



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
FACTORES EXTERNOS QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD
DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TELEPERFORMANCE
EACH INTERACTION MATTERS

PRESENTA:

CRISTINA CONSUELO ACOSTA BERMEO- CÓDIGO: 1611022679
PAULA VALENTINA BUITRAGO FLORIAN -CÓDIGO: 1810650177
ELIANA MARCELA ARROYAVE MEJÍA -CÓDIGO: 1710660151
JOAN SEBÁSTIAN PACHECO GUTIÉRREZ-CÓDIGO: 1621024234
MARLEN BOTIA CARREÑO-1721982058

SUPERVISOR:

CAROLINA RODRIGUEZ. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE DE 2020

Resumen..... 1

Capítulo 1. Introducción 2

 Descripción del contexto general..... 2

 Planteamiento del problema..... 3

 Pregunta de investigación 3

 Objetivo general..... 4

 Objetivos específicos 4

 Justificación 4

Capítulo 2. Marco de referencia..... 5

 Marco conceptual..... 5

 Factores externos. 5

 Percepción..... 5

 Calidad de vida. 5

 Calidad de vida laboral. 6

 Marco teórico 6

 Teoría de la percepción de Neisser. 6

 Marco Empírico 7

Capítulo 3. Metodología 9

 Tipo y diseño de investigación 9

 Participantes..... 9

 Instrumentos de recolección de datos 10

 Estrategia del análisis..... 10

 Consideraciones éticas 10

Capítulo 4. Resultados 11

 Discusión..... 15

 Conclusiones 17

 Limitaciones..... 18

 Recomendaciones 19

Referencias..... 20

Anexos 23

Lista de figuras

Figura 1. ¿En su trabajo tiene buenas condiciones físicas como confort y funcionalidad?.....	11
Figura 2. ¿En su puesto de trabajo cuenta con buena iluminación?	12
Figura 3. ¿En su puesto de trabajo cuenta con los instrumentos tecnológicos necesarios para desempeñar bien sus funciones?	12
Figura 4. ¿Considera que su salario es pertinente para las actividades que realiza?	13
Figura 5. ¿Siente que en su trabajo tiene estabilidad laboral?	13
Figura 6. ¿Considera que los horarios laborales son extensos o que le quieren sobrecargar laboralmente?	14
Figura 7. ¿Considera que en su empresa hay posibilidades de ascenso?	14
Figura 8. ¿Considera que su empresa propende por la promoción de continuidad y formación profesional en su área?	15
Figura 9. ¿Considera que tiene una buena calidad de vida laboral?	15

Lista de anexos

Anexo A. Encuesta.....	23
Anexo B. Consentimiento informado	25
Anexo C. Aceptación consentimiento informado.....	27

Resumen

En la actualidad el tema de calidad de vida laboral tiene gran importancia, debido a que de esta depende la productividad de las empresas, por ende es fundamental que los empleados tengan una buena percepción sobre los factores externos donde laboran. Esta investigación tiene como objetivo analizar los factores externos que influyen sobre la percepción que tienen los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters sobre su calidad de vida laboral. La metodología que se aplicó fue cuantitativa-descriptiva, la muestra estuvo conformada por 10 trabajadores del área administrativa de talento humano; selección y desarrollo entre los 25 y 35 años de edad de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters, el instrumento que se aplicó fue la encuesta. Los resultados arrojaron que los componentes externos que influyen sobre la percepción de los trabajadores en su calidad de vida son el esparcimiento, actividades familiares, apoyo y reconocimiento, seguridad, bienestar, desarrollo, clima organizacional, entono laboral y tecnología. Se llegó a la conclusión de que es necesario aplicar estrategias que permitan mejorar la percepción de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters.

Palabras clave: factores externos, percepción, calidad de vida, calidad de vida laboral.

Capítulo 1.

Introducción

Descripción del contexto general

Actualmente, se considera que los empleados se encuentran expuestos a distintos escenarios que terminan debilitando su estabilidad interna y externa, limitando entonces el bienestar de este en su contexto laboral.

Estas situaciones en su mayoría desencadenan una serie de eventos ligados sobre todo a la salud física y psicológica de los empleados, dentro de estos el más común es el estrés laboral que es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones. (Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L, 2017)

Esta es una problemática que enmarca a muchos individuos a nivel mundial, pues según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se calcula que en países como Japón y Taiwán los días que se estiman como perdidos se deben al estrés de los trabajadores. Además de esto, se considera que en países como Francia, específicamente en la compañía France Telecom entre 2008 y 2009 se presentaron 30 suicidios por parte de los empleados, lo que deduce que el estrés laboral cuando no es tratado puede llevar a la muerte. Así mismo, en Chile los empleados que viven situaciones de estrés laboral presentan un mayor riesgo de padecer problemas mentales como la depresión (Mejía, Chacón, Enamorado, Garnica, Chacón y García 2019).

