

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  
CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA SERVICIOS MARKETING MANAGER DE PEREIRA.

PRESENTA:

ALMEIDA CHAPARRO NURY ESTELA CÓDIGO 1711981964

CIFUENTES ACOSTA YULITZA JULIETH CÓD 1811025060.

NIÑO CABEZAS ERIKA JOHANNA COD 1711022486

QUINTERO CAMPO RUBY SORANY CÓD 1621024252

ROSERO ALVAREZ EVELYN VANESSA CÓD. 1721024701

SUPERVISOR:

MGS. CAROLINA GOMEZ

BOGOTÁ, MARZO A JULIO DEL 2021

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Capítulo 1. Introducción.....	5
Descripción del contexto general del tema. ....	5
Planteamiento del problema.....	6
Pregunta de investigación. ....	6
Objetivo general. ....	7
Objetivos específicos. ....	7
Justificación.....	7
Capítulo 2.....	8
Marco de Referencia .....	8
Capítulo 3. Metodología.....	13
Tipo y diseño de investigación.....	13
Participantes. ....	13
Instrumentos de recolección de datos. ....	14
Estrategia del análisis de datos.....	15
Consideraciones éticas. ....	15
Capítulo 4. Resultados. ....	16
Discusión.....	21
Conclusiones. ....	23
Limitaciones. ....	25
Recomendaciones.....	25
Referencias bibliográficas.....	27
Anexos.....	30
Anexo 1. Formato Identificación del puesto de trabajo. ....	30
Anexo 2. Cuestionario para la identificación de condiciones laborales.....	33
Anexo 3. Consentimiento informado .....	37
Anexo 4. Carta aval de la empresa.....	41

## Lista de tablas

<b>Tabla 1 identificación sociodemográfica de la muestra .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 2 información general del puesto de trabajo .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabla 3 Condiciones laborales .....</b>	<b>20</b>

## **Resumen.**

El trabajo es una actividad necesaria dentro del desarrollo del ser humano en muchas dimensiones, por lo que todo lo que se pueda hacer por mejorarlo también influirá en el trabajador, por lo cual el presente estudio plantea identificar las condiciones laborales de los colaboradores de la empresa Servicios Marketing Manager que desarrollen actividades de ventas bajo la modalidad de puerta a puerta, por medio de cuestionario de percepción a fin de proponer estrategias de mitigación. Por medio de una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño exploratorio en la que se aplicara una análisis del puesto de trabajo y un cuestionario de percepción a un total de 15 trabajadores de la empresa. Los resultados indican que, los factores que influyen en la productividad y que están relacionados con las condiciones laborales son, el riesgo psicosocial, la falta de identificación de riesgo, la incertidumbre que genera en el trabajador el no saber a lo que se expone en el desarrollo de su actividad. Se concluye que, es necesario el desarrollo de planes y programas que propendan por el mejoramiento de la seguridad y la integridad física, emocional y psicología del trabajador.

**Palabras clave:** condiciones laborales, percepción, estrategias de mitigación, riesgo laboral.

## **Abstrac**

Work is a necessary activity within the development of the human being in many dimensions, so everything that can be done to improve it will also influence the worker, for which the present study proposes to identify the working conditions of workers in the department of Sales of the company Servicios Marketing Manager by means of a perception questionnaire in order to propose mitigation strategies. Through a research with a quantitative approach, exploratory design in which an analysis of the job position and a perception questionnaire will be applied to a total of 15 workers of the company. The results indicate that the factors that influence productivity and that are related to working conditions are psychosocial risk, the lack of risk identification, the uncertainty generated in the worker by not knowing what they are exposed to in the development of its activity. It is concluded that it is necessary to develop plans and programs that promote the improvement of safety and the physical, emotional and psychology of the worker.

**Keywords:** working conditions, perception, mitigation strategies, occupational risk.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

El talento humano de una empresa es sin duda su activo más valioso, pero es necesario entender de qué manera este activo se beneficia o perjudica de los diferentes procesos que lidera la empresa, dentro de los cuales se pueden mencionar las políticas de mejoramiento de la calidad de vida laboral, las condiciones ambientales del entorno en donde se desarrolla la actividad laboral y las condiciones mismas del trabajo, situaciones que de una u otra manera, de ser negativas influyen en la deserción del personal, afectando claramente la productividad de la empresa y su imagen ante los clientes.

Para Colombia y de acuerdo con Adecco, líder en soluciones de recursos humanos, después de la revisión de los resultados del estudio de percepción del ambiente laboral, donde participaron 503 personas de diferentes edades y niveles sociales, se concluyó que, del 100% de los encuestados, el 23% calificó como malo su ambiente laboral, el 27% como regular, el 16% declaró haber sido boicoteado en su lugar de trabajo, y un 38% calificó como mala su relación con sus compañeros de trabajo. En cuanto a la asignación salarial un 46% consideró que no es equivalente con la labor que desempeña, más un 48% reconoce no tener oportunidades de crecimiento, profesionalización o aprendizaje dentro de la empresa (Adecco, 2015).

#### **Descripción del contexto general del tema.**

Con relación a las condiciones laborales, en Colombia y de acuerdo con Adecco, después de encuestar a 334 trabajadores de todas las regiones de Colombia en el 2016, más del 50% de ellos aducen trabajar horas extras que no les son pagas, además de que el 90% labora bajo un contrato de término fijo, lo que limita sus posibilidades comerciales, de vivienda y bancarias (Adecco, 2016).

Por otro lado, para la Oficina Internacional de los Derechos Humanos Acción Colombia (OIDHACO), de acuerdo con el último informe, solo la tercera parte de la fuerza trabajadora del país tienen las condiciones que la OIT describe como decentes, es decir que el 68% quedan por fuera de las condiciones básicas de trabajo, lo anterior sin dejar a un lado la evidente falta de

proporción entre la rapidez en que crece la economía y la forma tan lenta en la que se da la creación de nuevos trabajos que cumplan con condiciones laborales decente, ya que las cifras demuestran que aunque la economía crezca el nivel de ocupación baja, por ejemplo para el 2011, se evidencio un incremento superior al 5% en la economía de Colombia, pero el desempleo se ubicó por encima del 9%, en donde más del 60% de los trabajadores fueron informales (OIDHACO, 2017).

### **Hipótesis**

Las condiciones laborales que impactan en la productividad de los trabajadores de ventas de la empresa servicios Marketing Manager de Pereira son el riesgo psicosocial, la falta de identificación de riesgo, la incertidumbre que produce en el trabajador el no saber a lo que se expone en sus labores, generando en el trabajador estrés, desmotivación, despersonalización y desinterés por el trabajo afectando claramente la productividad.

### **Planteamiento del problema**

Por lo anterior y considerando que los trabajadores del departamento de ventas desarrollan actividades laborales en condiciones en las que interviene factores como la lluvia, el sol, las caminatas y el cansancio, se ha identificado que, estas situaciones deben ser considerada y analizadas desde la perspectiva misma del trabajador, para poder propender por el mejoramiento de dichas condiciones.

### **Pregunta de investigación.**

¿Cómo impactan las condiciones laborales en la productividad de los trabajadores de ventas de la empresa Servicios Marketing Manager de Pereira?

