



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Facultad de Ciencias Sociales**  
**Escuela Profesional de Trabajo Social**

**Riesgo psicosocial en el contexto de pandemia COVID-19 en los  
colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social**

**Autora**

Jimena Valentin Roman

**Asesora**

Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

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

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

## INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Jimena Valentin Roman	76565070	01-03-2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra.. Charito Emperatriz Becerra Vera	28105116	0000-0001-8630-044X
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Haydee Del Rosario Ramos Pacheco	15612688	0000-0003-3094-884X
M(o). Victor Geronimo Oviedo Aldave	08659204	0000- 0001-8226-2669
M(a).. Norma Adela Moreno Rivera	06218725	0000-0001-8886-7693

# RIESGO PSICOSOCIAL EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19 EN LOS COLABORADORES DEL CALL CENTER IMPULSA365 S.A.C. LIMA, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>docs.google.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Americana</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

**Riesgo Psicosocial En El Contexto De Pandemia Covid-19 En Los  
Colaboradores Del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021**

---

Dra.. Charito Emperatriz Becerra Vera

**ASESOR**

---

Dra. Haydee Del Rosario Ramos Pacheco

**PRESIDENTE**

---

M(o). Victor Geronimo Oviedo Aldave

**SECRETARIO**

---

Lic. Norma Adela Moreno Rivera

**VOCAL**

**DEDICATORIA**

Dedico la investigación a mis seres queridos por haberme alentado siempre a seguir adelante y convertirme en una buena profesional.

*Jimena Valentín Román*

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi fiel compañera, Lia, por su amor incondicional y apoyo durante todo este proceso. Agradezco también a mi tutor académico por su guía invaluable.

A mis seres queridos por acompañarme y confiar en todo momento, por su apoyo y comprensión.

A la UNJFSC por darme la oportunidad de estudiar y seguir la carrera de mi vocación que hoy concluyo con mucho esfuerzo.

Gracias por hacer realidad este logro académico junto a mí.

*Jimena Valentín Román*



## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	VII
AGRADECIMIENTO .....	VIII
Resumen.....	XIV
Abstract.....	XV
INTRODUCCIÓN .....	16

**CAPÍTULO I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción de la realidad problemática .....	18
1.2 Formulación del problema .....	20
1.2.1 Problema general .....	20
1.2.2 Problemas específicos .....	21
1.3 Objetivos de la investigación .....	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificación de la investigación.....	22
1.5 Delimitaciones del estudio .....	23
1.6 Viabilidad del estudio.....	23

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación .....	25
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	25
2.1.2 Investigaciones nacionales .....	27
2.2 Bases teóricas .....	29
2.3 Bases filosóficas.....	37
2.4 Definición de términos básicos .....	38

	X
2.5 Hipótesis de investigación .....	39
2.5.1 Hipótesis general .....	39
2.5.2 Hipótesis específicas .....	40
2.6 Operacionalización de las variables .....	41

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico .....	43
3.1.1 Tipo de investigación .....	43
3.1.2 Nivel de investigación.....	43
3.1.3 Diseño de investigación .....	43
3.1.4 Enfoque de investigación .....	43
3.2 Población y muestra .....	44
3.2.1 Población.....	44
3.2.2 Muestra .....	44
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	44
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....	46

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1 Análisis de resultados.....	47
4.2 Contrastación de hipótesis.....	52

### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1 Discusión.....	53
--------------------	----

### **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones .....	55
6.2 Recomendaciones.....	56

	XI
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>57</b>
7.1 Fuentes documentales.....	57
7.2 Fuentes bibliográficas.....	58
7.3 Fuentes hemerográficas.....	58
7.4 Fuentes electrónicas .....	60
<b>ANEXOS.....</b>	<b>61</b>
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	61
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	63
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	66

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<i>Figura 1.</i> Representación que presenta la variable riesgo psicosocial .....	47
<i>Figura 2.</i> Representación que presenta las exigencias psicológicas .....	48
<i>Figura 3.</i> Representación que presenta el trabajo activo y desarrollo de actividades .....	49
<i>Figura 4.</i> Representación que presenta el apoyo social en la empresa .....	50
<i>Figura 5.</i> Representación que presenta las compensaciones .....	51
<i>Figura 6.</i> Representación que presenta la doble presencia .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Análisis de fiabilidad del cuestionario de Apoyo psicosocial</i> .....	45
<b>Tabla 2.</b> <i>Resultados de la variable riesgo psicosocial</i> .....	47
<b>Tabla 3.</b> <i>Resultados de las exigencias psicológicas</i> .....	48
<b>Tabla 4.</b> <i>Resultados del trabajo activo y desarrollo de actividades</i> .....	48
<b>Tabla 5.</b> <i>Resultados del apoyo social en la empresa</i> .....	49
<b>Tabla 6.</b> <i>Resultados de las compensaciones</i> .....	50
<b>Tabla 7.</b> <i>Resultados de la doble presencia</i> .....	52

## Resumen

**Objetivo:** Identificar cómo se presentan los riesgos psicosociales en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.

**Métodos:** El diseño de investigación es no experimental, descriptivo, solo se ha trabajado con la teoría de Riesgos psicosociales, atendiendo a una muestra de 171 colaboradores de la empresa Call Center Impulsa365, quienes participaron brindando información a través del cuestionario que evalúa riesgos psicosociales en el trabajo adaptado al contexto de pandemia.

**Resultados:** Según los resultados obtenidos, del total de encuestados, 172 colaboradores del Call Center Impulsa265 S.A.C. Lima en el contexto de pandemia COVID-19 en el año 2021, respecto al riesgo psicosocial, 83% (142) indican encontrarse en el nivel medio, 16% (28) en el nivel alto y 1% (2) en el nivel bajo. **Conclusión:** El riesgo psicosocial se percibe en su mayoría en el nivel medio en el contexto general, situación que debe mejorar porque evidencia que los trabajadores de la empresa Call Center Impulsa365 no siente una total seguridad en el trabajo.

**Palabras clave:** Riesgo psicosocial, colaboradores, pandemia

## Abstract

**Objective:** Identify how to show the psychosocial risks in the context of COVID-19 in the collaborators of the Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021. **Methods:** The research design was non-experimental, descriptive since only the Psychosocial Risks variable has been worked on, attending a sample of 171 collaborators from the Call Center Impulsa365 company, who participated by providing information through the questionnaire that assesses psychosocial risks at work adapted to the pandemic context. **Results:** According to the results obtained, of the total number of respondents, 172 collaborators of the Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima in the context of the COVID-19 pandemic in 2021, regarding psychosocial risk, 83% (142) indicate being at the medium level, 16% (28) at the high level and 1% (2) at the low level. **Conclusion:** The psychosocial risk is perceived mostly at the level medium in the general context, a situation that should improve because it shows that the workers of the company Call Center Impulsa265 don't feel total security.

**Keywords:** Psychosocial risk, collaborators, pandemic

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo aborda el tema del riesgo psicosocial que se ha visto evidenciado al pasar por la pandemia, la misma que ha dejado secuelas en la vida de las personas, las cuales hoy en día se tienen que enfrentar y aprender a salir de las situaciones problemáticas en las cuales se han insertado los pobladores en los diferentes contextos personales y laborales.

La investigación de nivel descriptivo, permitió conocer teóricamente a la variable riesgos psicosociales, un tema tan importante sobre todo cuando las personas en su centro de trabajo por circunstancias ajenas y repentinas se encuentran en una situación vulnerable que deben aprender a afrontar y que las empresas deben preocuparse por proveer lo básico a sus trabajadores para asegurar su tranquilidad y estabilidad tanto en lo emocional y social.

La investigación por ser de enfoque cuantitativo ha sido desarrollada con un formato sencillo pero completo, en el cual se evidencia el desarrollo de un proceso ordenado y sistemático de la investigación.

Desde lo metodológico, la investigación aportó a convertirse en un antecedente que explica cómo ha sido la experiencia de los trabajadores que a pesar de tener un trabajo estable, la pandemia les afecten parte de su vida personal y laboral, y esta situación descrita permitió entender cómo se tiene que preparar para el futuro las implicancia que un problema de gran coyuntura como una pandemia podría afectar la vida económica, emocional y social de las personas y qué hacer para estar preparados y los efectos sean manejables.

El capítulo I desarrolla la descripción de la problemática, la formulación del problema, objetivos de investigación, justificación, delimitaciones y viabilidad.

El capítulo II desarrolla los antecedentes de la investigación, la base teórica y la definición de términos básicos.

El capítulo III desarrolla el diseño de investigación, la población, las técnicas de recojo de información y las técnicas de procesamiento de la información.



El capítulo IV desarrolla los resultados de la investigación para lo cual presenta tablas y figuras correspondientes.

El capítulo V desarrolla la discusión de resultados, comparando con otras investigaciones internacionales y nacionales.

El capítulo VI desarrolla las conclusiones y recomendaciones que se dan a la institución donde se realizó a investigación.

## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Nos encontramos afrontando una pandemia global a causa del brote de una nueva enfermedad en el año 2019 en la provincia de Wuhan, China, causando así que a inicios del 2020 la OMS, declare la aparición del COVID-19. Siendo vista a debido a la rápida propagación de la enfermedad como una emergencia sanitaria internacional debido a la amenaza que esta presentaba a la salud pública, posteriormente debido al avance de esta enfermedad a nivel mundial en marzo alcanzó los límites de una pandemia (Hernández J. , 2020).

Esta enfermedad que a la fecha ha afectado a 127 millones personas en el mundo, cobrándose víctimas mortales a un total de 2.78 millones de personas, ocasionando así que cada gobierno implemente diversas medidas para poder combatir esta amenaza que es la pandemia COVID-19 a fin de preservar la salud, las cuales ha presentado repercusiones en el ámbito laboral y social, las han sido estimadas por parte de la OIT por lo que Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2000) tomando en cuenta diversos casos hipotéticos sobre las consecuencias del COVID-19 sobre el aumento del PIB, se estima que esto afecte de forma considerable en el ámbito laboral a la población dado que se presume un crecimiento del desempleo en el mundo de aproximadamente 5,3 millones, considerando el mejor resultado posible así como en el caso menos favorable se podría dar un total de 24,7 millones, considerando el resultado de 188 millones de personas desempleadas en el año 2019, si tomamos un escenario en un punto medio tendríamos como resultado un total de 13 millones de personas en desempleo a causa de las diversas medidas de prevención como consecuencia del COVID en cada país resultando posiblemente con 1.4 millones de países con ingresos elevados (OIT, 2000).

