hallados en la investigación, explicados mediante tablas y datos complementarios conforme a los objetivos e hipótesis planteadas.

El capítulo V desarrolla la discusión de los resultados encontrados, contrastándolos con las bases teóricas y los antecedentes previamente presentados.

Finalmente, en el capítulo VI se presentan las conclusiones de la investigación y las recomendaciones planteadas tanto para la organización como para futuras investigaciones.

CAPÍTULO I

El Problema de Investigación

1.1. Planteamiento y Formulación del Problema

En la última década, las nuevas necesidades organizacionales, los avances tecnológicos y las crecientes demandas del mercado trajeron consigo cambios en el ámbito laboral, sobre todo en las condiciones de trabajo, generando así nuevas problemáticas y desafíos por enfrentar en el campo de la salud ocupacional. Si bien estos cambios pueden haber aumentado la productividad y eficiencia de las empresas, y disminuido la carga física en una diversidad de puestos laborales, pueden también haber aumentado la exposición a riesgos índole psicosocial sobre el trabajador, al verse expuesto a una mayor carga mental, entornos laborales inestables, sobreasignación de tareas o evasión de responsabilidades sobre su seguridad y bienestar integral (Sánchez et al., 2017).

En el marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) publicó un informe en el que señala que un 36% de la fuerza laboral en el mundo trabaja un número excesivo de horas, lo cual se relaciona con efectos como la fatiga, niveles altos de estrés o ansiedad, trastornos del sueño y enfermedades físicas. Sumado a ello, el 41% de trabajadores cuyas funciones se basan en el uso de nuevas tecnologías registran niveles altos de estrés. Además, se estima que más del 60% de la población empleada en el mundo labora bajo condiciones informales, encontrándose un 51% de dicho número en América Latina, viéndose expuesta a múltiples factores de riesgo

psicosocial, inestabilidad laboral y las consecuencias físicas y psicológicas que ello puede acarrear.

En nuestro país, un estudio realizado por Pando-Moreno y colaboradores (2019) identificó que los factores de riesgo psicosocial a los que los trabajadores se encuentran más expuestos son los relacionados a las exigencias laborales, el contenido y características de la tarea y la sobrecarga de trabajo, concluyendo que, en general, más del 70% de la población trabajadora del Perú se encuentra expuesta a factores de riesgo psicosocial, presentando como una de las principales consecuencias cuadros de estrés con sintomatología tanto física como psicológica. Debido a ello, estudios como el de Vega y colaboradores (2017) resaltan la importancia de atender oportunamente estos riesgos, ya que tienen el potencial de causar diversas afecciones de salud, deteriorando así la calidad de vida del trabajador.

Si bien es posible identificar factores de riesgo psicosocial en muchos puestos laborales, son aquellos con funciones percibidas como monótonas o con poca posibilidad de desarrollo los que se pueden ver más afectados. Tal es el caso de los teleoperadores, quienes, siendo encargados de brindar atención a clientes, suelen trabajar en condiciones que buscan maximizar su eficiencia a costa de altas exigencias a sus capacidades. El trabajo de los teleoperadores es descrito como rutinario y sometido constantemente a altas exigencias laborales, estrés y, en ocasiones, condiciones precarias, teniendo como principal característica el de ser un trabajo estandarizado, es decir, que el operador debe seguir estrictamente una serie de indicaciones y funciones establecidas previamente para mantener un mismo nivel de atención a los clientes. Debido a ello, se busca que el trabajador tenga un perfil “multitarea”, es decir, que sea capaz de atender varios requerimientos en un tiempo limitado bajo una constante supervisión. De esta forma, se ven expuestos a condiciones laborales de alta presión, posibles malos tratos por parte del cliente, monitoreo constante de la duración de las llamadas y de la calidad de la atención, sin dejar espacio para descansos, ya que las llamadas

se asignan automáticamente una tras otra. Sumado a ello, suele ser necesario mantener una misma postura física en espacios reducidos por largas jornadas, que pueden incluso extenderse en la búsqueda del logro de objetivos para obtener comisiones o bonos (Unda et al., 2019).

En esa línea, entendiendo que los factores de riesgo psicosocial son aquellas características propias de las condiciones laborales que pueden llegar a afectar la salud del trabajador a través de mecanismos psicológicos y físicos llamados estrés (OIT, 2013), se observa la importancia de su estudio para identificar oportunidades de mejora en dichas condiciones. Esto debe ser prioritario para toda empresa, pues asegurar condiciones que preserven la salud del trabajador reduciendo así su exposición a factores de riesgo psicosocial, puede contribuir al fortalecimiento del vínculo existente entre el trabajador y la empresa. Este vínculo corresponde a un importante concepto de la psicología laboral conocido como compromiso organizacional, definido como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una institución y el trabajador, y que influye en su decisión de continuar laborando en dicha empresa. El compromiso organizacional puede desarrollarse debido tanto a un vínculo emocional que puede tener el trabajador hacia la empresa, como a una necesidad con respecto a los beneficios que le brindan, o a un sentimiento de obligación o lealtad (Meyer y Allen, 1991).

Actualmente, resulta retador para las empresas lograr tener trabajadores comprometidos, ya que las personas se encuentran en una constante búsqueda de mejores condiciones laborales. En ese sentido, una correcta gestión del compromiso organizacional implicaría, entre otras cosas, optimizar las condiciones laborales que se ofrecen, con lo cual se lograría incluso aumentar el rendimiento laboral, ya que los trabajadores podrían desarrollar su talento en un entorno adecuado. Además, se logrará atraer y retener mejor el talento humano, cohesionar los equipos de trabajo y mejorar el clima laboral, optimizando también

procesos internos (Rubio, 2016). Por tanto, como menciona Salvador (2019), es de suma importancia que una empresa logre establecer y mantener vínculos sólidos con sus trabajadores, elevando así sus niveles de compromiso mediante condiciones laborales que preserven su salud, es decir, que disminuyan su exposición a factores de riesgo psicosocial. Ante ello, se observa la necesidad de profundizar en el estudio de la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional, respondiendo a la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en los teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana?

1.2. Justificación de la Investigación

En el presente apartado se expone la importancia y la utilidad de la investigación, en concordancia con Hernández y colaboradores (2014), quienes sugieren tomar en cuenta los criterios de valor teórico, las implicancias prácticas, la utilidad metodológica y la relevancia social para definir la conveniencia de un trabajo de investigación.

Justificación Teórica

La presente investigación busca aportar a un mejor entendimiento teórico sobre el comportamiento de las variables de factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional, así como su relación en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana, lo cual contribuirá al enriquecimiento de la literatura científica sobre el tema y brindará sugerencias o nuevas ideas de investigación para futuros estudios.

Justificación Práctica

Este estudio ayudará a visualizar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la muestra estudiada, así como su relación con los niveles de compromiso organizacional. Ello permitirá a la organización conocer cómo perciben los trabajadores sus condiciones laborales, brindando un punto de partida para mejorar dichas condiciones, lo cual podría incrementar sus niveles de compromiso organizacional e incrementar también la productividad de la empresa.

Justificación Metodológica

Como parte del proceso de investigación, se realizará una revisión de las propiedades psicométricas de los instrumentos para la medición de los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional, aportando mayor evidencia de la utilidad de estos instrumentos para el estudio de las variables en poblaciones similares. Además, se pondrá en evidencia la importancia de evaluar ambas variables en trabajadores de diversos rubros a través del método de la encuesta, el cual resulta ser útil y práctico en contextos laborales.

Justificación Social

Se espera que los resultados de este trabajo busquen sensibilizar a los empresarios peruanos y trabajadores en general sobre lo importante que es trabajar en condiciones laborales adecuadas que reduzcan la incidencia de los factores de riesgo de tipo psicosocial, debido a la repercusión de los mismos sobre la calidad de vida de las personas y sobre variables como el compromiso organizacional, lo cual puede llegar a ser subestimado en muchas ocasiones por las organizaciones, sobre todo en un país como el nuestro con un gran porcentaje de informalidad laboral.

1.3. Limitaciones

Desde el punto de vista teórico, existen varios instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial que miden el nivel de riesgo respecto de los innumerables factores psicosociales que se pueden presentar en un ambiente laboral. Sin embargo, la presente investigación se enfoca en la medición de los factores relacionados a las condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y remuneración del rendimiento. De manera similar, en la literatura, existen diferentes enfoques teóricos para el estudio del compromiso organizacional, pero este estudio se basa únicamente en la teoría tridimensional de Meyer y Allen (1991). Por otro lado, es importante mencionar que, al haberse realizado un muestreo de tipo censal, la descripción de resultados es válida únicamente para la población de teleoperadores del call center de la empresa estudiada, y no es posible generalizar estos resultados fuera de dicho ámbito.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar si existe relación entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.

- Determinar si existe relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y los factores de riesgo psicosocial en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.
- Describir los niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.
- Describir los niveles de compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.
- Determinar si existen diferencias en los factores de riesgo psicosocial en función de variables sociodemográficas en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.
- Determinar si existen diferencias en el compromiso organizacional en función de variables sociodemográficas en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del Estudio

A continuación, se presenta una selección de investigaciones recientes relacionadas con el tema de estudio, tomando como referencia la ubicación geográfica en donde se llevaron a cabo, empezando con las investigaciones internacionales y, posteriormente, las investigaciones realizadas en el Perú.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En el contexto internacional, Benitez (2021) realizó un estudio correlacional de los riesgos psicosociales y compromiso con el trabajo en el Banco Internacional del cantón Esmeraldas en Ecuador, con el objetivo de estudiar ambas variables en una muestra de 10 trabajadores bancarios, quienes conformaban la totalidad de trabajadores de la agencia en donde se realizó el estudio. Para ello, se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo de Ecuador y el Cuestionario de Compromiso Laboral de Utrecht, gracias a los cuales se determinó que la muestra está expuesta a niveles medios de riesgo psicosocial en la mayoría de factores, como en la dimensión de *apoyo social*, *condiciones de trabajo*, *carga y ritmo de trabajo*, *desarrollo de competencias* y *margen de acción y control*, resaltando niveles altos solo en los factores *doble presencia* y *salud*, específicamente en secciones que hacen referencia a que el trabajo no les permite solucionar sus problemas personales o familiares, y que, debido a la carga laborales, los trabajadores son propensos a sufrir efectos negativos en su salud física y mental. Además, se observaron

niveles altos de compromiso organizacional. Finalmente, se concluye indicando que existe una relación inversa entre los niveles de riesgo en factores psicosociales y el compromiso organizacional, correlación que es más evidente con los factores de *carga y ritmo de trabajo*, *margen de acción y control*, *acoso laboral*, *doble presencia*,

Por otro lado, Salvador (2020) realizó una investigación titulada “Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales del Sector Marítimo Portuario Ecuatoriano”, estudiando la relación entre ambas variables en 324 empleados de dicho sector. Se aplicó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y la Escala FPSICO para la medición de Riesgos Psicosociales, encontrándose niveles altos de compromiso organizacional en lo correspondiente a los tipos de compromiso afectivo y normativo, mientras que la dimensión de *continuidad* se presenta en niveles medios. Realizando la comparación por sexo, se observa que el compromiso de tipo normativo es mayor en los hombres, mientras que, en las mujeres, se observa mayor compromiso de tipo afectivo. Con respecto a la antigüedad en el puesto de trabajo, no se encontraron diferencias significativas en los niveles de compromiso organizacional. Por otro lado, en el análisis correspondiente a los factores de riesgo psicosocial, se encontraron niveles de exposición bajos, a excepción del factor *participación/supervisión*, donde el 72% del personal se encuentra con altos índices de riesgo. Se describe también que el nivel de riesgo es mayor en mujeres que en hombres. Los hombres se ven más afectados en los factores de *participación/supervisión*, *carga de trabajo*, *demandas psicológicas* y *desempeño de rol*; mientras que, en las mujeres, se observa más afectación en las dimensiones de *participación/supervisión*, *carga de trabajo* y *Compensaciones*. Se concluye exponiendo que el compromiso organizacional está relacionado de manera inversa y baja con los factores de *variedad y contenido del trabajo*, *participación/supervisión*, *compensaciones*, *desempeño de rol* y *relaciones y apoyo social*, teniendo mayor relación con los tipos de compromiso afectivo y normativo.

Unda y colaboradores (2019) realizaron una investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicosomáticos, ansiosos y depresivos”, en la cual buscaron evaluar dichas variables en 100 trabajadores de telemarketing de dos call centers de la Ciudad de México. Para ello, se utilizó el cuestionario JCQ de Karasek (1979), la Escala de Supervisión Controlante, la Escala de Síntomas de Estrés y la Escala de Depresión y Ansiedad de Goldberg. Los resultados de esta investigación indicaron que el 18% de trabajadores reporta altas exigencias laborales, mientras que el 36% de ellos reporta tener un bajo control sobre sus funciones o baja autonomía laboral. Además, el 30% presentó niveles altos de estrés laboral, y un 57% indica sentirse sometido a un alto nivel de supervisión controlante. En general, los niveles de riesgo psicosocial encontrados fueron calificados como intermedios, además, se indica que hay diferencias significativas en función al sexo, ya que las mujeres presentan un mayor nivel de riesgo que los varones.

Adicionalmente, un estudio realizado en Ecuador por Espinoza-Guerra y colaboradores (2020) titulado “Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: Un estudio en la ciudad de Guayaquil” se realizó para determinar la relación entre ambas variables en una muestra de 100 trabajadores de dos empresas privadas que brindan servicios de salud ocupacional en el territorio. Se aplicó el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales del Ministerio de Trabajo y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró para la medición de ambas variables. Los resultados indicaron la no existencia de relación significativa entre las variables en estudio y las características sociodemográficas de la muestra; en cambio, se observó que existe correlación significativa e inversa entre ambas variables de estudio, es decir que, a mayor nivel de riesgo psicosocial percibido, hay un menor grado de satisfacción laboral. Descriptivamente, se observó un nivel bajo de riesgo en los factores *desarrollo de competencias, carga y ritmo de trabajo, margen de acción y control, liderazgo, organización*

del trabajo, recuperación y soporte y apoyo. Asimismo, se encontraron niveles altos de satisfacción laboral en todas sus dimensiones.

Asimismo, Espino-Porras y colaboradores (2020) investigaron los factores de riesgo psicosocial y su asociación con el ausentismo laboral, con la finalidad de identificar qué factores de riesgo psicosocial influyen en el ausentismo laboral no programado. El estudio se realizó con 221 enfermeros mexicanos, a quienes se aplicó el Cuestionario de Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial y Evaluación del Entorno Organizacional. Entre los principales resultados, se observó un nivel alto de riesgo en el factor *características de la actividad* (77%), que implica indicadores de carga laboral, ritmo de trabajo, carga psicológica, falta de control y autonomía, limitada posibilidad de desarrollo, insuficiente participación y limitada capacitación. Se observó también un nivel de riesgo alto en el factor *ambiente de trabajo* (40%), debido a la exposición a condiciones de trabajo inseguras, deficientes o insalubres. Asimismo, en el factor de *entorno organizacional*, se encontraron niveles medios de riesgo, el cual comprende el reconocimiento del desempeño y el sentido de pertenencia; mientras que, en los factores de *organización de tiempo y liderazgo y relaciones interpersonales*, el nivel de riesgo predominante fue bajo. Se encontró que existe asociación estadísticamente significativa entre el factor *ambiente de trabajo* (nivel de riesgo alto) y el ausentismo laboral (presentado por el 61% de la muestra).

Por su parte, Díaz y Carrasco (2018) estudiaron el efecto del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo en una muestra de 107 trabajadores de una institución educativa chilena. Para esta investigación, se hizo uso del instrumento SUSESISTAS 21 para la medición del riesgo psicosocial, así como la Escala de Felicidad Subjetiva de Lyubomirsky y Lepper, y el Cuestionario de Clima Organizacional de Koyts y Decottis. Los resultados a partir de esta investigación indicaron la existencia de una relación estadísticamente significativa e inversa entre los factores de riesgo psicosocial relacionados

con las exigencias psicológicas (volumen de trabajo en relación al tiempo para realizarlo), la doble presencia (intranquilidad generada por exigencias domésticas) y las compensaciones con la felicidad organizacional; es decir que, niveles de exposición bajos a los factores mencionados producen altos niveles de felicidad organizacional, lo cual es también un generador de altos niveles de satisfacción, compromiso organizacional y productividad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En el Perú, Atoche y Quispe (2021) buscaron determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de construcción. Para ello, se aplicó el Cuestionario ISTAS 21 y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en una muestra de 123 colaboradores operativos. Entre los resultados, se resalta que un 66% de la muestra presenta niveles de exposición intermedios a los factores de riesgo psicosocial evaluados, entre ellos, el 27% se encuentra en un nivel de riesgo medio-alto en el factor *exigencias psicológicas*, el 28% de la muestra está expuesta a niveles de riesgo altos en el factor *conflicto trabajo-familia*, el 46% se encuentra expuesto a niveles medio-altos en el factor *control sobre el trabajo*, el 30% de la muestra se encuentra en un nivel medio-bajo de riesgo con respecto al factor *apoyo social y liderazgo*, y el 37% de encuestados se ubica en un nivel de riesgo alto respecto del factor *compensaciones*. Por otro lado, en la variable de compromiso organizacional, se observó que el 33% de la muestra presenta niveles altos de compromiso; dentro de ello, se destaca un nivel alto en el compromiso de continuidad (42%). Se concluye afirmando que existe una relación significativa, inversa y baja entre ambas variables en general, además, existe una correlación significativa e inversa entre los factores de riesgo psicosocial y los tipos de compromiso

organizacional, siendo moderada con el compromiso afectivo, muy baja con el compromiso de continuidad y baja con el compromiso de tipo normativo.