### **Objetivo general.**

Identificar como impactan las condiciones laborales de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa Servicios Marketing Manager en la productividad de estos, por medio de cuestionario de percepción a fin de proponer estrategias de mitigación.

### **Objetivos específicos.**

Identificar mediante perfil sociodemográfico los trabajadores de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER de Pereira, que laboraron durante marzo a junio del 2021.

Analizar los puestos de trabajo y las condiciones laborales de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER de Pereira durante marzo a junio del 2021.

Comparar las condiciones laborales identificadas con las descritas por el personal en el cuestionario de percepción y determinar el impacto en la productividad.

### **Justificación.**

El desarrollo de la investigación se da porque la mayoría de los trabajadores de la empresa Servicios Marketing Manager desarrollan actividades de ventas puerta a puerta, incluso los administrativos, situación por la cual se hace necesario identificar como son las condiciones laborales de este personal en este tipo de trabajos, que se realizan al aire libre y en condiciones que son poco controlables.

Además, es necesario el desarrollo de la investigación, ya que no solo permite conocer, como se encuentra la empresa en general, en materia de condiciones laborales, sino que permite entender lo que percibe el trabajador desde el desarrollo de sus actividades laborales, lo que sin duda sería una base para que la empresa toma acciones y desarrolle planes y programas de mejoramiento.

Las condiciones laborales se han tornado más importantes dado que se pretende desde las organizaciones la generación de estímulos para fortalecer el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, generando condiciones que se encaminen al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador tanto dentro de la empresa como fuera de esta, lo que terminara beneficiando el

crecimiento económico y productivo de las organizaciones. Además, dentro de las condiciones laborales se incluyen aspectos relacionados con la salud, el bienestar, la satisfacción y el entorno laboral del trabajador, aspectos que son de influencia directa para este.

Finalmente, en el contexto colombiano este tipo de investigaciones permiten generar bases teóricas, que a futuro permitirán edificar estrategias y políticas públicas que permitan fortalecer las condiciones laborales de los colombianos, que no solo beneficiarían al trabajador en sí, si no al país desde la productividad, la estabilidad laboral y la competitividad empresarial.

## **Capítulo 2**

### **Marco de Referencia**

En el presente capítulo, se desarrollarán y establecerán diferentes teorías, conceptos, ideas y planteamientos, que sustentan el tema que se viene presentando en este trabajo de investigación:

#### **Marco Conceptual**

Entre los conceptos desarrollados acerca de las condiciones laborales Chiavenato (2007) las define como el ambiente de trabajo en el que el empleado ejecuta sus acciones, específicamente en el contexto netamente físico.

Por otro parte, Castillo y Prieto (1990) manifiestan otro punto de vista acerca de esto, puesto que indican que los aspectos psíquicos están relacionados con esas condiciones que los trabajadores deben tener, sin embargo, expresan que básicamente se relaciona a todo lo que concierne el ambiente de trabajo, agregando los demás factores que influyen en el empleado.

Allport (1974), presenta la percepción como el reconocimiento de lo que sucede en su entorno a través de las impresiones que pueda detallar. En este caso, Fernández 1986 agrega que estas impresiones son captadas a través de los sentidos.

En un sentido más amplio, dentro de la psicología se hace énfasis percepción, indicando que la adquisición de la información del medio que rodea a la persona, se logra, haciendo un



análisis previo de lo que ya ha conocido antes, interiorizando dicha información, para lograr definir si esa información que está recibiendo, es significativa o no y de acuerdo a eso, decide si almacenarla o no. Todo este proceso se realiza de forma rápida, todo esto es considerado según la psicología clásica de Neisser (1967).

Para definir y desarrollar lo que respecta a las Estrategias de Mitigación, es fundamental conocer la definición sobre la Mitigación, por lo cual se toma en cuenta a los autores Hutchinson, 1991 y Frankenberger, 1991, que la definen como los medios que se consideran importantes al momento de producirse una posible catástrofe, con la finalidad de detenerla y a su vez establecer los niveles de vulnerabilidad que pudieran afectar, logrando así disminuir el impacto negativo.

Por tanto, en este caso, definir las estrategias de mitigación es hablar de la participación que debe haber para hacer una buena gerencia, y así las personas que son afectadas por algún desastre puedan ser tomadas en cuenta a tiempo y que por tanto se busque el origen para abordarlo y así contrarrestar la problemática.

El riesgo laboral es todos aquellos tipos de amenazas que pueda tener un trabajador en su área laboral o en el ambiente que lo rodea que implique algún daño a nivel integral, es decir, cualquier manifestación nociva que pueda generar algún accidente y que pueda causarle algún problema de salud físico o psicológico (ISOTOOLS).

Estos riesgos laborales, se pueden presentar en cualquier área de trabajo, a grosso modo, y que seguramente muchas veces puede pasar por desapercibido, trayendo grandes consecuencias en un corto plazo.

### **Marco Teórico**

Para conocer acerca de los riesgos laborales, las condiciones y estrategias que se deben emplear para que los trabajadores tengan un ambiente armonioso, un nivel de satisfacción consolidado y por tanto un rendimiento en la producción, es importante conocer la siguiente teoría:

La teoría de Elton Mayo, quien es considerado como el padre de las relaciones humanas, pero fundamento sus experimentos por medio del análisis de las condiciones laborales, en este sentido el autor plantea que, aspectos como la iluminación, la duración de la jornada, el tiempo

destinado para los almuerzos de los trabajadores, la designación de los días laborales, entre otros, no solo beneficiaban al trabajador, sino que mejoraban la productividad y el rendimiento económico de la empresa. Esta teoría aportó mucho a las organizaciones en cuanto a las condiciones laborales, dado a que, resaltó la importancia de la participación del trabajador en las decisiones de la empresa, el reconocimiento del trabajo en grupo, el desarrollo de procesos de motivación para el trabajador, el desarrollo de habilidades de liderazgo y la idea de que la organización debe ser cambiante ante el contexto (Cabrera y Schwerdt, 2014).

### **Marco Empírico:**

En una tesis presentada por Peralta Delgado Lifei Nidia (2018), en Perú, específicamente en Arequipa, se hace una investigación de las relaciones que existen entre la satisfacción laboral y las condiciones laborales que se presentan en una empresa en específica. Se realizó un estudio a través de un cuestionario que se aplicó a 210 trabajadores, en la que arrojó como resultados que la mitad de los trabajadores precisaron que existe dentro del contexto condiciones laborales satisfactorias. Por otro lado, un significativo número de los trabajadores estudiados, manifiestan sentirse con un buen nivel de satisfacción en su área de trabajo. Sumado a esto, se llega a la conclusión que la relación estadística que hay en las dos variables, es decir, entre las condiciones y la satisfacción laboral de los empleados, se encuentra en una dimensión con poca semejanza.

De igual forma, se encuentra un estudio en el que se buscó analizar la satisfacción laboral y la rotación del personal que labora en una empresa de la provincia de Arequipa, esta investigación fue realizada por Diego Alonso Valdivia García (2017), y en la que se evidencia a través de una encuesta que aplicó a 350 trabajadores de dicha empresa, que la mayoría (92%) manifiestan satisfacción laboral de nivel regular, mientras que un 7% presenta insatisfacción laboral y que tiene relación en cuanto al ámbito administrativo y el ambiente donde se desenvuelven dichos trabajadores. Así también, en este estudio se evidenció las rotaciones que se realizan dentro de la empresa y la investigación confirma que una de las causas es debido a las inadecuadas conductas laborales de los empleados.