En Colombia, por ejemplo, se estima que, según el Estudio Nacional de Salud Mental en Colombia “el 40% de la población activa laboralmente, es decir entre 18 y 65 años, ha sufrido un trastorno psiquiátrico asociado al estrés que afecta el bienestar de las personas y la productividad de la compañía” (RCN Radio, 2017, Pág. 1). Estas cifras hacen que la situación de los trabajadores colombianos sea alarmante, pues se considera que no están logrando el debido bienestar que requieren, ya que en muchas ocasiones las

cargas laborales son tan pesadas o no se tienen los espacios necesarios para que el trabajador logre desarrollar un entorno mental y físicamente cómodo que supla sus necesidades.

Planteamiento del problema

En la empresa Teleperformance Each Interaction Matters, se atiende a más de 50 empresas colombianas en el sector salud, energía, alimentos, servicios y entretenimiento entre otros, además de multinacionales americanas y europeas con modelos tanto B2C como B2B, se han venido presentado una serie de inconformidades por parte de los trabajadores respecto al bienestar y calidad de vida laboral que les ofrece la empresa. Estos se quejan de los horarios extendidos, un ambiente hostil, poco reconocimiento y pocas oportunidades de ascenso, la ausencia de pausas activas y una gran cantidad de trabajo bajo presión hacia el cumplimiento de la meta, lo que tiene múltiples consecuencias evidenciadas sobre todo por altos niveles de estrés lo que causa que la productividad de la compañía caiga, pues no se presenta un plan de bienestar hacia el empleado.

Lo anterior termina perjudicando la forma en cómo se desarrolla el ambiente laboral, pues se afectan a nivel organizacional las relaciones entre los compañeros, el clima y la productividad de la empresa, y a nivel individual afecta la salud mental y física del trabajador, además sus relaciones familiares y sociales. De este modo, esto se ha convertido en una problemática para la empresa, ya que cuando el trabajador no recibe una calidad de vida laboral que respete la forma en como estos se relaciona con el entorno, ni su percepción se terminan generando una serie de espacios propicios para la aparición de enfermedades psicosociales y laborales (Salazar, 2018).

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores externos que influyen en la percepción que tienen los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters sobre su calidad de vida laboral?

Objetivo general

Analizar los factores externos que influyen sobre la percepción que tienen los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters sobre su calidad de vida laboral.

Objetivos específicos

Identificar a través de la literatura científica los factores externos que influyen en la percepción de los trabajadores.

Medir a través de una encuesta la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters.

Diseñar estrategias que mejoren la percepción y generen cambios en la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters.

Justificación

Es importante tener en cuenta que para que una organización, empresa o compañía se considere activamente saludable, es necesario que sus procesos se adapten en gran medida los contextos del empleado y sus empleados, logrando obtener así un beneficio mutuo. De este modo, con la investigación se busca hacer consciente el hecho de que las organizaciones deben proceder siempre en el sentido de que eviten situaciones que lleven a sus empleados al estrés laboral, buscando siempre métodos de prevención dirigidos a la obtención de mejoras para afrontar los problemas de forma eficiente y eficaz. Por lo tanto, con la investigación se dejarán por sentado algunas estrategias que logren fortalecer el desarrollo laboral y personal de los involucrados.

También, contribuirá a reconocer aspectos importantes que promuevan el desarrollo y práctica en los procesos, reduciendo aquellas dificultades que se dan por el estrés en los trabajadores, además de fomentar la conciencia de los empleadores ante la situación de los trabajadores, y poder optimizar el bienestar de las personas, su salud mental y emocional, sentirse a gusto en su ambiente laboral. Por lo que esta investigación

es relevante en el sentido de que se aportara al bienestar mental y físico de las personas, el cual es indispensable para el desenvolvimiento de las personas dentro de un ambiente social y laboral.

Capítulo 2.

Marco de referencia

Marco conceptual

Factores externos.

Son aquellos que se encuentran en el entorno en el que labora una persona, están relacionados a la supervisión, reconocimiento, relaciones productivas, retribuciones económicas, ascensos, relaciones estables, confort, equipos, instrumentos, estabilidad entre otros. Son considerados como aquellos que generan satisfacción y motivación en el lugar de trabajo, así como una buena calidad de vida (García, Londoño y Ortiz, 2016).

Percepción.

Es la clasificación o interpretación que hace una persona sobre determinado grupo de estímulos que producen respuestas en los órganos sensoriales, estas dependen de las creencias, valores y el contexto en el que se desarrolla cada individuo. También son consideradas como un proceso usado por las personas para organizar e interpretar ciertos estímulos que se captan por medio de los sentidos (Donawa, 2018).

Calidad de vida.

Es considerada como la sensación de cada persona sobre de bienestar físico, psíquico y social, además la percepción sobre el puesto que ocupa en la sociedad, el entorno y el régimen de valores en el que se desenvuelve, sus metas, proyectos, normas o preocupaciones (Espinoza y Jiménez, 2019). Es un concepto que abarca la salud de una manera integral, ya que se centra en lo físico, psicológico y social, en las creencias y la relación con el entorno (Morilla, Borrego, Orgambide y Vásquez, 2019).

Calidad de vida laboral.

Sensación de satisfacción y bienestar que siente cada individuo como consecuencia del trabajo que desempeña y el equilibrio que logra entre las demandas desafiantes, intensas y complejas y los recursos que posee para afrontarlas. Así pues, se define como un concepto multidimensional, que se basa en la satisfacción a través del trabajo, el cual cubre un grupo de necesidades indispensables para lograr la realización personal, social o familiar y como una forma para obtener buena salud y economía (Caicedo, 2019).