Un estudio realizado por Flores (2017) investigó los riesgos psicosociales y el compromiso organizacional en los enfermeros del Hospital de San José Callao, con el objetivo de determinar la relación que existe entre ambas variables, en una muestra de 50 enfermeros del centro de salud ubicado en el Callao. Se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales SUSESO-ISTAS 21 y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, encontrando que el 54% de la muestra estaba expuesta a altos niveles de riesgo psicosocial. Dentro de ello, el 38% de encuestados presentan un nivel intermedio de riesgo en la dimensión *presión psicológica*, el 42% se encontraba en un nivel de riesgo alto respecto al factor *trabajo activo y desarrollo de habilidades*, el 46% de la muestra presenta niveles de riesgo alto en el factor *apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo*, en el 40% de la muestra se observa un nivel bajo de riesgo en el factor *compensaciones*, mientras que, en el factor *doble presencia*, se observa un nivel de riesgo alto en un 68% de la muestra. Con respecto a la variable de compromiso organizacional, se evidenciaron niveles bajos de compromiso en el 46% de la muestra, observándose niveles bajos en los 3 tipos de compromiso. Con respecto a la relación entre ambas variables, se observó que la variable riesgos psicosociales está asociada moderadamente y de manera inversa con la variable compromiso organizacional, lo cual se observó también en las correlaciones entre todos los factores de riesgo psicosocial evaluados y el compromiso organizacional.

Bruno (2020) llevó a cabo una investigación titulada “Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center” en la cual buscó determinar la relación entre ambas variables en una muestra de teleoperadores de una empresa de Lima. Para este fin, se evaluó a 75 operadores de call center

con el cuestionario SUSES-ISTAS 21 en su versión breve y, para la evaluación de la segunda variable, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach. Como resultado general, se encontró que existe una relación significativa y en sentido directo entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout, asimismo, a nivel descriptivo, se encontraron altos niveles de riesgo psicosocial en el 65% de los encuestados. Además, haciendo un análisis de las dimensiones del riesgo psicosocial, se encontró que el 41% de los participantes presentaron un nivel medio de riesgo en lo que corresponde a exigencias laborales, el 76% se ubicaron en un nivel alto de riesgo en la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, el 92% presentó un nivel alto de riesgo en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, el 65% se ubicó en un nivel de riesgo alto en la dimensión de compensaciones, y un 69% se ubicó también en un nivel de riesgo alto en el factor de doble presencia.

La investigación titulada “Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos”, realizado por Pando-Moreno y colaboradores (2019) tuvo como objetivo determinar el grado de riesgo de los factores psicosociales según los tipos de síntomas de estrés. Para ello, aplicaron el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo y el Cuestionario de Estrés del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia a una muestra de 542 trabajadores peruanos, identificando que la muestra se encontraba altamente expuesta principalmente a los factores de *exigencias laborales* (82%), *contenido y características de la tarea* (73%) y *carga de trabajo* (72%). Además, todas las dimensiones de riesgo psicosocial evaluadas fueron consideradas como factores de riesgo para el desarrollo de estrés, el cual se manifestó mayoritariamente con sintomatología fisiológica. Se concluye indicando que más del 70% de la población trabajadora en Perú se encuentra expuesta a factores de riesgo de tipo psicosocial, según la muestra estudiada en diferentes provincias. A partir de ello, la principal manifestación de estrés se expresa de manera fisiológica, afectando al 56% de la muestra.

Por su parte, Romaní (2022) investigó la motivación laboral como predictor del compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada, investigación que tuvo como objetivo determinar si la motivación laboral es un predictor importante del compromiso organizacional en una muestra de 166 teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima. Para ello, se evaluó a los teleoperadores con la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) y con el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, demostrando que la motivación laboral es un predictor del compromiso en un 15.5%, con un tamaño del efecto moderado. Además, la relación entre ambas variables se validó como significativa estadísticamente. A nivel descriptivo, se observó que un 54.8% de los encuestados presentó niveles medios de motivación laboral, mientras que un 58.4% de los teleoperadores evidenciaron tener un nivel intermedio de compromiso organizacional.

Por otro lado, en una investigación realizada por Girón y Serruto (2020) denominada “Relación del síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en personas que trabajan y estudian en una universidad del Norte”, se aplicó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de Burnout de Maslach a una muestra de 220 personas que trabajaban y estudiaban en Chiclayo, bajo el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. Los resultados indican que la muestra presentó niveles intermedio-altos de compromiso organizacional, observándose un nivel alto de compromiso afectivo (36%), un nivel medio en el compromiso de continuidad (36%), y niveles altos de compromiso normativo (37%). Asimismo, se hallaron niveles bajos de Burnout en más de la mitad de los encuestados en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se concluye indicando que, si bien se observa una relación de tipo inversa entre ambos constructos estudiados, esta correlación no es significativa.

Finalmente, en la investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana”, Estrada y Gallegos (2021) buscaron establecer la relación

entre ambas variables en 185 docentes de educación básica regular, a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Entre los resultados se destaca que los docentes presentan un nivel intermedio de satisfacción laboral (42%), mientras que el 35% de la muestra presenta un nivel intermedio de compromiso organizacional. Además, con respecto a la correlación entre ambas variables, se observó que la satisfacción laboral se encuentra relacionada de manera directa y significativa con el compromiso organizacional, lo cual se reflejó de la misma manera entre la satisfacción laboral y los tipos de compromiso organizacional afectivo, de continuidad y normativo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Factores de Riesgo Psicosocial

2.2.1.1. Definición y características

El estudio de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se enmarca en la rama de la Psicología de la Salud Ocupacional, cuyo objetivo es lograr que las personas puedan producir, desarrollarse y ser valoradas en sus trabajos, teniendo oportunidades para utilizar sus conocimientos, talentos y habilidades para rendir adecuadamente y percibir una alta satisfacción y bienestar laboral (Gil-Monte, 2014). En ese sentido, los factores de riesgo psicosocial son definidos como las condiciones en las que se realiza la actividad laboral, las cuales están relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo, y que afectan la salud del trabajador en sus aspectos psicológico, social y físico, afectando también su capacidad de desempeño en el trabajo (Álvarez y Faizal, 2012). Los autores resaltan que, ante dichas condiciones adversas, no todos los trabajadores desarrollan las mismas reacciones, sino que las características propias de cada uno determinarán el grado o la magnitud en la que se ven afectados.

Por su parte, la OIT (1986) brinda una definición clásica sobre el tema, indicando que los factores de riesgo psicosocial son características de las condiciones de trabajo que afectan negativamente la salud del trabajador, en función de su percepción, experiencia y características personales, a través de mecanismos psicológicos y físicos conocidos como estrés. Por ello, los factores de riesgo psicosocial son entendidos como fuentes de estrés o estresores psicosociales. Estos factores tienen origen propiamente social, ya que surgen de características de la organización del entorno de trabajo.

Para Moreno y Garrosa (2013), a pesar de que los factores de riesgo psicosocial pueden ser potencialmente tan dañinos como otros riesgos laborales, estos poseen características propias que provienen de su misma naturaleza psicosocial, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- a) ***Su efecto general es la respuesta de estrés:*** La aparición del estrés laboral en sus diferentes formas y con sus consecuencias o síntomas correspondientes es la manifestación más común ante la percepción de factores psicosociales de riesgo en el contexto laboral, los cuales disminuyen la capacidad adaptativa y funcional del trabajador.
- b) ***Dificultad de objetivación:*** Factores como el ruido o la temperatura en el centro de trabajo pueden ser medidos objetivamente. Sin embargo, la evaluación de la incidencia de los factores de riesgo psicosocial depende de la percepción, experiencias y características propias de cada trabajador.
- c) ***Se extienden en el espacio y tiempo:*** A diferencia de otros riesgos laborales que tienen una delimitación más específica (como en una determinada tarea, o un espacio físico en específico), los riesgos psicosociales no tienen una localización puntual, sino que se extienden a lo largo del entorno y tiempo de trabajo en general, es decir, provienen de características generales del contexto de trabajo como un todo.

- d) Tienen escasa cobertura legal:** Si se coloca como ejemplo al ruido, se tienen leyes que determinan los niveles admitidos y rechazados en el contexto de trabajo, lo que facilita la implementación de medidas de seguridad. Sin embargo, esto difícilmente se podría establecer para los riesgos psicosociales debido a su dificultad de objetivación, ante lo cual se suelen establecer indicaciones generales que pueden ser interpretadas de diferentes maneras en cada empresa y cumplidas también de diferentes maneras.
- e) Afectan a otros riesgos:** La exposición a factores de riesgo psicosocial supone también un incremento de otros riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía, por ejemplo, se han realizado estudios sobre los efectos de los factores de riesgo psicosocial y el estrés sobre los trastornos musculoesqueléticos vinculados a la ergonomía.
- f) Los efectos están moderados por variables personales:** Los factores psicosociales de riesgo afectan a cada trabajador según sus propias características personales y contextuales. Tal como menciona la OIT (1986), los factores de riesgo psicosocial están mediados por la percepción del trabajador, así como sus experiencias previas y características propias. Así, el nivel de afectación por condiciones de trabajo adversas dependerá de variables personales, como el nivel de autonomía o implicación en la labor, la motivación personal, entre otras.
- g) Dificultad en la intervención:** A comparación de riesgos que tendrían soluciones técnicas concretas, la intervención en materia de riesgo psicosocial implica cambios en el diseño y organización global de la empresa, lo cual es un marco bastante amplio y complejo para llevar a cabo las intervenciones necesarias.

2.2.1.2. Clasificación

El número de factores de riesgo psicosocial es ilimitado, por lo que habría formas muy diversas de clasificarlos. Sin embargo, una de las primeras y más completas clasificaciones fue realizada por Cox y Griffiths (1996) quienes, en un primer momento, ubicaron a los principales factores de riesgo psicosocial en once categorías con las que se encuentran relacionados. Posteriormente, Cox, Griffiths y Rial-González (2005) dividen dicha categorización en dos grandes grupos:

a) Factores asociados al contexto del trabajo:

- Cultura organizacional y funciones: Incluyen una inadecuada comunicación interna, poco apoyo en las funciones, inadecuada definición de tareas y acuerdos poco claros sobre los objetivos de la organización.
- Rol en la organización: Comprende conflictos y ambigüedades respecto de las responsabilidades que tiene cada persona en la empresa.
- Desarrollo de carrera: Implica la incertidumbre o sensación de estancamiento con respecto al desarrollo profesional, posibilidades bajas de ser ascendido, inseguridad con respecto a las condiciones contractuales, así como una baja remuneración y valor social del trabajo.
- Control: Comprende el bajo nivel de participación individual sobre la toma de decisiones a nivel de empresa, poco margen de acción para el control sobre la carga laboral y sobre otros factores laborales que pueden afectar al mismo trabajador.
- Relaciones interpersonales de trabajo: Se refiere al aislamiento físico o social con respecto a los demás compañeros o líderes de la institución, relaciones inadecuadas o nulas con los jefes, conflictos interpersonales y falta de apoyo social.

- Relación trabajo y familia: Comprende un desbalance o conflicto entre las demandas laborales y las demandas familiares, así como un bajo apoyo por parte de la familia.

b) Factores asociados al contenido del trabajo:

- Ambiente y equipo de trabajo: Comprende malas condiciones físicas de trabajo, falta de herramientas o equipos adecuados para la realización de este, ausencia de mantenimiento de las herramientas de trabajo, espacio personal insuficiente, inadecuada iluminación o exceso de ruido.
- Diseño de tareas: Incluye tareas rutinarias o monótonas (falta de variedad), bajo tiempo para realizar las tareas asignadas, inadecuada fragmentación del tiempo, bajas posibilidades para desarrollar habilidades o poner en práctica el talento y alta incertidumbre respecto a la tarea o sus resultados.
- Sobrecarga y ritmo: Implica una sobrecarga de tareas con respecto al tiempo asignado para realizarlas, plazos urgentes de finalización, ritmo de trabajo acelerado y alta presión o exigencias.
- Horarios: Se refiere a cambios inesperados en los turnos, horarios nocturnos, inflexibilidad horaria, jornadas laborales que se extienden más allá del tiempo estipulado, poco o nulo tiempo de interacción social o acompañamiento.
- Seguridad contractual: Referido al trabajo en situaciones precarias, trabajos temporales, incertidumbre sobre el futuro laboral o sobre las condiciones contractuales (sobre los beneficios, remuneración, posibilidad de mejoras laborales).

2.2.1.3. Modelos teóricos

Si bien el concepto de factores de riesgo psicosocial hace referencia a características de las condiciones de trabajo que pueden afectar negativamente la salud de los trabajadores, se destaca que esta afectación se da mediante mecanismos psicológicos y físicos conocidos como estrés (OIT, 1986). Por lo tanto, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son entendidos también como fuentes de estrés o estresores psicosociales laborales (Moreno y Garrosa, 2013). Debido a ello, los modelos teóricos que han ido surgiendo a lo largo de los años con respecto al estudio de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se han orientado a explicar la aparición de estrés laboral a partir de variables psicosociales con sus respectivos estudios epidemiológicos en población trabajadora (Neffa, 2015), teniendo como principales referentes a los modelos de Demanda – Control de Karasek (1979) y su extensión con la dimensión de Apoyo Social por parte de Johnson y Hall (1988), así como el modelo de Equilibrio Esfuerzo – Recompensas de Siegrist (1996). Estos modelos son presentados a continuación como base teórica del presente estudio, ya que cubren las dimensiones centrales de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Demandas laborales, Control, Apoyo social y Compensaciones.

- a) Modelo de Demanda – Control:* Este modelo planteado por Karasek (1979) propone entender el estrés laboral tomando en cuenta las características psicosociales del trabajo. El modelo señala que el estado de bienestar o, por el contrario, de estrés del trabajador, es determinado por la interacción entre las demandas laborales que se le imponen al individuo y las posibilidades de control que pueda llegar a tener sobre dichas demandas. En esa línea, un adecuado balance entre las demandas laborales y el control sobre ellas se traduce en bienestar, satisfacción laboral y salud. Por el contrario, un exceso de demandas laborales asociadas a bajas posibilidades de control provocará respuestas de estrés y riesgo de desarrollo de enfermedades consecuentes.

Desde el punto de los factores de riesgo psicosocial, Karasek no solo se refiere a las demandas laborales como obligaciones físicas en el trabajo, sino como características de la organización social del trabajo en general y las exigencias psicológicas que conllevan. Dentro de ello, se incluyen aspectos de las condiciones del ambiente laboral físico proporcionado al trabajador (nivel de iluminación, nivel de ruido, temperatura ambiental, higiene, orden, ergonomía, entre otros), la carga de trabajo asignada en función al plazo de tiempo establecido para realizar las tareas correspondientes, las características propias de las tareas, el nivel de estimulación físico y mental que demandan las labores, la existencia de conflictos en el rol o falta de claridad sobre las funciones, duración de la jornada laboral y la intensidad de la misma, en relación al tiempo en que se requiere mantener cierto nivel de concentración, tiempos de descanso, turnos rotativos, etc.

Por otro lado, el factor de control sobre las tareas o latitud decisional es entendido como la capacidad o facultad del trabajador para controlar sus actividades laborales y decidir sobre ellas, utilizando así sus capacidades y autonomía de tal manera que pueda desarrollar sus habilidades y disminuir la monotonía. El grado de autonomía viene determinado en gran parte por el nivel de formación, la experiencia y las habilidades que el trabajador tenga, así como el grado de participación en la toma de decisiones sobre los aspectos que afectan su trabajo. En el modelo, el control vendría a ser un moderador de las demandas laborales, y, bajo cierto balance, permitiría que el individuo pueda desarrollar sus capacidades, aprender nuevas habilidades, cubrir sus expectativas profesionales y crecer laboralmente, ya que reduciría las tareas repetitivas, ampliaría y diversificaría sus funciones, y enriquecería su experiencia con tareas retadoras. En ese sentido, el trabajador con un adecuado nivel de control sobre sus tareas lograría un mayor margen de autonomía, en tanto la

empresa lo permita o se le brinden las oportunidades necesarias para su desarrollo (Neffa, 2015).