De acuerdo a los resultados de la anterior investigación, es conveniente destacar que no solo depende del ambiente laboral que se presente en el área de trabajo, sino también la percepción que tengan los empleados y la receptividad en cuanto a las estrategias que se emplean para la armonía del ambiente y por ende para una mejor productividad y avance de los trabajos.

En el ámbito internacional se tiene en consideración el estudio realizado por Serrat (2014) denominado “Estudio pluridisciplinar del absentismo laboral como consecuencias de riesgos y entornos empresariales física y psicológicamente nocivos” en la cual se pretende analizar como el entorno empresarial puede afectar el bienestar físico y psicosocial del trabajador, en la cual se logra evidenciar de acuerdo a los resultados de las hipótesis planteadas que, dentro de esos factores se encuentran los siguientes: las decisiones de la organización, las cuales pueden y deben estar mediadas desde la satisfacción, el bienestar y las actitudes del trabajador. Las emociones de los trabajadores, estas vistas desde el punto de vista del nivel de cómo influyen en el bienestar físico, psicológico y personal y que a su vez permean el entorno empresarial. Los episodios de violencia física y psíquica laboral que generan entornos violentos y promueven el absentismo laboral, dado a que generan entornos nocivos imposibles de trabajar y los procesos de participación en los que se incluyen a los trabajadores.

Además del desarrollado por Jáimez Román, M.J. (2013) denominado “Organizaciones saludables: el papel del empoderamiento organizacional”, en la que desde una serie de estudios concluyen que, dentro de los factores organizacionales que benefician la salud y seguridad laboral, está la autonomía, esto porque según el autor, desde que un trabajador sienta iniciativa, libertad y pueda desarrollar acciones en pro de la organización, sentirá que es más útil y por ende su proceso laboral será más exitoso.

Desde el ámbito nacional se enlistan las siguientes investigaciones:

La desarrollada por Mosquera, Castrillón, Parra, Oliveira, Novais y Valencia (2021) la cual de basó en la relación que existe entre la tensión física con la tensión neuronal, lo que genera factores de riesgo psicosocial, la investigación establece que existe una relación entre los niveles eficacia, estrés y satisfacción laboral.

La desarrollada por Moscos y Gómez (2020) denominada “reconocimiento de los factores de riesgo que inciden en el bienestar empresarial y la calidad del centro cardiovascular SOMER INCARE” dentro de la investigación se aplicó la matriz de riesgos en seguridad y salud de la empresa, una encuesta de desórdenes osteomusculares, y una encuesta de riesgo psicosocial. En esta investigación se indicaron los siguientes factores organizacionales, que interfieren en la seguridad y salud laboral: bienestar, clima laboral, calidad de vida, perfil del cargo, competencias del trabajador, competencias requeridas en el cargo, el liderazgo, la motivación, la satisfacción, la humanización del trabajo, los beneficios del trabajo para el individuo y su grupo familiar, la carga laboral y la carga física. Dentro de los resultados se logró evidenciar que, dentro de la organización las mayores falencias radican en la falta de capacitación del personal, el desarrollo de planes o programas para evitar el riesgo ergonómico, además que, con relación a las condiciones de higiene y seguridad laboral, se logró establecer la necesidad de fortalecer los procesos de la estructura de los escenarios, los protocolos de emergencias, las señalizaciones, entre otros.

La desarrollada por García, Cárdenas, Montenegro y Cárdenas (2020) denominada “Factores Que Influyen En El Bienestar Laboral De Los Trabajadores De Las Pymes De Bogotá Colombia” en esta investigación se optó por un enfoque cualitativo con diseño descriptivo, se usó como instrumento de recolección de datos una encuesta diseñada a partir del bienestar laboral y con 10 preguntas. Como resultado se logró evidenciar que, dentro de los factores que influyen en el bienestar laboral son los relacionados con la salud, el bienestar del trabajador, el desarrollo personal, el reconocimiento que este recibe en la organización, la posibilidad de interacción sana con los integrantes de la organización, el estado de las instalaciones de la organización, la facilidad en la resolución de problemas y la eficacia de estos.

La desarrollada por Pérez, niño, Ramírez y Serrato (2020) En la cual se pretendió determinar la importancia de los programas de bienestar, teniendo en cuenta los factores de riesgo psicosocial. La investigación se desarrolló desde un enfoque descriptivo observacional, en donde se aplicó como instrumento de recolección de datos una valoración de bienestar laboral desde el diseño de una encuesta. Los resultados indican que los factores más relevantes relacionados con el bienestar

laboral de acuerdo con la percepción de los trabajadores están relacionados con la carga laboral, el desarrollo de capacitaciones, el desarrollo de actividades de integración, el desarrollo de actividades de salud y promoción, el ambiente laboral, la carga física y labora y la posibilidad de conservar el puesto de trabajo

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

##### **Tipo y diseño de investigación.**

Para el desarrollo de la investigación se toma como enfoque el cuantitativo, esto porque el instrumento a aplicar contiene ítems de tipo Likert, lo que permitirá la tabulación numérica de los resultados, en este caso autores como Sampieri et al (2018) indican que el enfoque cuantitativo permite el uso de estadísticas y de esta manera se puede dar respuesta a las hipótesis que se han planteado al inicio de la investigación. En cuanto al diseño, se optó por el diseño exploratorio dado a que se pretende indagar sobre las condiciones laborales de los trabajadores en la empresa SMM, lo cual de acuerdo con De Cabo, De La Fuente y Verdejo (2008) se considera la medición de las características propias de un fenómeno.

##### **Participantes.**

De acuerdo con López (2004) el universo o población de la investigación la conforman todas las personas, objetos, animales o documentos que cumplan con las características específicas de esta. Por lo anterior, se puede decir que, la población la componen los trabajadores de la empresa Servicios Marketing Manager (SMM) en total 50. Ahora bien, como muestra se entiende según

Toledo (s.f) una porción o subconjunto de la población, en este caso la muestra la conforman los 25 trabajadores del departamento de ventas, los cuales con relación al sexo se identifican 13 hombres y 12 mujeres.

Como criterios de inclusión se establecieron los siguientes: el participante del estudio debe tener condición de activos dentro de la empresa, debe ser parte del departamento de ventas, no debe tener limitaciones que le impidan ser parte del estudio, que no tenga problemas para dar respuesta a los instrumentos de recolección de datos, debe tener la voluntad de participar en el estudio. Con relación a los criterios de exclusión se delimitaron los siguientes: el no ser trabajador de la empresa, el no tener interés de participar en la investigación y el que pueda tener dificultades para el diligenciamiento de los instrumentos de recolección de datos.

Finalmente, como muestreo para la selección de los participantes se escogió el muestreo por conveniencia ya que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos (Otzen y Manterola 2017)

### **Instrumentos de recolección de datos.**

De acuerdo con los objetivos planteados, se utilizará un formato de identificación de actividades relacionadas con el puesto de trabajo, en el cual se identificarán aspectos como, las características generales del puesto de trabajo como horario y demás, las características con relación a los materiales que se utilizan en el desarrollo de las actividades propias del puesto de trabajo, las competencias generales que se requieren para el desarrollo de las actividades propias del puesto de trabajo y las competencias específicas (Ver anexo 1).