Considerando lo que ocurre actualmente a nivel de Latinoamérica se presentó afectaciones en el ámbito laboral se muestran en las caídas causando así que se presenten diversas dificultades para que se cumplan las obligaciones financieras y salariales, lo que da como resultado dificultades para continuar con el cumplimiento de las actividades, este escenario se da sobre todo por la dificultad para acceder al financiamiento. Se deduce que el impacto se presentó de mayor forma en las microempresas y pymes (MiPymes) las cuales son las que mueven la mayor parte de la economía, durante el primer semestre del 2020. De igual forma de los ingresos y a su vez se evidenciaron problemas graves para mantener sus ingresos por las dificultades que se presentaron en cuanto a mantener sus actividades usuales de trabajo que le eran cotidianas y las mismas que tuvieron que abandonar porque los confinamientos constantes no permitieron que se siga con un ritmo de vida al que se nos había acostumbrado. En este contexto los pequeños comerciantes y microempresarios, tuvieron que sufrir la pérdida de su mercadería, afectándose su capital de trabajo y en algunos casos llevando esta situación a la bancarrota. Por lo tanto, quienes más se afectaron durante la pandemia fueron las personas que viven del día a día, trabajadores independientes, pequeños y microempresarios. Así mismo se debe considerar que la Cepal visualiza un horizonte desconcertante dado que se estima que del total de dos millones de organizaciones que cerrarían, en su mayoría serían microempresas con 2,6 millones generando así una pérdida considerable que se reflejaría en el cierre de ocho millones de puestos de trabajo, esto sin considerarse el total de los empleos que se verán reducidos en las empresas que aún se encuentren operativas pero debido a las medidas preventivas se ven obligadas a reducir su aforo y horario siguiendo las medidas preventivas indicadas por cada gobierno (CEPAL, 2020)

En el 2020 los estudios de proyección económicos que se realizaron en el Perú establecieron que debido a la pandemia que afectó a toda la población en el mundo, en cuanto a trabajo y empleo alrededor de 508 000 individuos se quedaron sin empleo de un momento a otro y unos 233 000 pasaron de tener un trabajo a la informalidad quienes con mucho esfuerzo y sacrificio aún se mantuvieron, pero más adelante muchos de ellos no pudieron contener la problemática (Comercio, 2020).

La pandemia llegó a América Latina y luego al Perú, en un momento en que la población no estaba preparada para enfrentar una situación de ese tipo porque por un lado no se contaba con los equipos médicos ni las instalaciones hospitalarias para afrontar una pandemia de gran magnitud como lo fue el coronavirus. Además el gobierno tomó

la iniciativa de declarar la inmovilización de la población, lo que se fue extendiendo semana a semana pero a la vez la gran población peruana empezó a enfrentar los estragos y consecuencias a nivel económico por el detrimento de empleos y cómo ganan ingresos a diario.

Sin lugar a duda, nos encontramos ante una emergencia sanitaria de gran impacto en nuestro país, en el que aun en el mejor escenario contando con los amortiguadores automáticos del empleo funcionando de forma óptima los resultados de este serian un aproximado de 2 millones de desempleados aumentando de esta forma la tasa de desempleo al 12.4%, lo que posicionaría al país en una crisis aun mayor al que se presentó en el shock del 93 en la cual se tenía una tasa de desempleo de 9.0%, así mismo considerando que el sector informal es inestable se predice que esta se vería aumentada al 80% tal cual se presentaba hace más de 10 años. De esta forma en una de las más grandes crisis económicas (Vinelli & Maurer, 2020).

La empresa de Call Center Impulsa365 S.A.C. al igual que muchas empresas de los diferentes sectores de igual forma se vio obligada a realizar un paro total de labores durante los primeros tiempo de cuarenta indicados por el ejecutivo, debido a esto se evaluó y aplico diferentes medidas y restricciones a fin de prevenir los contagios tales como distanciamiento social e implementación (mascarillas, alcohol en gel, protector facial, guantes, etc.) así como la implementación de teletrabajo, lo cual ha resultado como un gran cambio en la rutina diaria de los trabajadores de los diferentes cargos que se desempeñan en la empresa, pudiendo esto afectar su salud física, psicológica, etc.

Por eso como trabajadores sociales implementamos alternativas para prevenir y contrarrestar las consecuencias que ya se veían iban apareciendo con respecto a la salud emocional y el aspecto social de los individuos a causa de las nuevas medidas implementadas en el ámbito laboral específicamente.

## **1.2 Formulacióndel problema**

### **1.2.1 Problemageneral**

¿Cómo se presentan los riesgos psicosociales en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se presentan las exigencias psicológicas en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?

¿Cómo se presenta el trabajo activo en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?

¿Cómo se presenta el apoyo social en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?

¿Cómo se presentan las compensaciones en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?

¿Cómo se presentan la doble presencia en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Describir cómo se presentan los riesgos psicosociales en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Describir cómo se presentan las exigencias psicológicas en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.

Describir cómo se presenta el trabajo activo en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.

Describir cómo se presenta el apoyo social en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.

Describir cómo se presentan las compensaciones en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.

Describir cómo se presenta la doble presencia en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación social**

La aparición del Covid se ha convertido en una nueva amenaza a la salud que ha conllevado a declarar la emergencia sanitaria en los diferentes países del mundo tomando diversas medidas preventivas, lo que trae como consecuencia una catástrofe para el desarrollo laboral de las personas mediante diversos riesgo laborales, y se justifica se es necesario conocer en qué forma y medida se presentan los riesgos psicosociales en el contexto de pandemia en los trabajadores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima.

### **1.4.2 Justificación teórica**

Con el desarrollo del trabajo la investigadora realizó la búsqueda de información encontrando las bases teóricas acerca los riesgos psicosociales, logrando estudiar profundamente la teoría de las demandas, y apoyo propuesta por Karasek (1979) y el Modelo Integrador de Peiro (1993), éste último que pone énfasis en el estrés que los trabajadores comienzan a experimentar cuando afrontan situaciones diversas que alteran su rutina, como lo fue el surgimiento de la pandemia.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

El trabajo es importante porque permite cuantificar la información teórica y nos lleva a los resultados, que son los datos que se requieren para conocer cómo se encuentran quienes forman la población de estudio y a partir de la problemática y su nivel de presencia y repercusión proponer alternativas de mejora.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1 Delimitación temporal**

El trabajo se ha desarrollado en un tiempo de ocho meses, el mismo que ya se había pensado antes de iniciar formalmente el proceso de titulación durante el año 2021, realizando todos los pasos de investigación de enfoque cuantitativo porque se ha entendido que es importante realizar investigación para aportar al campo científico.

### **1.5.2 Delimitación espacial**

Se desarrolló la investigación con una empresa dedicada al rubro de Call Center que tiene presencia en el distrito de Lima, provincia de Lima, región Lima Metropolitana, y que durante la pandemia realizó actividades virtuales.

### **1.5.3 Delimitación social**

La investigación se realizó sobre los riesgos psicosociales en pandemia aplicado a los colaboradores de la empresa Call Center Impulsa365 S.A.C. que siguiendo los lineamientos indicados por ley ha aplicado diversas medidas de prevención a favor de sus trabajadores.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

### **1.6.1 Viabilidad técnica**

Se refiere a que el trabajo no tendrá inconvenientes en ningún paso científico del avance, dado que la investigadora ha previsto todos los detalles en el proyecto de investigación, antes de dar inicio a la ejecución del mismo.

### **1.6.2 Viabilidad económica**

Es importante reconocer el esfuerzo de la investigadora, dado que se ha hecho cargo de la investigación autofinanciando la investigación y no ha sido necesario el auspicio de ninguna entidad.



## Capítulo II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Molina (2020) trabajó sobre *el riesgo psicosocial para intervenir positivamente en el desempeño de quienes trabajaron entre el 2020 y 2021* en el ámbito laboral en la Universidad Internacional SEK de Ecuador. Tuvo la finalidad de diseñar un plan para aplicar las estrategias que favorezcan la erradicación de los riesgos psicosociales en una organización ecuatoriana destinada a promover el comercio industrial, agrícola, veterinario, textil, alimentario y construcción y la información se obtuvo a través del cuestionario que evalúa riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo de ese país. El diseño de investigación fue descriptivo, transversal aplicado a 191 trabajadores de áreas operativa y administrativa. Finalmente, se concluyó que los riesgos psicosociales dependen de cada empresa y de cómo se trabaja la prevención de riesgos partiendo de la evaluación y diagnóstico de la problemática para que la participación del colaborador o trabajador sea cada vez mejor y evitar afecciones de salud emocional, física y social evitando también la rotación de este personal a otra institución, lo que retrasa el trabajo ya que la no continuidad es uno de los factores de riesgo.

Medina y Prado (2020) trabajaron *sobre los riesgos psicosociales que traen consigo la modalidad de teletrabajo en una institución en Portoviejo*, Ecuador durante el 2020. El propósito del trabajo fue identificar los riesgos psicosociales presentes del modo de virtualidad que se intensificó durante la época de pandemia y que antes de ese contexto no se había tomado en cuenta con la intensidad que se hizo pero que a partir de la pandemia se ha visto por conveniente considerarlo pues es una de las consecuencias que ha traído consigo. Se utilizó el diseño exploratorio descriptivo, con una población de 40 trabajadores que forman parte de esta institución, de los cuales participaron 30

como muestra de estudio. Se concluyó que de acuerdo al contexto actual afectado por la pandemia donde el teletrabajo se consideró como una de las formas a través de la cual en la mayoría de los casos donde se pudo volcar las actividades de las personas en todo el mundo en su centro laboral, permite a la población de trabajadores en general y específicamente de Portoviejo a analizar sobre la planificación e implementación de estrategias innovadoras que motiven a los trabajadores a seguir adaptándose a las nuevas realidades y a la vez, incluir el apoyo social desde las instituciones para que se sientan que pertenecen a una institución y que se asuma el compromiso de considerar a sus trabajadores como tal.

Castro, Noroña y Morillo (2020) desarrollaron un *trabajo sobre riesgos psicosociales y su relación con el work engagement o el compromiso de trabajo que presentan las enfermeras en pabellones de aislamiento y de cuidados intensivos en el Hospital Luis Gabriel Dávila*. El propósito del trabajo fue comprobar la existencia de factores de riesgo para relacionarlos con el work engagement a través del diseño no experimental, transversal, correlacional. La población que se eligió para trabajar este trabajo fueron 57 enfermeros y 7 auxiliares de enfermería del Hospital Luis G. Dávila. Se concluyó que hay una inadecuada percepción en cuanto a la efectividad del cumplimiento de actividades establecidas para el tiempo que se trabajó de manera virtual por la necesidad de aislamiento social y esto ocurre porque adecuarse a esta nueva forma de trabajo que antes no había sido tan utilizada por la población de estudio hizo que se tuviera dificultades en cuanto a sus responsabilidades.