Para Karasek, la aparición de estrés por factores psicosociales laborales no solo depende del hecho de lidiar con un alto nivel de demandas, sino que también depende del nivel de control que tiene el trabajador sobre dichas demandas. A partir de ello, plantea la existencia de cuatro situaciones laborales que surgen a través de la combinación de niveles altos y bajos de demandas y control. En primer lugar, la combinación de altas demandas laborales con un bajo margen de control da lugar a un alto riesgo de tensión psicológica y enfermedades físicas. Por el contrario, un nivel bajo de demandas asociado a un alto grado de control produce un estado de bajo estrés, bienestar general y satisfacción laboral. Por otro lado, cuando existe un alto grado de demandas asociado a un alto grado de control, se da una situación de trabajo activo, en el que la motivación por el aprendizaje permite al individuo crecer laboralmente, produciéndole una tensión media o estrés positivo. Finalmente, el modelo predice que, en situaciones donde las demandas son bajas y el control también es escaso, se produce un entorno laboral poco motivador, lo que podría conducir a una pérdida gradual de capacidades adquiridas anteriormente (Karasek, 1979, en Gil-Monte et al., 2016).

b) *Modelo de Demanda – Control – Apoyo Social:* El Modelo de Demanda – Control de Karasek (1979) fue ampliado posteriormente por Johnson y Hall (1988), quienes adicionaron la dimensión de apoyo social en el ambiente laboral. La extensión del modelo se basa en que cuando hay un exceso de demandas psicológicas asociadas a un bajo control por parte del sujeto, sumado a un escaso apoyo social, el trabajador se ve expuesto a mayor nivel de riesgo psicosocial en el trabajo, con el riesgo consecuente

de un alto nivel de estrés negativo y posterior desarrollo de enfermedades. Los estudios de Johnson y Hall ponen en evidencia que las evaluaciones sobre los estresores laborales deben incluir también a las relaciones sociales que se producen en dicho contexto, ya que un alto nivel de apoyo social funciona como moderador de la tensión psicológica.

El apoyo social se entiende como el clima social en el trabajo, es decir, el nivel de integración social con los compañeros de trabajo y con los superiores en el caso de las organizaciones jerárquicas. Se refiere tanto a la cantidad como a la calidad de las relaciones sociales de las que forma parte un trabajador. El establecimiento de adecuadas relaciones sociales puede ser una fuente de apoyo tanto emocional como instrumental. El apoyo emocional consiste en la posibilidad de que el trabajador sea escuchado y comprendido con respecto a los problemas o preocupaciones que pueda tener, mientras que el apoyo instrumental o apoyo técnico se da mediante la ayuda que se pueda brindar al trabajador en la realización de sus labores cuando hay mucha carga de trabajo o la inducción que se le pueda dar sobre las tareas que debe realizar (Johnson y Hall, 1988).

El apoyo social resulta crucial para afrontar las dificultades que se pueden presentar en el contexto laboral. El soporte social no solo debe ser reflejado por los compañeros, sino que son los superiores quienes cumplen un papel determinante, pues su estilo de liderazgo hace que el trabajo sea más o menos agradable. En síntesis, los autores resaltan la importancia de la evaluación de la red social en la que se encuentra inmerso el individuo en su trabajo, la forma en la que se integra y los mecanismos que hacen posibles o dificultan la relación con los demás. Las relaciones con los demás pueden dificultarse cuando el puesto se encuentra muy individualizado o la organización reduce las oportunidades o espacios para comunicarse, además de no

promover el trabajo en equipo o actividades colectivas (Johnson y Hall, 1988, en Gil-Monte et al., 2016). Un bajo apoyo social constituye un factor de riesgo psicosocial cuando existe una alta tensión laboral producto de un desbalance entre las demandas y el control, en suma, todo ello intensificaría el efecto del estrés sobre la salud del trabajador, lo que podría darse en organizaciones donde se realice una gran cantidad de trabajo individualizado o aislado (Neffa, 2015).

c) Modelo de Esfuerzo – Recompensas: Siegrist (1996) propone un modelo teórico basado en la interacción entre el esfuerzo y las recompensas recibidas por un trabajador, aduciendo que, en situaciones donde existe un elevado esfuerzo y un bajo nivel de compensaciones, se genera insatisfacción, un alto nivel de riesgo psicosocial y, como consecuencia, un mayor riesgo de estrés y daño a la salud del individuo. Por el contrario, un trabajo que brinde recompensas apropiadas al esfuerzo realizado genera bienestar, motivación y satisfacción laboral, lo cual contribuye también al progreso de la empresa.

Bajo este modelo, la intensidad de esfuerzo demandado al trabajador se define como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, lo cual se relaciona con la falta de personal o una inadecuada planificación del tiempo. Además de ello, factores como la inseguridad contractual, amenazas de desempleo, la precariedad del ambiente laboral y los cambios no deseados en las funciones o condiciones de trabajo contribuyen a incrementar el esfuerzo que el sujeto debe realizar para cumplir con sus funciones. Por otro lado, el modelo indica que las recompensas no solo se refieren al pago, salario o beneficios que recibe el trabajador, sino también a las recompensas sociales como el estatus, estabilidad laboral u oportunidades de promoción; las recompensas morales como recibir un trato justo o

ser apreciado, reconocido y apoyado en la organización; y recompensas simbólicas, referidas a la identidad que genera el trabajador con la organización producto de hallarle un sentido a su trabajo (Siegrist, 1996).

De esta forma, el modelo propuesto evidencia la posibilidad de que se den cuatro situaciones laborales. Cuando se realiza mucho esfuerzo y las recompensas son bajas, se genera estrés e insatisfacción, lo que podría conllevar a daños a la salud y conflictos laborales. Por otro lado, una situación en la que un trabajador realiza un esfuerzo elevado y recibe una alta recompensa conduce a una alta motivación, involucramiento en el trabajo y satisfacción. En otro contexto, cuando el esfuerzo necesario es mínimo y se reciben compensaciones altas, el trabajo se torna rutinario y pasivo, lo cual puede disminuir la motivación con el tiempo. Finalmente, si el esfuerzo necesario es poco y se asocia a bajas recompensas, se produce una baja motivación e involucramiento, conduciendo a solicitudes de cambio de lugar de trabajo, ausentismo o renuncia (Neffa, 2015).

2.2.1.4. Importancia de la adecuada gestión de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Como se mencionó anteriormente, una de las características de los factores de riesgo psicosocial es que tienen como efecto general la respuesta de estrés en el trabajador, por lo que son también conocidos como estresores psicosociales (Moreno y Garrosa, 2013). El estrés es definido por la OIT (2016) como la respuesta emocional y física a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades o recursos de una persona para hacer frente a dichas exigencias. Ante ello, un inadecuado manejo de estos factores en un entorno laboral podría desencadenar una serie de consecuencias en el trabajador como producto del estrés, el cual activa en el individuo respuestas tanto físicas como psicológicas

(Gil-Monte, 2014). Es así como se pueden llegar a dar casos de afectación física, como hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, desórdenes musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, fatiga, entre muchos otros. En el aspecto psicológico, el trabajador puede llegar a sufrir de cambios repentinos del estado de ánimo, irritabilidad, falta de atención y concentración, falta de memoria, depresión, baja autoestima, desmotivación, síndrome de burnout, deterioro de relaciones sociales y familiares, entre otros (Camacho y Mayorga, 2017).

Álvarez y Faizal (2012) mencionan también que los factores de riesgo psicosocial disminuyen la capacidad del trabajador para desempeñarse en sus labores, viéndose ello reflejado en ausentismo por enfermedades laborales, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas tanto para el trabajador como para la empresa, bajos niveles de compromiso organizacional, hostilidades, violencia o acoso en el centro de trabajo. Camacho y Mayorga (2017) agregan que todo ello repercute en la funcionalidad de la empresa y en su productividad, dando paso a la existencia de organizaciones disfuncionales, caracterizadas por un bajo compromiso laboral, insatisfacción, mal clima organizacional, mayor rotación de trabajadores y sobrecostos, además de repercutir también en el interés más grande de la organización: sus clientes.

Ante ello, una adecuada gestión de los factores de riesgo psicosocial en la empresa implica reconocer, en primer lugar, al trabajador como un ser humano psicosocial, con la finalidad de lograr una intervención integral que garantice un adecuado ambiente laboral en todos sus aspectos, es decir, sin descuidar la existencia y la relevancia de los factores sociales y las exigencias psicológicas en todas las ocupaciones. Debido a que dichos factores afectan de diversas maneras al trabajador, a su desempeño y a la organización como tal, su adecuada gestión y manejo repercutirá de manera positiva sobre la calidad de vida laboral de las personas, concepto que hace referencia al bienestar integral que percibe el trabajador con

respecto a su centro de labores. Los beneficios que derivan de alcanzar un adecuado nivel de calidad de vida laboral mediante una adecuada gestión de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo implican una mayor satisfacción de los individuos con su ocupación, un aumento de la productividad en general debido a una mayor motivación por parte de los trabajadores, y un aumento general de la eficacia y la eficiencia de la organización (Rivera-Porras, 2019).

Un entorno laboral ideal sería aquel en el que todos los estresores psicosociales o factores de riesgo psicosocial se encuentren controlados y no causen daños. Bajo este objetivo, Macías (2019) indica que existen tres tipos de intervención posibles. La primera se refiere a las acciones para prevenir la aparición del riesgo psicosocial, incluyendo la identificación de posibles riesgos, clarificación de funciones y responsabilidades, establecimiento de adecuados canales comunicativos, formación en habilidades sociales y liderazgo, favorecer la participación en las tomas de decisiones, fomentar el apoyo social, beneficios y oportunidades de desarrollo, establecimiento de un adecuado ambiente físico, entre otros. El segundo tipo de intervención se dirige a frenar el avance de los factores de riesgo cuando ya han aparecido, lo que implica identificarlos, evaluarlos, educar a los trabajadores sobre el tema, establecer programas de manejo de conflictos, modificar condiciones laborales o rediseñar puestos laborales. Finalmente, el tercer tipo de intervención apunta a reducir los efectos negativos que los factores de riesgo puedan ya haber causado en una empresa, ante lo cual se debe rehabilitar a las personas afectadas mediante programas de salud física y psicológica, y poner en marcha los otros dos tipos de intervención posteriormente.

2.2.2. Compromiso Organizacional

2.2.2.1. Definición y antecedentes

El nivel de compromiso que mantiene el trabajador con la organización donde desempeña sus funciones es uno de los constructos más estudiados en la psicología laboral (Gabini, 2018). En una primera etapa del estudio del compromiso organizacional, Becker (1960) lo definía desde un enfoque unidimensional como el vínculo que une al trabajador con la empresa, en función de pequeñas inversiones que va realizando hacia la organización, en la cual invierte su tiempo y su esfuerzo a cambio de obtener beneficios. De esta forma, para la persona termina siendo difícil abandonar su inversión y los beneficios ganados, por ello, se mantiene trabajando en ella. Más adelante, otras definiciones continuaron aportando al estudio del compromiso organizacional, como es el caso de Mowday y colaboradores (1979), quienes lo definieron como la fuerza o vínculo de identificación e implicación del trabajador con la empresa. Posteriormente, Wiener (1982), desde otro enfoque unidimensional, señala que el compromiso se construye en base a presiones normativas por parte de la organización para el logro de las metas de la empresa.

Actualmente, la definición más aceptada corresponde a un enfoque multidimensional del compromiso organizacional, el cual se entiende como un estado psicológico que caracteriza la relación entre el trabajador y la empresa en la que presta servicios, lo cual influye en su decisión de continuar trabajando en dicha organización (Meyer y Allen, 1991). Según los autores, esta relación puede darse debido a un compromiso de tipo afectivo, de tipo normativo o de continuidad, por lo que, el compromiso organizacional de una persona expresaría tanto el deseo, la necesidad o sentimiento de obligación del trabajador por mantenerse en la organización.

El compromiso organizacional, al reconocerse como un constructo multidimensional, puede surgir o construirse en base a innumerables variables antecedentes, principalmente provenientes del contexto laboral, ya que las variables individuales o demográficas no mantienen una correlación tan alta con el constructo, aunque variables como la edad o el estado civil de la persona sí muestran cierta influencia, sobre todo con el compromiso de continuidad, debido a que, mientras más edad tenga la persona o asuma más responsabilidades familiares, tendrá mayor necesidad de permanecer en la empresa por los beneficios que le brindan (Gabini, 2018). Asimismo, los trabajadores que llevan más tiempo en un puesto de trabajo tienden a presentar un mayor compromiso organizacional, especialmente en el compromiso de tipo afectivo, y quienes tienen mayor preparación académica suelen presentar un menor nivel de compromiso, puesto que, al poseer mayores conocimientos y habilidades, tienen más posibilidades de conseguir otros trabajos que consideren mejores (Coronado-Guzmán et al., 2020).

Por otro lado, se encuentran las variables antecedentes propias del contexto laboral, como la satisfacción laboral, la cual es considerada como el principal antecedente del compromiso organizacional, pues brindarle al trabajador altos niveles de satisfacción mediante un trato justo, oportunidades de crecimiento, estabilidad laboral y apoyo social constituye un predictor de un alto nivel de compromiso. Además, el estilo de liderazgo, la cultura y los valores que promueve la organización tienen influencia significativa también sobre el compromiso (Gabini, 2018). Adicionalmente, no se puede dejar de mencionar al bienestar psicológico, entendiéndolo como el estado emocional en el que el trabajador se encuentra en su centro de labores, el cual se constituye como un predictor del compromiso de tipo afectivo, principalmente. El clima laboral juega también un papel determinante, ya que un clima positivo genera motivación y altos niveles de compromiso, además del empoderamiento que se le pueda brindar al trabajador, pues en la medida en que participe más

en la toma de decisiones de la compañía o sobre sus funciones, se verá más comprometido con la misma (Coronado-Guzmán et al., 2020).

2.2.2.2. Aproximaciones teóricas

A lo largo del tiempo, el estudio del compromiso organizacional se ha dado mediante aproximaciones teóricas que han ido contribuyendo a la construcción del modelo tridimensional que conocemos hoy en día y que es aceptado en su mayoría. En ese sentido, es posible englobar las diferentes investigaciones que se han realizado según 3 principales perspectivas que se describen a continuación.

- a) Enfoque del intercambio social:* Esta aproximación fue propuesta inicialmente por Becker (1960), quien indicaba que el compromiso organizacional es un vínculo que surge cuando un hay continuidad en las labores del trabajador debido a que éste ha realizado una serie de inversiones en la empresa, dando su tiempo y esfuerzo a cambio de obtener una recompensa. Debido a ello, al trabajador le resulta difícil renunciar a dichas inversiones y beneficios, por lo que este enfoque es considerado como instrumentalista o de intercambio entre la persona y el medio laboral, en el cual se intercambian pequeñas inversiones por beneficios, y sería la base de lo que posteriormente se conocería como el compromiso organizacional de continuidad.

Bajo este enfoque, Becker asume que el trabajador se mantendrá comprometido con la compañía en tanto reciba los beneficios correspondientes en función a su inversión. En caso de que la persona decidiera renunciar, el coste por abandonar su inversión y los beneficios sería difícil de sobrellevar, pues sería complicado conseguir un empleo con las mismas prestaciones en donde se pueda comenzar nuevamente a invertir desde cero. La decisión de realizar estas inversiones

se toma de manera individual en función a los beneficios que pueda ofrecer la organización, ya que toda persona tiene diferentes motivadores. Entre estos beneficios, se podría mencionar el salario, el reconocimiento social, oportunidades de promoción o aprendizaje, seguro médico, un sistema de jubilación, entre otros.

Meyer y Allen (1991) formularon una escala para la medición de esta forma de compromiso, la cual se compone en dos factores básicamente: el sacrificio personal, referido al tiempo y esfuerzo que invierte el trabajador en sus funciones; y la escasez de alternativas, referido a la dificultad para encontrar un empleo que le brinde beneficios similares. En este intercambio social, se debe considerar que si el trabajador considera que la inversión que realiza es muy alta comparada con los bajos beneficios que podría recibir, el nivel de compromiso disminuye y existiría mayor riesgo de que el trabajador abandone la empresa. Por otro lado, si las expectativas y necesidades del empleado son cubiertas, se mantiene un vínculo adecuado y fuerte entre la persona y la organización, teniendo en cuenta que es un vínculo netamente utilitario.

b) *Enfoque normativo:* Bajo esta perspectiva, el compromiso organizacional es visto como una obligación moral, en la que el trabajador considera que debe brindarle todo su esfuerzo a la empresa por ser eso lo moralmente correcto. Esta aproximación implica que el trabajador asuma que se encuentra obligado a ser leal a la empresa, no solamente por los beneficios que pueda haber obtenido de la misma y que lo motiven a valorarla y serle leal, sino porque siente que es lo correcto, por lo cual, se enfoca en cumplir las metas organizacionales y evitar una posible desaprobación social (Wiener, 1982). Este sentimiento de obligación moral, conocido también como lealtad hacia la organización, se relaciona con el compromiso de tipo afectivo por ser de naturaleza

emocional y estar basado en la escala de valores de cada persona, sin embargo, se diferencian en que dentro del compromiso afectivo existe un deseo y no una obligación (Betanzos et al., 2006).

