



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

MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA Y HUMANIZANDO EL ENTORNO
LABORAL: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN OPCIÓN DE GRADO MODALIDAD VIRTUAL

PRESENTA:

LADY JULIETH PARRA AGUDELO - 100075888

ASESOR:

LEIDY JOHANNA GORDILLO VASQUEZ. MGS.

BOGOTÁ, JUNIO 2024.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	2
Capítulo 1. Introducción.	3
Pregunta de Investigación.....	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos.	3
Planteamiento del Problema.	¡Error! Marcador no definido.
Justificación.	5
Capítulo 2. Marco de referencia.....	5
Marco conceptual.....	5
Título nivel 3.....	5
Marco teórico.	6
Título nivel 3.....	6
Marco Empírico.	9
Título nivel 3.....	9
Capítulo 3. Metodología.	10
Tipo y diseño de investigación.	10
Criterios de búsqueda.....	11
Proceso de búsqueda y selección de los artículos.....	11
Figura N°1.Proceso de búsqueda y selección de los artículos.....	12
Capítulo 4. Resultados.	12
Tabla 1. Estudios seleccionados para la investigación	12
Figura 2. Artículos publicados por año.....	14
Figura 3. Artículos publicados por país.	14
Figura 4. Metodología usada por artículo.....	15
Figura 5. Temas abordados por artículos.....	15
Figura 6. Artículos investigados por sector.	16
Discusiones y Conclusiones.....	17
Referencias Bibliograficas.	19
Anexos.	22

Resumen

centros de llamadas en Colombia a través de estrategias de humanización. Se enfoca en la insatisfacción laboral y los factores que la generan, contrastándola con la satisfacción laboral y la motivación. Utilizando una metodología de Scoping Review, se revisaron 120 estudios para identificar prácticas de humanización efectivas. Los hallazgos destacan la importancia del clima organizacional, el apoyo afectivo, el liderazgo transformacional y el entrenamiento en habilidades de comunicación como elementos clave para mejorar la satisfacción y calidad de vida laboral. Además, se exploraron temas como el conflicto trabajo-familia, el impacto del sabotaje de conocimientos y la gestión del estrés en centros de llamadas. Este estudio proporciona una base sólida para desarrollar estrategias empresariales que promuevan un entorno laboral más saludable y humanizado, beneficiando tanto a los empleados como a las organizaciones en el sector de call centers en Colombia.

Palabras clave: Bienestar, calidad de vida, humanización, motivación.

Abstract

The research project focuses on improving the quality of life of employees in call centers in Colombia through humanization strategies. It focuses on job dissatisfaction and the factors that generate it, contrasting it with job satisfaction and motivation. Using a Scoping Review methodology, 120 studies were reviewed to identify effective humanization practices. The findings highlight the importance of organizational climate, emotional support, transformational leadership and training in communication skills as key elements to improve satisfaction and quality of work life. Additionally, topics such as work-family conflict, the impact of knowledge sabotage, and stress management in call centers were explored. This study provides a solid foundation to develop

business strategies that promote a healthier and more humanized work environment, benefiting² both employees and organizations in the call center sector in Colombia.

Keywords: Well-being, quality of life, humanization, motivation.

Capítulo 1.

Introducción

Este proyecto se desarrollará con un enfoque en el sector de call center en el país, teniendo en cuenta que este sector lleva más de 30 años en el mercado colombiano, donde se manejan áreas como lo son ventas, servicio al cliente, soporte técnico, retenciones, etc. Hoy en día estas empresas son las que proporcionan la mayor fuente de crecimiento de empleo para jóvenes sin experiencia alguna.

Pregunta problema

¿De qué manera se puede implementar el área de humanización en las empresas, y que estas ayuden al colaborador a mejorar su calidad de vida?

Objetivo general

Describir las estrategias desde la humanización que se pueden implementar en las empresas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores de call center.

Objetivos específicos.

1. Investigar los Factores que obstaculizan la implementación efectiva del área de bienestar para los trabajadores en las empresas.

2. Buscar propuestas en diversas bases de datos para desarrollar una estrategia³ empresarial que implemente áreas de bienestar con enfoque en la humanización del entorno laboral.

3. Identificar los factores que influyen en la empresa para que los colaboradores deserten.

Planteamiento del problema

El call center es un área que se reconoce a nivel nacional por prestar servicios a empresas, en donde implica exigencia por parte de los asesores, ya que se debe hablar sobre la oferta que se está entregando o de la atención que se está prestando. Este ha tenido un alto crecimiento en los últimos años, y su rotación de personal es constante, teniendo en cuenta que es una de las opciones laborales más llamativas para los jóvenes hoy en día, ya que como tal es una labor en donde la mayoría de los call center no requieren una experiencia mínima de tiempo, y se vuelve una forma de generar un ingreso temporal (Orjuela, 2015).