Jácome (2020) trabajó en la *salud mental y su correspondencia con el trabajo, específicamente el estado de depresión y ansiedad* que se desencadenó con la pandemia en un hospital en Quito, Ecuador durante el 2020. El propósito fue conocer cómo se presenta la depresión y ansiedad de los trabajadores mencionados a quienes se les aplicó el Test de Goldberg (EADG) para que se puedan desarrollar propuestas de medidas preventivas que mejoren la salud mental que se ha venido a menos en este tiempo de pandemia. El diseño de investigación fue el no experimental. Los 12 trabajadores que corresponden al área de cajas son quienes respondieron con su información el instrumento aplicado y gracias a esta información se comprobó que el temor al contagio fue el principal factor que desarrolló en los trabajadores los niveles

de estrés, depresión y ansiedad respectivamente a pesar que el hospital se preocupó por darle el material hospitalario que requerían para evitar los contagios, sin embargo como lo manifestaron, no fue solo el miedo al contagio de ellos y por medio de ellos a sus familias y personas vulnerables de su entorno inmediato, sino el estar cerca de pacientes que morían día a día sin poder hacer más por ellos y eso ocurría diariamente y delante de ellos en ocasiones.

Pozo (2018) trabajó en los factores de riesgo psicosocial en relación con el desempeño de los administrativos en Quito, Ecuador, en la Universidad Andina Simón Bolívar. El propósito del trabajo fue describir el riesgo psicosocial que se presentaron con incidencia en el área administrativa de la empresa. Para lo cual se utilizó el diseño descriptivo de investigación. La población la conformaron 26 trabajadores quienes dieron la información pertinente, la misma que después de procesarse dio como resultado que hay presencia significativa de los riesgos psicosociales en los trabajadores por la falta de propuestas que mitiguen los riesgos por considerar que otras necesidades son más importantes y más urgentes por entender que los problemas emocionales y sociales.

## **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Copara (2021) desarrolló una investigación sobre *el riesgo psicosocial y el compromiso con la organización*, cuya finalidad fue determinar la relación entre el riesgo psicosocial y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Autodema, empresa que en época de Covid siguió dando sus servicios y esto originó temor en su personal aunque se trató de darle seguridad con sus acciones. Se trabajó con 102 personas que al momento de la investigación laboraron en la empresa y apoyaron respondiendo dos instrumentos. Se hallaron en los resultados que hay altos niveles en cuanto a riesgos psicosociales a pesar de los esfuerzos por mejorar su compromiso organizacional.

Velastegui-Jaramillo y otros (2020) trabajaron en el *factor de riesgo psicosocial en una empresa dedicada a la gestión de desechos trasladados de un lugar a otro en época de pandemia*, caracterizada porque estos desechos estuvieron expuestos al riesgo biológico por la presencia del virus del Covid 19, publicado a través de un artículo científico en la revista de investigación Ciencias Económicas y

Administrativas. Polo del Conocimiento. La finalidad que se tuvo fue determinar el riesgo psicosocial en trabajadores. El diseño fue el no experimental y la población la conformaron 64 trabajadores de toda la empresa, de los cuales solo se trabajó con .20 para que nos proporcionen información, la misma que al procesarla, permitió llegar a concluir que existe influencia significativa del riesgo en la vida de las personas en tiempos de pandemia y estos riesgos fueron el biológico en primer lugar a través de la recolección y transporte de desechos, los mismos riesgos que se agudizaron por la presencia del virus de Covid 19 y al que muchos le empezaron a temer por ser un foco de contagio alto en relación a otros aspectos secundarios..

Sánchez y Mejía (2020) trabajaron en una investigación *sobre salud mental en tiempos de pandemia* con todas sus características desarrolladas y habiendo hecho público este trabajo un evento científico donde se reconoció la devastadora consecuencia que la pandemia trajo consigo en la salud mental. El propósito fue determinar las características del aspecto psicosocial que se desarrolla en la población de estudio producto de afrontar una pandemia. Por lo que es muy difícil que esa población se halle en buenas condiciones, ya que, como cualquier otra, desconoce la forma de actuar del virus. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, teniendo como población a 883 participantes. Se llegó a la conclusión que el entorno virtual ha sido la herramienta ideal que los investigadores han utilizado en un contexto de pandemia para seguir produciendo conocimiento, y permitió conocer la devastadora consecuencia que ha traído consigo la pandemia.

Rodríguez (2020) trabajo el *impacto que trajo la pandemia sobre la salud mental del personal que la enfrentó en los hospitales* con el propósito de sintetizar las características que trajo consigo el impacto de la pandemia en el personal quienes fueron los más cercanos a este virus. El método de investigación fue el inductivo y a través de la revisión de 31 artículos científicos se pudo conocer cómo la pandemia ha impactado en la salud mental, tales como depresión, ansiedad, trastornos de sueño, lo que ha significado cambios radicales en estilos de vida por el aislamiento social y los cambios que se tuvieron que hacer en cuanto a la vida laboral y finalmente el temor que se vivió por el contagio y lo que conllevaba un contagio.

Ortiz (2020) desarrolló un trabajo sobre *factores de riesgo en el campo laboral con respecto a la motivación que se vio afectada sobre todo en el personal de salud por la*

*presencia del virus del Covid 19*. El propósito fue analizar los resultados que se hicieron a partir de la pandemia porque se necesitaba conocer la percepción de la población de diferentes estratos y contextos para proponer alternativas de mejora ya que las investigaciones permitieron entender las situaciones mucho mejor desde el campo científico y a partir de allí se propuso algunas formas de protección en la población que trabaja en salud en primera línea afrontando las consecuencias de la pandemia. El método de investigación fue cualitativo y se realizó a través del estudio de 30 artículos científicos que se realizaron a nivel mundial específicamente en contextos de salud. concluyó que la motivación laboral se vio significativamente afectada por la incertidumbre que se tenía del virus, porque a pesar de sus conocimientos en este campo y los cuidados que se mantenían permanentemente, fue una población muy golpeada y los factores de riesgo en esta población se agudizó cada vez más.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Riesgo psicosocial**

#### **Definición.**

Son situaciones propias al trabajador y que se encuentra relacionadas al ámbito laboral y que a su vez puede afectar en diversas medidas el bienestar y la salud de quienes trabajan en una organización en relación a las condiciones de trabajo (Suárez, 2015)

La OIT (2000) publicó en su informe de este año respecto a los factores psicosociales se consideran de dos lados, de un lado se considera la interacción de tres elementos sustanciales como el trabajo, el enfoque medioambiental y la organización, por otro lado se toma en cuenta cuatro condiciones las cuales vienen a ser las habilidades en el trabajo, las necesidades, la cultura y el entorno personal fuera del trabajo, dado que en base a estos se pueden ver influenciado la satisfacción del trabajo.

Minsa (2021) indica que son aquellos riesgos que se presentan por la ejecución o exposición a diversas actividades que puedan generar una afectación considerable a la salud de los trabajadores los cuales se pueden presentar como complicaciones tales como problemas cardiovasculares, respiratorios, inmunitarios, gastrointestinales, dermatológicos, endocrinólogos, etc.

Martin, F. y Pérez, J. (1997) en su investigación indica que los riesgos psicosociales son aquellos escenarios propios del ambiente de trabajo relacionadas a las tareas, organización y contenido del trabajo y que en resultado pueda afectar el bienestar físico, social o psíquico, y el desarrollo del trabajo destinado.

### **Covid - 19**

American Thoracic Society (ATS, 2020) define el COVID-19 como una variante del Coronavirus que se generó por el virus SARS-CoV2 la que da como resultado del contagio del virus que ataca directamente las vías respiratorias.

Este virus se propagó de inmediato en muchos lugares del mundo y por más esfuerzos que se hicieron para detenerlo la velocidad de contagio fue tal que en semanas ya estaba presente en la mayoría de países de todo el mundo. Este virus fue diferente a otras variantes como el SARS o el MERS.

McIntosh (2020) la definió como la enfermedad producida por el coronavirus del año 2019, producida por el SARS-CoV-2. Por historia este virus aparece a fines de este año y se convirtió en pandemia porque alcanzó los confines en el mundo. Los síntomas comunes de la enfermedad son: fiebre alta, tos, dificultades para respirar, entre otros síntomas que se complican diferentes de persona a persona. Cuando la enfermedad ha afectado a los pulmones aparece cuadros de neumonía que son difíciles de controlar y muchas veces la persona muere por esta situación extrema.

Montes (2020) explica que dentro de los virus que afectan el sistema respiratorio, el coronavirus de la pandemia es aquel que causa infección severa a nivel de los pulmones, a diferencia de otras formas de coronavirus que solo causa resfriados comunes y que son tratados de manera ambulatoria y de fácil tratamiento. Los casos graves son conocidos como SARS, MERS y el SARS-CoV-2 y es precisamente el que ha causado el Covid 19 porque aparece a finales de este año en una localidad de la China y de allí se extendió a todo el mundo con efectos insospechados que la población mundial tuvo que enfrentar.

## **Dimensiones del riesgo psicosocial.**

### **1) Exigencias psicológicas**

Son las consecuencias a nivel emocional que las personas tienen que enfrentar cuando surge un malestar físico que orienta su atención al restablecimiento del mismo por las complicaciones que trae consigo. Es preciso indicar que cuanto más riesgo hay de contraer una enfermedad y más aún si esta es complicada, degenerativa, no tiene tratamiento seguro o es grave, la salud se ve vulnerada y también las preocupaciones aumentan en el individuo y su entorno. Por eso a mayor riesgo psicosocial, el individuo experimenta más consecuencias negativas sobre su salud, porque se une la enfermedad física a la aparición de problemas de salud mental. Y esta situación alcanza al personal de salud, quienes al estar en convivencia directa con la enfermedad asimilan el temor al contagio inconscientemente.

Rojas (2020) indica que esta es una doble vertiente dado que se enfoca en la cantidad de trabajo y la disponibilidad de tiempo con el que se cuenta para poder llevarlo a cabo, a la vez hay relación entre el tipo de trabajo que le corresponde realizar con las posibilidades de contagio que es una situación que va disminuyendo desde el aspecto emocional el sistema inmune del trabajador. Es importante analizar que la falta o carencia de recursos con los que debe contar el personal de salud en primera línea genera cierto desasosiego e incertidumbre y la imposibilidad de gestión de recursos, lo que da como resultado un trabajo irregular donde los trabajadores no se ven libres de expresar sus opiniones.