Marco teórico

Teoría de la percepción de Neisser.

La percepción se ha inscrito como uno de los procesos esenciales dentro de la cognición humana ya que con esta se logra conocer como cada sujeto entiende la realidad que lo rodea, esta es el resultado de un proceso de sensibilidades e imágenes que crean significados sobre una acción, objetivo o sujeto específico logrando representaciones mentales que parten tanto de lo social como de lo experiencial. La percepción desde esta teoría es considerada como un proceso activo a través del cual cada sujeto construye la nueva información con los esquemas internos que posee y los cuales son producto de su aprendizaje, estos datos pueden ser rechazados o aceptados teniendo en cuenta la adecuación de estos o no a su esquema personal (Ibáñez, 2018).

Así pues, en este proceso de percepción se involucran aspectos como la subjetividad donde la persona implementa arquetipos ya esencializados por él mismo como concepciones propias que resultan en el desarrollo de percepciones reales sobre algo. De este modo, en este proceso, intervienen tres componentes que se entrelazan de manera fuerte, como: recepción sensorial, consiste en la búsqueda de información, sin esta no se puede dar la percepción. Proceso simbólico, a través de este se asocia la percepción a un concepto, esto ayuda a distinguir características y propiedades de objetos. Y proceso afectivo, el cual está sujeto a cualquier percepción y depende de las características personales de cada ser humano (Hernández, 2016).

Por ende, en el proceso de percepción es necesario entender que el sujeto evaluado tiene estructuras cognitivas previamente definidas, lo cual le permite estar preparado para recibir cierta información, es decir, sirve de guía a las personas para elegir lo que surge del contexto, lo cual le da un marco de referencia que se encarga de dirigir y controlar el proceso para tomar decisiones individuales y grupales en la organización (Ibáñez, 2018).

Marco Empírico

A continuación, se presentan una serie de estudios realizados entre el 2016 y 2020, los cuales están relacionados al tema del presente estudio.

Un primer estudio corresponde al de Bustamante, Álvarez, Villalobos y Lucero (2020) sobre la “Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile”, Chile. Propusieron como objetivo determinar la percepción sobre la calidad de vida de un grupo de empleados de varios establecimientos de atención en salud. La metodología que se utilizó fue cuantitativa, transversal y exploratoria, se aplicó como instrumento el cuestionario CVT-GOHISALO, la muestra fueron 303 empleados del sector salud. Los resultados arrojaron que las variables que influyen sobre la percepción son el esparcimiento, actividades con la familia, apoyo, reconocimiento, seguridad y satisfacción laboral.

Igualmente Trujillo (2018) realizó un estudio llamado “Calidad laboral vida laboral y el estrés de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huara en el año 2017”, Perú. Su objetivo fue conocer la influencia que tiene la calidad de vida laboral en el estrés de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huara en el año 2017. La metodología que se aplicó fue cuantitativa, con alcance correlacional y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 141 trabajadores y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que los componentes externos que más impactan la calidad de vida de los trabajadores son el clima organizacional, entorno laboral, tecnología, apoyo del líder, cohesión y colaboración del grupo, que al no ser positivo, puede tener efectos sobre la calidad de vida del trabajador.

Así mismo, en la investigación “La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales” desarrollada por Cruz Velazco (2017), se planteó un estudio documental, en el cual determinan que, son varios los aspectos que se consideran con relación a la calidad de vida laboral, inicialmente esta la eficacia de los procesos de liderazgo de los gerentes, el nivel de responsabilidad de la empresa con relación al desarrollo o la implementación de planes y el desarrollo de actividades que permitan mejorar la calidad de vida, la equidad laboral desde el trato y las compensaciones económicas, los niveles de eficiencia de los trabajadores y la empresa, los niveles de productividad de la empresa y los trabajadores, pero sobre todo, aspectos de corte emocional de los trabajadores, la actitud, el nivel de satisfacción con relación a su desempeño o su nivel de realización desde lo laboral y lo personal, la motivación y el compromiso, es decir que a la luz de los resultados se hace necesario el diseño de propuestas integradoras.

De igual manera, en la investigación “Calidad de Vida de los Trabajadores de la Salud. Los Casos de México y Chile” desarrollado por García & García (2017), se hace un estudio comparativo entre los dos países y la calidad laboral, donde se concluye que, existen varios aspectos como la satisfacción laboral, bienestar y condiciones laborales, trabajo como causa de enfermedad y ausentismo, las cuales inciden de manera directa en la calidad de vida laboral de los trabajadores y que de acuerdo con el estudio comparativo, refleja que ambos países tienen más similitudes que incluso diferencias. Los resultados arrojan que en ambos escenarios el nivel de salud es precario y esta considerablemente deteriorado, presentando altos índices de desgaste laboral, el desarrollo de síndromes como el Burnout, sobre todo en los profesionales de la salud, principalmente médicos y enfermeras. Lo que puede concluir el estudio comparativo es que, variables laborales y personales, son las que influyen en gran medida en la calidad de vida laboral de las personas y, como consecuencia, en su salud

Por otro lado, en la investigación “Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia” desarrollada por Suescún, Sarmiento, Álvarez & Lugo (2016) se planteó desarrollar una evaluación con relación a la calidad de

vida laboral de los trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, utilizando el CVT-GOHISALU, los resultados refieren que con relación a los aspectos institucionales de la empresa, ellos se encuentran satisfechos, con relación a su satisfacción en el puesto de trabajo, los logros alcanzados y el bienestar su calificación fue media, con relación al trabajo en grupo, el ambiente laboral y las relaciones interpersonales, se calificó baja, lo que predice que se deben desarrollar programas y planes que permitan desarrollar más este aspecto, adicional permitan un equilibrio de la carga laboral, los espacios de convivencia y la satisfacción del personal.