Un trabajador que se encuentre vinculado bajo un compromiso normativo dedicará sus esfuerzos a la consecución de los objetivos organizacionales, dejando de lado muchas veces sus propias expectativas de superación o metas personales y profesionales, no solamente por un temor a perder su contrato o sus beneficios, sino porque está convencido de que es lo mejor y lo correcto tener una conducta de lealtad (Betanzos et al., 2006). Si bien autores como Porter y Steers (1973) consideran que este enfoque debería ser parte del enfoque actitudinal, en el modelo multidimensional que conocemos actualmente de Meyer y Allen (1991) se considera como uno de los tres tipos de compromiso organizacional, conocido propiamente como compromiso normativo. Asimismo, en su escala de evaluación, se observan dos componentes: un tipo de conducta de lealtad motivada por la necesidad de retribuir a la empresa por los beneficios otorgados, y una conducta de responsabilidad intrínseca que motiva al trabajador a ser leal por sus propias creencias y valores.

- c) Enfoque afectivo-actitudinal:* Reconoce al compromiso organizacional como un vínculo de identificación entre el trabajador y la empresa, bajo el cual el trabajador siente el deseo de continuar laborando en la organización. Esta identificación emocional que se da en el individuo puede estar influenciada por diversos factores del contexto laboral, como las condiciones laborales, la remuneración, el tipo de liderazgo, el clima laboral, entre otros (Mowday et al., 1979). Asimismo, Buchanan

(1974) define también al compromiso organizacional bajo esta aproximación como una actitud que expresa el vínculo emocional entre el trabajador y la empresa.

Este enfoque representa una fuerte vinculación emocional entre el trabajador y la organización, y tiene como consecuencia una implicación mayor del trabajador con sus funciones y con las metas organizacionales. Esta implicación se caracteriza por un fuerte deseo de permanecer y seguir siendo parte de la organización, un acuerdo implícito de que el trabajador brinde un alto nivel de esfuerzo en beneficio de las metas organizacionales, y la adopción de los valores y metas organizacionales como propios del empleado (Mowday et al., 1979).

Otros investigadores que aportaron a la aproximación del compromiso organizacional visto como el establecimiento de lazos emocionales o actitudinales son O'Reilly y Chatman (1986), quienes definen el constructo como una atadura psicológica que, a través de mecanismos de identificación entre el empleado y la empresa, llevan al trabajador a tener actitudes positivas hacia los objetivos de la compañía. Asimismo, Mathieu y Zajac (1990) mencionan que el compromiso organizacional se encuentra conformado por dos componentes: el actitudinal, referido a la adopción de valores de la empresa como propios y el establecimiento de un vínculo emocional con la organización; y el componente conductual, referido al esfuerzo que realiza el trabajador en función al vínculo mencionado.

2.2.2.3. Modelo tridimensional del compromiso organizacional

Como se ha podido ver, a partir de las aproximaciones teóricas planteadas a lo largo de la historia del estudio del comportamiento organizacional, se evidencia que este constructo es multidimensional. Si bien los investigadores mencionados anteriormente planteaban

diversos componentes dentro de un solo enfoque, son Meyer y Allen (1991) quienes establecen un modelo teórico de tres dimensiones sobre el compromiso organizacional, tomando como base aspectos de las diversas aproximaciones teóricas sobre el tema. El modelo tridimensional del compromiso organizacional de Meyer y Allen es el modelo teórico más aceptado en la actualidad y más estudiado, por lo cual, se tomará como la base sobre la que se sustenta el presente trabajo.

Bajo este modelo, el compromiso organizacional es definido como un estado psicológico que caracteriza la relación entre el trabajador y la organización en la que labora, lo cual influye en su decisión de continuar trabajando en la organización o no (Meyer y Allen, 1991). Los autores indican que el compromiso organizacional tiene tres dimensiones, las cuales tienen en común el hecho de que, como menciona la definición, caracterizan la relación trabajador-empresa. Los componentes del modelo no son excluyentes entre sí, sino que los autores señalan que un trabajador puede presentar las tres dimensiones del compromiso al mismo tiempo pero en distintos niveles. Estas dimensiones son descritas a continuación:

- a) ***Compromiso Afectivo:*** Esta forma de compromiso se describió en base al enfoque del intercambio social planteado por Becker (1960). Se refiere al vínculo emocional que genera el trabajador hacia la empresa, a partir del cual surge el deseo de mantenerse e involucrarse activamente en ella a través de su esfuerzo por el logro de los objetivos organizacionales. Este vínculo implica también la identificación del trabajador con la cultura de la empresa, sus valores y sus metas (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso afectivo se caracteriza por ser un lazo fuerte entre el trabajador y la empresa, la cual busca satisfacer las necesidades y expectativas del trabajador, con la finalidad de que se sienta a gusto en su entorno laboral y orgulloso de ser parte de la misma. Debido a ello, se afirma que el compromiso afectivo surge a partir de

experiencias positivas del empleado en su centro de trabajo, relacionadas con el clima laboral, los beneficios otorgados, el apoyo social o calidad del liderazgo, entre otros. El compromiso afectivo ha sido el más estudiado en la literatura, además, es considerado como la forma ideal de compromiso a lograr en los trabajadores (Gabini, 2018). El trabajador comprometido afectivamente con su organización presentará tres principales características: Identificación con la empresa, sus valores y metas, alto nivel de esfuerzo brindado en favor de la empresa, y un fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización.

b) *Compromiso de Continuidad:* También conocido como compromiso por necesidad, implica un vínculo que se genera con la empresa a partir del reconocimiento, por parte del trabajador, del alto coste que significaría renunciar a organización, y de lo difícil que sería encontrar un nuevo empleo que le brinde los mismos o mejores beneficios de los que ya tiene (Meyer y Allen, 1991). En esa línea, el compromiso de continuidad surge a partir de un análisis del costo-beneficio que realiza el trabajador en función a sus necesidades, valorando qué tan conveniente le resulta mantenerse o no en la organización, teniendo en cuenta también el esfuerzo realizado en el tiempo que se mantuvo en el puesto, la forma en que sus decisiones podrían perjudicarlo a él como profesional o a su familia, entre otros factores. Finalmente, si se decide continuar en la empresa, el compromiso que se genera nace de una necesidad y no necesariamente de un deseo propio, como ocurría en el compromiso afectivo (Gabini, 2018).

El trabajador comprometido desde este punto de vista se caracteriza por tener un desempeño laboral mínimamente necesario para mantener su puesto mientras exista la necesidad. De la misma forma, su permanencia en la organización estará condicionada a la aparición de otras ofertas laborales que cubran mejor sus

expectativas. Bajo el compromiso de continuidad, el trabajador no se siente identificado ni implicado genuinamente con la compañía más allá de su permanencia como un vínculo material. Meyer y Allen (1991) indican que hay 2 subcomponentes a tener en cuenta en el compromiso de continuidad: la inversión de tiempo y esfuerzo que ha realizado el trabajador durante su tiempo en la empresa, lo cual es un factor que pocas personas están dispuestas a sacrificar; y, por otro lado, está la percepción que tiene el trabajador sobre sus posibilidades de encontrar una mejor oferta laboral.

- c) ***Compromiso Normativo:*** Por último, el compromiso normativo se refiere al vínculo caracterizado por una obligación o deber moral que siente el trabajador de permanecer en la empresa, no solo por los beneficios otorgados, sino por la creencia de que es lo correcto. En ese sentido, el trabajador comprometido de manera normativa brindará un alto nivel de esfuerzo para el logro de las metas organizacionales porque siente la obligación moral de hacerlo o se siente en deuda con la institución por todas las oportunidades y beneficios brindados. Asimismo, siente que tiene una fuerte responsabilidad con las personas que forman parte de la empresa, lo cual podría llevarlo a sobre esforzarse con la finalidad de evitar una posible desaprobación social (Meyer y Allen, 1991).

En el compromiso normativo existe un marcado sentimiento de lealtad hacia la organización, pero, a diferencia del compromiso afectivo, este sentimiento de lealtad no se da por un deseo propio, sino por una obligación moral o una necesidad de retribuir a la institución. El compromiso normativo puede ser conveniente en cierto modo para las organizaciones, pues los empleados desarrollan un alto sentido de responsabilidad de permanecer en la empresa, la obligación de tener un alto rendimiento y concentración en sus funciones, utilizando plenamente sus capacidades

y habilidades (Gabini, 2018). Si bien el compromiso normativo se caracteriza por sentimientos de lealtad o gratitud en base a las creencias o valores propios de la persona, y el hecho de no respetar ello podría generarle culpa, este componente puede tener una duración limitada en tanto el trabajador sienta que su deuda con la empresa ya fue saldada o racionalice sus sentimientos (Meyer y Allen, 1991).

2.2.2.4. Importancia del compromiso organizacional

La importancia del compromiso organizacional en la gestión actual de los recursos humanos viene dada por la influencia que tiene tanto sobre el bienestar general del trabajador y su eficiencia, como también sobre el logro de metas de la organización. Por parte del trabajador, un adecuado nivel de compromiso organizacional le permitirá mantener su empleo y aumentar sus posibilidades de desarrollo profesional y una mejor calidad de vida laboral al aumentar su sensación de autorrealización, derivando ello también en beneficios para su salud física y psicológica. Altos niveles de compromiso suponen también una actitud más positiva en general con respecto a las relaciones sociales en la organización, así como mayor tendencia a elevar el nivel de esfuerzo colocado en la tarea. Por el contrario, un nivel bajo de compromiso genera un aumento en las tasas de ausentismo, rotación e intención de renuncia (Gabini, 2018).

Como sabemos, toda organización tiene objetivos que busca cumplir, y su cumplimiento depende netamente de la gente que trabaja para ello. Por tanto, la importancia de una adecuada gestión del compromiso organizacional deriva en beneficios en pro del cumplimiento de los objetivos de la empresa, pues los trabajadores comprometidos, identificados con la cultura organizacional y adecuadamente involucrados se sentirán también valorados y buscarán alinear sus objetivos personales con los objetivos organizacionales. En

suma, la productividad de las personas es superior cuando cuentan con un alto nivel de compromiso, siempre y cuando la empresa se haya preocupado por este aspecto. Es así como el compromiso organizacional favorece la prevalencia de una serie de factores positivos en la compañía, tales como implicación en el puesto, mejores comportamientos sociales, orientación hacia el aprendizaje constante para el crecimiento, aportes e innovación, mayor nivel de inteligencia emocional y mejor manejo del estrés (Coronado-Guzmán et al., 2020).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.

2.3.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.
- Existe relación significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y los factores de riesgo psicosocial en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.
- Existen diferencias significativas en los factores de riesgo psicosocial en función de variables sociodemográficas en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.

- Existen diferencias significativas en el compromiso organizacional en función de variables sociodemográficas en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.

2.4. Definiciones

- a. Factores de riesgo psicosocial:** Condiciones en las que se realiza la actividad laboral, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo, que afectan la salud del trabajador en sus aspectos psicológicos, sociales y físicos, así como también su capacidad de desempeño en el trabajo. La magnitud de afectación dependerá de las características propias con las que cada trabajador enfrente dichas condiciones adversas.
- b. Condiciones del lugar de trabajo:** Características físicas del lugar donde se desempeñan las labores, entendidas como demandas tanto ambientales como de esfuerzo físico o de exposición a diferentes circunstancias ambientales, las cuales exigen que el individuo se esfuerce por adaptarse.
- c. Carga de trabajo:** Exigencias laborales determinadas por la relación entre la cantidad de trabajo asignada a una persona y el tiempo que tiene disponible para realizarlo en función a la duración de su jornada laboral.
- d. Contenido y características de la tarea:** Hace referencia a las características de las labores asignadas en función al grado en que éstas permiten que el trabajador ponga en práctica sus conocimientos y habilidades, permitiendo su desarrollo. Se relaciona con

una asignación justa de tareas con referencia a las capacidades del trabajador o su nivel de instrucción.

- e. **Exigencias laborales:** Demandas tanto físicas como psicológicas que son requeridas para el cumplimiento de las labores asignadas en la organización. Entre las demandas psicológicas, se encuentran las exigencias cognitivas, referidas a los procesos mentales que se deben poner en marcha para la realización de la tarea; y las demandas emocionales, referidas a los sentimientos y emociones que se puedan generar en el trabajador producto del contexto laboral.

- f. **Papel laboral y desarrollo de la carrera:** Capacidad de decisión y participación que tiene el trabajador sobre las funciones asignadas, así como las oportunidades que se le puedan brindar para poner en práctica sus capacidades, y oportunidades de capacitación para su desarrollo profesional.

- g. **Interacción social y aspectos organizacionales:** Se refiere al clima social en el contexto laboral con los compañeros y con los líderes, de quienes se puede disponer tanto de apoyo emocional como de apoyo instrumental o técnico sobre la tarea. Implica el nivel de cohesión o interacción social, el tiempo disponible para socializar y la calidad del liderazgo.

- h. **Remuneración del rendimiento:** Recompensa o retribución que percibe el trabajador por parte de la empresa como contraprestación a su trabajo. Esta retribución puede ser tanto monetaria como social, englobando los beneficios que se puedan brindar al trabajador en pro de su bienestar integral.

- i. Compromiso organizacional:** Estado psicológico que caracteriza la relación entre un trabajador y la organización en la que presta servicios, lo cual influye en la decisión de continuar laborando o no en dicha institución.

- j. Compromiso afectivo:** Lazo emocional que desarrolla el trabajador hacia su empresa, sintiéndose identificado con ella, con sus valores y objetivos, además de sentirse orgulloso de ser miembro de dicha institución.

- k. Compromiso de continuidad:** Vínculo entre el trabajador y la organización caracterizado por el reconocimiento de que la empresa cubre las expectativas y necesidades a través de beneficios o compensaciones, tanto económicos como sociales. Bajo este compromiso, el trabajador considera que tendría pocas posibilidades de encontrar otro empleo que le brinde las mismas prestaciones que su actual empleador.

- l. Compromiso normativo:** Vínculo entre el trabajador y la organización basado en el sentimiento de lealtad como una obligación moral hacia la organización, en el cual el trabajador considera que debe retribuir con lealtad a la compañía todo lo que se le ha brindado.

CAPÍTULO III

Metodología

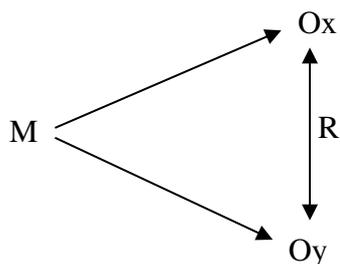
En el presente apartado se presenta lo concerniente al tipo y diseño de la presente investigación, así como las precisiones con respecto a la elección de la muestra participante. Además, se describen las variables en estudio y la técnica e instrumentos utilizados para las mediciones correspondientes, así como el procedimiento realizado.

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente es una investigación de enfoque cuantitativo, ya que se realiza mediante la recolección, medición y análisis estadístico de diferentes datos recolectados con respecto a las variables factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional, y sus correspondientes dimensiones. Es una investigación de tipo correlacional, debido a que tiene por finalidad conocer la relación o el grado de asociación entre las dos variables en estudio en la muestra seleccionada, comenzando por una medición independiente de cada variable, para luego pasar a cuantificarlas, analizarlas y conocer las vinculaciones o asociaciones existentes (Hernández et al., 2014).

El diseño de la investigación es no experimental, con una estrategia asociativa, la cual busca explorar la relación entre las variables en estudio. Ya que se pretende explorar la relación funcional entre las variables mediante coeficientes de correlación, sin el uso de ninguna forma de control de variables, el diseño se denomina correlacional simple. Por sus características, el presente es un estudio transversal, ya que se realizó mediante la recolección de datos de la muestra seleccionada en un momento único y determinado (Ato et al., 2013).

El esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Observaciones obtenidas de la variable factores de riesgo psicosocial

Oy: Observaciones obtenidas de la variable compromiso organizacional

R: Correlación entre ambas variables

3.2. Población y Muestra

La población se entiende como el conjunto de todos los sujetos que se adecúan a una serie de características determinadas; la cual, para el presente trabajo, estuvo conformada por el total de trabajadores de un call center de Lima Metropolitana, es decir, 146 teleoperadores.

Por otro lado, la muestra es un subgrupo de la población en quienes se estudian las variables. Para esta investigación, se realizó un muestreo no probabilístico o dirigido, ya que la selección de la muestra no se realizó mediante procedimientos de aleatorización, sino que se determinó en función al propósito, características y necesidades del estudio (Hernández et al., 2014). Es así como se optó por un tipo de muestreo censal, en el cual la muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir, 146 teleoperadores del call center de Lima Metropolitana en estudio. Las características de la muestra se observan a continuación.