Llanquecha y Marín (2018) al referirse a este aspecto indican que si hay complicaciones en el ámbito laboral sobre todo de salud con la carencia de recursos que le dan seguridad al trabajador, entonces esto va afectar al mismo trabajador apareciendo sentimientos y pensamientos negativos que afectan la salud física y mental convirtiéndolo en persona vulnerable y propensa al contagio de múltiples enfermedades o aparición de otras relacionadas con la situación.

## **2) Trabajo activo**

Llanquecha & Marín (2018) indica que esta característica del riesgo psicosocial se da cuando el personal a cargo se ve restringido el uso de sus capacidades y habilidades que ha adquirido para afrontar problemáticas de salud porque cuando hay nuevas circunstancias como enfermedades poco conocidas o aparición de las mismas, por más preparado que el personal de salud se encuentre, necesita un tiempo para prepararse y adaptarse a la nueva necesidad, sin embargo, hoy en día se afrontan enfermedades nuevas y de alto contagio que requieren una rápida intervención en salud, y en este contexto se pone en riesgo muchos factores individuales.

De acuerdo a Monsonis (2021) el control es factor de riesgo ya que los trabajadores tienen dos posibilidades de elección cuando enfrentan un problema de salud en la población atendida, el primero se refiere a la posibilidad de aprender y para lo cual se han venido capacitando pero que en ocasiones es insuficiente porque en salud, las complicaciones y la variedad de enfermedades va tomando matices diferentes a medida que avanza el tiempo, y lo segundo es que a pesar que no se tiene en ocasiones la seguridad de cómo aplicar lo que se sabe porque es incierto la aparición de variante de enfermedades, el personal de salud tiene que tomar decisiones rápidas para atender este tipo de situaciones y es muy complejo por lo que se convierte en un riesgo. Por eso es importante saber en qué nivel se presenta la influencia que se tiene sobre las condiciones de trabajo y a su vez el sentido del trabajo mismo.

## **3) Apoyo social**

Rojas (2020) define como el soporte que se basa en las relaciones y jerarquías existentes de los miembros de una organización que permite una adecuada comunicación entre ellos de tal manera que se logra la unión entre ellos asegurando la pertenencia del trabajador a la organización y el sentir que cuenta con su organización para afrontar dificultades en algún momento. Cuando no hay este soporte no hay organización y por lo tanto, no se puede hablar de apoyo ni de liderazgo porque no hay forma de liderar a quienes no permiten la apertura al trabajo en equipo.



Llanquecha & Marín (2018) menciona que el soporte que la institución provee unido a un liderazgo participativo en la organización permite que la información fluya basada en una adecuada comunicación y se pueda cumplir con las funciones que se van adecuando de acuerdo a la necesidad de la organización.

#### **4) Compensaciones**

Rojas (2020) refiere que en el equilibrio que debe ser mantenida por toda organización deben ser consideradas por sobre todo el reconocimiento y la seguridad laboral, dado que al darse un desequilibrio entre ambos factores se puede dar como resultado riesgos en la salud de los trabajadores.

Ayala (2019) lo define como el conjunto de estímulos que el trabajador recibe por parte de la organización a la que pertenece, que puede ser apoyo, trato equitativo, remuneración justa y estabilidad que le da al trabajador tranquilidad y entusiasmo por el trabajo.

Es una forma de demostrar la estima y reconocimiento que la organización tiene por el desempeño del trabajador quien por el trabajo bien realizado se gana la estabilidad laboral la promoción, el estatus que se requiere y que está relacionado con las cualidades y capacidades desarrolladas en el tiempo por quienes cumplen funciones en un determinado cargo dentro de la institución.

Rojas, Hernández, Méndez & Campos (2014) menciona que según diversos estudios existe consecuencia negativa en la salud debido a la ausencia de recompensas. Por otro lado, se implementó un modelo que se asemeja al de demandas-control, en donde las dimensiones principales vienen a ser el esfuerzo y la recompensa social, dividiendo la recompensa social en tres tipos: económica que se da mediante la remuneración, la estima y el control del estatus.

#### **5Doble presencia**

Rojas (2020) lo define como los requerimientos que toda persona tiene cuando trabaja por parte de la organización donde labora y de la familia a la que pertenece. En ocasiones cuando las exigencias del trabajo sobrepasan en tiempo y esfuerzo a la persona, perjudica el entorno familiar ocasionando inestabilidad en su vida en general.

Llanquecha & Marín (2018) lo definen como el trabajo inadecuado que interfiere en el entorno personal y familiar, caracterizado por que la persona esconde sus sentimientos y pensamientos porque su entorno laboral no le da la confianza para mostrarse tal cual y requiere comportarse diferente por estrategia para caer bien, sentirse parte del grupo o para evitar las envidias egoísmos Moreno, Moncada, Llorens y Carrasquer (2011) en su estudio se refieren a esta como una exposición y la definen como una necesidad humana que se da por responder al trabajo asalariado y domestico- familiar de forma paralela, siendo está influenciada por los factores como el tiempo dedicado al trabajo. Considerando así que el trabajo con sueldo y el doméstico forman parte de la realidad social, pero sobre todo en mayor medida de las mujeres por lo que se puede presentar interferencias en los tiempos y momentos a fin de poder responder a las demandas de ambos contextos.

La OMS define BURN-OUT como un síndrome que se origina por el abrumador exceso de actividades en el trabajo que poco a poco lo terminan agobiando al trabajador desarrollando estrés crónico.

Definición que será registrada en la Clasificación Internacional de Enfermedades, y entrará en vigencia como problema asociado al exceso de trabajo. En base a esta definición se desprende doble presencia, la cual viene a ser la situación en la que sobre una misma persona recae las responsabilidades del trabajo doméstico y asalariado y se presenta como un riesgo para la salud. Esto se determina de acuerdo a la carga de trabajo y las dificultades que se puedan presentar al responder ante las exigencias del trabajo remunerado y el doméstico cuando se presentan casi al mismo tiempo.

### **Teorías del riesgo psicosocial.**

#### **1) Teoría de los 2 factores de Herzberg (1954)**

Es aquella que describe el actuar de las personas en lo laboral, de esta forma se plantean dos factores principales que pueden orientar el comportamiento de una persona, se puede considerar en primer lugar el factor principal que sería el logro de

los objetivos que se señala como factores extrínsecos dentro de los cuales son considerador el ambiente y las condiciones físicas del trabajo. Por otro lado, tenemos los factores intrínsecos siendo estos los que están bajo control de las personas, puesto que estas son actividades propias del trabajador el cual va a dar como resultado el logro por la actividad realizada, de igual forma se considera el factor insatisfacción que se da cuando los factores extrínsecos tales como la remuneración, los horarios laborales, etc. Dejando claro de esta forma la importancia que tiene todos estos factores dentro de una organización, y a su vez como la mejoría. Este factor hace referencia al reconocimiento que tiene un trabajador dentro de su ámbito laboral, lo cual va a motivar a que se obtengan mayores logros y a su vez logrando una independencia laboral y logrando de esta forma que la responsabilidad y confianza en el trabajador dentro de la organización de poder llevar a cabo las actividades designadas.

Herzberg describe, que la satisfacción en el cargo se presenta en relación de los desafíos que se puedan presentar en actividades y la estimulación del cargo (factores motivadores). De otro lado se refiere a que los factores higiénicos están conformados por la satisfacción que el trabajador percibe por el ambiente laboral, la supervisión permanente de la empresa, las relaciones con los demás trabajadores y las funciones que desempeña (Ardila, Boyacá, & Vargas, 2021)

## **2) Modelo de las demandas, restricciones y apoyo (Karasek, 1979)**

Caracterizado por analizar las diversas situaciones laborales que se puedan presentar como estresante de forma crónica en los trabajadores poniéndole atención a los factores psicosociales que se presentan en los entornos laborales dándolo, así como un ambiente poco adecuado para laboral por la insatisfacción y la dificultad para poder trabajar. Así mismo este modelo que a su vez se considera como un modelo que considera la tensión que se experimenta en el trabajo, esto a consecuencia de que las labores se llevan a cabo en un ambiente que se percibe hostil provocando así una insatisfacción laboral (Cano & Lledo, 1995).

Finalmente es importante mencionar a Robert Karasek quien identificó que los efectos que se presentan en el trabajo, en salud y las actitudes devenían de la relación entre las necesidades emocionales laborales y la presión de tomar las mejores decisiones en el contexto de trabajo en base a la experiencia y el conocimiento, lo que llevó a establecer el modelo bidimensional tomando en cuenta las demandas emocionales y la capacidad de control de cada trabajador, siendo esta actualizada de forma reciente incluyendo el factor de apoyo social.

1) Modelo del ambiente social (French y Kahn, 1962) Desarrollado como resultado de investigaciones diversas que se hicieron para determinar consecuencias en el campo de la salud y que trae consigo consecuencias a nivel personal y laboral (Merín, Cano, & Miguel, 1995).

a. Condiciones físico-sociales, son aquellas características del ambiente laboral que esta no se encuentra influenciadas por las percepciones del trabajador.

b. Percepción subjetiva del contexto, también considerado el “ambiente psicológico” del trabajador dado que depende únicamente de la percepción del mismo, se refiere a los conflictos y/o poco conocimiento de funciones.

c. Respuestas del trabajador al estrés. Este elemento se rige a cómo afectan los factores objetivos y subjetivos en los trabajadores y que efectos tienen a causa del estrés provocado por esos.

d. Consecuencia física y mental. Se da cuando la respuesta del trabajador al estrés se da de forma continua y se desarrolla una enfermedad ya sea física o emocional.

En base a la publicación de Merín, Cano y Miguel (1995), el modelo aplicado en Michigan en el cual se indica que el medio ambiente físico se relaciona directamente con el contexto perceptivo el cual a su vez influye en las relaciones de los trabajadores. De esta forma la interpretación que la persona puede dar a una situación es de una importancia considerable, así como también el modo en que responde al ambiente se ve determinada por características personales y sociales.

Este modelo consta de cuatro elementos (1962), sin embargo, toma como principal el proceso que se da en los 4 elementos, por lo mismo McGrath precisa que existen 4 etapas que llevan a alcanzar el entre las cuales vendrían a ser. La primera etapa. Vendría a ser la apreciación cognitiva que se presente entre la situación y la forma en la que esta es percibida. La segunda etapa es la respuesta y disposiciones, de este modo si la situación es percibida de forma no deseable se deberá buscar alternativas con el fin de mejorarla. La tercera etapa viene a ser el proceso de desempeño la cual se puede evaluar de forma cualitativa o cuantitativa. La cuarta etapa vendría a ser el proceso resultante que se da por la relación entre la conducta y la situación.