Ahora bien, para la identificación de las condiciones laborales se aplicará un cuestionario de percepción el cual cuenta con respuesta tipo Likert, las cuales son de acuerdo, muy de acuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo. Este cuestionario consta con las siguientes categorías:

- Entrenamiento
- Complejidad
- Habilidad mental

- Iniciativa
- Habilidad manual
- Supervisión
- Contacto con el público
- Responsabilidad
- Esfuerzo mental
- Esfuerzo visual
- Esfuerzo físico

En total se enlistan 33 preguntas (ver anexo 2.)

### **Estrategia del análisis de datos.**

Para el análisis de la información se plantea el uso del programa de Microsoft Excel, en cual se pueden hacer las tabulaciones de las respuestas obtenidas que sean de índole numérico, para de esta manera poder generar las tablas o graficas que arrojen los resultados.

### **Consideraciones éticas.**

Dentro del ejercicio profesional psicológico, se determinan ciertas disposiciones para la aplicación de pruebas o el desarrollo de investigaciones, tales como: los principios éticos consagrados en el artículo 50 de la ley 1090/06, los cuales plantean la protección y la seguridad de los participantes y de la información que estos suministren, además en el artículo 55 se estipula la no aceptación de presiones que puedan poner en riesgo el resultado de la investigación, afectando su objetividad. Por otro lado, en la Resolución 8430/03, se establece que es necesario proteger la privacidad del participante, adicionalmente en el artículo 11 se establece que es necesario determinar el riesgo que tiene el participante al ser parte de la investigación.

Por lo anterior, se establece que, dentro del desarrollo del presente estudio, se aplicó el consentimiento informado a los participantes, se les indico que la participación dentro del estudio no representa ningún peligro para ellos, además se les aclaro que no habrá procesos de intervención psicológica.

## **Capítulo 4.**

### **Resultados.**

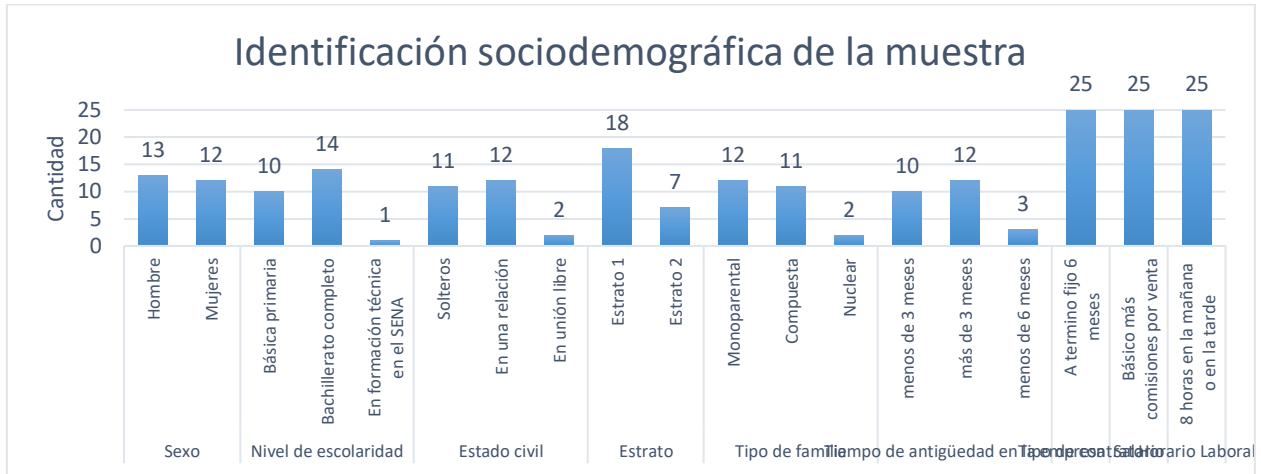
Los resultados se plantean conforme a los objetivos propuestos, inicialmente se estableció la identificación de la muestra mediante el desarrollo del perfil sociodemográfico, obtenido los siguientes resultados.

**Tabla 1 identificación sociodemográfica de la muestra**

Característica	Resultado obtenido
Sexo	13 hombres y 12 mujeres
Edad	Entre los 19 y los 45 años
Nivel de escolaridad	10 con básica primaria, 14 con bachillerato completo, 1 en formación técnica en el Sena.
Estado civil	11 solteros, 12 en una relación, 2 en unión libre.
Estrato	18 estrato 1 y 7 estrato 2.
Tipo de familia	12 monoparental, 11 compuesta, 2 nuclear.
Tiempo de antigüedad en la empresa	10 menos de 3 meses, 12 más de 3 meses y 3 menos de seis meses
Tipo de contrato	25 a término fijo de seis meses
Afiliación a seguridad social	Manifiestan no contar con afiliación a seguridad social por voluntad propia para no perder los beneficios que otorga el estado, pero cuentan con subsidio de transporte, apoyo económico para salud y emergencias.
Salario	Básico más comisiones por venta
Horario laboral	8 horas desarrolladas en la mañana o la tarde dependiendo el tipo de turno.

Fuente: elaboración propia.





Fuente: elaboración propia

De lo anterior se puede inferir que, dentro las condiciones laborales de los trabajadores, se logran evidenciar que, la falta de seguridad social contribuye a la generación de estrés, aunque los trabajadores manifiestan no querer ser afiliados al régimen contributivo por que perderían sus beneficios, se logra identificar que esta situación de no contar con la seguridad social genera incertidumbre.

Adicionalmente, se identifica otros factores dentro de las condiciones laborales, que eventualmente termina generando estrés, desmotivación, despersonalización y desinterés por el trabajo, es el salario, dado a que este se da por comisión de venta, es decir que cada trabajador cuenta con un básico que está por debajo del salario mínimo legal vigente y debe cumplir con las metas de ventas que le ha delegado al empresa para de esta manera aspirar a completar o superar un salario mínimo legal vigente. Finalmente, se evidenció que dentro de las horas de trabajo deben poder lograr el estimado de venta que se les delega, lo que genera presión, estrés e impotencia, esto porque en muchas ocasiones las 8 horas laborales no alcanzan para cumplir con las metas establecidas, a lo anterior se le suma la difícil situación económica que está atravesando la ciudad por cuenta de la pandemia por el covid-19.

