



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA DEBIDO AL COVID-19

PRESENTA:

BRIGITTE ROCIO REYES RUEDA CODIGO 1611021990
LILA MARCELA AVILA TORDECILLA CODIGO: 1621024987
SARA MELISSA VARGAS PINEDA CODIGO: 141106669
KRYZZIA CYR BARONA CODIGO: 1410012518
JENNYFER ELIANA ORTIZ CAMPO CODIGO: 1511021780

SUPERVISOR:

CAROLINA RODRIGUEZ

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE DEL 2020

Tabla de contenido

Resumen	3
Introducción.....	4
Planteamiento del problema	5
Pregunta de investigación.....	6
Objetivo General.	6
Objetivos Específicos.	7
Justificación.....	7
Marco de Referencia	8
1.1 Marco Conceptual	8
1.2 Marco teórico.....	9
1.3 Marco Empírico	11
Metodología.....	13
Tipo de investigación.....	13
Instrumento	14
Estrategias de análisis de datos.	15
Consideraciones Éticas	15
Resultados.....	16
Discusión.....	20
Limitaciones	21
Conclusiones	22
Recomendaciones	23
Bibliografía.....	24

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio describir las afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del COVID-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector Call Center en Colombia. Dentro del entorno de conceptualización se abordó el concepto de la calidad de vida laboral, teletrabajo, calidad de vida entre otros términos que contribuyen a sustentar teóricamente el tema estudiado. Como metodología empleada se trabajó con la técnica de la encuesta y se aplicó una escala Likert a una población total de 25 empleados de la empresa, Teleperformarncce, seleccionada para la presente investigación. Una vez obtenidos los datos se procedió a analizar los resultados obtenidos llegando a la conclusión de que la situación anormal a causa de la pandemia Covid-19 tiene una afectación directa sobre los trabajadores por lo que se proponen mejorar las pausas activas así como hacer actividades al aire libre de modo que se mejoren las condiciones de los trabajadores, así como también la implementación del teletrabajo pueda ser sostenible a largo plazo siempre y cuando se doten de espacios en donde se sientan cómodos y puedan desarrollar sus actividades de forma óptimas.

Palabras Claves: Calidad de vida, teletrabajo y pandemia

Introducción

Descripción del contexto general del tema.

Con relación a las afectaciones del trabajo por la pandemia del COVID- 19 sobre la calidad de vida laboral, Echeverri se encontró: Que el 70% de los trabajadores encuestados manifiestan una satisfacción frente a los mecanismos que utilizó la empresa para superar los obstáculos y retos laborales desde el momento en que se declaró estado de emergencia de salud pública por la pandemia, que es la implementación del teletrabajo, sin embargo; cabe aclarar que este tipo de mecanismo genera en los empleados trastornos psicológicos, desgaste mental, subir los niveles de estrés. (Echeverri, 2020) Es así que durante el período 2009 hasta el año 2017 se encuentra según los estudios realizados por el Ministerio de trabajo de Bienestar y Salud mental de los colombianos, con un porcentaje equivalente a 44%, en segundo lugar el trastorno depresivo recurrente equivalente al 15% siguiendo en esta lista las reacciones negativas cuando se tiene estrés grave, lo que así mismo en algunos casos genera trastornos de adaptación con el 12,%, en la escala, el cuarto lugar, los datos arrojados es aplicado a un personal por parte del Ministerio de Trabajo de Colombia en donde un 52,% de las razones por las cuales los trabajadores deciden retirarse de los Contact center es el grado de desgastante mental y físico que afecta su vida, ya que estos trabajos tiene una carga laboral muy alta, por

el deterioro que genera al personal. (Mintrabajo.gov.co, 2020) En las siguientes cifras arrojadas por la investigación hecha por (Velazco) sobre de la calidad de vida por tiempos de pandemia refleja que solo el 72% de los encuestados se sienten satisfechos por la administración del tiempo, mientras que el 28% restante sienten que su carga laboral se ha incrementado no permitiéndoles así tener un buen “worl-life-balance”, Dos de cada tres trabajadores indican estar expuestos a factores que influyen negativamente en su ambiente laboral, es por eso que el 30% manifiesta tener altos niveles de estrés y ansiedad lo cual hace que no estén teniendo una buena calidad laboral. El desgaste emocional de estos trabajos en atención puede desencadenar en estrés y agotamiento físico, aunque no se ha encontrado una relación directa entre los mismos. (Cruz, 2018) En esta investigación se llevó a cabo un experimento donde se puso a prueba a varios participantes para cumplir la función de recepción de llamadas de servicio de clientes hostiles y positivos, con el fin de observar entender como el manejo de las emociones, de cómo estas son expresadas pueden afectar en desgaste emocional de un agente y a su misma vez en el cumplimiento de labores. Los resultados de esta simulación concluyeron que cuando se presenta a un cliente más hostil incrementa el sentimiento de negatividad por el trabajo, y también como también se demostró que el desgaste de energía en relación al trabajo y emocionalmente es mayor cuando se presentan este tipo de clientes, aunque se esperaba que las personas más exhaustas mentalmente y emocionalmente por comunicaciones con clientes difíciles cometieran más errores no se encontró un resultado significativo en las mismas, es importante destacar el manejo de los tiempos laborales en los teletrabajos. Se insta a la empresa a implementar estrategias en las cuales el trabajador pueda disfrutar de tiempo para su vida social y familiar, ya que se siente que el teletrabajo obliga al trabajador a estar disponible para sus superiores más casi las 24 horas del día.

Planteamiento del problema

El teletrabajo a nivel mundial ha tenido una implementación creciente generando utilidades económicas y el aumento de puestos de trabajo, en el caso de Colombia el teletrabajo es "Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". (Ley 1221,2008, Art. 2, pág. 1).

Esta modalidad de teletrabajo no contaba con una participación extensa por parte de las empresas a nivel nacional ya que se había centralizado solo en las principales ciudades del país. Pero a raíz de la emergencia sanitaria en Colombia El Ministerio de Trabajo adopto medidas de protección al empleo tras la declaración de emergencia sanitaria, con la circular número 018 del 2020 establece el trabajo en casa : “El teletrabajo o trabajo remoto (en casa) como medida excepcional, ocasional y temporal para la contención del COVID-19, es útil como modalidad de trabajo cuando las funciones del cargo permitan a los empleadores establecer, de común acuerdo, actividades que sus trabajadores puedan desarrollar desde su casa” (Ministerio de trabajo; comunicados: 2020).