Capítulo 3.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo cuantitativo ya que con esta se busca medir a través de una encuesta la percepción que tienen los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters sobre su calidad de vida laboral. Además, su diseño es descriptivo porque se pretende describir las particularidades y los perfiles de personas, grupos o cualquier otro factor que sea analizado por los investigadores (Hernández y Fernández, 2017).

Participantes

La población, está compuesta por 100 empleados de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters sede Colombia, de los cuales trabajan en diversas área de la compañía. Respecto a la muestra, está conformada por 10 trabajadores del área administrativa de talento humano; selección y desarrollo de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters, los cuales presentan una alta rotación y una serie de inconformidades frente a sus condiciones laborales; esta población se encuentra entre los 25 y 35 años de edad, de estrato 1, 2 y 3, de los cuales 7 son mujeres y 3 son hombres, además 6 son solteros y 4 casados, con profesiones como contaduría, administración de

empresas y negocios internacionales, estos llevan laborando en la organización aproximadamente hace 3 años. Esta muestra se eligió a través de un muestreo aleatorio simple, en donde todos aquellos que hacían parte de la población, tuvieron la opción de ser seleccionados.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar para la recolección de datos será la encuesta, la cual se compone de un grupo de preguntas relacionadas a las variables de estudio, es decir, se usa para conocer de manera concreta la percepción que tienen las personas acerca de una problemática o fenómeno, es una herramienta cuantitativa, la cual arroja datos estadísticos que deben ser medidos para responder la pregunta de investigación (Hernández y Fernández, 2017). Dicho instrumento estará compuesto por 9 preguntas cerradas con opciones de respuesta como sí o no. Además, se diseñará en el programa Google Forms para ser compartida mediante enlace a través de Whatsapp (ver Anexo A).

Estrategia del análisis

Como estrategia de análisis se utilizará la herramienta Excel, fuente de graficación de las categorías evaluadas. Esta es adecuada para los estudios cuantitativos porque permite registrar y editar la información, la cual se dispone en columnas y facilita graficar los resultados a través de tortas para una mejor interpretación de los datos obtenidos en el estudio (Pérez, 2016).

Consideraciones éticas

Para las consideraciones éticas de la investigación se tendrá en cuenta la Ley 1090 de 2006 a través de la cual se establece el reglamento del ejercicio profesional del psicólogo y los derechos de los participantes en el estudio. Para este estudio se considerará el Artículo 49 de dicha ley, en donde se estipula que el profesional debe hacerse responsable de los procesos investigativos ya que debe hacer uso adecuado del tema, métodos, elementos, análisis, conclusiones y resultados que se deriven de estos. También

se aplicará el artículo 36 y 50 porque esta investigación se basa en el respeto por la dignidad humana, los principios éticos y hace uso del consentimiento informado (Riveros y Venegas, 2018).

También se tendrá en cuenta la Resolución 8430 de 1993 en la cual se establece que los estudios deben ser éticos y basarse en el respeto por la dignidad humana, además velar por la protección de los derechos humanos de la población participante y hacer uso del consentimiento informado (Urrego, Coral, Aristizábal, Bello, Bastidas, 2017) (ver Anexo B).

Capítulo 4.

Resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados de la encuesta aplicada a la muestra de estudio, así como la discusión de estos y las conclusiones, limitaciones y recomendaciones.

1. ¿En su trabajo tiene buenas condiciones físicas como confort y funcionalidad?
10 respuestas

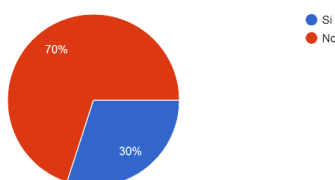


Figura 1. ¿En su trabajo tiene buenas condiciones físicas como confort y funcionalidad? Autores: Acosta, Buitrago, Arroyave y Pacheco (2020)

En la pregunta 1, el 70% de los participantes respondieron que en su trabajo no tienen buenas condiciones físicas que les brinden confort y funcionalidad, un 30% contestó que sí. Estos datos indican que la mayoría de los trabajadores sienten que su lugar de trabajo no es idóneo para cumplir sus funciones, lo cual podría afectar su calidad de vida laboral.