Como ya se evidenció en el desarrollo de la caracterización sociodemográfica se identificaron tres factores organizacionales que están relacionados con las condiciones laborales, los cuales fueron, el salario, el horario y la afiliación a la seguridad social. Para lograr terminar la identificación se planteó el desarrollo de un análisis de los puestos de trabajo y condiciones

laborales de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER de Pereira, en donde se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 2 información general del puesto de trabajo**

<b>INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	
Nombre del cargo o puesto de trabajo:	Promotor de venta
Área desempeño:	Ventas
Descripción:	Desarrollar ventas puerta a puerta en los barrios y sectores comerciales de la ciudad de Pereira
Cargo del jefe inmediato:	Director de ventas
Requisitos mínimos para el ingreso	Tener disposición para trabajar.
Edad:	Ser mayor de edad
Sexo:	Indiferente
Escolaridad exigida:	Básica primaria
Experiencia:	3 meses
Formación para el trabajo:	Conocimientos previos en ventas
Entrenamiento:	De ingreso por una semana
Disponibilidad	8 horas por día
Exámenes o pruebas específicas realizadas por la empresa para el puesto:	Ninguno
Horarios	De 7 am a 3 pm de lunes a viernes y sábado medio día. De 1 pm a 8 pm de lunes a viernes y sábados medio día.
Turnos	2 turnos disponibles
Rotación	Cada semana
Horas extras	No aplica
Características del puesto de trabajo	El 100 por ciento del trabajo se desarrolla en las calles, cuentan con sombrilla para cubrirse del sol o la lluvia, se desplazan a pie durante el desarrollo de la actividad laboral, cuentan con una hora para consumir alimentos durante el turno.
Objetivo del cargo	Cumplir con el número de ventas mensuales, lograr captar la mayor cantidad de clientes nuevos, lograr fidelizar los clientes y poder hacer rotación de los productos de las empresas aliadas.
Puesto de trabajo u oficio	Vendedor
Funciones que no son rutinarias	Consignaciones bancarias, actualización de inventario y reporte de pérdida de objetos, productos o dotación.
<b>DESCRIPCIÓN DE RECURSOS MATERIALES</b>	
Equipos	No aplica
Máquinas	No aplica
Herramientas	No aplica
Materiales de consumo	Solo los que disponen los vendedores para consumo propio.
Accesorios	Los que usan los vendedores de manera particular
Elementos de protección	Tapabocas, sombrilla.
Condiciones ambientales	De acuerdo con el clima de la ciudad
<b>COMPETENCIAS LABORALES GENERALES</b>	
	Atención <span style="float: right;">Si</span>

INTELECTUALES	Memoria	Si
	Concentración	Si
	Solución de problemas	No
	Toma de decisiones	Si
	Creatividad	No
PERSONALES	Ética	Si
	Adaptación al cambio	Si
	Comunicación	Si
	Trabajo en Equipo	Si
INTERPERSONALES	Liderazgo	Si
	Manejo de conflictos	Si
	Adaptación	Si
	Productividad	Si
	Gestión de la información	Si
ORGANIZACIONALES	Orientación al servicio	Si
	Gestión y manejo del recurso	Si
	Responsabilidad ambiental	Si
	Uso de herramientas informáticas	No
TECNOLÓGICOS	Identificar, transformar e innovar procedimientos	No
	Crear, adaptar, manejar, transferir tecnologías	No
	Consecución de recursos	No
	Capacidad de asumir riesgos	Si
EMPRESARIALES O DE EMPRENDIMIENTO	Identificación de oportunidades	Si
	Mercadeo y ventas	Si
	Elaboración de planes de creación	No

Fuente: elaboración propia.

De lo anterior, se logra identificar que, el cargo de vendedor puerta a puerta tiene una carga que genera en el trabajador una sensación de estrés y presión, esto porque los trabajadores tienen la responsabilidad de manejar consigo dinero, hacerse cargo de las pérdidas de objetos de uso laboral, de dinero, de productos, además de llevar consigo todo esto durante la jornada, lo que los deja expuestos a posibles robos, esto porque deben hacer entrega de sus implementos, productos y producido al final de la jornada.

Por otro lado, el desarrollo de la actividad laboral implica un nivel de concentración que, aunque no es muy elevado, si determina que, si se comete un error en este proceso, es el trabajador quien debe responder. Adicionalmente, deben tener una actitud que favorezca el logro de una venta, es decir ser cordial, dinámico, creativo, jovial y elocuente, lo que en ocasiones y según los trabajadores es difícil de mantener por los largos periodos que deben permanecer de pie y en las calles.

Adicionalmente, se hizo un análisis de las condiciones laborales de los trabajadores, en lo que se logró identificar lo siguiente:

**Tabla 3 Condiciones laborales**

Categoría	Característica
Entrenamiento	El trabajador recibe el entrenamiento necesario para el desarrollo de la actividad laboral, pero la inducción no es permanente para actualizar los conocimientos en torno al desarrollo de la actividad laboral, aunque manifiestan que pueden solicitar apoyo para formación cuando lo consideren necesario.
Complejidad	Se realizan tareas que son repetitivas, el personal considera que el trabajo es fácil de desarrollar, lo difícil es el cumplimiento de las metas de ventas que, aunque son muy bajas (una por día) ha sido difícil por la situación actual.
Habilidad mental	El trabajador no tiene que seguir instrucciones muy complejas para el desarrollo de la actividad, pero si debe cumplir con el método de ventas que se les enseña en el proceso de inducción, no deben analizar y resolver problemas complejos para el desarrollo de la actividad laboral, ni tomar decisiones importantes al momento de desarrollar las tareas del trabajo.
Iniciativa	El trabajador puede proponer acciones que permiten el mejoramiento de su trabajo, participar en la toma de decisiones dentro de la empresa y ejercer autonomía en el desarrollo de las actividades del trabajo
Habilidad manual	El trabajador debe contar con un grado de habilidad manual bajo para el desarrollo de las actividades laborales, dado que debe diligenciar formatos.
Supervisión	El trabajador cuenta con la supervisión constante de un superior en el desarrollo de mis actividades laborales, quien es el director de ventas, lo que le permite conocer las falencias en el desarrollo de las actividades.
Contacto con el público	El trabajo exige contacto constante con el público de manera, pero el trabajador sabe cómo dirigirse al público gracias a la semana de inducción, además cuenta con apoyo de sus superiores si llega a tener alguna dificultad con el público en el desarrollo de mis actividades.

---

Responsabilidad	Es responsabilidad del trabajador la pérdida de los elementos que utiliza en el desarrollo de la actividad laboral, así que debe pagar por los elementos perdidos que utiliza, además de pagar de alguna manera por los posibles errores que cometa en el desarrollo de la actividad laboral
Esfuerzo mental	El desarrollo de la actividad laboral implica el uso de cálculos matemáticos.
Esfuerzo visual	El desarrollo de la actividad implica un esfuerzo visual dado que debe diligenciar de manera constante formularios o formatos, además no se cuenta con los soportes que permitan una mejor visión y la iluminación depende del lugar en el que se encuentren que no es siempre el mismo.
Esfuerzo físico	El desarrollo de la actividad laboral debo realizar esfuerzo al cargas objetos pesados en posiciones incómodas, además no se cuenta con los espacios adecuados que no permiten un esfuerzo físico y deben cargar con peso de entre 8 y 15 kilos

---

Fuente: elaboración propia.

Conforme a la anterior tabla, se logró identificar que, las condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores son regulares, esto porque no tienen puestos de trabajo fijos en los que puedan desarrollar sus actividades, están expuestos a riesgo ergonómico por el peso de sus morrales, los cuales van de 5 a 8 kilos, además de las largas jornadas que deben permanecer de pie, caminando, expuestos a los diferentes factores climáticos como la lluvia, el frío o el sol, la incomodidad a la hora de tomar los alimentos, dado a que la hora que tiene para almorzar debe ser tomando dentro del lugar en el que se encuentren en ese momento, ya sea un parque, un andén o una casa de un potencial comprador o cliente.

Finalmente, se planteó comparar las condiciones laborales identificadas con las descritas por el personal en el cuestionario de percepción y determinar el impacto en la productividad, lo cual se presentará en las conclusiones.