Se habla de algo temporal ya que siempre llegan empresas o cuentas nuevas por así decirlo, donde esto hace que se genere más empleos para las diferentes áreas, pero así mismo más cargas laborales y exposición a diferentes enfermedades como lo es muy común hoy en día la ansiedad, depresión y el estrés (Flórez, 2019). Hoy en día, una persona con estrés hace que afecte negativamente su salud psicológica y física, en donde afectan sus actividades laborales, y hacen que su salud mental sea alterada. Cuando se habla de este factor se hace referencia a que no solamente genera estrés por una alta carga laboral, sino que, al ser un trabajo repetitivo o supervisado continuamente, y asimismo del trato inadecuado y el no sentirse realizados profesionalmente, hace que este tipo de enfermedades se desarrollen con mayor frecuencia (Álvarez, 2015).

Así mismo vemos como la ansiedad en esta área del call center cumple con su cometido teniendo en cuenta, que cuando hablamos de del área de ventas o retenciones en donde se debe cumplir un número mínimo de meta tanto a nivel personal como grupal, se genera desesperación cuando no se está cumpliendo y debido a esto la presión por parte de los jefes aumenta y su manera de hacerlo no siempre es la más asertiva ya que lo que hacen es incrementar su ansiedad, haciendo que el colaborador tenga mayor probabilidad de sufrir una enfermedad.

De igual forma, las empresas con su propósito de lograr el éxito y poder posicionarse como el número uno en el mercado, pierden su humanidad con los colaboradores. Y pierden el foco con su activo más importante, porque no es un secreto que para estas empresas los colaboradores son una pieza importante para el ingreso económico (Medina, 2021). Pero de igual manera, para este tipo de empresas, los trabajadores son simplemente un número en donde deben adaptarse a los cambios cotidianos que realizan las empresas, deben ser flexibles ante sus exigencias y ser autónomos, por ende, vemos reflejadas tanto las ausencias por incapacidades como los retiros prematuros de las entidades.

El cuidado en el ámbito laboral se ha estado tratando en los últimos años, teniendo en cuenta las presiones laborales que incrementan tanto como el crecimiento de las empresas. El ámbito de humanización se enfoca en considerar al ser humano como un ser consciente y sociable, para así respetar su integridad. Recursos humanos no es algo que se esté implementando, o vean la necesidad de hacerlo, ya que como tal muchos de estos call no buscan saber por qué el colaborador renuncia, ya sea haciendo una encuesta para ello o haciendo retención del colaborador, al igual que dar tiempos de pausas activas, o en su defecto recreación. Cuando hablamos de asesores de call center se entiende que es un trabajo repetitivo, con 8 o 9

horas de trabajo, donde al final el asesor termina por tener quizá un ataque de ansiedad, estrés o 5 en su defecto depresión (Valbuena, 2016).

Justificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, la humanización y calidad de vida laboral se ha convertido en un tema importante para las empresas. Sin embargo, no es una implementación que esté estructurada correctamente en los call centers, lo que provoca diversas problemáticas entre los colaboradores. Por ello, se plantea un proyecto para las empresas de call center, ya que es un sector al que los jóvenes acceden principalmente por motivos económicos. Las empresas a menudo aprovechan esta situación para explotar a los trabajadores, sin brindarles una calidad de vida óptima, ya sea en términos de horarios o tiempos de descanso. (Piedra, (2020).

Se propone realizar una planeación estructurada para los call centers, como método para prevenir problemas como la rotación de personal e incapacidades debido a enfermedades causadas por el trabajo, tales como el estrés, la ansiedad o la depresión. Esta estructura incluiría diferentes tipos de actividades con el objetivo de mejorar el clima laboral, en las que participarían las diversas áreas de la empresa, incluyendo gestión humana.

La finalidad de esta iniciativa es ofrecer a las empresas una forma de estructurar e implementar un clima laboral mucho más estable en cada área, sensibilizando a los colaboradores sobre la importancia de tratarse mutuamente como seres humanos y no como máquinas. Al reconocer que los seres humanos sienten y piensan, la humanización de las empresas debe ser favorable para los trabajadores. Si se lleva a cabo correctamente, la funcionalidad de los colaboradores sería óptima.

Capítulo 2.

Marco Referencial

El bienestar en el trabajo y la humanización del entorno laboral son cada vez más importantes en el ámbito empresarial actual. A medida que crece la conciencia sobre la salud mental y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, las organizaciones buscan mejorar la calidad de vida de sus empleados y crear ambientes laborales más humanos.

En este sentido, el marco conceptual de este estudio ofrece una base teórica para entender y enfrentar los desafíos relacionados con el bienestar y la humanización en el entorno laboral. Mediante la definición de conceptos clave, la exploración de relaciones interdependientes y la revisión de modelos y teorías relevantes, este marco proporciona una base sólida para la investigación y las prácticas en el ámbito laboral.

A continuación, se presentan los siguientes conceptos que hacen relevancia a este estudio

Ansiedad: Se denota por presentar miedo, ansiedad intensa, o preocupación excesiva, que afectan el funcionamiento normal de la persona en ámbitos laborales, familiares y educativos, independientemente de la edad (Forcadell, 2019).