2. ¿En su puesto de trabajo cuenta con buena iluminación?
10 respuestas

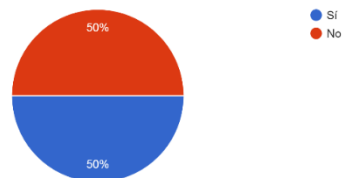


Figura 2. ¿En su puesto de trabajo cuenta con buena iluminación? Autores: Acosta, Buitrago, Arroyave y Pacheco (2020)

En la pregunta 2 el 50% de los encuestados respondieron que si cuentan con buena iluminación en su puesto de trabajo, mientras que el otro 50% no cuenta con estos recursos. Lo anterior indica que solo la mitad se desempeña en un ambiente adecuado para realizar sus tareas, este tipo de situaciones pueden convertirse en un factor externo de riesgo para la salud visual de los trabajadores.

3. ¿En su puesto de trabajo cuenta con los instrumentos tecnológicos necesarios para desempeñar bien sus funciones?
10 respuestas

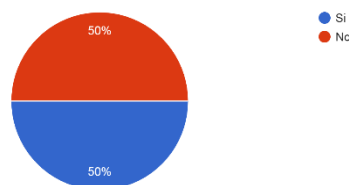
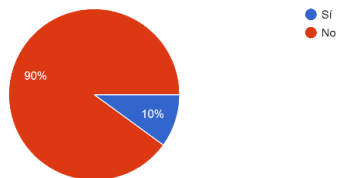


Figura 3. ¿En su puesto de trabajo cuenta con los instrumentos tecnológicos necesarios para desempeñar bien sus funciones? Autores: Acosta, Buitrago, Arroyave y Pacheco (2020)

En la pregunta 3, el 50% de los empleados no cuenta con los instrumentos tecnológicos necesarios para desempeñar de manera adecuada sus funciones, el otro 50% considera que si tiene acceso a dichos elementos. Estos datos evidencian que en la compañía la mitad de los empleados no cuentan con herramientas necesarias para poder desarrollar adecuadamente sus tareas, lo cual puede disminuir su motivación y productividad.

4. ¿Considera que su salario es pertinente para las actividades que realiza?
10 respuestas



13

Figura 4. ¿Considera que su salario es pertinente para las actividades que realiza? Autores: Acosta, Buitrago, Arroyave y Pacheco (2020)

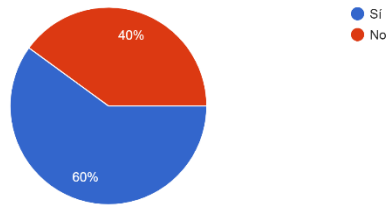
En la pregunta 4 solo un 10% de los empleados cree que su salario es pertinente con las actividades que realiza, mientras que el otro 90% considera que no está satisfecho con la remuneración que recibe. Estas cifras dejan en evidencia un factor externo importante que puede generar desmotivación en los trabajadores por no recibir salarios que estén de acuerdo a las tareas que desarrollan diariamente en su puesto de trabajo, la baja remuneración se convierte en un riesgo para la organización y calidad de vida de los empleados.



Figura 5. ¿Siente que en su trabajo tiene estabilidad laboral? Autores: Acosta, Buitrago, Arroyave y Pacheco (2020)

En la pregunta 5 se pudo evidenciar que el 50% de empleados siente que su trabajo le brinda estabilidad laboral, pero el otro 50% piensa que no es una labor que les garantice dicha estabilidad. La mitad de los empleados están teniendo una baja percepción de estabilidad laboral, lo cual podría llevarlos a abandonar su trabajo en busca de mejores oportunidades o puestos que les garanticen excelentes condiciones.

6. ¿Considera que los horarios laborales son extensos o que le requieren sobrecarga laboral?
10 respuestas



14

Figura 6. ¿Considera que los horarios laborales son extensos o que le quieren sobrecargar laboralmente?

Autores: Acosta, Buitrago, Arroyave y Pacheco (2020)

En la pregunta 6, un 60% de los encuestados contestó que consideran los horarios laborales como extensos, y el otro 40% piensan que no lo son. La mayoría de empleados perciben sus horarios de trabajo como extensos, lo cual podría estarles generando agotamiento físico por las largas jornadas que tienen que experimentar a diario, este tipo de factores pueden afectar su salud y disminuir su rendimiento y desempeño.

7. ¿Considera que en su empresa hay posibilidades de ascenso?
10 respuestas

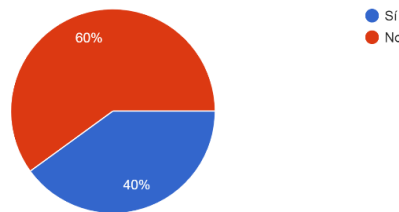


Figura 7. ¿Considera que en su empresa hay posibilidades de ascenso? Autores: Acosta, Buitrago, Arroyave y Pacheco (2020)

En la pregunta 7, un 60% de los encuestados considera que no pueden ascender en su empresa, el otro 40% piensan que sí. Lo cual indica que la mayoría tiene una percepción baja de crecimiento profesional dentro de la organización, situación que pueden generar un abandono del cargo y una búsqueda de compañías que les permitan ascender, tener un mayor reconocimiento y futuro dentro de esta.