Por lo tanto, la contingencia y la inclusión de esta modalidad de trabajo nos permite estudiar la calidad de vida de los trabajadores en una de las principales empresas de Contact center en el país. Teleperformarce la cual nos aporta información actual, relevante y valiosa que nos permitirá analizar los factores óptimos y los factores que pueden afectar la calidad de vida de cada empleado, qué posibles soluciones hay para prevenir riesgos que afecten a nivel psicosocial a cada trabajador y cómo encontrar un equilibrio entre la vida profesional y la vida personal los trabajadores, lo cual nos lleva a la siguiente pregunta:

Pregunta de investigación.

¿Cómo se ha visto afectada la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Teleperformance, correspondiente al área de procesos y calidad, de la ciudad de Bogotá, ubicada en la avenida el dorado, por la implementación del teletrabajo en situaciones de Covid-19.

?

Objetivo General.

Determinar cómo se ha visto afectada la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Teleperformance, correspondiente al área de procesos y calidad, de la ciudad de Bogotá, ubicada en la avenida el dorado, por la implementación del teletrabajo en situaciones de Covid-19.

Objetivos Específicos.

- Analizar cómo influye en la calidad de vida de los trabajadores la situación actual del Covid-19
- Identificar por medio de las encuestas cómo se sienten los trabajadores con la modalidad de teletrabajo.
- Proponer mejores condiciones en los trabajadores para mejorar la calidad de vida y eficiencia en el teletrabajo.

Justificación.

Es importante mantener constantemente un proceso de cuestionamiento, búsqueda y aprendizaje por lo que a raíz de la pandemia que vivimos en el 2020, uno de los grandes retos que la mayoría de las personas y empresas atravesaron fue el enfrentarse a la migración de todas las actividades laborales a Teletrabajo, entender cómo nos impactan estos cambios, qué factores intervienen en ello, cuál es la capacidad de adaptabilidad de los empleados ante este tipo de situaciones y sobre todo poder generar planes de acción que permitan asegurar las condiciones laborales ideales bajo estas características con base en las oportunidades identificadas.

A nivel de la disciplina psicológica es de gran interés desde el punto de vista en el que se podrá ahondar más en el impacto del Teletrabajo, el cual no se ha profundizado antes, siendo algo nuevo para todas las industrias y el mundo, suministrándonos insumo para identificar ventajas competitivas, prevenir posibles afectaciones a nivel psicosocial en los empleados y generando espacios de discusión que enriquezcan el argumento de esta investigación al poner en perspectiva diferentes estudios realizados que estén relacionados con dicha problemática y comprobarlo con evidencia científica.

Marco de Referencia

1.1 Marco Conceptual

En este segmento profundizaremos los términos relevantes de esta investigación relacionando la industria de los servicios Contact Center, pues son el objetivo del presente trabajo de investigación. A continuación, se presentan los conceptos básicos para comprender las variables que componen estos servicios.

1.1 Calidad de vida laboral (CVL): Parte fundamental e integral del desarrollo del personal, en el marco de las políticas laborales, empresariales, establecimiento y respeto de los derechos humanos básicos, de manera que involucre cada uno de los aspectos propios que afectan su comportamiento, como: Desempeño laboral, sistema de trabajo, políticas corporativas, métodos de dirección y gerencia, estrategias organizacionales efectivas, productividad, (Grote y Guest, 2017).

1.2 Teletrabajo: "Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (Artículo 1, Ley 1221 de 2008, decreto 884 de 2012).

1.3 Ambiente laboral: Crear ambientes sanos para las actividades profesionales, enfatizan en lo vital que es establecer relaciones directas entre variables como, por ejemplo, la salud física y mental del trabajador, la actuación profesional en términos de desempeño y la entrega de resultados. (Kim y Ryu (2015).

1.4 Satisfacción laboral: puede definirse como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. (Arias y Gallego, 2014)

1.5 Bienestar: Se refiere al estado en el que el sujeto puede sentirse satisfecho con varios ámbitos de su vida tanto físicos como psicológicos, contribuyen a la realización personal. Los campos en donde se busca el bienestar incluyen el trabajo, relaciones interpersonales, salud mental y física. (García, Alandete, 2014).

1.2 Marco teórico

Con esta nueva modalidad de trabajo en casa se puede presentar gran cantidad de exposición a estrés debido a que es posible que el empleado se vea expuesto a diferentes obligaciones del hogar y al mismo tiempo tener que estar pendiente de su puesto de trabajo que conlleva más obligaciones por ser desde la comodidad del hogar y requiere más tiempo para desarrollarlo, conllevando a ambientes de tensión poniendo a prueba las exigencias emocionales que espera la compañía. Es importante tener en cuenta la disonancia cognitiva en el manejo de emociones y de tensión en trabajos relacionados con el servicio al cliente, donde se espera que el trabajador responda con ciertas emociones y evite o demuestre otras que no son bien vistas o aceptadas por la compañía y lo que se espera del servicio al cliente, la regulación de emociones juega un papel importante en la salud mental de los jóvenes que puede verse afectada ante la exposición de situaciones de estrés (Molino, et al., 2016) He allí la importancia de promover programas y estrategias que permitan empoderar al trabajador sobre el manejo de sus emociones y el control de pensamientos negativos en situaciones de estrés emocional.

La implementación de horario laboral conlleva a el desgaste emocional puede desencadenar estrés y agotamiento físico. Basados en el desarrollo de la investigación nos apoyamos en la teoría del factor dual de Frederick Herzberg, quien propone dos factores relevantes que modulan la motivación laboral del trabajador; Los factores de higiene, los cuales tienen que ver con la insatisfacción laboral en el ambiente y condiciones donde se desenvuelve el trabajador, de los cuales la empresa está a cargo del suministro y que Teleperformance tiene implementados de manera muy eficaz, resaltando los siguientes ítems:

-Incentivos materiales o salariales, los trabajadores cuentan con un salario justo y legal y que se remunera de forma cumplida según la ley colombiana.

-Políticas empresariales flexibles, se completa este ítem ya que Teleperformance cuenta con su propia política de teletrabajo y una política de ejecución correcta de actividades.

-Vínculos con demás trabajadores, existe compañerismo apoyo y trabajo en equipo en el ámbito laboral del Contact Center.

-Ambiente físico donde se desarrolla la tarea, los trabajadores manifiestan tener en casa todas las herramientas necesarias para sentirse cómodos y realizar de manera cómoda y eficaz sus labores.