Tabla 1*Características demográficas de la muestra participante*

Género	f	%
Masculino	31	21.2%
Femenino	115	78.8%
Edad	f	%
20 a 29 años	102	69.9%
30 a 39 años	31	21.2%
40 años a más	13	8.9%
Grado de instrucción	f	%
Secundaria completa	7	4.8 %
Técnico en curso	8	5.5 %
Técnico trunco/incompleto	14	9.6 %
Técnico completo	37	25.3 %
Universitario en curso	34	23.3 %
Universitario trunco/incompleto	19	13.0 %
Universitaria completa	27	18.5 %
Estado civil	f	%
Soltero(a)	114	78.1 %
Casado(a)	13	8.9 %
Conviviente	19	13.0 %
Antigüedad en el puesto	f	%
Menos de 6 meses	65	44.5 %
De 6 meses a 1 año	26	17.8 %
De 1 a 2 años	29	19.9 %
De 2 a 3 años	15	10.3 %
De 3 años a más	11	7.5 %
Total	146	100 %

Como se observa, la mayoría de los participantes son de género femenino (78.8%) y tienen entre 20 a 29 años principalmente (69.9%). Asimismo, un 48.6% de los participantes

cuentan con estudios técnicos completos o se encuentran estudiando una carrera universitaria, seguidos de un 18.5% que cuenta con estudios universitarios completos. El 78.1% son solteros y, con respecto a su antigüedad laboral, el 44.5% de los encuestados tienen menos de 6 meses en el puesto de teleoperador, mientras que un 19.9% tiene de 1 a 2 años en el puesto.

3.3. Operacionalización de Variables

Factores de Riesgo Psicosocial. Para la medición operacional de la variable se toman en cuenta las puntuaciones obtenidas por la muestra en las siete dimensiones que conforman el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo: Condiciones del lugar de trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales y Remuneración del rendimiento. El cuestionario se presenta como una escala tipo Likert, conformada por las opciones Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre, a las cuales se les asignan números del 0 al 4 respectivamente. La medición se realiza en base al cálculo de las frecuencias en las respuestas que brindan los participantes, para obtener así un puntaje acumulado por dimensión y un puntaje total del cuestionario.

Compromiso Organizacional. Para la medición operacional de la variable se toman en cuenta las puntuaciones obtenidas por la muestra en las tres dimensiones que conforman el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen: Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo. El cuestionario se presenta como una escala tipo Likert, conformada por las opciones Totalmente en desacuerdo, Moderadamente en desacuerdo, Débilmente en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Débilmente de acuerdo, Moderadamente de acuerdo y Totalmente de acuerdo, a las cuales se les asignan números del 1 al 7 respectivamente. La medición se realiza en base al cálculo de las

frecuencias en las respuestas que brindan los participantes, para obtener así un puntaje acumulado por dimensión y un puntaje total del cuestionario.

3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el estudio de ambas variables en la presente investigación se hará uso de la técnica de la encuesta para la recolección de datos, la cual se realizará mediante dos instrumentos de tipo escala Likert: el Cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo (ver anexo A) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional (ver anexo B). A continuación, se describen los instrumentos a utilizarse para la medición de las variables en estudio.

Factores de Riesgo Psicosocial

- a. **Instrumento:** Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo
- b. **Nombre original:** Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico
- c. **Autora:** Noemí Silva Gutiérrez (2004)
- d. **Procedencia:** México
- e. **Adaptación:** Adaptado y validado para su uso en Perú por Pando-Moreno y colaboradores (2016).
- f. **Finalidad:** Medir la exposición a factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral bajo 7 dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales y Remuneración del rendimiento.
- g. **Descripción:** El cuestionario es un instrumento tipo escala Likert con 5 grados de respuesta (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre o Siempre). Está

conformado por un total de 46 ítems, divididos en 7 dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo (9 ítems), Carga de trabajo (5 ítems), Contenido y características de la tarea (7 ítems), Exigencias laborales (7 ítems), Papel laboral y desarrollo de la carrera (6 ítems), Interacción social y aspectos organizacionales (9 ítems) y Remuneración del rendimiento (3 ítems).

h. Confiabilidad: Para determinar la confiabilidad del instrumento, los investigadores que realizaron la validación del cuestionario en el contexto peruano llevaron a cabo también un estudio de consistencia interna, obteniendo el coeficiente alfa de Cronbach como indicador de la fiabilidad del instrumento, evidenciando un alfa de Cronbach de 0.9 para el cuestionario general, lo cual indica una alta fiabilidad. Asimismo, se realizó el mismo procedimiento para las subescalas, encontrando un alfa de 0.8 para el factor condiciones del lugar de trabajo, 0.6 para el factor carga de trabajo, 0.6 en el factor contenido y características de la tarea, 0.8 en el factor de exigencias laborales, 0.9 en la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, y 0.8 para la dimensión de remuneración del rendimiento, valores que indican una adecuada confiabilidad, haciendo posible el uso de la escala para fines de investigación y evaluación en contextos laborales (Pando-Moreno et al., 2016).

Como parte del presente estudio, se realizó también el análisis de consistencia interna correspondiente para revisar la confiabilidad del instrumento, demostrando que la escala general cuenta con un alto nivel de confiabilidad (alfa de Cronbach de .90), y que sus respectivas dimensiones reflejan también un nivel de confiabilidad entre aceptable y buena (alfa de Cronbach entre .69 y .83). El detalle se muestra a continuación.

Tabla 2*Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo*

Dimensión	M	DE	α de Cronbach	N° de ítems
Condiciones del lugar de trabajo	1.78	0.509	.720	9
Carga de trabajo	2.19	0.679	.752	5
Contenido y características de la tarea	2.13	0.591	.726	7
Exigencias laborales	3.21	0.634	.691	7
Papel laboral y desarrollo de la carrera	2.19	0.741	.769	6
Interacción social y aspectos organizacionales	1.85	0.584	.819	9
Remuneración del rendimiento	2.74	1.13	.833	3
Escala total	2.22	0.449	.901	46

- i. **Validez:** El Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo fue adaptado en base a un instrumento creado originalmente por la Dra. Noemí Silva, cuya finalidad era la medición de los factores de riesgo psicosocial en personal docente mexicano. Es así como Pando-Moreno y colaboradores (2016) realizan su adaptación para la aplicación a trabajadores en general, llevando a cabo también su validación en Perú. Este proceso se realizó con 542 sujetos de diversos puestos laborales en los rubros de construcción, textil, servicios educativos, servicios de salud, minería, pesca, industrial, entre otros, en las ciudades de Lima, Arequipa y Trujillo. Previa validación mediante análisis factorial, el cuestionario pasó también por una revisión y validación de jueces expertos en el área, quienes sugirieron mejoras mínimas en la redacción de algunos ítems, sin mayores cambios. La propuesta inicial de la Dra. Noemí Silva contaba con 50 ítems, sin embargo, tras la validación peruana, se conservaron 46 ítems en 7 dimensiones. La validación de la estructura se realizó mediante análisis factorial con componentes principales y rotación varimax, presentando, de manera global, una varianza explicada de

58.9%. Individualmente, la mayoría de las 7 dimensiones presentó valores satisfactorios con respecto al porcentaje de varianza explicada, siendo el factor de contenido y características de la tarea el que obtuvo el menor porcentaje (34%). Los resultados evidenciaron una estructura adecuada y congruente, demostrando la fortaleza del cuestionario para su uso en investigaciones en diferentes campos (Pando-Moreno et al., 2016).

Asimismo, para la presente investigación se realizó también un procedimiento de análisis factorial con la finalidad de validar la estructura de la prueba. Para ello, se obtuvo una medida de idoneidad del muestreo (KMO – coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin) de .80, lo cual indica una adecuación muestral aceptable que confirma un procedimiento de análisis factorial adecuado. Además, la Prueba de Esfericidad de Bartlett es significativa para la muestra, lo cual también confirma la utilidad del análisis factorial. El análisis factorial exploratorio realizado validó la presencia de 7 factores que explican el 53.63% de la varianza, donde la mayoría de los ítems guardan relación con su estructura factorial correspondiente, lo que es coherente con la validación realizada en el contexto peruano y con la estructura general del cuestionario, demostrando la validez del constructo. Los detalles del análisis factorial realizado se muestran a continuación.

Tabla 3*Análisis factorial del Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo*

	Factor						
	1	2	3	4	5	6	7
F_CL1	0.366						
F_CL2	0.364						
F_CL3	0.500						
F_CL4	0.493						
F_CL5	0.624						
F_CL6	0.691						
F_CL7					0.470		
F_CL8		0.305					
F_CL9		0.491					
F_CT1		0.469					
F_CT2		0.371					
F_CT3		0.357					
F_CT4		0.370					
F_CT5				0.311			
F_CC1		0.408					
F_CC2		0.368					
F_CC3			0.567				
F_CC4			0.323				
F_CC5			0.386				
F_CC6			0.301				
F_CC7			0.398				
F_EL1				0.377			
F_EL2				0.410			
F_EL3				0.546			
F_EL4				0.520			
F_EL5				0.729			
F_EL6				0.556			
F_EL7			0.382				
F_PD1				0.459			
F_PD2					0.490		
F_PD3					0.516		
F_PD4					0.684		
F_PD5					0.597		
F_PD6					0.580		
F_IS1					0.427		
F_IS2					0.554		
F_IS3						0.577	
F_IS4						0.752	
F_IS5						0.669	
F_IS6						0.729	
F_IS7						0.581	
F_IS8						0.516	

F_IS9							0.395
F_RR1							0.752
F_RR2							0.740
F_RR3							0.689
Varianza explicada	13.56 %	11.00 %	8.35 %	7.03 %	5.49 %	4.81 %	3.39 %
Varianza acumulada	13.56 %	24.56 %	32.91 %	39.94 %	45.43 %	50.24 %	53.63 %
Medida de idoneidad del muestreo (KMO)				.804			
Prueba de Esfericidad de Bartlett		χ^2					2813
		gl					1035
		p					< .001

- j. Normas de aplicación:** El cuestionario, al tener el formato de autoinforme, permite que el sujeto registre sus respuestas de manera directa e individual. Es posible aplicarlo colectivamente, sin embargo, las respuestas siempre serán propias y diferentes en cada participante. Para la aplicación, se le presentan a la persona los ítems, con las indicaciones previas: “Por favor, marca la frecuencia con la que se presentan en su trabajo cada una de las siguientes situaciones”, así, el participante señalará una de las 5 opciones por cada ítem: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre o Siempre. No hay un tiempo determinado para la aplicación, sin embargo, la misma puede durar aproximadamente 30 minutos. El cuestionario puede ser aplicado a los trabajadores de cualquier centro laboral que brinden servicios dentro del mismo espacio físico de trabajo o sean del mismo puesto de trabajo, considerando la aplicación desde los 18 años en adelante, previa aceptación del consentimiento informado.
- k. Normas de corrección:** El instrumento permite recolectar las respuestas de los participantes en forma de valores del 1 al 5, los cuales serán posteriormente analizados estadísticamente para determinar los niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial. Todos los ítems de la escala son ítems directos. Al utilizar el software estadístico correspondiente para el análisis de la información

recolectada, es posible obtener resultados por dimensión y un resultado general como nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial.

Compromiso Organizacional

- a. Instrumento:** Cuestionario de Compromiso Organizacional
- b. Autores:** John Meyer y Natalie Allen (1990)
- c. Procedencia:** Estados Unidos
- d. Adaptación:** Adaptado al español y validado por Luis Arciniega y Luis González (2006).
- e. Finalidad:** Medir el compromiso organizacional en 3 dimensiones: Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo.
- f. Descripción:** El Cuestionario de Compromiso Organizacional se presenta como una escala tipo Likert de 7 puntos (Totalmente en desacuerdo, Moderadamente en desacuerdo, Débilmente en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Débilmente de acuerdo, Moderadamente de acuerdo o Totalmente de acuerdo), basándose en el modelo teórico tridimensional del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, y elaborado por los mismos autores. Se encuentra conformado por un total de 17 ítems directos, los cuales se distribuyen entre los 3 tipos de compromiso que el modelo propone: Compromiso afectivo (6 ítems), Compromiso de continuidad (5 ítems) y Compromiso normativo (6 ítems).
- g. Confiabilidad:** Arciniega y González (2006) determinaron también la confiabilidad del instrumento mediante índices de consistencia interna, obteniendo los siguientes valores en alfa de Cronbach: 0.8 en la escala general, 0.8 en la dimensión de compromiso afectivo, 0.8 en la dimensión de compromiso de

continuidad y 0.7 en la dimensión del compromiso normativo, evidenciando la adecuada confiabilidad del cuestionario para su uso en investigación.

De la misma manera, se realizó un análisis de consistencia interna para la presente investigación, con la finalidad de demostrar la confiabilidad del instrumento a utilizarse. El análisis indicó que la escala general tiene un alto nivel de confiabilidad con un alfa de Cronbach de .90, mientras que las dimensiones cuentan con una confiabilidad buena (alfa de Cronbach entre .84 y .87).

Tabla 4

Análisis de Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional

Dimensión	M	DE	α de Cronbach	N° de ítems
Compromiso afectivo	5.15	1.29	.866	6
Compromiso de continuidad	3.97	1.56	.838	5
Compromiso normativo	4.22	1.42	.869	6
Escala total	4.47	1.15	.904	17

h. Validez: Para la adaptación y validación del cuestionario, Arciniega y Gonzáles (2006) realizaron la traducción y reformulación de los ítems de las escalas de Meyer y Allen (1991), incluyendo la escala de compromiso afectivo, la escala de compromiso de continuidad y la escala de compromiso normativo, las cuales se basan y se validan en el modelo teórico tridimensional del compromiso organizacional, lo cual brinda el respaldo y validez teórica adecuada. Se trabajó con una muestra de 250 trabajadores para realizar el análisis factorial correspondiente, utilizando el método de componentes principales con rotación oblimín, encontrando una estructura de 3 factores estable y verificando así el

modelo tridimensional de Meyer y Allen, además de confirmar la robustez del instrumento para su uso.

Con fines del presente estudio, se realizó un análisis factorial para validar la estructura del Cuestionario de Compromiso Organizacional. Previamente, se obtuvo una medida de idoneidad del muestreo (KMO – coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin) de .87, lo cual indica una adecuación muestral aceptable que confirma la validez del análisis factorial. Además, la Prueba de Esfericidad de Bartlett es significativa para la muestra, lo cual también confirma la utilidad del análisis factorial. El análisis factorial exploratorio realizado indicó la existencia de 3 factores que explican el 65.8% de la varianza, observándose también que la mayoría de los ítems guardan relación con su estructura factorial correspondiente, lo que es coherente con la estructura general del cuestionario y demuestra la validez del constructo como se muestra a continuación.

Tabla 5

Análisis factorial del Cuestionario de Compromiso Organizacional

	Factor		
	1	2	3
C_AF1	0.779		
C_AF2	0.856		
C_AF3	0.733		
C_AF4	0.520		
C_AF5	0.671		
C_AF6	0.677		
C_CO1		0.480	
C_CO2		0.631	
C_CO3		0.838	
C_CO4		0.549	
C_CO5		0.474	0.610
C_NR1			0.712
C_NR2			0.762
C_NR3			0.769
C_NR4			0.501
C_NR5			0.688

C_NR6			0.627
Varianza explicada	32.8 %	20.4 %	12.6 %
Varianza acumulada	32.8 %	53.2 %	65.8 %
Medida de idoneidad del muestreo (KMO)		.873	
Prueba de Esfericidad de Bartlett	χ^2		1377
	gl		136
	p		< .001

- i. Normas de aplicación:** El cuestionario permite el autorregistro directo de las respuestas de los participantes. Se puede aplicar de manera individual o colectiva, pero las respuestas son independientes por cada sujeto. Las indicaciones previas para responder los ítems son las siguientes: “A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Marque su elección, no existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor, sea sincero”. De esta forma, el participante marcará una de las 7 opciones que presenta el cuestionario para cada consigna: Totalmente en desacuerdo, Moderadamente en desacuerdo, Débilmente en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Débilmente de acuerdo, Moderadamente de acuerdo o Totalmente de acuerdo. No hay un tiempo límite para responder, sin embargo, la aplicación puede durar aproximadamente 20 minutos. El cuestionario puede ser aplicado a todos los miembros de una organización, a partir de los 18 años.
- j. Normas de corrección:** Este cuestionario permite recoger de manera directa las respuestas de los sujetos, la cuales serán traducidas en valores del 1 al 7 según la alternativa que se haya señalado. Las respuestas serán posteriormente analizadas a nivel estadístico mediante un software especializado, para determinar así los niveles de compromiso organizacional resultantes en las 3 dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo), teniendo en cuenta que todos los ítems son directos.

3.5. Procedimiento de Recolección de Datos

A fin de obtener la autorización correspondiente para la aplicación de los cuestionarios descritos anteriormente, se elaboró una carta de presentación y se envió a la empresa administradora del call center, en la cual se presentaban los objetivos de la investigación, el método de trabajo y la solicitud del permiso para la aplicación. Posterior a ello, en una reunión con la jefatura del área de call center, se definieron las fechas de aplicación, la cantidad de personal a evaluar, así como la forma en que se aplicaría. Se optó por realizar la aplicación de los formularios de manera virtual, a través de un formulario que sería enviado paulatinamente a los teleoperadores para recolectar sus respuestas.