8. ¿Considera que su empresa propende por la promoción de continuidad y formación profesional en su área?
10 respuestas

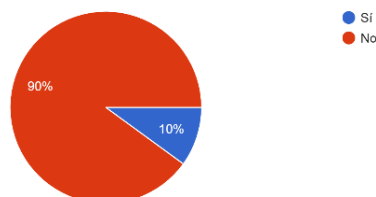


Figura 8. ¿Considera que su empresa propende por la promoción de continuidad y formación profesional en su área? Autores: Acosta, Buitrago, Arroyave y Pacheco (2020)

En la pregunta 8, el 90% de los participantes cree que su empresa no propende por la promoción de continuidad y formación profesional en su área, el otro 10% considera que sí. Estas cifras concuerdan con los resultados de la pregunta 7 porque la empresa no trabaja para que sus empleados logren un crecimiento profesional y ascenso, lo cual genera desmotivación y poco personal capacitado e idóneo para incrementar la productividad de la compañía.



Figura 9. ¿Considera que tiene una buena calidad de vida laboral? Autores: Acosta, Buitrago, Arroyave y Pacheco (2020)

En la pregunta 9 el 70% del personal considera que no tienen una buena calidad de vida laboral, el otro 30% cree que sí. Estos resultados coinciden con todos los datos obtenidos en las preguntas anteriores, lo que indica que es necesario realizar una intervención en la empresa para mejorar la percepción de los empleados.

Discusión

De acuerdo al marco teórico y los resultados de esta investigación, se encontró una coincidencia con la teoría de la percepción de Neisser, quien manifiesta que la percepción es aquella que le permite al ser humano entender la realidad, esto lo lleva a crear nueva información de acuerdo a los esquemas mentales que posee, dichos datos pueden ser rechazados o aceptados por la persona si estos logran adecuarse o no a los esquemas que ya tiene (Ibáñez, 2018). Se pudo determinar a través de la encuesta que la percepción

sobre la calidad de vida de los empleados de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters es negativa ya que los factores externos de su organización no son adecuados y suficientes, esto los lleva a percibir que no poseen los elementos, herramientas y recursos necesarios que suplan sus necesidades en su lugar de trabajo.

Así mismo, se encontró una similitud con la investigación de Bustamante, Álvarez, Villalobos y Lucero (2020) ya que estos determinaron que los factores externos que influyen sobre la percepción de calidad de vida de los empleados son esparcimiento, actividades con la familia, reconocimiento, seguridad, bienestar y desarrollo, estos son indispensables para que cada una de los trabajadores pueda desarrollar de manera satisfactoria sus tareas y logre percibir una sensación de bienestar al contar con recursos dentro de su empresa que contribuyen a su crecimiento profesional y humano.

Igualmente, se pudo encontrar que el estudio de Trujillo (2018) arrojó resultados parecidos al de la presente investigación, en donde se estableció que en la empresa los factores externos que influyen en la calidad de vida del personal son el clima organizacional, espacio, tecnología, apoyo del líder y cohesión grupal, cuando estos aspectos resultan negativos, se empieza a manifestar una percepción negativa no solo sobre la empresa, sino sobre la satisfacción del empleado y su calidad de vida, porque al no contar con los elementos indispensables el rendimiento y motivación de estos puede disminuir, así como la productividad de la organización.

Con relación a lo expuesto por Cruz Velazco (2017), no se evidencia concordancia con relación a los aspectos motivacionales o sentimentales, por el contrario, en los resultados de esta investigación se pudo encontrar que los factores más comunes son: no tener buenas condiciones físicas en el trabajo, confort y funcionalidad, poca iluminación, insuficiencia de elementos tecnológicos, salario no acorde con las labores, poca estabilidad laboral, horarios extensos, poco ascenso y poca promoción de continuidad, lo cual influye en la manera en cómo los empleados se relacionan con los demás, su rendimiento, competitividad, productividad y satisfacción laboral.

Otra de las contradicciones que se pudieron encontrar fue con el estudio desarrollado por García & García (2017), ya que estos determinaron que algunos factores

externos son: relación vida y empleo y relaciones interpersonales, elementos que no fueron identificados en los resultados de este estudio, el cual hace énfasis en factores que se encuentran en el lugar de trabajo como instalaciones, equipos, remuneración, entre otros que son fundamentales para que los empleados puedan tener una buena calidad de vida laboral, la cual depende en gran medida de la sensación de satisfacción y bienestar que siente cada trabajador y de si la empresa cubre o no las necesidades del personal para lograr su realización y buen desempeño, esto a la vez aporta a la productividad y competitividad de la compañía.

Finalmente, se encontró que según Suescún, Sarmiento, Álvarez & Lugo (2016) los factores externos más importantes para la calidad de vida laboral son el apoyo de los directivos y las capacitaciones, las cuales influyen sobre la satisfacción y motivación del personal, esto no logró evidenciarse en los resultados del presente estudio, ya que fueron aspectos que no se midieron, debido a que las preguntas se enfocaron más en factores que rodean al sujeto en su entorno laboral, se pudo reconocer que algunos de los más comunes son falta de buenas instalaciones, pocos instrumentos y poca promoción de formación profesional, lo cual hace que estos tengan una percepción negativa sobre su calidad de vida laboral en la empresa Teleperformance Each Interaction Matters.