-Vigilancia y supervisión del trabajador, cada equipo de trabajo cuenta con un líder que se encarga de supervisar y apoyar las labores a realizar.

Sin embargo, según la teoría de Herzberg, dichos factores ayudan a disminuir o evitar la insatisfacción, más no para generar o aumentar satisfacción laboral y si el empleado los considera aburridos o ineficientes generan descontento e indiferencia rápidamente.

Por lo tanto, este modelo plantea los factores de motivación directamente asociados a la satisfacción del trabajador frente a su cargo o labor a realizar y su implementación se encuentra a cargo del propio individuo, factores como: Sentimientos o percepciones favorables sobre la labor. De manera que se aconseja basándonos en la teoría dual de Herzberg al equipo de trabajo que nos colaboró con la recolección de información obtenida para esta investigación, con fin de mejorar su satisfacción laboral lo siguiente:

-Incrementar la necesidad autónoma de hacer labores con responsabilidad.

-Estimulación por parte de superiores, generar sensación de sentirse autorrealizado apoyándose en la posibilidad de crecimiento y estabilidad dentro de la compañía.

- Generar enriquecimiento de las tareas realizadas, retroalimentar las labores que se realizaron en cada jornada, sentirse reconocido profesionalmente por parte del resto del equipo.
- Aumentar y variar responsabilidades que recaen en cada trabajador, de manera que las labores no recaigan siempre en la cotidianidad, si no se brinda un apoyo constante que varíe por lo menos cada mes frente a la labor de teletrabajo.
- Variación de horarios y tareas, asignación y distribución de tareas nuevas y diferentes, variando el grado de complejidad de estas. Como, por ejemplo: Empezar por la asignación al azar de personal que por medio de videoconferencia realice pausas activas dinámicas, generación de nuevos informes de logros alcanzados por periodo, implementación de ideas.
- Menor autoridad y mayor liderazgo desde la cúpula de la empresa y mayor libertad para los trabajadores que desempeñan sus tareas laborales desde el hogar.
- Retroalimentación sobre los resultados y objetivos de cada trabajador.
- Asignación de labores con mayor complejidad que permitan al trabajador demostrar sus habilidades y progresar profesionalmente.

1.3 Marco Empírico

1. Becerra (2020) realizó una investigación en la cual destacó: Con la aparición de la nueva pandemia por coronavirus, la vida ha dado un alto a la forma normal de convivencia, obligando a todos a encontrar nuevos estilos de trabajo que permitan una continuidad; es por ello que el presente estudio se realizó con la finalidad de identificar la relación entre estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1.

Para esta investigación se utilizó la escala de Estrés en Docentes (ED-6) y la escala de Calidad de Vida adaptado al Perú por Grimaldo. Fue un estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional mediante encuestas, de diseño no experimental y de corte transversal.

Se utilizó una muestra probabilística aleatoria simple conformada por 175 docentes; por otro lado, se determinó usar el análisis estadístico de Spearman previo análisis de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, obteniendo como resultado final una correlación estadísticamente significativa e inversa ($Rho = -.509, p < .01$) dando por aceptada la hipótesis alterna y rechazando la nula. (Becerra, 2020)

2. Por su parte, Briones (2020), realizó un ensayo cuyo objetivo es: Analizar las contribuciones de la Psicología Organizacional ante la pandemia del COVID-19. En atención a este propósito se realizó el análisis de literatura inherente a la Psicología Organizacional y estudios relativos a los efectos del COVID-19 en la salud emocional. Se concluye que actualmente (inicio de la tercera década del siglo XXI), la pandemia por coronavirus y las diversas formas de aislamiento físico o social, han puesto en evidencia la falta de previsión o preparación de un mundo como el de las organizaciones y relaciones de trabajo. Con la presencia de esta eventualidad se ha configurado la justificación perfecta para el incremento de la productividad, la eficiencia, la rentabilidad y el control que empuja a los trabajadores al agobio, el agotamiento y el burnout. Desde la psicología organizacional se plantea el desarrollo de estrategias que impulsen la salud integral en los tiempos de pandemia, en conjunto con acciones que impulsen el sostenimiento de la empresa a través de la potenciación de las actitudes positivas, la motivación, las comunicaciones efectivas y constantes. (Briones, 2020)

3. En tanto, Martínez (2020) En el mundo, casi tres millones de personas mueren al año por accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de quinientos sufren enfermedades ocupacionales o lesiones. En 2019, el estrés laboral causó el 30% de las bajas en España, con

un alto coste y reducción de la productividad. La COVID-19 presenta nuevos retos, casi cuatro millones de parados, otros cuatro con un ERTE y una recuperación incierta y lenta que provoca inestabilidad. También nuevos riesgos relacionados con el trabajo y el estrés. Distintos organismos defienden la importancia de la salud y bienestar laboral en todos los aspectos, físicos, mentales y sociales. Ante esta situación es imprescindible la detección de factores psicosociales de riesgo que afectan a la salud en entornos laborales para crear planes de prevención eficaces y adaptados a las situaciones cambiantes. Algunos autores destacan la dificultad de esta evaluación por metodologías insuficientes a nivel conceptual y técnico o falta de estandarización. El objetivo de este trabajo es identificar distintas herramientas, dimensiones, fiabilidad, validez, análisis psicométrico y uso, que sirvan de referentes para la investigación en PRL. Se realizó un análisis descriptivo documental de revisión bibliográfica en buscadores y páginas de organismos especializados. Se ofrecen algunos instrumentos de medición con alta confiabilidad para la detección de factores psicosociales en diversos contextos. Se recomienda complementar estas herramientas con otras que tengan en cuenta otras variables como la incertidumbre, la ansiedad o el estado mental. (Martínez, 2020)

4. Con el objetivo de determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de neonatología del HVLE de Trujillo, en tiempos del COVID-19, Alfaro (2020), realizó una investigación descriptiva correlacional. Para ellos se involucró a 35 profesionales de enfermería, en donde se aplicó el instrumento para evaluar la motivación laboral y sus dimensiones denominado: Cuestionario Multidimensional de Motivación Laboral (CMML) y para evaluar la calidad de cuidado de enfermería se utilizó el instrumento denominado Cuestionario de Calidad de Cuidado de Enfermería (CCCE), encontrándose como resultado que la motivación laboral a nivel general y sus dimensiones como satisfacción de expectativas, necesidades sociales del clima laboral, capacitación para el desarrollo y la comunicación del desempeño, fueron mayoritariamente referidas en un nivel Medio con 88,6%, 71,4%, 60,0%, 80,0% y, 77,1% respectivamente. Mientras que la calidad del cuidado de enfermería se referenció como Regular en un 88,6%. Se concluyó que tanto la motivación laboral a nivel general y sus dimensiones como satisfacción de expectativas, necesidades sociales del clima laboral, capacitación para el desarrollo y la comunicación del desempeño, están relacionadas significativamente ($p < 0,05$) con la calidad del cuidado de enfermería en el servicios de neonatología del HVLE, en tiempos del COVID-19. (Alfaro, 2020)