Debido a que la aplicación se realizó mediante un formulario online, este se preparó con anticipación, cuidando que las instrucciones sean claras y que la redacción de los ítems y las opciones de respuesta sean correctas. Además, se elaboró un consentimiento informado (ver anexo C), el mismo que se mostraba a los participantes antes de que comiencen a registrar sus respuestas, de tal forma que se aseguró que su participación se encuentre dentro de estándares éticos y se informe sobre los fines de la evaluación, el tratamiento de sus respuestas y el carácter anónimo de las mismas. Asimismo, para fines de la investigación, se elaboró una ficha demográfica, la cual incluyó alternativas acerca del sexo, edad, grado de instrucción, estado civil y antigüedad en el puesto de trabajo. Finalmente, las respuestas consignadas por los participantes se registraron en una base de datos del programa Microsoft Excel de manera ordenada, de tal forma que queden listas para su posterior análisis y obtención de resultados.

3.6. Proceso de Análisis de Datos

Para el procesamiento de los datos, se contó con el registro de las respuestas de los participantes en una base de datos de Microsoft Excel, la cual fue revisada minuciosamente a fin de identificar posibles casos perdidos o elementos que puedan perjudicar el análisis. Posteriormente, la base de datos fue exportada al programa estadístico especializado Jamovi (The jamovi project, 2022) en su versión 2.3, última actualización de esta herramienta de uso libre basada en R. En el programa, las variables y dimensiones fueron identificadas, ordenadas y codificadas para tener un análisis más limpio y claro.

Se inició realizando los análisis de confiabilidad y validez de constructo correspondientes para ambos cuestionarios, haciendo uso del método de consistencia interna para la obtención del alfa de Cronbach, y el análisis factorial exploratorio respectivamente. Posteriormente, se revisaron las características demográficas de la muestra mediante estadísticos descriptivos, utilizando frecuencias y porcentajes a partir de los datos recolectados de género, edad, grado de instrucción, estado civil y antigüedad en el puesto de trabajo. Asimismo, se procedió con el análisis descriptivo de ambas variables, haciendo uso también de tablas de frecuencia y porcentajes para mostrar los niveles de riesgo psicosocial y compromiso organizacional, tanto a nivel general como por cada dimensión, distribuidos en las categorías de bajo, medio y alto, además de obtener las medidas de tendencia central.

Como siguiente etapa, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con la cual se determinó el uso de estadísticos paramétricos para los posteriores análisis. En base a ello, se realizaron las pruebas para verificar la existencia o no de diferencias estadísticamente significativas en función a las variables sociodemográficas: Para contrastar en función al género, se utilizó la prueba T de Student (por tener 2 grupos o categorías), mientras que, para el contraste por edad, grado de instrucción, estado civil y antigüedad

laboral, se hizo uso del Análisis de Varianza (ANOVA), por contener más de 2 categorías.

Finalmente, para el objetivo principal de esta investigación que es verificar la existencia de

correlación entre las variables, se hizo uso de la correlación de Pearson, tanto para las

correlaciones generales como para las correlaciones por dimensiones de ambas variables.

CAPÍTULO IV

Resultados

En el presente apartado se reportan los resultados a nivel estadístico, presentados mediante tablas con sus respectivas descripciones, y organizados según los objetivos e hipótesis planteados inicialmente, teniendo en cuenta que no se tuvo ningún caso perdido y que los 146 participantes fueron parte del procesamiento estadístico.

4.1. Análisis Descriptivo de las Variables

4.1.1. Factores de Riesgo Psicosocial

Como punto inicial, se analizaron las respuestas recolectadas con respecto a la primera variable, obteniendo sus principales estadísticos descriptivos ($M=102$, $DE=20.7$). Asimismo, la prueba de Kolmogorov-Smirnov indicó que la muestra se ajusta a la normalidad ($KS=0.0381$, $p=.984$). La Tabla 6 describe los niveles de riesgo psicosocial de la muestra, evidenciándose que la mayoría de los participantes (62.3%) se encuentran expuestos a un bajo nivel de riesgo psicosocial en su puesto laboral.

Tabla 6*Niveles de riesgo psicosocial de la muestra en estudio*

Nivel de riesgo	f	%
Bajo	91	62.3 %
Medio	54	37.0 %
Alto	1	0.7 %
Total	146	100 %

Asimismo, la Tabla 7 presenta mayor detalle de estos resultados a nivel dimensional, evidenciando que, en la mayoría de las dimensiones, la muestra se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial categorizado como bajo, excepto en la dimensión de exigencias laborales, en donde un 74% de los encuestados se ubica en un nivel de riesgo medio. Cabe mencionar también que, a pesar de no ser en mayoría, las dimensiones de contenido y características de la tarea, papel laboral y desarrollo de la tarea, y remuneración del rendimiento presentan porcentajes altos de trabajadores que se encuentran en un nivel de riesgo medio.

Tabla 7*Niveles de riesgo psicosocial de la muestra en estudio por dimensiones*

Dimensión	Nivel de riesgo	f	%
Condiciones del lugar de trabajo	Bajo	126	86.3 %
	Medio	20	13.7 %
	Alto	0	0.0 %
Carga de trabajo	Bajo	103	70.5 %
	Medio	39	26.7 %
	Alto	4	2.7 %
	Bajo	92	63.0 %
	Medio	52	35.6 %

Contenido y características de la tarea	Alto	2	1.4 %
Exigencias laborales	Bajo	11	7.5 %
	Medio	109	74.7 %
	Alto	26	17.8 %
Papel laboral y desarrollo de la carrera	Bajo	96	65.8 %
	Medio	45	30.8 %
	Alto	5	3.4 %
Interacción social y aspectos organizacionales	Bajo	126	86.3 %
	Medio	18	12.3 %
	Alto	2	1.4 %
Remuneración del rendimiento	Bajo	65	44.5 %
	Medio	52	35.6 %
	Alto	29	19.9 %
Total		146	100 %

4.1.2. Compromiso Organizacional

Para la segunda variable en estudio, se comenzó analizando los estadísticos descriptivos ($M=76.1$, $DE=19.5$). Asimismo, la prueba de Kolmogorov-Smirnov indicó que la muestra se ajusta a la normalidad ($KS=0.0948$, $p=.145$). En la Tabla 8 se pueden observar los niveles de compromiso organizacional hallados en la muestra, dando cuenta de que la mitad de los encuestados presentan un nivel de compromiso medio, mientras que un 34.9% presentan un nivel alto.

Tabla 8

Niveles de compromiso organizacional de la muestra en estudio

Nivel de compromiso organizacional	f	%
Bajo	22	15.1 %
Medio	73	50.0 %
Alto	51	34.9 %
Total	146	100 %

En el análisis realizado a nivel dimensional, se destaca que el 61.6% de participantes presentan un nivel alto de compromiso afectivo, un 47.3% presenta un nivel medio de compromiso de continuidad, y un 51.4% se ubica en un nivel medio de compromiso normativo, lo cual se observa a detalle en la Tabla 9.

Tabla 9

Niveles de compromiso organizacional de la muestra en estudio por dimensiones

Dimensión	Nivel de compromiso organizacional	f	%
Compromiso afectivo	Bajo	13	8.9 %
	Medio	43	29.5 %
	Alto	90	61.6 %
Compromiso de continuidad	Bajo	41	28.1 %
	Medio	69	47.3 %
	Alto	36	24.7 %
Compromiso normativo	Bajo	28	19.2 %
	Medio	75	51.4 %
	Alto	43	29.5 %
Total		146	100 %

4.2. Análisis de Diferencias en Función de Variables Sociodemográficas

4.2.1. Factores de Riesgo Psicosocial

Realizando el análisis según género, se observa que la mayoría de los participantes tanto de género masculino como femenino se encuentran en un nivel de riesgo bajo. Para contrastar la diferencia de medias se realizó la prueba T de Student, verificando que no existen diferencias estadísticamente significativas en función al género ($p=.584$), tal como se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10

Diferencias en los niveles de riesgo psicosocial según género

Nivel de riesgo	Masculino		Femenino		T de Student		
	f	%	f	%	T	gl	p
Bajo	19	61.3 %	72	62.6 %			
Medio	12	38.7 %	42	36.5 %	-0.548	144	.584
Alto	0	0.0 %	1	0.9 %			
Total	31	100%	115	100%			

Con respecto a la edad, en la Tabla 11 se observa que, en todos los grupos, la mayoría de los encuestados se encuentra en un nivel bajo de riesgo psicosocial, sin embargo, se destaca también que un 46.2% de personas que tienen 40 años a más se encuentra en un nivel medio de riesgo. Para este caso, se realizó la prueba ANOVA para determinar la existencia de diferencias significativas entre los grupos, obteniendo una significancia de $p=.488$, lo que indica que no hay diferencia estadísticamente significativa en función a la edad.

Tabla 11*Diferencias en los niveles de riesgo psicosocial según edad*

Nivel de riesgo	20 a 29 años		30 a 39 años		40 años a más		ANOVA			
	f	%	f	%	f	%	F	gl1	gl2	p
Bajo	64	62.7 %	20	64.5 %	7	53.8 %				
Medio	38	37.3 %	10	32.3 %	6	46.2 %	0.721	2	143	.488
Alto	0	0.0 %	1	3.2 %	0	0.0 %				
Total	102	100%	31	100%	13	100%				

Realizando la comparación según el grado de instrucción se tiene una vista similar, evidenciando que la gran mayoría de encuestados se ubican en un nivel bajo de riesgo psicosocial. En el análisis se observa también que el 42.9% de las personas que cuentan con secundaria completa, así como el 41.2% de participantes que cuentan con estudios universitarios en curso y el 40.7% de personas con estudios universitarios completos se sitúan en una categoría intermedia de riesgo. Asimismo, se realizó la prueba ANOVA, la cual confirmó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos ($p=.562$).

Tabla 12*Diferencias en los niveles de riesgo psicosocial según grado de instrucción*

Nivel de riesgo	SC		TC		TT		TCO		UC		UT		UCO		ANOVA			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	gl1	gl2	p
Bajo	4	57.1 %	6	75.0 %	11	78.6 %	22	59.5 %	20	58.8 %	12	63.2 %	16	59.3 %				
Medio	3	42.9 %	2	25.0 %	3	21.4 %	14	37.8 %	14	41.2 %	7	36.8 %	11	40.7 %	0.812	6	139	.562
Alto	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	1	2.7 %	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %				
Total	7	100%	8	100%	14	100%	37	100%	34	100%	19	100%	27	100%				

Nota: SC=Secundaria completa, TC=Técnico en curso, TT=Técnico trunco o incompleto, TCO=Técnico completo, UC=Universitario en curso, UT=Universitario trunco o incompleto, UCO=Universitario completo.

Analizando la variable en función al estado civil de los encuestados, la Tabla 13 evidencia que la mayor parte de los participantes se encuentran en un nivel de riesgo bajo sin importar su estado civil. Se destaca también un 42.1% de personas convivientes que se ubican en un nivel medio de riesgo. Para este grupo, se aplicó la prueba ANOVA, la cual indicó que no existen diferencias estadísticamente significativas según el estado civil ($p=.917$).

Tabla 13

Diferencias en los niveles de riesgo psicosocial según estado civil

Nivel de riesgo	Soltero(a)		Casado(a)		Conviviente		ANOVA			
	f	%	f	%	f	%	F	gl1	gl2	p
Bajo	70	61.4 %	10	76.9 %	11	57.9 %				
Medio	43	37.7 %	3	23.1 %	8	42.1 %	0.087	2	143	.917
Alto	1	0.9 %	0	0.0 %	0	0.0 %				
Total	114	100%	13	100%	19	100%				

Finalmente, se realizó un análisis similar en función a la antigüedad en el puesto laboral, encontrándose que los participantes que tienen hasta 3 años en el puesto de trabajo se ubican, en su mayoría, en un nivel de riesgo bajo. Sin embargo, el porcentaje más alto (72.7%) de participantes con 3 años a más en su puesto laboral presentan un nivel de riesgo medio. Para el contraste de diferencias, se realizó la prueba ANOVA, mostrando que no existen diferencias estadísticamente significativas para los grupos en función a la antigüedad laboral ($p=.085$).

Tabla 14

Diferencias en los niveles de riesgo psicosocial según antigüedad en el puesto de trabajo

Nivel de riesgo	Menos de 6 meses		De 6 meses a 1 año		De 1 a 2 años		De 2 a 3 años		De 3 años a más		ANOVA			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	gl1	gl2	p
Bajo	43	66.2 %	17	65.4 %	19	65.5 %	9	60.0 %	3	27.3 %				
Medio	22	33.8 %	9	34.6 %	10	34.5 %	5	33.3 %	8	72.7 %	2.09	4	141	.085
Alto	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	1	6.7 %	0	0.0 %				
Total	65	100%	26	100%	29	100%	15	100%	11	100%				

4.2.2. Compromiso Organizacional

Con respecto a los niveles de compromiso organizacional según el género, en la Tabla 15 se puede visualizar que la mayor parte de participantes, sin importar su género, presentan un nivel medio de compromiso organizacional. Para el contraste de diferencias se realizó la prueba T de Student, la cual tuvo una significancia de $p=.696$, evidenciando que no existen diferencias estadísticamente significativas en la muestra según el género.

Tabla 15

Diferencias en los niveles de compromiso organizacional según género

Nivel	Masculino		Femenino		T de Student		
	f	%	f	%	T	gl	p
Bajo	3	9.7 %	19	16.5 %			
Medio	17	54.8 %	56	48.7 %	0.392	144	.696
Alto	11	35.5 %	40	34.8 %			
Total	31	100%	115	100%			

Por otro lado, según la edad de los encuestados ocurre una situación similar, en donde la mayoría se ubica en un nivel medio de compromiso organizacional, destacando también niveles altos de compromiso en un 37.3% de la muestra entre los 20 y 29 años, y niveles igualmente altos en el 32.3% de encuestados que tienen entre 30 y 39 años. Para el contraste de medias se realizó la prueba ANOVA, la cual tuvo una significación de $p=.499$, lo que indica que no hay diferencias estadísticamente significativas en la muestra según la edad, como se puede observar en la Tabla 16.

Tabla 16

Diferencias en los niveles de compromiso organizacional según edad

Nivel	20 a 29 años		30 a 39 años		40 años a más		ANOVA			
	f	%	f	%	f	%	F	gl1	gl2	p
Bajo	14	13.7 %	5	16.1 %	3	23.1 %				
Medio	50	49.0 %	16	51.6 %	7	53.8 %	0.698	2	143	.499
Alto	38	37.3 %	10	32.3 %	3	23.1 %				
Total	102	100%	31	100%	13	100%				

En el análisis realizado en la Tabla 17 según el grado de instrucción, se muestra que, en la mayoría de las categorías, la mayor parte de la muestra presenta niveles intermedios de compromiso organizacional, a excepción de las personas con estudios técnicos completos, en donde un 45.9% de participantes presenta un nivel alto de compromiso. Para el contraste de medias se realizó la prueba ANOVA, evidenciándose que no existen diferencias estadísticamente significativas en la muestra según el grado de instrucción ($p=.244$).

Tabla 17

Diferencias en los niveles de compromiso organizacional según grado de instrucción

Nivel	SC		TC		TT		TCO		UC		UT		UCO		ANOVA			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	gl1	gl2	p
Bajo	2	28.6 %	2	25.0 %	1	7.1 %	5	13.5 %	2	5.9 %	2	10.5 %	8	29.6 %				
Medio	4	57.1 %	5	62.5 %	8	57.1 %	15	40.5 %	20	58.8 %	10	52.6 %	11	40.7 %	1.34	6	139	.244
Alto	1	14.3 %	1	12.5 %	5	35.7 %	17	45.9 %	12	35.3 %	7	36.8 %	8	29.6 %				
Total	7	100%	8	100%	14	100%	37	100%	34	100%	19	100%	27	100%				

Nota: SC=Secundaria completa, TC=Técnico en curso, TT=Técnico trunco o incompleto, TCO=Técnico completo, UC=Universitario en curso, UT=Universitario trunco o incompleto, UCO=Universitario completo.

Adicionalmente, en el análisis según el estado civil, la mayor parte de la muestra presenta niveles medios de compromiso sin importar si son solteros, casados o convivientes. Sin embargo, aunque no en mayoría, se observan porcentajes altos de compromiso en las personas solteras. Para la comprobación de diferencias, se realizó la prueba ANOVA, la cual tuvo una significación de $p=.908$, lo que indica la no existencia de diferencias estadísticamente significativas según el estado civil.

Tabla 18

Diferencias en los niveles de compromiso organizacional según estado civil

Nivel	Soltero(a)		Casado(a)		Conviviente		ANOVA			
	f	%	f	%	f	%	F	gl1	gl2	p
Bajo	16	14.0 %	2	15.4 %	4	21.1 %				
Medio	56	49.1 %	7	53.8 %	10	52.6 %	0.096	2	143	.908
Alto	42	36.8 %	4	30.8 %	5	26.3 %				
Total	114	100%	13	100%	19	100%				

Por otro lado, analizando los resultados en función a la antigüedad del trabajador en su puesto, se observa que, en los trabajadores con menos de 6 meses, los niveles de compromiso son medio (43.1%) y alto (41.5%) principalmente, mientras que en los trabajadores que tienen de 6 meses a 2 años y de 3 años a más, el nivel resaltante es el intermedio. Sin embargo, en los participantes que tienen de 2 a 3 años, los porcentajes son iguales para los niveles bajo, medio y alto (33.3%). Finalmente, para el contraste de diferencias se realizó la prueba ANOVA, la cual evidenció la no existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los grupos ($p=.260$), lo cual se puede observar en la Tabla 19.