Fineman (1993) hizo uso de diversas teorías que estudiaron a los jefes que se encuentran desempleados para evaluar el grado de estrés. A causa de esto el autor equipara el estrés con un estado psicológico de alta ansiedad de acuerdo a lo que este se encuentra experimentando y sintiendo.

### **2.3 Bases filosóficas**

A partir de los ochenta en el siglo XX, se han venido aplicando teorías que son relacionados con el riesgo psicosocial, el estrés y los efectos que puedan tener en la salud. Diferentes autores han establecido estructuración de estas teorías para que se puedan explicar fenómenos con mayor alcance y comprensión, así como también desarrollas instrumentos más completos que sirvan para la evaluación de factores psicosociales que se puedan dar en diferentes organizaciones (Bakeer, Van Veldhoven, & Xanthopoulou, 2010).

El modelo demanda, control-apoyo y social es considerado como una base filosófica porque desde su perspectiva de psicología laboral, pone de relevancia las demandas del trabajo, la autonomía decisional y la tensión mental, y es así como el autor Karasek (1995) explica lo importante que es preocuparse por las demandas que el trabajador se hace de la actividad laboral diaria, la misma que debe ser satisfactoria para que influya positivamente en el trabajador y no termine cansándolo o aburriéndolo, de tal manera que en muchos casos, cuando no se tiene otra opción de trabajo la persona tiene que soportar el maltrato, la presión y el obligarle a realizar acciones que aunque no lo considera pero lo tiene que realizar por obligación. Todo ello durante años los autores lo han estudiado y lo han experimentado en la práctica.

El estrés es una situación que siempre ha existido en el hombre, cuando una persona no logra controlar las exigencias de las múltiples responsabilidades. Las demandas cuando son excesivas abruman a las personas, generándole dificultades que poco a poco van en aumento afectando a la parte emocional de las personas. Hay organizaciones donde el nivel de control depende de las funciones que cumplen cada trabajador, y en ocasiones estas funciones demandan que los trabajadores apliquen mayor rapidez en el ritmo de trabajo. Aparte de ello, los trabajadores en ocasiones tienen que afrontar órdenes contradictorias, conflictos, que conllevan a sentirse insatisfechos. En este contexto, este modelo indica la formación de capacidades y habilidades que permiten desarrollar su autonomía y la adecuada toma de decisiones sobre aquello que afecta su trabajo

Otro factor que influye en la prevención del riesgo psicosocial por situaciones del contexto es la calidad de apoyo social que la organización y quienes las dirigen lo gestionan, de tal manera que cuando se baja el nivel de exigencia que sobrepasa los límites de lo que se considera adecuado según la fuerza del trabajador en relación a las actividades que realiza, hace que el trabajador se sienta bien, y al contrario, cuando no se puede controlar estas tensiones inicia el riesgo a nivel emocional y social (Dalgard, Sorensen, Sandanger, Nygard, Svensson, & Reas, 2009)

Este modelo se articula con el propuesto por Arasa y gracias al aporte de ambos y su fusión en determinados temas se puede comprender e intervenir en los riesgos del trabajo y que si no se atienden a tiempo devienen en enfermedades a nivel físico y mental.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Riesgo psicosocial**

Son los factores que ponen en riesgo la salud producto de situaciones que no se sabe cómo afrontar y que le generan tensión en el lugar de trabajo que se evidencian a través de problemas fisiológico, emocionales, cognitivos y conductuales.

### **Exigencias psicológicas**

Requerimientos de índole emocional que son fundamentales satisfacer para que el individuo se sienta tranquilo satisfecho. Su ausencia le genera problemas a nivel de la salud mental.

**Trabajo activo y de desarrollo de habilidades**

Responsabilidades que las personas tienen en su centro de trabajo según las funciones que le corresponde y por las cuales tienen el compromiso de cumplir. Estas acciones permiten que con el tiempo se desarrollen habilidades que permiten tomar mejores decisiones y aportar mejor en el trabajo convirtiéndose en piezas claves dentro de la organización.

Apoyo social y calidad de liderazgo Son las acciones que se realizan para darle soporte a los trabajadores dentro de las organizaciones y la dirección acertada de los superiores con respecto a los subordinados para alcanzar un equilibrio en la organización.

**Compensaciones**

Son las retribuciones que la organización brinda a sus trabajadores a cambio de su participación en la misma, como una forma de valorar el trabajo realizado y que puede ser a través de un clima adecuado hasta retribuciones económicas.

**Doble presencia**

Se refiere a la cantidad de trabajo que se tienen que desarrollar en la organización y que está de acuerdo a puesto de trabajo que desarrolla, unido a los quehaceres del hogar. En ocasiones uno de los dos aspectos sobrepasa los límites sobretodo de tiempo.

**Pandemia**

Afectación originada por una enfermedad que se propaga con intensidad en un área geográfica y que no se logra detener su propagación, llegando a poner en estado de vulnerabilidad a miles de personas.

**Coronavirus**

Virus caracterizados por la afectación a las vías respiratorias, que tienen como síntomas la fiebre, tos, resfriados, compromiso de infecciones pulmonares, neumonía y cuando no se atiende a tiempo o la persona ha dejado que se afecten los pulmones, la misma muerte.

## **Covid-19**

Enfermedad infecciosa provocada por un virus desconocido que afectó a la población mundial y que se originó en una ciudad de China (Wuhan), poniendo en zozobra a nivel mundial por las consecuencias nefastas que trajo consigo en la salud, en lo económico y social.

### **2.5 Hipótesis de investigación**

**2.5.1 Hipótesis general.** No aplica porque, el trabajo de investigación es de tipo descriptivo

**2.1.1 Hipótesis específicas.** No aplica porque, el trabajo de investigación es de tipo descriptivo



## 2.2 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
RIESGO PSICOSOCIAL	Exigencias psicológicas	Requerimientos de índole cuantitativo	1 – 5
		Requerimientos de índole cualitativo	
		Requerimientos psíquicos	
		Requerimiento de manejo de emociones	
		Requerimientos a nivel sensorial	
	Trabajo activo y desarrollo de actividades	Influencia laboral	6 – 11
		Posibilidades laborales	
		Control del tiempo laboral	
		Sentido pertenencia laboral	
		Integración del personal	
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Claridad de funciones	12 – 17
		Resolución de conflictos	
		Liderazgo	
		Relaciones laborales	
		Relaciones interpersonales	
	Compensaciones	Seguridad del pesto laboral	18 – 22
		Respeto a las funciones laborales	
Estima por el personal			

	Doble presencia	Carga de tareas en casa	23 – 25
		Preocupación por carga familiar	

## **Capítulo III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

Básica porque profundiza los conocimientos teóricos que explican las teorías propuestas y al investigador le da un panorama amplio de lo que estudia (Ander-Egg, 2011).

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

Nivel descriptivo. porque se ha trabajado una variable se logra describirla, pero solo llega hasta ese nivel porque para pasar de nivel se requiere más de una variable (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### **3.1.3 Diseño de investigación**

No experimental porque en el proceso no se desarrollará ningún experimento, ya que sólo se observarán los fenómenos tal como se presentan en los contextos estudiados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### **3.1.4 Enfoque de investigación**

Cuantitativo porque la teoría que describe las variables se ha operacionalizado de tal manera que los datos se pudieron cuantificar y de esa forma se lograron estados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Conformado por 308 trabajadores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima.

### 3.2.2 Muestra

Se aplicó la fórmula para determinar muestra de poblaciones finitas de la siguiente manera:

$$n = \frac{(308)(1.96^2)(0.50)(0.50)}{0.05^2(308 - 1) + (1.96^2)(0.50)(0.50)}$$

$$n = 171$$

De acuerdo a la fórmula aplicada, la muestra la conformaron 171 trabajadores del Call Center Impulsa365 S.A.C.

Se aplicó el muestreo probabilístico al azar para determinar quienes fueron las unidades de análisis que conformaron la muestra de estudio.

## 3.3 Técnicas de recolección de datos

### 3.3.1 Técnica.

Se utilizó la técnica de la encuesta a través de la cual se aplican instrumentos de preferencia de enunciados con respuesta cerrada y que llega a un número significativo de población y donde todos comparten características semejantes.

### 3.3.2 Instrumento.

Se aplicó el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO/ISTAS21- Adaptado Contexto Covid-19.

**Ficha técnica.**

Instrumento: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

SUSESO/ISTAS21- Adaptado Contexto Covid-19

Autor : Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud

Año 2013

Adaptación: Jimena Valentín (2021)

Aplicación : Individual y grupal

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Dimensiones : Exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de actividades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia

Confiabilidad : Alpha de Cronbach 0,735 (Confiabilidad alta).

**Estadístico de fiabilidad.**

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario de apoyo psicosocial, el mismo que antes de su aplicación fue evaluado en su fiabilidad obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 1.** *Análisis de fiabilidad del cuestionario de Apoyo psicosocial.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,735	25

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 1 se puede evidenciar que el cuestionario ha sido considerado como altamente confiable, con un valor de 0,735. Por lo tanto, es considerado aplicable.

**Baremo.**

El presente instrumento mide la variable Riesgo psicosocial que consta de 5 dimensiones divididas en: Exigencias psicológicas (1-5), Trabajo activo y desarrollo de actividades (6-11), Apoyo social y calidad de liderazgo (12-17), Compensaciones (18-22) y Doble presencia (23-25).

Niveles	Variable	D1	D2	D3	D4	D5
Alto	93 – 125	19 - 25	23 - 30	23 - 30	19 - 25	12 – 15
Medio	59 – 92	12 – 18	15 – 22	15 – 22	12 – 18	8 – 11
Bajo	25 – 58	5 – 11	6 – 14	6 – 14	5 – 11	3 – 7

**3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para procesar datos primero se prepara la base de datos y luego se trasladan los datos por niveles al programa SPSS, en donde se obtienen las tablas y figuras de frecuencia que al interpretarse permiten completar el capítulo de resultados del informe final de tesis.