### **Discusión.**

La discusión se presenta conforme a los resultados obtenidos y a las investigaciones listadas

Con relación a la investigación de Serrat (2014) existe concordancia en que, las emociones de los trabajadores influyen en la aparición de los riesgos psicosociales, esto porque los participantes del estudio actual consideran que el trabajo, aunque no es difícil de desarrollar les genera poco entusiasmo, satisfacción y no creen alcanzar las metas personales propuestas. Adicional a esto, manifiestan que, aunque hay una buena comunicación con jefes y superiores no se sienten parte de la empresa puesto que no tienen un espacio físico dentro de esta para ellos. Para el grupo investigador, la tensión que genera el no contar con el apoyo en eventuales eventos de accidentes o incidentes, se constituye un riesgo psicosocial al estar ligado con el estrés por trabajo.

Con relación a la investigación desarrollada por Jáimez Román, M.J. (2013) se establece concordancia en el hecho de que los trabajadores manifiestan satisfacción en cuanto al nivel de autonomía que tienen dentro del desarrollo de sus actividades, además pueden tener iniciativa en la generación de estrategias que beneficien el desarrollo de sus actividades laborales, lo que les brinda libertad y la sensación de utilidad. Para el grupo investigador, es evidente la falta de motivación de los trabajadores, lo que constituye un factor de riesgo psicosocial, dado a que las ventajas del trabajo son pocas y las exigencias muchas.

En la investigación de Moscos y Gómez (2020) se encuentra concordancia al lograr establecer que los trabajadores tienen un riesgo potencial para el desarrollo de desórdenes musculoesqueléticos, esto porque no cuentan con un espacio adecuado para el desarrollo de su actividad laboral, dado a que esta se desarrolla en la calle y el diligenciamiento de los formatos y formularios se hace sobre una tabla plástica, de pie en la mayoría de las veces o en el sofá de un potencial cliente, sin dejar a un lado que debe cargar con un morral que contiene sus elementos de ventas y personales, el cual puede llegar a pesar entre 5 y 15 kilos.

Adicionalmente, existe concordancia en el tema de seguridad dado a que, en ambos casos, se deben fortalecer los procesos de emergencia, de identificación de riesgo, de señalización entre otros. Es evidente que, con relación a las condiciones laborales de los trabajadores, las que más influyen en el desarrollo de riesgos psicosociales son las caminatas que estos deben hacer a diario y por más de 7 horas en el desarrollo de la actividad laboral, el estar expuestos a los

cambios de clima, la incertidumbre ante un posible robo y la constante presión ante las exigencias de la empresa.

En la desarrollada por García, Cárdenas, Montenegro y Cárdenas (2020) no se evidenció concordancia dado a que, a diferencia de lo expuesto en la investigación citada, en la investigación actual si se evidenció la integración de los trabajadores con los superiores y entre sí, se evidenció una comunicación bilateral, se identificó el reconocimiento al esfuerzo con relación a los cumplimientos de las metas de venta y la resolución eficaz y amigable de los posibles conflictos.

Con relación a la desarrollada por Pérez, niño, Ramírez y Serrato (2020) se puede establecer concordancia en que es necesario el desarrollo de planes y programas que propendan por la disminución del riesgo de accidentes, la disminución de los factores de riesgo psicosocial y los posibles riesgos biomecánicos por cuenta de la carga física que genera el trabajo, además de desarrollar actividades de promoción y prevención en salud y poder proveer la sensación de tranquilidad en el trabajador con relación a la conservación del puesto de trabajo.

### **Conclusiones.**

Como conclusión y dando respuesta al objetivo planeado inicialmente, el cual fue identificar los factores organizacionales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER de Pereira, asociado con el riesgo psicosocial, se pueden indicar las siguientes:

Como factores organizacionales se identifican, el salario, el cual está supeditado a lo que el trabajador realice en el transcurso del día, aunque tienen un básico, debe ellos mismos poder darse la estabilidad económica que requieren. Es importante el salario en los trabajadores, dado a que generan un incentivo en este y benefician su bienestar social.

Otro factor identificado fue el horario, que, aunque cumple con lo establecido por la ley, genera una presión en el trabajador por la necesidad de cumplir con la meta establecida por la empresa. Se considera que, el horario debe poder permitir al trabajador el desarrollo de sus actividades laborales y de esta manera poder obtener el pago por la actividad desarrollada, pero

en este caso el trabajador debe poder contar con las ventas establecidas en cada horario y así generar sus propios ingresos.

La afiliación a la seguridad social, es otro factor organizacional que influye de manera directa en el desarrollo de riesgos psicosociales, esto porque al no contar con esta se genera en el trabajador una inestabilidad socioafectiva y económica que termina generando estrés, posible depresión y ansiedad.

Adicionalmente, está la responsabilidad de manejar consigo dinero, hacerse cargo de las pérdidas de objetos de uso laboral, de dinero, de productos, además de llevar consigo todo esto durante la jornada, lo que los deja expuestos a posibles robos, todos estos aspectos de orden organizacional terminan generando en el trabajador posibles riesgos psicosociales

Dentro de los aspectos específicos identificados en el desarrollo de la investigación se pueden listar los siguientes:

- No se evidencia el desarrollo y la implementación de ningún programa relacionado con la seguridad o la identificación y reducción de riesgos.
- No se identifican programas de capacitación en torno a la identificación de riesgos.
- No se identifican áreas o encargados de los procesos de seguridad e identificación de riesgos.
- Los trabajadores desconocen los estándares básicos de seguridad.
- Los trabajadores desconocen los riesgos asociados con la actividad laboral que desarrollan.
- Los trabajadores no cuentan con un espacio propio dentro de las instalaciones de la empresa.
- Los trabajadores no cuentan con un soporte biomecánico para el diligenciamiento de los formatos y formularios.



### **Limitaciones.**

Las limitaciones que se encuentran en el estudio, están relacionadas con la muestra ya que no es representativa, con el instrumento de recolección de datos por que no está estandarizado y con el tiempo y las facilidades en la recolección de datos, esto por la contingencia ante la pandemia.

### **Recomendaciones.**

Se recomienda a la universidad incentivar la investigación y el trabajo de campo donde el estudiante pueda aplicar y contextualizar los conocimientos teóricos adquiridos en la carrera de psicología.

Se recomienda al programa de psicología virtual desarrollar convenios con empresas e instituciones en las que los estudiantes de la modalidad virtual puedan realizar proyectos e investigaciones planeadas y coordinadas por la facultad de psicología virtual.

Se recomienda a la materia de investigación organizacional con el acompañamiento de los tutores, estudiantes del programa de psicología virtual, aplicaran y confrontaran lo aprendido en investigación organizacional en los diferentes convenios realizados por la universidad. Lo que permitirá mejorar la base de datos, con lo que se tendrá una mejor comprensión, aplicación y desarrollo de principios, métodos y programas en todas las áreas de una organización.