Tabla 19

Diferencias en los niveles de compromiso organizacional según antigüedad en el puesto

Nivel	Menos de 6 meses		De 6 meses a 1 año		De 1 a 2 años		De 2 a 3 años		De 3 años a más		ANOVA			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	gl1	gl2	p
Bajo	10	15.4 %	3	11.5 %	3	10.3 %	5	33.3 %	1	9.1 %				
Medio	28	43.1 %	15	57.7 %	16	55.2 %	5	33.3 %	9	81.8 %	1.34	4	141	.260
Alto	27	41.5 %	8	30.8 %	10	34.5 %	5	33.3 %	1	9.1 %				
Total	65	100%	26	100%	29	100%	15	100%	11	100%				

4.3. Correlaciones entre Factores de Riesgo psicosocial y Compromiso Organizacional

Para dar respuesta a la hipótesis principal de la presente investigación, se realizó el análisis de las correlaciones, teniendo en cuenta que las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov realizadas indicaron que, para ambas variables, existe un ajuste a la normalidad. Por ello, se utilizó el coeficiente r de Pearson como medida paramétrica para este fin. Como primer paso, la Tabla 20 muestra las correlaciones de las escalas generales, en la cual se evidencia la existencia de una correlación estadísticamente significativa ($p<.001$) y en

sentido inverso entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional, teniendo un nivel de asociación medio ($r=-.433$). Asimismo, se realizó el cálculo del tamaño del efecto correspondiente en base al coeficiente de determinación r^2 , observándose un tamaño del efecto mediano ($r^2=.187$).

Tabla 20

Matriz de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en la muestra estudiada

	Factores de Riesgo Psicosocial	
	r de Pearson	-.433 ***
	p	< .001
Compromiso Organizacional	r^2	.187

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Por otro lado, se analizaron también las dimensiones evaluadas con respecto a la variable factores de riesgo psicosocial con el compromiso organizacional, reportándose la existencia de correlaciones estadísticamente significativas en sentido inverso en seis de los siete factores de riesgo psicosocial evaluados. Como se observa en la Tabla 21, las asociaciones se dan entre el compromiso organizacional y las dimensiones de condiciones del lugar de trabajo a un nivel de asociación bajo ($r=-.265$; $p=.001$), carga de trabajo a un nivel bajo ($r=-.252$; $p=.002$), contenido y características de la tarea a un nivel bajo ($r=-.367$; $p<.001$), papel laboral y desarrollo de la carrera a un nivel medio ($r=-.412$; $p<.001$), interacción social y aspectos organizacionales a un nivel medio ($r=-.401$; $p<.001$) y remuneración del rendimiento en un nivel bajo ($r=-.259$; $p=.002$). El único factor que no correlacionó de manera significativa con el compromiso organizacional es el de exigencias laborales ($p=.145$).

Se realizó también el cálculo de los tamaños del efecto respectivos para las correlaciones encontradas entre el compromiso organizacional y las dimensiones correspondientes, observándose en la Tabla 21 un tamaño del efecto pequeño con respecto a las condiciones del lugar de trabajo ($r^2=.070$), un tamaño del efecto pequeño con el factor carga de trabajo ($r^2=.064$), tamaño del efecto mediano con el factor de contenido y características de la tarea ($r^2=.135$), tamaño del efecto mediano con respecto al factor papel laboral y desarrollo de la carrera ($r^2=.170$), tamaño del efecto mediano con respecto al factor interacción social y aspectos organizacionales ($r^2=.161$) y un tamaño del efecto pequeño con relación al factor remuneración del rendimiento ($r^2=.067$).

Tabla 21

Matriz de correlaciones entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en la muestra estudiada

		CL	CT	CCT	EL	PL	IS	RR
Compromiso Organizacional	r de Pearson	-.265 **	-.252 **	-.367 ***	-.121	-.412 ***	-.401 ***	-.259 **
	p	.001	.002	<.001	.145	<.001	<.001	.002
	r^2	.070	.064	.135	.015	.170	.161	.067

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$; CL=Condiciones del lugar de trabajo, CT=Carga de trabajo, CCT=Contenido y características de la tarea, EL=Exigencias laborales, PL=Papel laboral y desarrollo de la carrera, IS=Interacción social y aspectos organizacionales, RR=Remuneración del rendimiento.

Finalmente, se realizó un análisis similar para las correlaciones entre las dimensiones del compromiso organizacional y el puntaje global en la variable de factores de riesgo psicosocial, en el que se observaron correlaciones estadísticamente significativas y en dirección inversa entre los factores de riesgo psicosocial y las tres dimensiones del

compromiso organizacional: Compromiso afectivo en un nivel de asociación bajo ($r=-.348$; $p<.001$), compromiso de continuidad a un nivel bajo ($r=-.239$; $p=.004$) y compromiso normativo a un nivel medio ($r=-.458$; $p<.001$). Asimismo, los coeficientes de determinación reportan un tamaño del efecto mediano con respecto a la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso afectivo ($r^2=.121$), tamaño del efecto pequeño con respecto al compromiso de continuidad ($r^2=.057$), y un tamaño del efecto mediano con respecto al compromiso normativo ($r^2=.210$).

Tabla 22

Matriz de correlaciones entre las dimensiones del compromiso organizacional y los factores de riesgo psicosocial en la muestra estudiada

		Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Factores de Riesgo Psicosocial	r de Pearson	-.348 ***	-.239 **	-.458 ***
	p	< .001	.004	< .001
	r^2	.121	.057	.210

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

CAPÍTULO V

Discusión de Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana. Además, como objetivos complementarios, se buscó describir los niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial y los niveles de compromiso organizacional en la muestra, así como determinar la existencia de diferencias en las variables en función de datos sociodemográficos. Para estos fines, se trabajó con dos instrumentos: el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo y el Cuestionario de Compromiso Organizacional, los cuales fueron evaluados en su utilidad, confiabilidad y validez, evidenciando que son instrumentos adecuados para la evaluación de ambas variables, y a partir de los cuales se obtuvieron los resultados que pasarán a discutirse y contrastarse con investigaciones previas y alcances teóricos.

Con respecto a la hipótesis general, los resultados de este estudio indican que sí existe una correlación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en la muestra estudiada, la cual se caracteriza por ser inversa y tener un nivel de asociación medio, con un tamaño del efecto mediano (Tabla 20). Ello implica que, a menores niveles de riesgo psicosocial, el compromiso organizacional será mayor, y que cuando haya un mayor nivel de riesgo, el compromiso disminuiría. Estos hallazgos guardan relación con lo indicado a nivel teórico por Camacho y Mayorga (2017), quienes afirman que la exposición a niveles altos de factores de riesgo psicosocial en entornos

laborales repercute en la funcionalidad de la empresa, lo cual conduce a tener trabajadores caracterizados por, entre otras cosas, un bajo compromiso organizacional. Asimismo, Gabini (2018) y Coronado-Guzmán y colaboradores (2020) indican también que el compromiso organizacional tiene como predictores principales a diversos factores propios de la empresa caracterizados como factores psicosociales, entre ellos se habla de un trato justo, oportunidades de crecimiento, estabilidad laboral, apoyo social, liderazgo, bienestar psicológico, el clima y cultura de la organización, así como el empoderamiento del trabajador sobre sus funciones.

En esta misma línea, las investigaciones de Atoche y Quispe (2021) y Salvador (2020) también respaldan lo hallado en el presente estudio, pues determinaron que los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional se correlacionan de manera inversa, sin embargo, hallaron que esta es una correlación baja. Esta diferencia parcial en los resultados podría deberse a las distintas muestras evaluadas tanto en este estudio (teleoperadores) como en el de Atoche y Quispe (2021), quienes tuvieron como participantes a trabajadores del sector construcción, y en el de Salvador (2020), quien evaluó a trabajadores del sector marítimo. Por su parte, Flores (2017) y Benitez (2021) presentaron resultados aun más similares, ya que encontraron que los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional se encuentran asociados de manera inversa y con un nivel de asociación medio. Este mayor grado de similitud puede deberse a que tanto Flores (2017) como Benitez (2021) trabajaron con muestras más afines a los teleoperadores, pues evaluaron a enfermeros y a trabajadores bancarios respectivamente, los cuales tienen como característica en común la función de atender a otras personas o clientes. Como se observa, la literatura revisada es coherente con lo hallado en los resultados de la presente investigación, es decir, la correlación inversa entre ambas variables se da en gran parte de los ambientes laborales, evidenciando la necesidad de que los empleadores se preocupen por la mejora de las condiciones laborales de

sus trabajadores para reducir así sus niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial, lo cual impactará en el aumento del compromiso organizacional de los mismos.

Asimismo, este resultado general es complementado y es coherente con las correlaciones halladas a nivel dimensional, ya que se encontraron asociaciones estadísticamente significativas y en sentido inverso entre las condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, y remuneración del rendimiento con el compromiso organizacional, observándose que, la única dimensión que no correlacionó con el compromiso fue la de exigencias laborales (Tabla 21). Estos resultados guardan cierta relación con lo hallado por Flores (2017), quien encontró una asociación significativa entre los factores de riesgo psicosocial en todas sus dimensiones con el compromiso organizacional, teniendo en cuenta la diferencia de que, en dicha investigación, no hubo ningún factor psicosocial que no correlacionara con el compromiso. Esta diferencia parcial puede deberse a que se aplicó la evaluación a una muestra de enfermeros y no de teleoperadores específicamente. Además, realizando una revisión de los ítems del factor de exigencias laborales, el cual no correlacionó, se observa que estos evalúan el esfuerzo que una persona puede realizar para cumplir con su trabajo, lo cual puede llegar a ser considerado como normal para muchos teleoperadores y ser independiente del compromiso que pueda generar en ellos el cumplimiento de sus tareas. En otras palabras, es posible que las exigencias laborales o el esfuerzo sobre las funciones sean vistos como algo propio de la tarea y hasta necesario, por lo cual no se correlacionaría con el compromiso organizacional. Estos supuestos pueden ser respaldados por lo indicado por Unda y colaboradores (2019), quienes argumentan que es propio del trabajo de los teleoperadores encontrarse sometidos a altas exigencias laborales y niveles de estrés, debido a que deben atender muchas tareas al mismo

tiempo y mantener un estándar en la atención a los clientes a pesar de las distintas circunstancias que puedan darse en el desarrollo de su trabajo.

Complementariamente, los resultados de la presente investigación determinaron que también existe correlación estadísticamente significativa y en sentido inverso entre los factores de riesgo psicosocial y las tres dimensiones del compromiso organizacional: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, siendo esta última la dimensión que correlacionó a un nivel más alto que las dos primeras (Tabla 22). Estos resultados a nivel dimensional concuerdan con lo hallado por Atoche y Quispe (2021), quienes indican también la existencia de una correlación significativa e inversa entre los factores de riesgo psicosocial y las tres dimensiones del compromiso, aun cuando la muestra utilizada fue del sector construcción, es decir, difiere del rubro de servicios. Estos resultados podrían explicarse por el hecho de que la empresa en estudio brinde condiciones laborales agradables a sus trabajadores y, por ello, las personas puedan sentirse en la obligación moral de continuar trabajando en la institución por todo lo brindado, ante lo que emergería el compromiso normativo, a pesar de la alta carga o exigencias laborales propias del puesto de trabajo.

Con respecto a los niveles de riesgo psicosocial encontrados en la muestra de estudio, se reporta que la mayoría de los teleoperadores se ubica en un nivel de riesgo bajo (62.3%), lo cual indica que la muestra se encuentra trabajando bajo adecuadas condiciones laborales en su mayoría, es decir, expuestos a niveles mayormente bajos de riesgo psicosocial. Esto impacta positivamente sobre su salud psicológica y física, además de mejorar su desempeño laboral (Álvarez y Faizal, 2012). En contraste con otros estudios, Atoche y Quispe (2021), quienes evaluaron a una muestra de trabajadores de construcción, reportaron que la mayoría de los trabajadores presentaron niveles intermedios de exposición a los factores de riesgo psicosocial. Asimismo, las investigaciones realizadas por Flores (2017) y por Espino-Porras y

colaboradores (2020) indican también un alto nivel de exposición a este tipo de riesgos en muestras de personal de salud. Por otro lado, en estudios realizados en muestras de teleoperadores, llevados a cabo por Unda y colaboradores (2019) y por Bruno (2020) reportaron también niveles de riesgo psicosocial intermedios y altos, respectivamente. Como se observa, a pesar de que el trabajo de los teleoperadores puede conllevar mucha carga laboral y psicológica por la misma naturaleza de sus funciones, las cuales implican mantener una interacción social adecuada con los clientes bajo situaciones de alta presión (Unda et al., 2019), los resultados encontrados en la presente investigación serían un indicador de que la empresa en estudio se está encargando de asegurar que las condiciones de trabajo, que subyacen a dichas funciones sean adecuadas, lo cual no necesariamente ocurre en otras empresas del mismo u otros sectores productivos, tal como se contrastó al revisar los estudios ya mencionados.

A nivel dimensional, los resultados indican la existencia de bajos niveles en los factores de riesgo psicosocial correspondientes a las condiciones del lugar de trabajo, la carga de trabajo, el contenido y características de la tarea, el papel laboral y desarrollo de carrera, la interacción social y aspectos organizacionales, y la remuneración del rendimiento. Sin embargo, en lo correspondiente al factor de exigencias laborales, se observan niveles intermedios de riesgo (Tabla 7). A nivel teórico, estos resultados reflejan una de las situaciones descritas por Karasek (1979) en su modelo de Demanda – Control, bajo el cual, al existir un alto grado de demandas laborales asociadas a un alto control sobre las funciones por parte del mismo trabajador, se da un tipo de trabajo activo y motivador, el cual permite que el trabajador crezca profesionalmente y desarrolle sus habilidades. Además, otras variables moderadoras de las exigencias laborales serían el alto apoyo social percibido por los teleoperadores (Johnson y Hall, 1988), así como la remuneración, la cual también perciben como adecuada para sus funciones (Siegrist, 1996). Estos hallazgos sugieren que, en su

mayoría, las condiciones laborales en las que trabajan los teleoperadores de la empresa en estudio son percibidas como adecuadas en lo que respecta a las características físicas del entorno laboral, la cantidad de trabajo asignada en función al tiempo para realizarlo, el nivel de desafío o reto que representan las tareas y que permiten que los trabajadores desarrollen sus habilidades, la capacidad de decisión que se tiene sobre las funciones y la capacitación brindada sobre ellas, el clima social y la remuneración percibida. Sin embargo, en lo que respecta a las exigencias laborales, el nivel de riesgo medio encontrado podría ser un indicador de que las demandas para el cumplimiento de las funciones llegan a ser más altas en ciertos momentos de la operación o en ciertas épocas del año, pero es interesante observar que esto no influye en los resultados con respecto a los demás factores evaluados, lo cual puede darse bajo la interpretación de que, a pesar de que las exigencias laborales puedan ser moderadamente elevadas, los teleoperadores valoran sus adecuadas condiciones laborales y pueden considerar dichas exigencias como propias de las funciones de un operador de call center, ya que trabajan constantemente en situaciones de alta presión (Unda et al., 2019).

Analizando el compromiso organizacional, esta investigación determinó que la mitad de la muestra presenta niveles intermedios de compromiso, mientras que el 35% llega incluso a ubicarse en un nivel alto (Tabla 8). Ello indica que, en su mayoría, los teleoperadores encuestados se encuentran comprometidos a un nivel intermedio – alto con la empresa, y ello conlleva que se mantengan trabajando para la misma (Meyer y Allen, 1991) y aumenten sus posibilidades de crecimiento y satisfacción profesional (Gabini, 2018). Además, esto impacta de manera positiva en la productividad de las personas, genera mejores comportamientos sociales en la empresa y un mejor manejo del estrés (Coronado-Guzmán et al., 2020). Los resultados guardan relación con lo encontrado por Romaní (2022) en una muestra de teleoperadores, quien indica que los trabajadores presentan niveles intermedios de compromiso organizacional, y que este hallazgo tiene como predictor a la motivación laboral.

Asimismo, Benitez (2021) encontró niveles intermedio – altos de compromiso organizacional en función a variables psicosociales del medio laboral en una muestra de trabajadores bancarios de atención al cliente. Estos resultados pueden explicarse a partir de las correlaciones encontradas también en este estudio, en donde se verifica que a menor riesgo psicosocial, el compromiso aumenta, lo cual se ve reflejado a nivel descriptivo; es decir, el nivel intermedio – alto de compromiso organizacional encontrado en esta investigación podría tener como antecedente principal las buenas condiciones laborales en las que trabajan los teleoperadores encuestados. A nivel teórico, esta explicación es congruente con lo que señala Salvador (2019), quien habla sobre la importancia de que el empleador logre establecer vínculos sólidos con los trabajadores, es decir, eleve su nivel de compromiso organizacional mediante condiciones laborales que prioricen su salud, disminuyendo su exposición al riesgo psicosocial.