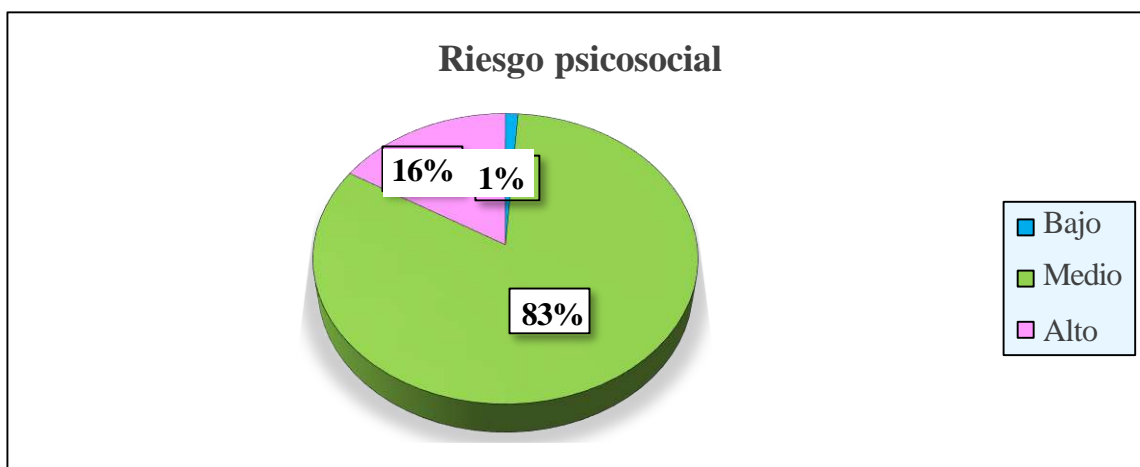
## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

**Tabla 2.** Resultados de la variable riesgo psicosocial.

<b>Riesgo psicosocial</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	1%	1%	1%
Medio	142	83%	83%	84%
Alto	28	16%	16%	100%
Total	172	100%	100%	

*Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima por Jimena Valentín Román.*



**Figura 1.** Representación que presenta la variable riesgo psicosocial.

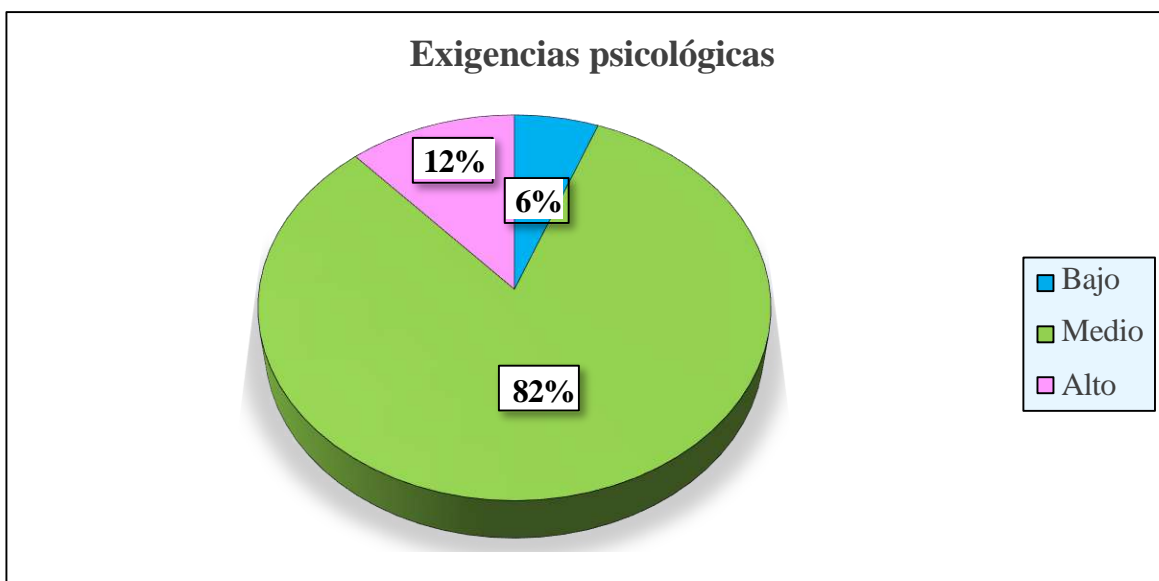
#### **Interpretación:**

En la tabla 2 y figura 1, del total, 1% se halla en el nivel bajo de riesgo psicosocial, 83% se halla en el nivel moderado y 16% se hallan en el nivel alto de riesgo psicosocial. Es necesario que se impulsen medidas para elevar el nivel psicosocial pues un nivel medio es considerado de vulnerabilidad al tratarse del entorno emocional y social.

**Tabla 3.** Resultados de las exigencias psicológicas.

<b>Exigencias psicológicas</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	6%	6%	6%
Medio	142	83%	83%	88%
Alto	20	12%	12%	100%
Total	172	100%	100%	

*Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima por Jimena Valentín Román.*

**Figura 2.** Representación que presenta las exigencias psicológicas.**Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 2, del total, 6% se halla en el nivel bajo de exigencias psicológicas, 82% se halla en el nivel moderado y 12% se hallan en el nivel alto de exigencias psicológicas. La mayoría se ubica en el nivel medio de exigencias psicológicas, lo que preocupa pues hay necesidad de atención a nivel de sus emociones que deben atenderse prontamente.



**Tabla 4.** Resultados del trabajo activo y desarrollo de actividades.

<b>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	8%	8%	8%
Medio	143	83%	83%	91%
Alto	15	9%	9%	100%
Total	172	100%	100%	

*Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima por Jimena Valentín Román.*

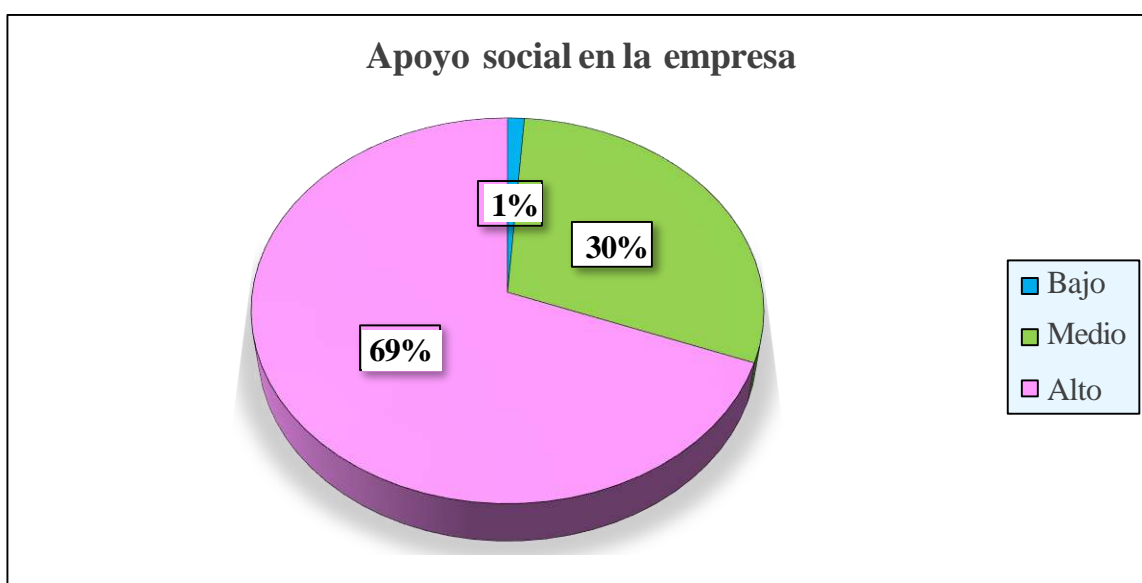
**Figura 3.** Representación que presenta el trabajo activo y desarrollo de actividades.**Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 3, del total, 8% se halla en el nivel bajo de trabajo activo y desarrollo de actividades as, 83% se halla en el nivel moderado y 9% se hallan en el nivel alto de trabajo activo y desarrollo de actividades. En la mayoría de los casos solo llegan a percibirse trabajando activamente hasta el nivel medio, lo que evidencia afectación en sus actividades laborales.

**Tabla 5.** Resultados del apoyo social en la empresa

<b>Apoyo social en la empresa</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	1%	1%	1%
Medio	51	30%	30%	31%
Alto	119	69%	69%	100%
Total	172	100%	100%	

*Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima por Jimena Valentín Román.*

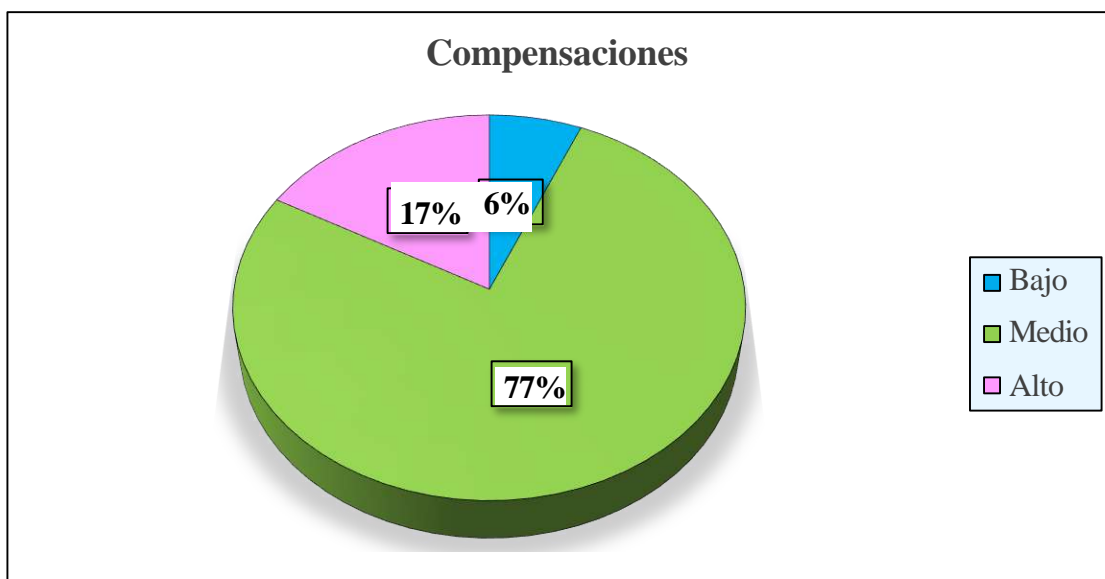
**Figura 4.** Representación que presenta el apoyo social en la empresa.**Interpretación:**

En la tabla 5 y figura 4, del total, 1% se halla en el nivel bajo de apoyo social en la empresa, 30% se halla en el nivel moderado y 69% se hallan en el nivel alto de apoyo social en la empresa. En este aspecto la mayoría percibe un nivel alto de apoyo social desde la empresa y es un buen referente que debe seguir manteniéndose.