5. Este artículo Pérez (2020) sitúa el foco de interés en los estudiantes de las universidades presenciales y en los modelos de enseñanza a distancia (ED) implementados durante el periodo

de confinamiento causado por la crisis del COVID-19. Los objetivos son analizar la incidencia del contexto personal y familiar en la equidad digital, identificar el modelo de enseñanza recibido, y conocer su valoración y percepción sobre este modelo. La investigación obedece a un estudio mixto de alcance descriptivo en el que se combinan métodos cualitativos y cuantitativos. En primer lugar, se realizó un cuestionario a estudiantes de la Universidad de Extremadura (UEX) (n= 548) y a posteriori se efectuaron entrevistas online a miembros del equipo de gobierno de la universidad. Los resultados indican que los estudiantes procedentes de familias con un nivel formativo bajo tienen menos oportunidades de uso de tecnologías digitales. Las clases virtuales que han recibido han consistido esencialmente en presentaciones subidas al campus virtual con interacciones asíncronas. La valoración negativa que hacen de la enseñanza a distancia se explica por la inversa relación percibida entre dedicación al estudio y rendimiento académico y por falta de adaptación de los docentes a las circunstancias personales y académicas de los estudiantes. En conclusión, se determina que la universidad debe transitar hacia modelos más colaborativos y centrados en el estudiante. (Pérez, 2020)

Metodología

Tipo de investigación

Dado que la presente investigación tiene como objetivo determinar las causas que afectan la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Teleperformance con motivo del cambio de forma de trabajo al implementar el teletrabajo con motivo de la pandemia producida por el Covid 19 de manera que se estudia un fenómeno social, esta se constituye en una investigación de tipo cualitativo

Es necesario tener en cuenta que la investigación cualitativa permite indagar un problema en grupos humanos y se desarrolla en ambientes naturales donde el investigador tiene la oportunidad de observar e interpretar fenómenos para darles sentido y buscar soluciones a las problemáticas presentadas, sin pretender controlar las variables previamente determinadas (Hernández Sampieri, 2014)

En cuanto al tipo de estudio, la investigación es de tipo evaluativo, el cual se enmarca en un alcance descriptivo a través de la realización sistemática de los procedimientos de investigación social y la utilidad de los programas de intervención social.

Esta investigación se desarrollará dentro de la empresa Teleperformance la cual es una empresa de servicios de call center, la población total se compone de 25 empleados del área

de Procesos y Calidad de Teleperformance, mayormente de estrato socio económico del 1 al 4, hombre y mujeres, desde los 18 años hasta los 50 años, con cargos de analistas de procesos Senior, Junior, Managers y Directores; que tienen a cargo una familia o son solteros independientes, la mayoría estudiantes universitarios, algunos ya profesionales y otros que no tienen una profesión o se encuentran estudiando. La población es variada, pero en general son personas que necesitan el trabajo por sus necesidades económicas y que en su mayoría no tienen otra fuente de ingresos.

Instrumento

Se diseñó una plantilla de recolección de información a modo de encuesta Likert que según (Matas, 2018) Las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional, este tipo de instrumentos consistía en una colección de ítems, la mitad expresando una posición acorde con la actitud a medir y la otra mitad en contra. Cada ítem iba acompañado de una escala de valoración ordinal. Esta escala incluía un punto medio neutral, así como puntos a izquierda y derecha, originalmente de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5. La escala de alternativas aparecía en horizontal, uniformemente espaciadas, al lado del ítem e incluyendo las etiquetas numéricas.

Dicha escala es de tipo mixta desarrollada en la herramienta de Microsoft Form, que cuenta con una escala de calificación de 1 a 5 donde: 1 es Totalmente de Acuerdo, 2 Bastante de acuerdo, 3 Ni en desacuerdo ni en acuerdo, 4 Bastante en Desacuerdo y 5 Totalmente en desacuerdo, adaptada con un enfoque organizacional que cuenta con 5 preguntas para definir datos socio demográficos y 15 preguntas para validar el objetivo de investigación. Dicha encuesta permitió indagar acerca de las siguientes variables:

- Información sociodemográfica
- Condiciones laborales
- Aspectos ambientales
- Aspectos atencionales
- Carga laboral

- Satisfacción laboral
- Cumplimiento de los objetivos
- Administración de recursos
- Flexibilidad laboral
- Apoyo laboral

A continuación, encontrará el link para acceder al instrumento:
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=r8uPY0y64UOtrlR1yXD-EKSkxdO2qRpEkkVny7_LLVtUNFI4TjNYWIEyUEE3VUpYT1NFN1VCODhXNy4u

Estrategias de análisis de datos.

Al realizarse la encuesta definida por Salas (2020) como “Un instrumento que se utiliza son las escalas, que permiten medir las actitudes de las personas hacia otra persona, una situación o un objeto”, en la herramienta de Microsoft Form se cuenta con un reporte automatizado que permite su exporte a Excel para poder ver el detalle de los resultados, sin embargo, muestra también un resumen de las respuestas recolectadas en la muestra y el tiempo de realización promedio de cada uno.

Puede adaptarse a diversas técnicas tales como encuestas, entrevistas entre otras, lo que permite hacer un diseño de manera cualitativo como cuantitativo, para nuestra investigación de trabajo cabe resaltar que sería cualitativa, el análisis de los datos se hará en representación de Tablas, con ayuda de programas como Excel, Genbeta.