De la misma forma, a nivel de las dimensiones del compromiso organizacional, se destaca que la mayoría de teleoperadores en estudio presentan un nivel alto de compromiso afectivo (61.6%), es decir, la mayor parte de los participantes han desarrollado principalmente un vínculo de tipo emocional hacia la empresa, identificándose con su cultura, sus objetivos y sus valores, siendo este un vínculo fuerte que puede hacer sentir orgulloso al trabajador de ser parte de la compañía (Meyer y Allen, 1991). Ello puede deberse a las buenas condiciones laborales descritas también en esta investigación a nivel de factores psicosociales, y es congruente con lo indicado por Meyer y Allen (1991), quienes indican que el compromiso afectivo se desarrolla a partir de experiencias positivas del empleado en su centro laboral. Por otro lado, un 47.3% de la muestra presenta un nivel intermedio de compromiso de continuidad, es decir, se destaca también que hay un alto porcentaje de teleoperadores que se mantienen laborando en la empresa porque perciben que, de renunciar a su puesto, sería difícil encontrar otro empleo con los mismos o mejores beneficios que les brinda la empresa en

estudio. Ello podría explicarse en base al análisis costo – beneficio que podrían considerar los teleoperadores al momento de evaluar otras ofertas laborales, ya que, la empresa brinda condiciones laborales adecuadas según lo descrito anteriormente, y es difícil encontrar compañías que brinden una buena calidad de vida en el trabajo, lo cual va en línea con lo hallado por Pando-Moreno y colaboradores (2019), quienes en un estudio nacional en el que se incluyó a trabajadores del sector servicios o atención al cliente, identificaron que más del 70% de trabajadores en el Perú se encuentran expuestos a factores de riesgo de tipo psicosocial. Finalmente, se observa que el 51.4% de los teleoperadores encuestados presentan un nivel intermedio de compromiso normativo, es decir, un gran porcentaje ha desarrollado también un compromiso caracterizado por un sentimiento de obligación moral hacia la empresa, lo cual hace que se mantenga laborando en la misma debido a que se siente en deuda con ella por todo lo que se le ha brindado y porque siente que es lo moralmente correcto (Meyer y Allen, 1991). Los altos niveles de compromiso afectivo, así como niveles intermedios de compromiso de continuidad y normativos encontrados en esta investigación difieren con lo hallado por Flores (2017) en su investigación en enfermeros que prestan el servicio de atención en un hospital peruano, en la cual se determinó que la mayoría de personal encuestado presentó niveles bajos en todas las dimensiones del compromiso organizacional. Esta diferencia podría deberse a variables del contexto laboral propias de cada muestra y de cada organización, pues diversas organizaciones pueden brindar beneficios que, a su vez, desarrollen diferentes dimensiones del compromiso organizacional en cada trabajador. Asimismo, los trabajadores podrían valorar de manera distinta cada uno de esos beneficios, desarrollando de una manera diferente cada dimensión del compromiso.

Adicionalmente, como parte de los objetivos de la investigación, se realizó el análisis de diferencias en los resultados en función de las variables demográficas de género, edad, grado de instrucción, estado civil y antigüedad en el puesto de trabajo de los teleoperadores

evaluados, tanto para la variable de factores de riesgo psicosocial como para el compromiso organizacional, sin embargo, los resultados indican que no existen diferencias estadísticamente significativas para ninguna de las variables sociodemográficas estudiadas. Ello quiere decir que, sin importar el género, edad, nivel de instrucción, estado civil o antigüedad laboral, los resultados tendrán un comportamiento similar en las diferentes categorías. Para la variable de factores de riesgo psicosocial, estos resultados pueden contrastarse con lo encontrado por Unda y colaboradores (2019), quienes sí encontraron diferencias significativas en el género al evaluar teleoperadores, indicando que las mujeres presentan un mayor nivel de riesgo psicosocial que los varones. Por su parte, para el compromiso organizacional, los resultados son parcialmente similares a lo expuesto por Gabini (2018), quien determinó a nivel teórico que, en general, las variables individuales no guardan relación con los niveles de compromiso de los trabajadores, sin embargo, variables como la edad, el estado civil, el grado de instrucción y la antigüedad laboral tienen una leve influencia sobre el compromiso. Para esta investigación, los resultados encontrados podrían deberse a que la organización brinda igualdad de oportunidades para todos los trabajadores sin distinción alguna, y que las características descritas con respecto a los factores de riesgo psicosocial son iguales para todos, lo cual genera niveles de compromiso organizacional estables en los diferentes grupos demográficos.

En síntesis, este estudio ha evidenciado que existe una correlación estadísticamente significativa y en sentido inverso entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en la muestra estudiada, habiéndose encontrado bajos niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial y niveles intermedio – altos de compromiso organizacional, destacando un nivel alto en el compromiso afectivo. Todo ello valida las bases teóricas revisadas para la presente investigación, habiéndose discutido sus posibles causas, consecuencias y contrastes con los antecedentes revisados. Se espera que los resultados de

esta investigación sean útiles a nivel práctico para la empresa, y, a nivel teórico, se abren más interrogantes y posibilidades de investigación a futuro que, por las limitaciones y el alcance propios de este trabajo, no se llegaron a tratar.

CAPÍTULO VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

A partir de los hallazgos mostrados en la presente investigación, se concluye con lo siguiente:

1. En general, se determinó que existe correlación estadísticamente significativa y en sentido inverso entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.
2. Se determinó que existe correlación estadísticamente significativa y en sentido inverso entre las dimensiones de Condiciones del lugar de trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, y Remuneración del rendimiento con el compromiso organizacional. Sin embargo, la dimensión de Exigencias laborales no se correlacionó de manera significativa con el compromiso organizacional en la muestra estudiada.
3. Se observó que existe correlación estadísticamente significativa y en sentido inverso entre los factores de riesgo psicosocial y las dimensiones de Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.

4. Los niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial alcanzaron, en mayor proporción, el nivel bajo en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.
5. Los niveles de compromiso organizacional en la muestra estudiada se situaron, en mayor proporción, en un nivel intermedio.
6. No se hallaron diferencias estadísticamente significativas en los factores de riesgo psicosocial en función de variables sociodemográficas en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.
7. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el compromiso organizacional en función de variables sociodemográficas en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.

6.2. Recomendaciones

Tomando en cuenta lo presentado en este trabajo, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Ampliar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial a otros puestos de la organización estudiada, a fin de tener un mejor panorama sobre las condiciones laborales de la empresa. Asimismo, buscar que esta evaluación sea periódica.
2. Ampliar la evaluación del compromiso organizacional, así como de otras variables intervinientes en el contexto laboral, en los trabajadores de todas las áreas de la empresa estudiada, a fin de comprender las consecuencias de sus condiciones laborales.
3. Promover la realización de actividades o programas que busquen la mejora constante de las condiciones laborales de los trabajadores de la organización estudiada, elevando así su bienestar en el trabajo y sus niveles de compromiso organizacional.

4. Para futuras investigaciones que sigan la misma línea de trabajo, se recomienda ahondar en el estudio de los factores de riesgo psicosocial no solo desde el punto de vista intralaboral, sino también tomando en cuenta los factores extralaborales, ampliando y aleatorizando la muestra de estudio en diferentes sectores productivos.
5. Con respecto a la evaluación del compromiso organizacional, se recomienda que futuras investigaciones aborden otros puntos de vista teóricos distintos a los estudiados en este trabajo, poniendo a prueba también posibles nuevos modelos teóricos que puedan explicar el constructo.
6. Se recomienda promover nuevas investigaciones que busquen correlacionar los factores de riesgo psicosocial con otras variables que se presenten en contextos laborales, tales como la satisfacción laboral, el estrés laboral o los niveles de burnout.
7. Sensibilizar a las empresas de diferentes rubros sobre la importancia de la evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores para la mejora de su bienestar y el impacto que pueden tener sobre variables como el compromiso organizacional.
8. En futuras investigaciones relacionadas con los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional, se recomienda extrapolar el estudio a situaciones de teletrabajo u otros contextos laborales que pudieron haber surgido a partir de la pandemia por COVID-19.

REFERENCIAS

- Álvarez, F., y Faizal, E. (2012). *Riesgos laborales: Cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo*. Ediciones de la U.
- Arciniega, L., y Gonzáles, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *International Journal of Social Psychology*, 21(1), 35-50. doi:<http://dx.doi.org/10.1174/021347406775322269>
- Ato, M., López, J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, 29(3), 1038-1059. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Atoche, A., y Quispe, M. (2021). *Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso Organizacional en Trabajadores de una Empresa de Construcción de Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Recuperado de <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1461>
- Ávila, S., y Pascual, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: Discusión del modelo de Allen y Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales*, 1(1), 201-226. doi:<https://doi.org/10.17561//ree.v2020n1.12>
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 1(66), 350-360. doi:<http://dx.doi.org/10.1086/222820>
- Benitez, A. (2021). *Estudio correlacional de los riesgos psicosociales y compromiso con el trabajo en el Banco Internacional del cantón Esmeraldas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2357>

- Betanzos, N., Andrade, P., y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Bruno, W. (2020). *Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16817/Bruno_mw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/2391809>
- Camacho, A., y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., y Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 1(60), 1-15. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Cox, T., y Griffiths, A. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. *Handbook of Work and Health Psychology*, 1(1), 127-146.
- Cox, T., Griffiths, A., y Rial-González, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/203>

- Díaz, F., y Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 63(4), 1-14.
doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Espino-Porras, C., De Luna-López, M., Flores-Padilla, L., Ramírez-Echevarría, E., Brito-Cerino, M., y Gómez-Jurado, L. (2020). Factores de riesgo psicosocial y su asociación con el ausentismo laboral. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 317-327.
doi:<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.732>
- Espinoza-Guerra, E., Quimí-Espinosa, J., Escobar-Segovia, K., y Camacho, I. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: Un estudio en la ciudad de Guayaquil. *Revista Psicológica UNEMI*, 4(7), 21-39. doi:<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p>
- Estrada, E., y Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educação & Formação*, 6(1), 1-18.
doi:<https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Flores, G. (2017). *Riesgos psicosociales y compromiso organizacional en los enfermeros del Hospital San José Callao, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21988>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Editorial Teseo.
- Gil-Monte, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Editorial Pirámide.
- Gil-Monte, P., López, J., Llorca, J., y Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España).

- Liberabit*, 22(1), 7-19. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/686/68646348001/index.html>
- Girón, R., y Serruto, Y. (2020). Relación del síndrome de Burn Out y el Compromiso Organizacional en personas que trabajan y estudian en una Universidad del Norte. *Educare Et Comunicare*, 8(1), 4-13. doi:<https://DOI 10.35383/educare.v8i1.320>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Johnson, J., y Hall, E. (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), 1336-1342. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1349434/pdf/amjph00249-0078.pdf>
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. Recuperado de https://www.jstor.org/stable/2392498?origin=JSTOR-pdf&seq=1#page_scan_tab_contents
- Macías, M. (2019). El modelo decente de seguridad y salud laboral. Estrés y tecnoestrés derivados de los riesgos psicosociales como nueva forma de siniestralidad laboral. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 7(4), 65-91. Recuperado de https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/813
- Mathieu, J., y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171–194. doi:<https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171>

- Meyer, J., y Allen, N. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Moreno, B., y Garrosa, E. (2013). *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Editorial Pirámide.
- Mowday, R., Steers, R., y Lyman, P. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 1(14), 224-247.
doi:[https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: Contribución a su estudio*. Universidad Nacional de La Plata.
- O'Reilly, C., y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492>
- Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Recuperado de https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/1986/86B09_301_span.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Género, salud y seguridad en el trabajo, Hoja informativa 3. Recuperado de https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Seguridad y Salud en el Centro del Futuro del Trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Pando-Moreno, M., Gascón-Santos, S., Varillas-Vilches, W., y Aranda-Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Revista Ciencia UNEMI*, 12(29), 01 - 08. doi:<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp1-8p>
- Pando-Moreno, M., Varillas, W., Aranda-Beltrán, C., y Elizalde-Núñez, F. (2016). Análisis factorial exploratorio del "Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo" en Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 77(4), 365-371. doi:<https://doi.org/10.15381/anales.v77i4.12649>
- Porter, L., y Steers, R. (1973). Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism. *Psychological Bulletin*, 1(80), 151-176. doi:<https://doi.org/10.1037/h0034829>
- Rivera-Porras, D. (2019). Análisis teórico-conceptual del riesgo psicosocial. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería.*, 7(2), 68-72. doi:10.15649/2346030X.545
- Romaní, A. (2022). *La motivación laboral como predictor del compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5861>
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Ediciones Octaedro.

- Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, 1(35), 157-173. doi:<http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
- Salvador, J. (2020). *Compromiso organizacional y riesgos psicosociales del sector marítimo portuario ecuatoriano*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11857>
- Sánchez, A., Sánchez, F., y Ruiz-Muñoz, D. (2017). Riesgos laborales en las empresas de residuos sólidos en Andalucía: una perspectiva de género. *Saúde Soc. São Paulo*, 26(3), 798-810. Recuperado de <https://www.scielo.org/pdf/sausoc/2017.v26n3/798-810/es>
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/79da/fe09b439dff93d0cf4f4a0d231fff321e0a4.pdf>
- The jamovi project. (2022). *Jamovi*. (Version 2.3) [Software de computadora]. Recuperado de <https://www.jamovi.org>
- Unda, S., Nava, A., y Contreras, S. (2019). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicósomáticos, ansiosos y depresivos. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 9(18), 19-28. Recuperado de https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/revistas/rev_elec_psico/REP_18.pdf
- Vega, J., Vargas, M., Amores, P., y Arias, S. (2017). Riesgos psicosociales y la seguridad industrial en las lavanderías textiles del Cantón Pelileo. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 1(43), 135–149. doi:<https://doi.org/10.15198/seeci.2017.43.135-149>

Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 1(7), 418-428. doi:<https://doi.org/10.2307/257334>

ANEXOS

Anexo A: Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo**Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo**

Por favor, marca la frecuencia con la que se presentan en su trabajo cada una de las siguientes situaciones:

N°	Ítem	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	El ruido interfiere en sus actividades					
2	La iluminación de su área de trabajo no es adecuada					
3	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada					
4	Existe mala higiene en su área de trabajo					
5	Está expuesto(a) a polvos, gases, solventes o vapores					
6	Está expuesto(a) a microbios, hongos, insectos o roedores					
7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza					
8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar					
9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo					
10	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo					
11	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades					
12	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)					
13	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa					
14	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo					
15	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					

16	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros					
17	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos					
18	Participa en proyectos que no son de su interés					
19	Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad					
20	Realiza actividades que no son de su especialidad					
21	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal					
22	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja					
23	Requiere alto grado de concentración					
24	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)					
25	Hace uso de verbalización constante					
26	Requiere de esfuerzo visual prolongado					
27	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa					
28	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad					
29	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado					
30	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo					
31	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles					
32	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas					
33	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas					
34	Falta de apoyo para mejorar su formación y/o capacitación					
35	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo					
36	Requiere participar en diversos grupos de trabajo					

37	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato					
38	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados					
39	Los sistemas de control del personal son incorrectos					
40	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo					
41	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones					
42	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa					
43	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral					
44	Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza					
45	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones					
46	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica					

Anexo B: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Cuestionario de Compromiso Organizacional

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan.

Marque su elección, no existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor, sea sincero.

Nº	Ítem	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa							
2	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí							
3	Me siento como parte de una familia en esta empresa							
4	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas							
5	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella							
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa							
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí							
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa							
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí							
10	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo							
11	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa							

12	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella							
13	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa							
14	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado							
15	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente							
16	Esta empresa merece mi lealtad, por eso continúo trabajando con ella							
17	Continúo trabajando en esta empresa porque me siento en deuda con ella por todo lo que me ha dado							

Anexo C: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

La presente tiene como objetivo registrar su consentimiento para participar en una investigación que realizo como parte de mi proceso de titulación como psicólogo; para lo cual, se le brindará una clara explicación sobre el propósito de su participación.

La responsabilidad de la investigación está a cargo del Bachiller en Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Martin Alonso Sandoval Rengifo, con código de estudiante 15180032; y de la Asesora, Mg. Karen Patricia Llacho Inca. Este estudio se propone determinar si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en teleoperadores de un call center de Lima Metropolitana.

La participación en este estudio es voluntaria y con fines estrictamente académicos. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y no se solicitará su nombre, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante su participación es confusa puede preguntar al investigador libremente.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un conjunto de preguntas, lo cual le tomará aproximadamente 15 minutos. En caso se encuentre de acuerdo con los lineamientos explicados, por favor, continúe con el formulario.

Quedo muy agradecido.

Martin Alonso Sandoval Rengifo
Bachiller en Psicología – UNMSM
martin.sandoval1@unmsm.edu.pe