**Tabla 6.** Resultados de las compensaciones.

<b>Compensaciones</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	6%	6%	6%
Medio	132	77%	77%	83%
Alto	29	17%	17%	100%
Total	172	100%	100%	

*Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima por Jimena Valentín Román.*

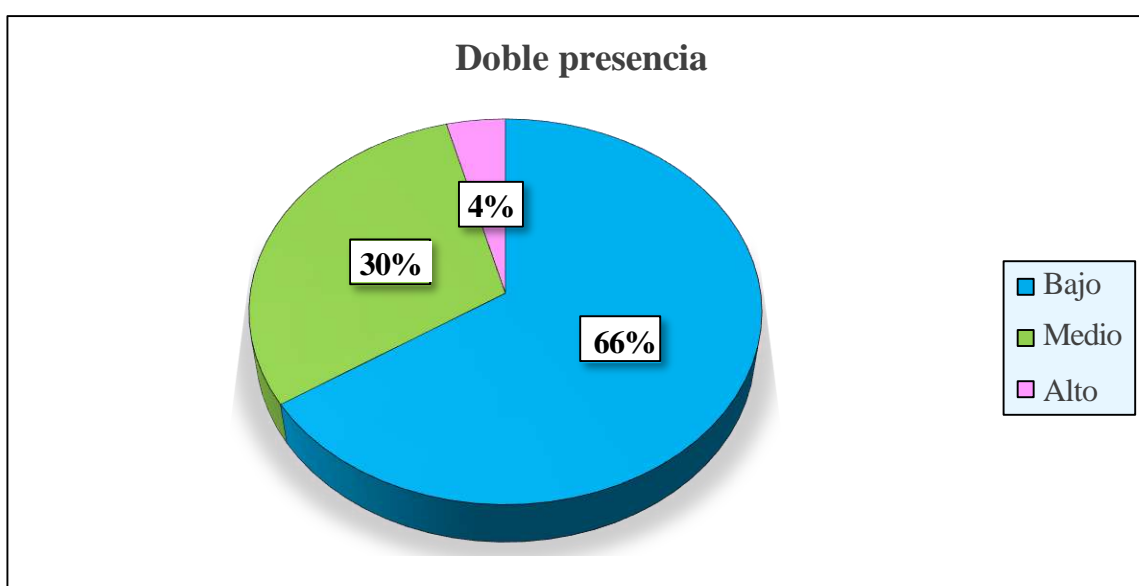
**Figura 5.** Representación que presenta las compensaciones.**Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 5, del total, 6% se halla en el nivel bajo de compensaciones, 77% se halla en el nivel moderado y 17% se hallan en el nivel alto de compensaciones. La mayoría se halla en un nivel medio de percibir que se reciben compensaciones por parte de la empresa y esto debe mejorarse.

**Tabla 7. Resultados de la doble presencia**

<b>Doble presencia</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	113	66%	66%	66%
Medio	52	30%	30%	96%
Alto	7	4%	4%	100%
Total	172	100%	100%	

*Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima por Jimena Valentín Román.*



**Figura 6.** Representación que presenta la doble presencia.

#### **Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 6, del total, 66% se halla en el nivel bajo de doble presencia, 30% se halla en el nivel moderado y 4% se hallan en el nivel alto de doble presencia. La mayoría percibe que tiene nivel bajo de doble presencia, es decir no se sienten agobiados por las actividades tanto de la empresa como del hogar.

#### **4.2 Contrastación de hipótesis**

No aplica, porque no se desarrolló hipótesis de investigación.

## **Capítulo V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión**

Los resultados de la investigación permitieron establecer que en relación al apoyo psicosocial, la población de estudio se encuentra en la mayoría en un nivel medio, habiendo alcanzado un porcentaje de 83%. Cuando se trata de temas como el entorno emocional y social del individuo, es necesario considerar que un resultado como el actual, debe ser motivo para que las autoridades de las instituciones consideren que la situación demanda atención inmediata, debido a que se considera que el nivel medio en cuestiones emocionales y sociales es vulnerable a que pueda asociarse con algunas problemáticas que agudicen su situación. Esto ocurre precisamente porque la pandemia ha sido causal para que se resquebraje aspectos que involucran el normal desenvolvimiento de las personas en todos los aspectos de su vida y con mayor razón en el trabajo.

Al comparar los resultados con otros investigadores, se ha hallado que estudios como los de Molina en Ecuador quien trabajó riesgos psicosociales y concluyó que el surgimiento de estos riesgos afectó el ámbito laboral como consecuencia principal y en eso se asemeja a lo que se ha llegado acá en Perú en la empresa de Call Center. Es importante que a partir de estos resultados las organizaciones mejoren a mirada interior a sus trabajadores para que los problemas internos o del exterior repercutan en menos porcentaje negativamente en sus trabajadores, minimizando los riesgos psicosociales que tanto daño le hace y repercuten en la propia organización cuando se desarrollan en los trabajadores.

En el Perú, la situación fue semejante en las investigaciones que se realizaron cuando el país pasaba por la pandemia del Covid 19, por citar a Verástegui, Guerrero y Gonzales quienes en el 2020, al estar en medio de la pandemia y estar como población sufriendo los estragos de este problema desarrollaron también una investigación sobre riesgos psicosociales en una empresa que igual a Call Center atendía una necesidad prioritaria y su participación era clave para aportar en lo que se requería en ese tiempo. Mientras que Call

Center no podía parar porque colaboró con mantener a las personas comunicadas a través de las redes telefónicas, la empresa Hazwat se dedicaba al recojo de desechos, que también fue una actividad clave para apoyar en ese momento. En ambos casos se pudo reconocer que las organizaciones no estuvieron preparadas para afrontar una situación de pandemia pues a pesar de los esfuerzos, los trabajadores en ambos casos percibieron que se sentían en medio de riesgo y además su temor creció en los aspectos emocionales y sociales, además que el tema de salud se convirtió en vulnerable en ambos casos.

## **Capítulo VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

**Primera:** Según los resultados obtenidos, del total de encuestados, 172 colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima en el contexto de pandemia COVID-19 en el año 2021, respecto al riesgo psicosocial, 83% (142) indican encontrarse en el nivel medio, 16% (28) en el nivel alto y 1% (2) en el nivel bajo, por lo que se concluye que los colaboradores se encuentran en un riesgo psicosocial alto debido al contexto de pandemia.

**Segunda:** Según los resultados obtenidos, del total de encuestados, 172 colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima en el contexto de pandemia COVID-19 en el año 2021, respecto a las exigencias psicológicas, 82% (142) indican encontrarse en el nivel medio, 12% (20) en el nivel alto y 6% (10) en el nivel bajo, por lo que se concluye que hay un nivel intermedio de trabajadores que se encuentran bajo exigencias psicológicas altas

**Tercera:** Según los resultados obtenidos, del total de encuestados, 172 colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima en el contexto de pandemia COVID-19 en el año 2021, respecto al trabajo activo y desarrollo de actividades, 83% (143) indican encontrarse en el nivel medio, 9% (15) en el nivel alto y 8% (14) en el nivel bajo, por lo que se concluye que un porcentaje el mayor total de trabajadores se encuentra en un desarrollo activo medio de trabajado.

**Cuarta:** Según los resultados obtenidos, del total de encuestados, 172 colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima en el contexto de pandemia COVID-19 en el año 2021, respecto al apoyo social en la empresa, 69% (119) indican encontrarse en el nivel alto, 30% (51) en el nivel medio y 1% (2) en el nivel bajo, por lo que se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores percibe un apoyo social alto de la empresa.

**Quinta:** Según los resultados obtenidos, del total de encuestados, 172 colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima en el contexto de pandemia COVID-19 en el año 2021,

respecto a las compensaciones, 77% (132) indican encontrarse en el nivel medio, 17% (29) en el nivel alto y 6% (11) en el nivel bajo, por lo que se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores se encuentran en el nivel medio respecto a las compensaciones percibidas.

**Sexta:** Según los resultados obtenidos, del total de encuestados, 172 colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima en el contexto de pandemia COVID-19 en el año 2021, respecto a la doble presencia, 66% (113) indican encontrarse en el nivel bajo, 30% (52) en el nivel medio y 4% (7) en el nivel alto, por lo que se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores percibe la doble presencia en un nivel bajo

## **6.2 Recomendaciones**

**Primera:** Desarrollar un plan de riesgo psicosocial en la empresa Call Center con la finalidad de prevenir y evaluar permanentemente la percepción de los trabajadores respecto al tema.

**Segunda:** Crear un protocolo de atención de riesgos psicosociales para que los trabajadores se sientan seguros en sus atenciones de riesgo por parte de la empresa.

**Tercera:** Desarrollar acciones desde el área de Recursos Humanos como talleres, charlas, campañas, etc., para concientizar a los trabajadores en general la importancia de la atención de riesgos psicosociales que surgen cuando se presentan problemas insospechados como una pandemia.

**Cuarta:** Mejorar desde la jefatura de la empresa las relaciones con los trabajadores, implementando un plan de incentivos laborales para evitar la rotación del personal y logrando la identificación con la empresa.



## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Ardila, M., Boyacá, M., & Vargas, L. (2021). *Factores motivacionales que inciden en el bienestar de los colaboradores de Avianca Aeropuerto el Dorado Bogotá, Colombia*. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad. Bogotá, Colombia: POLIGRAN.
- Copara, R. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional en el personal de Autodema Arequipa, 2021*. Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Salud. Lima, Perú: UCV.
- Jacomé, A. (2020). *Salud mental y trabajo: Estudio de depresión y ansiedad ante el Covid19 en el personal de cajas de un hospital privado de Quito-Ecuador 2020*. Universidad Internacional SEK, Facultad de Ciencias del Trabajo y Comportamiento Humano. Quito: UISEK.
- Llanquecha, H., & Marín, J. (2018). *Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte, 2018*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería. Lima, Perú: UPCH.
- Medina, G., & Prado, M. (2020). *Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas. Guayaquil, Ecuador: UCSG.
- Molina, D. (2020). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el período 2020-2021*. Universidad Internacional SEK del Ecuador, Facultad de Ciencias del Comportamiento Humano. Quito: UISEK.