Conclusiones

A partir del proceso investigativo realizado y el estudio de la literatura científica, fue posible identificar los factores externos que influyen sobre la percepción de los trabajadores sobre la calidad vida laboral de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters. los cuales son; el esparcimiento, actividades con la familia, reconocimiento, sensación de estar seguros, bienestar, desarrollo, clima organizacional, entorno organizacional, medios tecnológicos, apoyo del líder, cohesión, colaboración del grupo, buen trato, apoyo de los directivos, capacitaciones, motivación, relación vida trabajo y relaciones interpersonales, aspectos fundamental que le generan a los empleados una sensación de satisfacción y bienestar indispensables para tener una buena calidad de vida laboral. Lo anterior tiene un impacto negativo o positivo en la empresa, esto depende

de la percepción que tenga cada empleado lo cual va a permitir que este sea más competitivo o productivo o por el contrario desmotivado y sin ganas de realizar sus labores por no contar con los recursos necesarios que suplan sus necesidades y le permitan desempeñarse adecuadamente.

Igualmente, se pudo medir a través de una encuesta la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters realizada a 10 trabajadores del área administrativa de talento humano; selección y desarrollo de la empresa, se identificó que esta es negativa, ya que la mayoría consideran que no cuentan con buenas condiciones físicas en su trabajo, confort y funcionalidad, tampoco con adecuada iluminación, instrumentos tecnológicos óptimos, además tienen bajos salarios, poca estabilidad laboral, horarios de trabajo extensos, falta de ascenso y no se propende la continuidad y formación profesional, lo anterior está generando en los trabajadores insatisfacción y desmotivación ya que perciben que su empleo no satisface sus necesidades personales y labores y por ende esto podría disminuir su productividad y desempeño en la organización si no se toman las medidas permitentes que garanticen un mejor entorno.

Así mismo, se encontró que algunas de las estrategias que podrían mejorar la percepción y generar cambios en la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters son el apoyo de los directivos, capacitaciones al personal, reconocimiento y acciones que permitan mejorar la comunicación, confianza, soporte y responsabilidad para consolidar buenos equipos de trabajo.

Limitaciones

Una limitación que surgió fue que el instrumento tuvo que ser aplicado a través de Whatsapp, debido a las condiciones por las que atraviesa la sociedad actualmente por el COVID- 19, lo cual dificultó hacer un registro fotográfico de la actividad, pero en estas circunstancias se logró la participación de la muestra de un departamento conformado por 10 personas de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters, llamada área administrativa de talento humano selección y desarrollo.

Otra de las limitaciones que surgieron, es que en los estudios consultados se determinaron pocos factores externos que pueden influir en la percepción sobre la calidad de vida de los empleados, se pretendían encontrar muchos más, por lo tanto tocó trabajar con aquellos que pudieron ser identificados.

Recomendaciones

Se recomienda capacitar a la empresa sobre la importancia de los factores externos como esparcimiento, actividades con la familia, reconocimiento, sensación de seguridad, bienestar, desarrollo, clima organizacional, entorno organizacional, medios tecnológicos, apoyo del líder, cohesión, colaboración del grupo, buen trato, apoyo de los directivos, capacitaciones, motivación, relación vida trabajo, etc. en la organización y la calidad de vida laboral del personal, para que los gerentes o directores puedan reflexionar sobre cómo el entorno en el que se desenvuelve el trabajador influye en la satisfacción de este.

Así mismo, es necesario diseñar de la mano de los directivos y empleados un programa de incentivos que incluyan mejores salarios como bonos, planes de pensiones, ayudas para vivienda para estratos 1 y 2, prima por metas logradas que pueden ser individuales o por equipo, estabilidad laboral (contratos con mayor garantía de duración), horarios flexibles, ascensos y capacitaciones que permitan el desarrollo del talento humano y una mejor calidad de vida para estos, realizar integraciones en fechas conmemorativas (día de la mujer, día de la familia, día de la madre, día de los niños, etc.). Esta acción puede mejorar la percepción que tienen los trabajadores sobre la empresa al considerarla como una fuente de desarrollo personal y profesional.

Finalmente, se debe aplicar la estrategia FODA de la mano de los directivos, con el propósito de identificar las fortalezas, oportunidad, debilidades y amenazas relacionadas a los factores externos de la empresa, y así generar propuestas de cambios antes mencionados que permitirán mejorar la percepción y calidad de vida de los trabajadores.

Referencias

- Bustamante, M. A., Álvarez, A. J., Villalobos, M. E., y Lucero, M. I. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Información tecnológica*, 31(3), 65-74. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300065>
- Caicedo, H. Y. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: metaanálisis. *Signos. Investigación en Sistemas de Gestión*, 11(2), 41-62. Doi: <https://doi.org/10.15332/24631140.5081>
- Cruz Velazco, Jessica Esther (2017) La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales, pensamiento y gestión, N.º 45 ISSN 1657-6276 <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Donawa, Z. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral de los empleados en las organizaciones. *Revista de ciencias sociales aplicadas Novum*, 8(11), 43-64. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/70586/66468>
- Espinoza, G. M., y Jiménez, A. A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Universidad y Empresa*, 21(36), 261-284. doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6778>
- García & García, (2017) Calidad de Vida de los Trabajadores de la Salud. Los Casos de México y Chile, Universidad Santo Tomás, Bucaramanga. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4389/2017AbrilGarciaJenniferGarciaFannyAmparotrabajodegrado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, D. A., Londoño, C., y Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Psiconex*, 8(12), 1-9. Recuperado de