Consideraciones Éticas

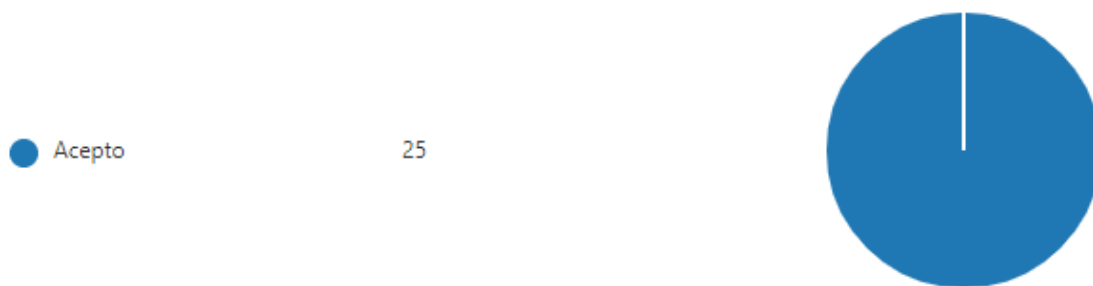
Este trabajo de investigación se basa en la Ley 1090 de 2006 y Resolución 8430 del 2003, ya que cualquier investigación de la temática que sea debe estar sujeta a ciertas consideraciones éticas el cual dan un marco de construcción del conocimiento y mantiene unos delineamientos éticos que no desvían el rumbo de la investigación. Además, se manejará la privacidad de aquellas personas que participen en nuestra investigación realizando un consentimiento informado, el cual va firmado por cada uno de los participantes. (Anexo 1)

Resultados

Se obtuvo una participación en la encuesta del 100% de la población esperada con un total de 25 empleados del área de procesos y calidad. A nivel general toda la muestra acepto el consentimiento informado como lo muestra la tabla 1.

Tabla 1:

Aceptación de términos del consentimiento informado.



También se identifica que el 52% de los participantes tienen una edad entre 25 y 32 años, como lo muestra la tabla 2 y el 72% son de sexo masculino como lo indica la tabla 3.

Tabla 2.

Pregunta 1. Indique su edad en los siguientes rangos:

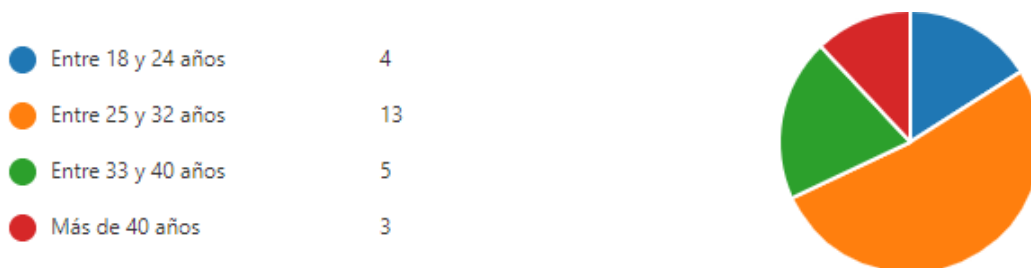
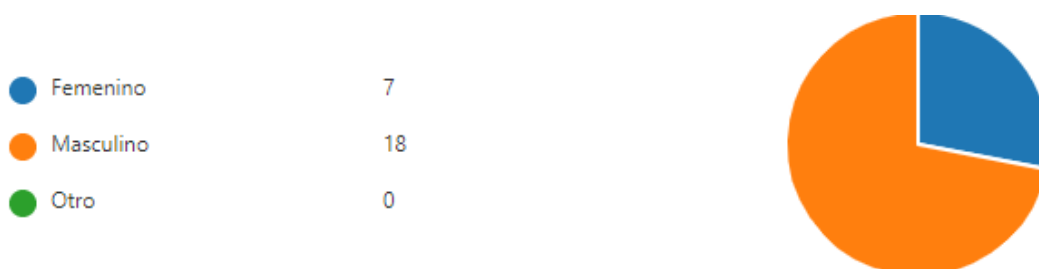


Tabla 3.

Pregunta 2. Sexo:



El 68% de los participantes contestaron que No tienen hijos, como lo muestra la tabla 4. Por otro lado, se identificó que la mayoría de los participantes contestaron que viven con familiares, como lo indica la tabla 5. En la tabla 6 se puede observar que el 68% de la población cuenta con un espacio independiente para trabajar.

Tabla 4

Pregunta 3. ¿Tiene hijos?:

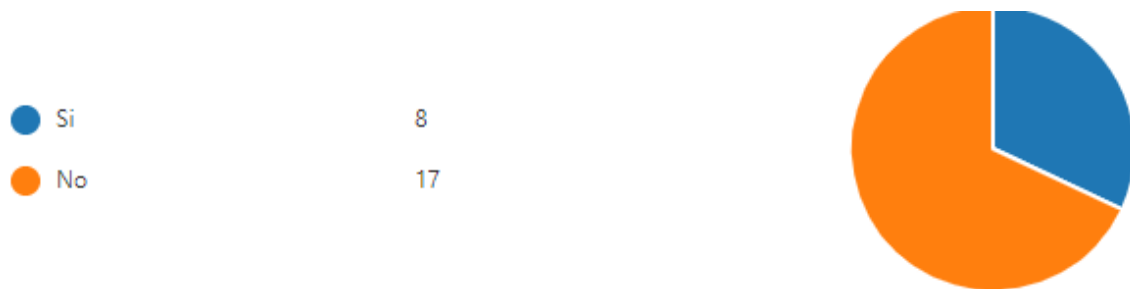


Tabla 5

Pregunta 4. ¿Con quién vive?:

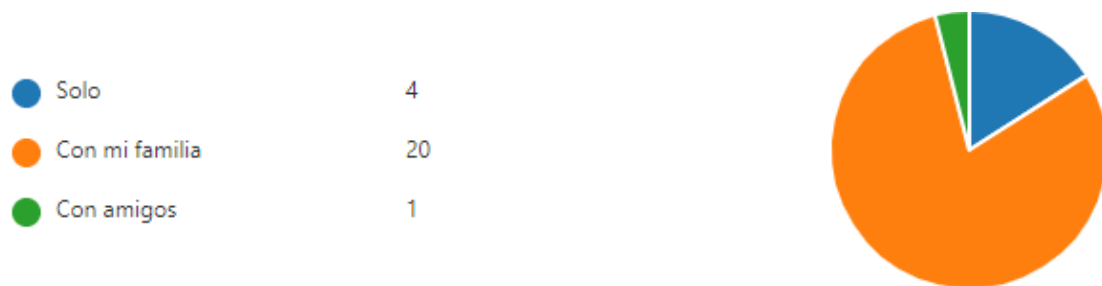


Tabla 6

Pregunta 5. ¿Dentro de su casa cuenta con un espacio a parte para trabajar?:

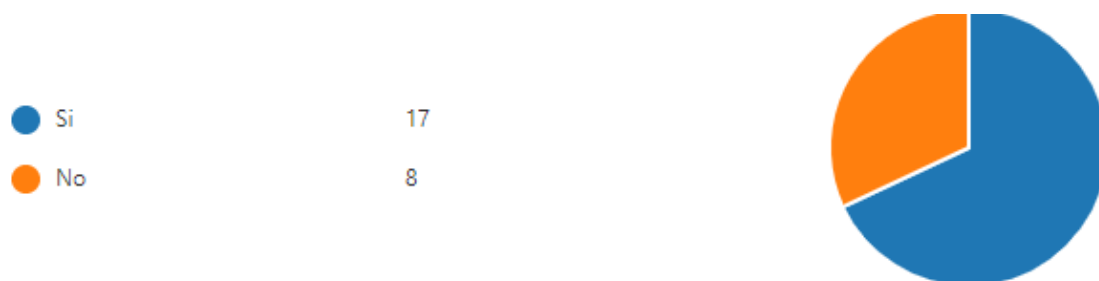
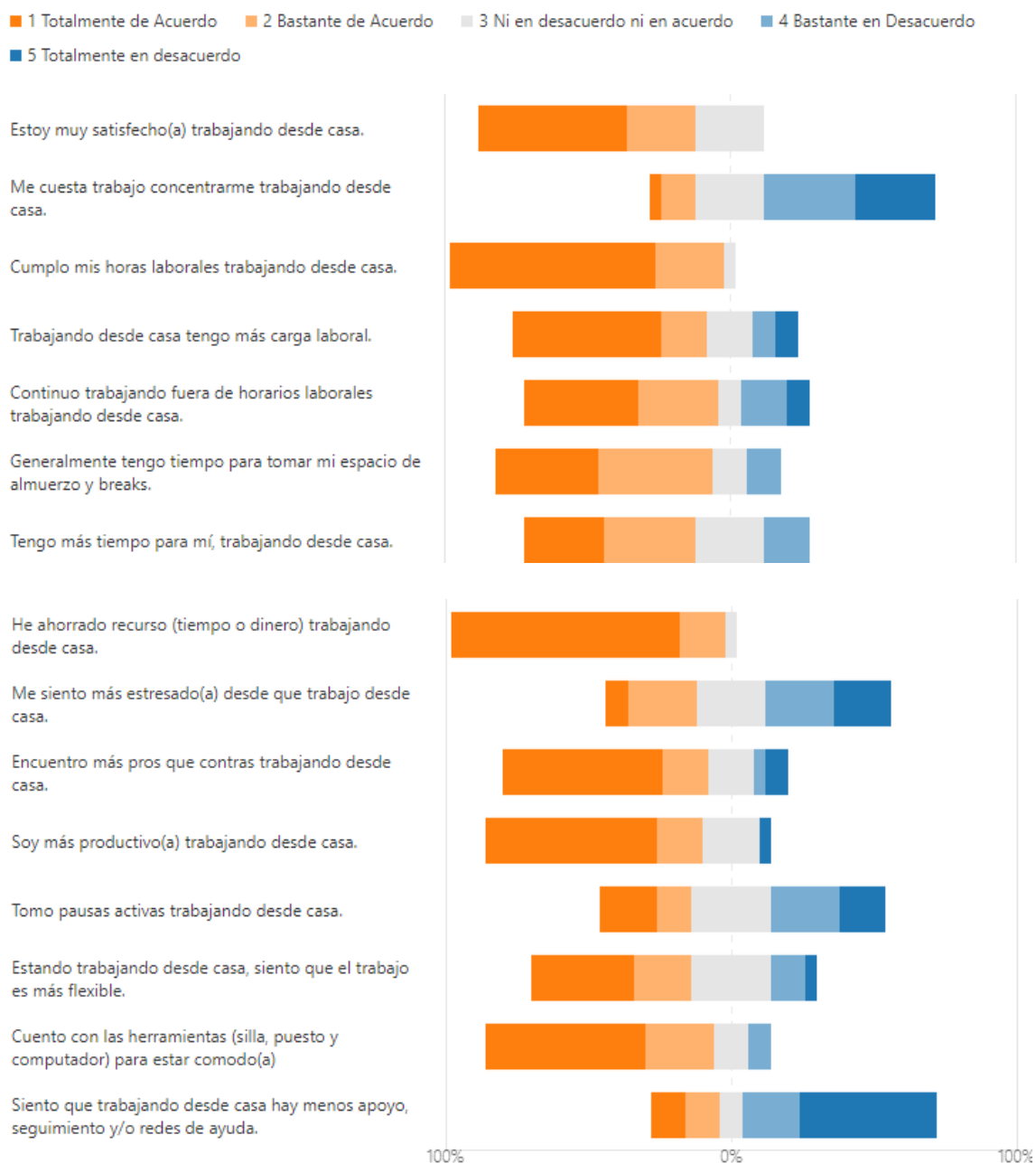


Tabla 7

Resultados de la Encuesta escala tipo Likert – Calidad de vida laboral de los empleados de Teleperformance en teletrabajo.



A continuación, se observa en la tabla 7 los resultados de las 15 preguntas de validación de calidad de vida laboral en ambiente de teletrabajo. Es importante tener como punto de referencia que los participantes antes de la pandemia trabajaban en “site” o “sitio” es decir directamente en las instalaciones de Teleperformance, por tanto, las respuestas fueron desde el punto de vista comparativo entre las dos metodologías de trabajo.

En la pregunta N° 1 en atención a la satisfacción de los encuestados trabajando desde su casa, el 76% de los participantes esté bastante o totalmente de acuerdo con que se encuentran muy satisfechos trabajando desde casa.

En la pregunta N°2, hace referencia a lo que le cuesta a los empleados concentrarse desde casa se descartó un impacto de aspecto atencional ya que el 60% de los participantes están bastante o totalmente en desacuerdo con que le cuesta trabajo concentrarse en ambiente de teletrabajo.

En la pregunta N°3, con relación a si cumplo mis horas laborales trabajando desde casa el 72% de las personas están totalmente de acuerdo.

En la pregunta N°4, en cuanto a que trabajando desde casa tengo más carga laboral, el 68% está bastante o totalmente de acuerdo.

En la pregunta N°5, se continua trabajando fuera de horarios laborales desde casa, un 68% está bastante o totalmente de acuerdo.