- Monsonis, J. (2021). *Guía para la elaboración de un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector de la Construcción en España*. Universidad Politécnica de Valencia. España: UPV.
- OIT. (2000). *Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra: Informe del Comité mixto OIT/OMS.
- Ortiz, K. (2020). *El impacto de los factores de riesgo en la motivación laboral del personal de salud en la crisis por Covid-19*. Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ciencias Administrativas. Piura, Perú: UNP.
- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Gestión. Quito, Ecuador: UASB.
- Rodríguez, J. (2020). *Impacto de la pandemia Covid - 19 en la salud mental de la población y del personal sanitario: Revisión Sistemática*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV.
- Rojas, L. (2020). *Riesgos psicosociales en el trabajo de operarios de limpieza industrial en un Centro Comercial de Lima*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Humanidades. Lima, Perú: USIL.
- Sánchez, & Mejía. (2020). *Investigaciones en salud mental en condiciones de pandemia por el covid-19*. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú: URP.
- Suárez, A. (2015). *Las dimensiones psicosociales del trabajo: los aportes del Concurso Bialeto Massé en la provincia de Buenos Aires*. Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas. La Plata, Argentina: UNLP.

## **7.2 Fuentes bibliográficas**

- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: Nociones básicas para la investigación social*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Ayala, M. (2019). *Compensaciones por pérdida de biodiversidad*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Lima, Perú: CEPAL.

- Cano, M., & Lledo, Á. (1995). *Espacio, comunicación y aprendizaje*. Sevilla: Díada Editorial S.L.
- Hernández, R., Fernández, L., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: MacGraw-Hill.
- Fineman, S. (1993). *Emotions in Organizations*. Londres: Sage.
- Martín, F., & Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: NTP 443 INSHT.
- MINSA. (2021). *Norma Técnica de salud para la vigilancia de las infecciones asociadas a la atención de la salud*. Lima, Perú: Ministerio de Salud.
- Peiró, J., & Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. Eudema: Madrid.

### 7.3 Fuentes hemerográficas

- Bakeer, A., Van Veldhoven, M., & Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the demand-control model thriving on high job demands and resources. *Journal of Personnel Psychology*, 9(1), 3-16.
- Castro, M., Noroña, D., & Morillo, J. (2020). Factores de riesgo psicosociales y Work Engagement en personal de enfermería de aislamiento y UCI del Hospital Luis Gabriel Dávila. *Revista Horizontes de Enfermería*(10), 76-86.
- Comercio, E. (16 de junio de 2020). Casi la mitad de empleos en Lima se perdieron y algunos puestos jamás regresarán tras la pandemia. *El Comercio*.
- Dalgard, O., Sorensen, T., Sandanger, I., Nygard, J., Svensson, E., & Reas, D. (2009). Job demands, job control, and mental health in an 11-year follow-up study: Normal and reversed relationships. *Work and Stress*, 23(3), 284-296.
- French, J., & Kahn, R. (1962). Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. *Journal of Social Issues*(18), 1-47.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 9-16.

Hernández, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *MEDICENTRO*, 578-594.

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*(24), 285-308.

Merín, J., Cano, A., & Miguel, J. (1995). El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y Estrés*, 1(2-3), 113-130.

Moreno, N., Moncada, S., Llorens, C., & Carrasquer, P. (2011). Doble presencia, trabajo doméstico-familiar y asalariado: espacios sociales y tiempos. *Salut Laboral*, 16.

Velástegui-Jaramillo, C., Guerrero-Velástegui, C., & Gonzáles-Garcés, L. (octubre de 2020). Influencia del factor de riesgo psicosocial en los trabajadores de las empresas de gestión de desechos por el COVID-19. *Polo del conocimiento*, 5(10), 03-21.

#### **7.4 Fuentes electrónicas**

ATS. (8 de abril de 2020). *¿Qué es el COVID-19?* Obtenido de <https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/spanish/covid-19.pdf>

CEPAL. (2020). *EUROMIPYME*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/euromipyme/mipymes-covid-19>

## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>RIESGO PSICOSOCIAL EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19 EN LOS COLABORADORES DEL CALL CENTER IMPULSA365 S.A.C. LIMA, 2021</b>					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo se presentan los riesgos psicosociales en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?	Describir cómo se presentan los riesgos psicosociales en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.	No aplica por el nivel de investigación	Riesgo psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias psicológicas</li> <li>• Trabajo activo</li> <li>• Apoyo social</li> <li>• Compensaciones</li> <li>• Doble presencia</li> </ul>	<b>Tipo de investigación</b> Básica. <b>Nivel de investigación</b> Descriptivo. <b>Diseño de investigación</b> No experimental. <b>Enfoque de investigación</b> Cuantitativo.
Problemas específicos	Objetivos específicos				
¿Cómo se presentan las exigencias psicológicas en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?	Describir cómo se presentan las exigencias psicológicas en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.				
¿Cómo se presenta el trabajo activo en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores	Describir cómo se presenta el trabajo activo en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del				

del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?	Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.				
¿Cómo se presenta el apoyo social en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?	Describir cómo se presenta el apoyo social en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.				
¿Cómo se presentan las compensaciones en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021?	Describir cómo se presentan las compensaciones en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa365 S.A.C. Lima, 2021.				
¿Cómo se presenta la doble presencia en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa265 S.A.C. Lima, 2021?	Describir cómo se presenta la doble presencia en el contexto de la pandemia COVID-19 en los colaboradores del Call Center Impulsa S.A.C. Lima, 2021.				

## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJOSOCIAL

### CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO SUSES0/ISTAS21 – ADAPTADO CONTEXTO COVID-19

**Estimado (a) Colaborador (a):**

En esta oportunidad me presento como investigadora y le solicito su colaboración respondiendo el presente cuestionario y así aportar desde la profesión del Trabajo Social a mejorar el problema del riesgo psicosocial en la empresa.

Instrucciones:

Lea atentamente el cuestionario y responda cada una de las preguntas, evitando dejar en blanco ninguna de ellas. A su vez asegúrese de no responder con dos alternativas a la vez por pregunta. Sea totalmente sincero en sus respuestas.

#### I.- Datos generales

##### A. Datos demográficos

1. Sexo

- a)  Hombre
- b)  Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

- a)  Entre 20 a 30
- b)  Entre 31 y 39
- c)  Entre 40 y 49
- d)  Entre 50 y 59
- e)  Más de 60

3. ¿Estado civil?

- f)  Soltero/a
- g)  Casado/a
- h)  Conviviente

4. ¿Está a cargo del cuidado de un familiar?

- i)  No  
 j)  Menores de edad  
 k)  Adultos mayores  
 l)  Persona con discapacidad y/o enfermedad crónica

## B. Trabajo actual.

B1. ¿En qué campaña labora?

1		
2		
3		
4		

B2. ¿Puesto de trabajo? (operario, técnico, administrativo, etc.)

1		
2		
3		
4		

<b>D1: Exigencias psicológicas</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
1	¿Se siente tranquilo realizando su trabajo y tiene tiempo para culminarlo?					
2	¿Las decisiones que tiene que tomar dentro de sus funciones de trabajo son viables?					
3	¿Se siente bien emocionalmente por las actividades que realiza en su trabajo?					
4	¿No tiene que cuidar permanentemente el mostrar sus emociones tal cual por la confianza que percibe?					
5	¿Es gratificante la atención que usted dirige a la realización de sus actividades diarias?					
<b>D2: Trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
6	¿Puede manejar la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Por momentos detiene su trabajo para tomarse una pausa o descansos según lo requiera su mente y cuerpo?					
8	¿El teletrabajo le permite desarrollar habilidades nuevas en cuanto a tecnología?					
9	¿Su trabajo lo considera relevante tanto para su aprendizaje como para contribuir a la empresa?					
10	¿Percibe que su participación es considerada importante para la empresa y lo valoran?					
11	¿Los protocolos de bioseguridad establecidos influye					



	positivamente el desarrollo de su trabajo?					
<b>D3: Apoyo social en la empresa</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
12	¿La empresa le ha delegado determinadas funciones de acuerdo a su perfil ocupacional?					
13	¿Las tareas que usted realiza están de acuerdo a sus capacidades desarrolladas?					
14	¿Cuándo requiere apoyo de sus superiores en actividades lo solicita y es atendido?					
15	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo es positiva?					
16	¿Las relaciones que se tienen con los jefes son positivas y de confianza?					
17	La empresa brinda apoyo a los trabajadores en caso de presentar síntomas COVID-19 o que hayan padecido esta enfermedad.					
<b>D4: Compensaciones</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
18	¿Tiene seguridad de que no lo van a despedir bajo ningún circunstancia?					
19	¿Cuándo le cambian de tareas le consultan previamente?					
20	¿Recibo por parte de los jefes reconocimientos por el trabajo realizado, considerando las restricciones a causa del COVID-19?					
21	¿Las medidas laborales establecidas sirven para prever su estabilidad laboral a pesar de la emergencia sanitaria por pandemia?					
22	¿El seguro de salud brindado por la empresa representa un apoyo significativo para su bienestar?					
<b>D5: Doble presencia</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
23	¿Las exigencias familiares las sabe separar cuando está en el trabajo y no lo agobian? Cuando está en el trabajo ¿Piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
24	¿La jornada laboral de teletrabajo como método de prevención no presenta complicaciones para separar su vida laboral con la vida familiar?					
25	¿En ocasiones siente que debe estar encasa tendiendo un asunto familiar y que a la vez podría estar atendiendo el trabajo a distancia?					

### 03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

RESPUESTAS ENCUESTA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

	RIESGPS ICO	EXIGPS CO	TRABAC T	APOYSO C	COMPEN C	DOBPRE S	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	2	2	2	3	2	1									
2	2	2	2	3	2	1									
3	3	3	2	3	2	1									
4	2	2	3	3	1	1									
5	3	3	2	2	2	3									
6	2	2	3	3	3	1									
7	3	2	2	3	3	1									
8	3	3	2	3	2	3									
9	3	3	3	3	2	2									
10	2	2	2	3	3	2									
11	2	2	2	3	2	1									
12	2	1	1	2	2	2									
13	2	2	2	2	2	2									
14	2	1	3	3	2	1									
15	3	2	3	3	2	2									
16	2	2	1	2	2	1									
17	2	2	2	2	2	2									
18	2	2	2	3	2	1									
19	2	2	2	2	2	1									
20	2	2	2	2	2	1									
21	2	2	2	3	2	1									
22	1	1	2	2	1	1									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

20°C Nublado 3:30 24/07/2023

RESPUESTAS ENCUESTA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	RIESGPSICO	Numérico	8	0	Riesgo psicosa	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	EXIGPSICO	Numérico	8	0	Exigencias psi...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	TRABACT	Numérico	8	0	Trabajo activo y...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	APOYSOC	Numérico	8	0	Apoyo social s...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	COMPEN	Numérico	8	0	Compensaciones	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	DOBPRE	Numérico	8	0	Debil presencia	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

20°C Nublado 9:23 27/07/2023