Se recomienda a la empresa iniciar el diagnostico de identificación de riesgos laborales, desarrollar capacitaciones en las cuales se socialice el nivel de riesgo al que se ve expuesto el trabajador en el desarrollo de su actividad laboral, destinar o contratar un personal que se haga cargo de manera exclusiva de los procesos de seguridad, desarrollar el ciclo **PHVA** conforme a los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, los cuales están establecidos en la resolución 0312 del 2019. Por otro lado, se recomienda aplicar en los trabajadores la batería de riesgo psicosocial, la cual permite una intervención, protección y monitoreo a la posible exposición al riesgo psicosocial, que eventualmente generara patologías causadas por el estrés ocupacional (Cataño, Esguerra y Rubio, 2017)

Finalmente, dentro de las alternativas que el grupo investigador ofrece para el análisis de riesgo, se encuentran las siguientes: el Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) este análisis permite a la empresa realizar un diagnóstico de todas las áreas de esta, con el fin de identificar en cuál de estas se pueden llegar a presentar fallo que a largo corto plazo resulten generando posibles riesgos. Todo lo anterior con la convicción de la realización de planes de acción para la prevención, reacción y control de las fallas identificadas (Vásquez, Rodríguez, Andrade y Valderrama, 2017)

Otra alternativa es la aplicación del Análisis del Árbol de Fallas (FTA), por medio de este análisis de los sistemas de la empresa que puedan presentar fallas, para poder disminuir los riesgos que estos generan (Macchiavello, s.f). Finalmente, la alternativa más sencilla y aplicable que se sugiere a la empresa es el desarrollo de una check list, la cual se hace por medio de un cuestionario que es desarrollado por expertos y que se ajusta a las características propias de la empresa, buscando identificar así, que la empresa cumpla con lo establecido por la ley en aspectos como, lo relacionado con la ley y las normas legislativas, el tipo de trabajo, los horarios, la zona de trabajo, los equipos de protección entre otros. En esta alternativa se busca identificar los posibles riesgos de la actividad laboral y a su vez lo que está haciendo la empresa para su eliminación o mitigación.

## Referencias bibliográficas

- Adecco. (2016). Obtenido de <https://mundoadecco.com/cuales-son-las-condiciones-laborales-de-los-colombianos/>
- Benavides, G. C. (2017) Cómo crear un plan de mitigación o un plan de contingencia de riesgos. Tomado de: <https://www.linkedin.com/pulse/como-crear-un-plan-de-mitigaci%C3%B3n-o-contingencia-benavides-gallegos/?originalSubdomain=es>
- Cabrera y Schwerdt, (2014) Aplicabilidad de los aportes de Elton Mayo en la gestión de las Pequeñas y Medianas organizaciones de la ciudad de Bahía Blanca. VIII Jornadas de Sociología de la UNLP, 3 al 5 de diciembre de 2014, Ensenada, Argentina. En Memoria Académica. Disponible en:  
[http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.4695/ev.4695.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4695/ev.4695.pdf)
- De Cabo, De La Fuente y Verdejo (2008) MODELOS DE ESTUDIOS EN INVESTIGACIÓN APLICADA: CONCEPTOS Y CRITERIOS PARA EL DISEÑO. Med Segur Trab 2008; Vol LIV N° 210: 81-88. Recuperado de  
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v54n210/aula.pdf>
- García, Cárdenas, Montenegro y Cárdenas (2020) Factores Que Influyen En El Bienestar Laboral De Los Trabajadores De Las Pymes De Bogotá Colombia. Recuperado de  
<https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2054>
- Henríquez, V.M (2013). La percepción. Obtenido de:  
<https://es.slideshare.net/vaalentinaahenriquez/percepcin-23359323>
- Ibáñez P. J. (2009). La percepción y la atención. Consultado en: <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/oacute-n-215452081>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Condiciones de trabajo y salud. Consultado en:  
<https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- ISOOTOOLSS (2015). Riesgo laboral: definición y conceptos básicos. Revisado en:  
<https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos->

[basicos/#:~:text=Se%20entiende%20como%20riesgo%20laboral,salud%20tanto%20f%3%ADsico%20como%20psicol%C3%B3gico.](#)

- Jáimez Román, M.J. (2013) Organizaciones saludables: el papel del empoderamiento organizacional. Granada: Universidad de Granada, 191 p. recuperado de <https://digibug.ugr.es/handle/10481/23761>
- López. (2004). Población muestra y muestreo. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado en 27 de noviembre de 2020, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)
- Mosquera, Castrillón, Parra, Oliveira, Novais y Valencia (2021) Improving classification based on physical surface tension-neural net for the prediction of psychosocial-risk level in public school teachers. Disponible en <https://peerj.com/articles/cs-511/>
- Oca M., C. M., & Huayra Huamani, Y. P. (2017). Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa 2017. Revisado en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5752>
- OIDHACO. (2017). Oficina Internacional de los Derechos Humanos Acción Colombia (OIDHACO). Obtenido de <http://www.oidhaco.org/?art=1402&lang=es>
- Otzen y Manterola. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol., 35(1):227-232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Oviedo G.L., La Definición del Concepto de Percepción en Psicología con Base en la Teoría Gestalt. Recuperado de: <https://www.ufrgs.br/psicoeduc/gestalt/percepcion-en-la-teoria-gestalt/>
- Peralta Delgado, L. N. (2019). Relación Entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de Trabajadores en la Empresa DCR Minería y Construcción. Revisado en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8938>
- Pérez, niño, Ramírez y Serrato (2020) “¿qué tanto influyen los programas de bienestar laboral en la empresa temporal grupo soluciones horizonte, para garantizar la calidad de vida de los trabajadores? Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2068>

Plan Nacional de Cambio Climático. Paraguay. Mitigación. Consultado en:

<http://dncc.mades.gov.py/mitigacion/estrategia-de-mitigacion>

Sampieri y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018 recuperado de <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Serrat (2014) Estudio pluridisciplinar del absentismo laboral como consecuencias de riesgos y entornos empresariales física y psicológicamente nocivos. Recuperado de [https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2014/hdl\\_10803\\_284056/masjlde1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2014/hdl_10803_284056/masjlde1.pdf)

Toledo, (s.f) Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas: Población y muestra. Universidad Autónoma del Estado de México Facultad de Arquitectura y Diseño Administración y Promoción de la Obra Urbana. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Valdivia García, D. A. (2017). Análisis de la Satisfacción Laboral y Rotación del Personal en la Empresa Rico Pollo S.A.C. Consultado en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6746>

Vargas M., L. M.(1994), Sobre el concepto de percepción. Alteridades. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>

**Anexos.**

**Anexo 1. Formato Identificación del puesto de trabajo.**

Fecha: \_\_\_\_\_

<b>INFORMACION GENERAL</b>	
Nombre del cargo o puesto de trabajo:	
Área desempeño:	
Área ocupacional:	
Campo ocupacional:	
Descripción:	
Cargo del jefe inmediato:	
Requisitos mínimos para el ingreso	
Edad:	
Sexo:	
Escolaridad exigida:	
Experiencia:	
Formación para el trabajo:	
Entrenamiento:	

Disponibilidad	
Exámenes o pruebas específicas realizadas por la empresa para el puesto:	
Otros:	
Organización del tiempo de trabajo:	
Horarios	
Turnos	
Rotación	
Horas extras	
Características del puesto de trabajo	
Objetivo del cargo	
Puesto de trabajo u oficio	
Funciones que no son rutinarias	
<b>DESCRIPCIÓN DE RECURSOS MATERIALES</b>	
Equipos	
Máquinas	
Herramientas	
Materiales de consumo	
Accesorios	
Elementos de protección	
Funciones del trabajador	
Condiciones ambientales	