En la Pregunta N6 en relación a tener tiempo para tomar el almuerzo y breaks, el 76% a pesar de la carga laboral, está bastante o totalmente de acuerdo con que tiene espacios para tomarse sus tiempos de descanso y almuerzo.

En la pregunta N°7, en cuanto a tener más tiempo trabajando desde casa, el 60% de los participantes tienen más tiempo para ellos.

En la pregunta N°8 en cuanto el ahorro de recursos (tiempo y dinero) trabajando desde casa, el 96% sienten que han ahorrado tiempo y/o dinero estando desde casa.

En la pregunta N°9, en relación a sentirse más estresado trabajando desde casa, solo el 32% está bastante o totalmente de acuerdo con que se siente más estresado.

En la Pregunta N°10 encontrar más pro que contra trabajando desde casa, Como aspectos positivos podemos ver que el 72% se encuentra bastante o totalmente de acuerdo con que hay más pros que contras en el trabajo desde casa.

En la pregunta N°11 en relación a que se es más productivo trabajando desde casa,

En la pregunta N°12 en cuanto a tomar pausas activas trabajando desde casa, solo un 40% se encuentra bastante o totalmente en desacuerdo con que se toma espacios para hacer pausas activas.

En la pregunta N°13 en cuanto a que es más flexible el trabajo desde casa, el 96% encuentra que cuentan con mayor flexibilidad laboral en teletrabajo.

En la pregunta N°14, en cuanto a que si se cuenta con las herramientas, silla, puesto y computador) para estar cómoda (o), el 80% cuenta con las herramientas para estar cómodo(a) desde casa.

En la pregunta N° 15, trabajando desde casa hay menos apoyo, seguimiento y/o redes de ayuda, El 68% está en bastante o totalmente en desacuerdo con que desde casa hay menos apoyo seguimiento o redes de ayuda.

Discusión

Con base a los resultados expuestos por la encuesta realizada a los trabajadores de Teleperformance para determinar de qué manera se ve afectada la calidad de vida laboral de los trabajadores en la implementación del teletrabajo, y que así mismo se vea el cumplimiento de objetivos organizacionales, ya sean rotación, nivel de satisfacción y otros que expondremos más adelante.

En la validación de las preguntas de calidad de vida laboral, podemos ver que más de 80% de los participantes indican estar en total satisfacción por trabajar desde casa. El teletrabajo en el mundo y especialmente en Colombia se ha convertido en una oportunidad excepcional para conservar y proteger las actividades productivas de los distintos sectores económicos. Esta modalidad se implementa tras el confinamiento de manera exclusiva en el inicio de la pandemia, situación que para muchos trabajadores y empleadores es novedosa. El ministerio de Trabajo (2017), con el reporte anual que arrojan indica que las empresas colombianas aún se muestran firme para dar inicio a esta modalidad de trabajo.

Pero cabe recalcar que la carga laboral que se genera es mayor así lo indica el 68% de los participantes ya que no hay un seguimiento constante por parte de áreas superiores, en este punto es importante aclarar que según Cruz (2018) que las nuevas industrias están más enfocadas en tener planes de acción y hacer cambios con el fin de mejorar la calidad de vida de sus empleados ya que son conscientes de las variables organizacionales de manera positiva cuando se encuentran satisfechos con su Calidad de vida laboral ,y de manera negativa cuando estos no lo están, porque así mismo puede ponerlos en competencia o en desventaja en la industria; Sin embargo son más los beneficios positivos que da la implementación del teletrabajo a los trabajadores como lo indican ellos mismo, más del 95% indica que ahorra tiempo y/o dinero; también el 95% cumple con los horarios laborales desde casa, son horarios

adecuados que no desencadenan ningún tipo de malestar, situaciones de riesgo o afectación ya que son acordes frente a la correcta realización de tareas y no interfieren en su vida social familiar y personal.

En esta encuesta se destaca que el 75% de los trabajadores no manifiesta sentirse estresado trabajando desde casa, ya que este tipo de trabajos de Contact center puede presentar gran cantidad de exposición a estrés debido a que es posible que se reciban quejas, agresiones y ambientes de tensión poniendo a prueba las exigencias emocionales que espera la compañía y lo que realmente siente el agente. Es importante tener en cuenta disonancia cognitiva en el manejo de emociones y de tensión en trabajos relacionados con el servicio al cliente, donde se espera que el trabajador responda con ciertas emociones y evite o demuestre otras que no son bien vistas o aceptadas por la compañía y lo que se espera del servicio al cliente, la regulación de emociones juega un papel importante en la salud mental de los jóvenes que puede verse afectada ante la exposición de situaciones de estrés (Molino, et al., 2016) No es el caso de los participantes de Teleperformance basándonos en los resultados, el estrés también puede ser positivo en situaciones donde se deben tomar decisiones donde solo involucra la resolución de una tarea, como también influir de manera negativa en el trabajo en equipo por la disminución de voluntad en querer ayudar a otros, a su misma vez incrementa la agresividad en las relaciones interpersonales.

Todo este análisis hace contraste con otros estudios revisados, en cuanto a los distintos niveles de adaptación con relación al confinamiento laboral que se ha vivido a raíz de la pandemia Covid-19, en donde se percibe en muchos casos un gran agobio, estrés y agotamiento por parte de empleados de empresas en distintas áreas, logrando menospreciar de alguna u otra manera el trabajo a distancia, cuyas causas son diversas entre las que se destaca el abuso con sobrecarga de trabajo sin ningún tipo de recompensa económica.

Limitaciones

En la investigación pudimos alcanzar de manera satisfactoria la recolección de datos requeridos para la investigación a pesar de no poder hacerlo de forma presencial, sin embargo el hecho de no estar presentes en el momento de recolectar información trajo limitaciones en cuanto a la posibilidad de ayudar a resolver las posibles dudas que se pudiesen suscitar en el momento de la aplicación del instrumento.

Conclusiones

Se puede evidenciar que los resultados arrojados por la encuesta es más que específica debido a que se puede observar con precisión los porcentajes de cada variable y como está afectando a la población dentro de la empresa, en estos tiempos de pandemia es clave que las afectaciones mentales están jugando un rol importante dentro de todo el proceso de trabajo remoto debido a que no todos están en condiciones de cambiar sus rutinas en sus organizaciones y desempeñando sus labores de manera presencial que de manera virtual donde los niveles de estrés, depresión, ansiedad y otros aspectos fundamentales van en incremento en la salud y bienestar de los trabajadores.