- file:///C:/Users/HP/Downloads/326981-Texto%20del%20art_culo-122090-1-10-20170123.pdf
- Hernández, (2017). Teoría de la percepción. Instituto tecnológico de Costa Rica.
Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/129486119.pdf>
- Hernández, R., y Fernández, C. (2017). *Metodología la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Ibáñez, J. (2018). La percepción y la atención. *Información Jurídica inteligente*, 51-68.
Recuperado de <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/oacute-n-215452081>
- Mejía, R., Chacón, I., Enamorado, O. M., Garnica, L. R., Chacón, S. A., y García, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.
- Morilla, A., Borrego, Y., Orgambide, A., y Vásquez, O. (2019). Aspectos psicosociales y calidad de vida laboral en los/as profesionales de la intervención social. *Revista Prisma Social*, (26), 131-158. Recuperado de <https://revistaprismasocial.es/article/view/3097>
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Pérez, R. (2016). *Excel 2016 el manual práctico paso a paso*. México: Alfaomega
- RCN Radio. (9 octubre de 2017). Por estrés, 40% de los empleados en Colombia sufre trastornos mentales. RCN radio. Recuperado de <https://www.rcnradio.com/salud/por-estres-40-de-los-empleados-en-colombia-sufre-trastornos-mentales>

- Riveros, F., y Venegas, F. (2018). Actitudes hacia la labor profesional del psicólogo en Bogotá: un estudio descriptivo comparativo según el tiempo en terapia. *Psychologia*, 12(1), 103-113. doi: 10.21500/19002386.3423
- Salazar, E. J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Redalib*, 14. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6726336.pdf>
- Suescún, Sarmiento, Álvarez & Lugo (2016) Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia, *Rev. Méd. Risaralda* 2016; 22 (1):14-17. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0122-06672016000100003&script=sci_abstract&tlng=es
- Trujillo, C. (2018). Calidad laboral vida laboral y el estrés de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huara en el año 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.
- Urrego, Z., Coral, G., Aristizábal, C., Bello, A., y Bastidas, L. (2017). Consideraciones éticas para la investigación en salud con pueblos indígenas de Colombia. *Revista Salus Publica*, 19(6), 827-832. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2017.v19n6/827-832/es>

Anexos

Anexo A. Encuesta

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 DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TELEPERFORMANCE EACH INTERACTION MATTERS Encuesta aplicada a empleados.	
Objetivo del estudio: Analizar la percepción que tiene los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters sobre su calidad de vida laboral.	
Instrucciones: lea y responda las preguntas.	
Preguntas	Respuestas
1. ¿En su trabajo tiene buenas condiciones físicas como confort y funcionalidad?	Sí_ No_
2. ¿En su puesto de trabajo cuenta con buena iluminación?	Sí_ No_
3. ¿En su puesto de trabajo cuenta con los instrumentos tecnológicos necesarios para desempeñar bien sus funciones?	Sí_ No_
4. ¿Considera que su salario es pertinente para las actividades que	Sí_ No_

realiza?	
5. ¿Siente que en su trabajo tiene estabilidad laboral?	Sí_ No_
6. ¿Considera que los horarios laborales son extensos o que le requieren sobrecarga laboral?	Sí_ No_
7. ¿Considera que en su empresa hay posibilidades de ascenso?	Sí_ No_
8. ¿Considera que su empresa propende por la promoción de continuidad y formación profesional en su área?	Sí_ No_
9. ¿Considera que tiene una buena calidad de vida laboral?	Sí_ No_

Anexo B. Consentimiento informado

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Título del estudio: calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa
Teleperformance Each Interaction Matters

Investigadores: Cristina Consuelo Acosta Bermeo; Paula Valentina Buitrago Florián;
Eliana Marcela Arroyave Mejía; Joan Sebastián Pacheco Gutiérrez y Marlen Botia
Carreño.

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters. El objetivo general de el Plan de Mejora es Analizar la percepción que tiene los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters sobre su calidad de vida laboral.

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 Politécnica _____ Grancolombiano, denominada “ _____ ”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta 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: _____

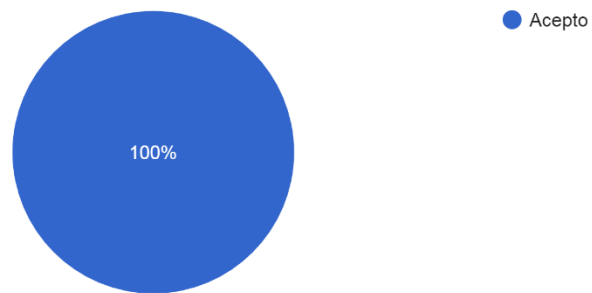
NOMBRE: _____

C.C.: _____

Anexo C. Aceptación consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO: A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Teleperformance Each Inter...s de los individuos que participan en el estudio.

10 respuestas



Anexo D. Podcast – Spotify

<https://open.spotify.com/show/5osD5R22W4PmFjcRmF01ch?si=Uzj8WBmVTNCjVIHcVSMheg>