<b>COMPETENCIAS LABORALES GENERALES</b>		
INTELECTUALES	Atención	
	Memoria	
	Concentración	
	Solución de problemas	
	Toma de decisiones	
	Creatividad	
PERSONALES	Ética	
	Adaptación al cambio	
INTERPERSONALES	Comunicación	
	Trabajo en Equipo	
	Liderazgo	
	Manejo de conflictos	
	Adaptación	
	Productividad	
ORGANIZACIONALES	Gestión de la información	
	Orientación al servicio	
	Gestión y manejo del recurso	
	Responsabilidad ambiental	
TECNOLOGICOS	Uso de herramientas informáticas	
	Identificar, transformar e innovar procedimientos	
	Crear, adaptar, manejar, transferir tecnologías	
EMPRESARIALES O DE EMPRENDIMIENTO	Consecución de recursos	
	Capacidad de asumir riesgos	
	Identificación de oportunidades	
	Mercadeo y ventas	
	Elaboración de planes de creación	



COMPETENCIAS ESPECIFICAS LABORALES	
NOMBRE DEL CARGO	

### Anexo 2. Cuestionario para la identificación de condiciones laborales

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Responda las siguientes preguntas de acuerdo con lo que usted considera, tenga en cuenta las siguientes definiciones: DA (de acuerdo) MDA (muy de acuerdo) ED (en desacuerdo) MED (muy en desacuerdo)

<b>Categoría</b>	<b>Pregunta</b>	<b>DA</b>	<b>MDA</b>	<b>ED</b>	<b>MED</b>
<b>Entrenamiento</b>	Recibí el entrenamiento necesario para el desarrollo de la actividad laboral				
	Recibo inducción permanente para actualizar mis conocimientos en torno al desarrollo de la actividad laboral				
	Puedo solicitar apoyo para formación cuando considero que lo requiero				
<b>Complejidad</b>	Realizo tareas que son repetitivas				

	Considero que el trabajo es fácil de desarrollar				
	Considero que el difícil desarrollar el trabajo				
<b>Habilidad mental</b>	Tengo que seguir instrucciones muy complejas para el desarrollo de la actividad				
	Debo analizar y resolver problemas complejos para el desarrollo de la actividad laboral				
	Debo tomar decisiones importantes al momento de desarrollar las tareas del trabajo				
<b>Iniciativa</b>	Puedo proponer acciones que permiten el mejoramiento de mi trabajo				
	Puedo participar en la toma de decisiones dentro de la empresa				
	Puedo ejercer autonomía en el desarrollo de las actividades de mi trabajo				
<b>Habilidad manual</b>	Debo contar con un grado de habilidad manual bajo para el desarrollo de las actividades laborales				
	Debo poseer una habilidad manual específica para el desarrollo de las actividades de mi trabajo				

	Debo tener habilidades manuales extraordinarias para el desarrollo de las actividades laborales				
<b>Supervisión</b>	Cuento con la supervisión constante de un superior en el desarrollo de mis actividades laborales				
	La supervisión de mis superiores permite conocer mis falencias en el desarrollo de mis actividades				
	No cuento con supervisión alguna por parte de mis superiores en el desarrollo de mis actividades laborales				
<b>Contacto con el público</b>	Mi trabajo exige contacto con el público de manera constante				
	Se cómo dirigirme al público en el desarrollo de las actividades laborales				
	Cuento con apoyo de mis superiores si llego a tener alguna dificultad con el público en el desarrollo de mis actividades				
<b>Responsabilidad</b>	Es mi responsabilidad la pérdida de los elementos que utilizo en el desarrollo de la actividad laboral				
	Debo pagar por los elementos perdidos que utilizo				

	en el desarrollo de mi actividad laboral				
	Debo pagar de alguna manera por los posibles errores que cometa en el desarrollo de mi actividad laboral				
<b>Esfuerzo mental</b>	El desarrollo de mi actividad laboral implica el uso de cálculos matemáticos				
	El desarrollo de mi actividad laboral implica el análisis de informes o datos				
	El desarrollo de mi actividad implica la resolución de problemas o el desarrollo de investigaciones				
<b>Esfuerzo visual</b>	El desarrollo de mi actividad implica un esfuerzo visual				
	En el desarrollo de mi actividad cuento con los soportes que permitan una mejor visión				
	En el desarrollo de mi actividad laboral cuento con buena iluminación				
<b>Esfuerzo físico</b>	En el desarrollo de mi actividad laboral debo realizar esfuerzo al cargar objetos pesados en posiciones incómodas				
	En el desarrollo de mis actividades cuento con los				

	espacios adecuados que no me permiten un esfuerzo físico				
	En el desarrollo de mis actividades laborales debo cargar con peso de entre 8 y 15 kilos				

### **Anexo 3. Consentimiento informado**

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

**Título del estudio:** CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA SERVICIOS MARKETING MANAGER DE PEREIRA.

**Investigadores:**

ALMEIDA CHAPARRO NURY ESTELA CÓDIGO 1711981964

CIFUENTES ACOSTA YULITZA JULIETH CÓD 1811025060.

NIÑO CABEZAS ERIKA JOHANNA COD 1711022486

QUINTERO CAMPO RUBY SORANY CÓD 1621024252

ROSERO ALVAREZ EVELYN VANESSA CÓD. 1721024701

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Servicios Marketing Manager. El objetivo general de el Plan de Mejora es identificar las condiciones laborales de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa Servicios Marketing Manager por medio de cuestionario de percepción a fin de proponer estrategias de mitigación.

**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 Gran Colombiano, denominada “CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA SERVICIOS MARKETING MANAGER DE PEREIRA.”, 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 4. Carta aval de la empresa.**



**SERVICIOS MARKETING MANAGER**


**CERTIFICA QUE**

Por medio de la presente, yo, María Eny Betancur Zamora domiciliado en Pereira, otorgo la presente carta de consentimiento para que los estudiantes ALMEIDA CHAPARRO NURY ESTELA CÓDIGO 1711981964, CIFUENTES ACOSTA YULITZA JULIETH CÔD 1811025060, NIÑO CABEZAS ERIKA JOHANNA CÔD 1711022486, QUINTERO CAMPO RUBY SORANY CÔD 1621024252 y ROSERO ALVAREZ EVELYN VANESSA CÔD. 1721024701, vinculados al Programa Psicología, de la Escuela de Psicología, Talento Humano y Sociedad de la Facultad Sociedad Cultura y Creatividad de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO, puedan realizar su trabajo de investigación denominada "CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA SERVICIOS MARKETING MANAGER DE PEREIRA", así como los vídeos, encuestas, audios y material escrito para fines de la investigación que van a realizar.

Este tipo de datos únicamente serán utilizados para los fines de la investigación que van a realizar. Todos los datos vertidos a través del estudio tendrán mi consentimiento para ser usados únicamente a partir de la fecha de la presente carta.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado a los 11 días del mes de mayo del año 2021.

Atentamente:



**MARIA ENY BETACUR ZAMORA**  
Cédula n°: 42.161.727 de Pereira  
Celular 3105944704  
Correo mmservice1@yahoo.com  
Gerente General Servicios Marketing Manager  
Nit 42161727-9