Las sobre cargas laborales, el manejo del tiempo, el manejo de las emociones y la organización de los espacios para trabajar cómodos y seguros en muchas ocasiones no es el más adecuado lo que se considera en este proceso un detonante de los niveles y porcentajes que se ven reflejados en los resultados de la encuesta realizada.

Dentro de los resultados arrojados por la encuesta se puede observar que de la lista de preguntas los trabajadores se sienten muy bien trabajando desde casa a diferencia de dos preguntas (Trabajando desde casa tengo más carga laboral y continúo trabajando fuera de horarios laborales, trabajando desde casa), en estas dos preguntas los participantes son donde más hacen énfasis y es lo que entra en consideración para hacer los respectivos seguimientos y trabajar desde este punto.

Por último, cabe destacar con relación a los objetivos planteados en cuanto a la influencia en la calidad de vida de los trabajadores a raíz de covid-19, esta notablemente afectada por cuanto por un lado se sienten satisfechos en algunas situaciones pero no lo es del todo ya que el hecho de trabajar y vivir situaciones de tipo familiar en un mismo entorno entorpecen ambas situaciones de la vida diaria de estos empleados, llevándolos a vivir momentos no deseados.

Dentro de las propuestas para mejorar la situación planteada en torno a los objetivos específicos se logró destacar dentro de los resultados obtenidos que los empleados solicitan por parte del empleador que se den medidas pertinentes para mejorar las deficiencias que se tienen en torno a la pandemia y que sean las condiciones de trabajo las adecuadas para que se lleve con eficiencia la actividad laboral.

Recomendaciones

Dado que los resultados del estudio muestran en los trabajadores un mayor aumento en la carga laboral y una disminución en la optimización del tiempo, lo que hace claro un aumento en el horario laboral, se considera que se debe prestar especial atención en el manejo de las pausas activas, el hacer capacitaciones específicas en el manejo del tiempo, los procesos de concentración y manejo adecuado de los espacios para evitar las distracciones, para que sean cumplidos los horarios laborales y se pueda obtener mejor calidad de vida en los trabajadores, evitando en gran medida situaciones de estrés que conlleven a patologías más complejas a futuro.

Por otro lado, se evidencia que los trabajadores sienten mayores beneficios que dificultades frente a la implementación del teletrabajo por lo que se sugiere que dicha carga laboral pueda ser sostenible a largo plazo siempre y cuando se dote de espacios adecuados a los trabajadores en donde se sientan cómodos y puedan desarrollar sus actividades de forma óptima.

Por último, es importante precisar espacios de esparcimiento y actividad física entre compañeros de trabajo para reducir los niveles de estrés y promover los buenos hábitos de vida de los trabajadores.

Bibliografía

1. Echeverri, P (2020) Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia. Red colombiana de Información científica. Tesis en línea. Consultada el 8 de diciembre de 2020 en : https://redcol.minciencias.gov.co/vufind/Record/REPOEAFIT_4604a7c015272c8dcd0f1daf7ca06c53
2. Mintrabajo.gov.co. 2020. Bienestar Y Salud Mental Un Compromiso De Mintrabajo Y El Sector Publico - Ministerio Del Trabajo. [online] Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico%3E%20>[Accessed%2024%2
3. Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Pensamiento & Gestión, 45, 58–81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
4. Arias, G (2014) Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado, revista en línea vol.16. Consultado el 15 de diciembre de 2020 en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000300010&script=sci_arttext&tlng=n
5. Becerra, T (2020) Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1– Cajamarca. Tesis en línea. Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo. Consultada el 08 de diciembre en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%2c%20T.%20Y.%20%282020%29.%20Estres%20laboral%20y%20calidad%20de%20>

6. Briones, I (2020) Psicología organizacional en tiempos de la pandemia covid-19. Dominio de las ciencias .Revista en línea.vol.6. Consultada el 08 de diciembre en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539705>

7. Martínez, M (2020) Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. Comunicación y salud. Revista en línea.10, (2). Consultada el 8 de diciembre de 2020 en: <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>

8. Alfaro (2020) Motivación laboral y calidad del cuidado de enfermería del servicio de neonatología. “Hospital Víctor Lazarte Echegaray”, en tiempos de COVID-19. Tesis en línea. Universidad Cesar Vallejo. Consultada el 08 de diciembre de 2020 en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47200/Alfaro_SJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9. Pérez, E (2020) Educación a distancia en tiempos de COVID-19: Análisis desde la perspectiva de los estudiantes universitarios, Aiesad. Revista en línea. Consultada el 08 de diciembre de 2020 en: <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/27855>

10. Matas, A (2018) Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Revista en línea, consultada el 15 de diciembre del 2020 en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038

11. Salas, D (2020) Las escalas tipo Likert. Investigación en línea, consultada el 15 de diciembre del 2020 en: <https://investigaliacr.com/investigacion/las-escalas-tipo-likert/>

Anexos.

ANEXO No. 1: Consideraciones éticas y consentimiento informado.



CONSENTIMIENTO
INF BR.pdf

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: CALIDAD DE VIDA LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA
DEBIDO AL COVID-19

Investigadores: BRIGITTE ROCIO REYES RUEDA

LILA MARCELA AVILA TORDECILLA

SARA MELISSA VARGAS PINEDA

KRYZZIA CYR BARONA

JENNYFER ELIANA ORTIZ CAMPO

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Teleperformance. El objetivo general de el Plan de Mejora es Determinar cómo se ha visto afectada la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Teleperformance, correspondiente al área de procesos y calidad, de la ciudad de Bogotá, ubicada en la avenida el dorado, por la implementación del teletrabajo en situaciones de Covid-19.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C.

_____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico

Grancolombiano, denominada

“

_____”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Anexo 2:

Encuesta aplicada:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=r8uPY0y64UOtrIR1yXD-EKSkxdO2qRpEkkVny7_LLVtUNFI4TjNYWIEyUEE3VUpYT1NFN1VCODhXNy4u

Anexo 3.

Resultados encuesta aplicada:



Encuesta de
Impacto en calidad c

Anexo 4.

Producto multimedia:

https://tpcol.zoom.us/rec/play/x6W5Ldr0b8uez35WExNMxm4FsV2Jg9awXbfE1W116BMy9PihKLF0kvjmJOKYCIIs31WMWdp1wrVa-fuR.Qli8r-fw3aLbROL9?continueMode=true&x_zm_rtaid=w1fjiJUHR7W3BfJdEeAdnA.1608144298060.8e98ed6b49aed903a64146035f8620b2&x_zm_rtaid=529