Bienestar: Se refiere a la productividad de los trabajadores, lo cual ayuda a su crecimiento tanto personal como laboral. El bienestar también disminuye el estrés y mejora las relaciones personales (Pérez, 2021).

Calidad de vida: Es la necesidad de humanizar el ambiente laboral, relacionándose con aspectos laborales relevantes para la motivación y rendimiento laboral (Pérez, 2020).

Depresión: Estado emocional y mental profundo que es devastador para el bienestar laboral, afectando la concentración y generando falta de energía o ánimo para trabajar (Laura, 2023).

Estrés: Provocado por la carga laboral, empleos inestables, falta de apoyo general, presión, angustia y tensión en situaciones laborales, manifestándose con sudoración, dolores de cabeza y dificultades respiratorias (Valenzuela, 2015). 7

Humanización laboral: Desarrollo personal y profesional que al mismo tiempo implica productividad, satisfacción y eficacia del trabajador, buscando un equilibrio entre la persona y el resultado (Talentos, 2019).

Marco teórico.

Hoy en día, el bienestar y el ambiente laboral son esenciales para las empresas, ya que contribuyen a la fidelización de los empleados y a la estabilidad del negocio. Este enfoque abarca la salud física, mental y emocional de los trabajadores, impactando positivamente en su bienestar integral. A través de programas y beneficios tanto dentro como fuera de la organización, se busca satisfacer las necesidades físicas, emocionales, sociales y económicas del personal. Al equilibrar estos aspectos, se motiva a los empleados, lo que resulta en un mejor rendimiento, mayor permanencia y mayor compromiso con la empresa.

En relación a las necesidades humanas, la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1908-1970) identifica diferentes niveles en una pirámide, cada uno con sus componentes específicos. Esta teoría proporciona una base sólida para que la empresa implemente acciones estratégicas, abordando de manera integral las necesidades de los empleados (Maslow, 1943).

La pirámide de Maslow está dividida en 5 niveles y en cada uno un tipo de necesidad:

- **Fisiológicas:** necesidades básicas del ser humano, como la comida, el descanso, la respiración, donde aplicándolo a la empresa se podría contribuir con espacios para el consumo de sus alimentos, pausas activas para el descanso y demás.
- **Seguridad:** Seguridad laboral, el ingreso económico por su medio de trabajo, la familia, salud, vivienda, donde aplicándolo a la empresa se podría contribuir con afiliación a salud y pensión, estabilidad laboral.
- **Afecto, amor, pertenencia:** todo lo que tiene que ver con las relaciones interpersonales, lo emocional y social. Donde aplicándolo a la empresa se podría contribuir con que las personas se sientan integradas y manteniendo buenas relaciones con sus compañeros, sentirse parte de un grupo.
- **Estima o Reconocimiento:** Confianza, respeto, libertad, donde aplicándolo a la empresa se podría contribuir con el reconocimiento por su buen trabajo, los ascensos, trato respetuoso y ambiente confiable.
- **Autorrealización:** Moralidad, creatividad, éxito, resolución de problemas, está relacionado directamente con el crecimiento personal, donde aplicándolo a la empresa se podría contribuir desde el goce de su éxito en la organización por el camino de carrera por medio de la formación, ascensos.

Teoría de la OMS

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el ambiente laboral se define como un entorno saludable en el trabajo, donde tanto los colaboradores como las directivas se esfuerzan por crear un ambiente seguro y sano. Esta organización busca equilibrar la balanza entre la organización y el bienestar del trabajador, ya que una depende de la otra. Este equilibrio

contribuye a la salud mental de los trabajadores, lo que a su vez garantiza una mayor productividad y calidad de vida. 9

Además, la ley 1616 de 2013 en Colombia, en su artículo 9° (Colombia, 2013), establece la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en el ámbito laboral. Según esta ley, las administradoras de riesgos laborales deben generar estrategias, programas, acciones o servicios para promover la salud mental y prevenir trastornos mentales. También deben garantizar que las empresas afiliadas incluyan en su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial, con el fin de proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Esto demuestra la necesidad de implementar el bienestar laboral desde hace muchos años, con el objetivo de evitar sobrecargas laborales, inestabilidad laboral y riesgos psicosociales causados por el estrés (Castañeda, 2017).

Motivación

La motivación posee una complejidad intrínseca, ya que implica componentes cognitivos, afectivos y conductuales. Según Chiavenato (2007), el concepto de motivación individual conduce al clima organizacional, donde los individuos se adaptan a las circunstancias presentes, satisfaciendo sus necesidades y manteniendo su equilibrio emocional. Esto sugiere que una adaptación adecuada refleja un estado de salud mental óptimo (Ramos, 2012).

Este aspecto de la motivación ilustra cómo las personas experimentan bienestar personal, permitiéndoles afrontar los desafíos de la vida. Asimismo, este fenómeno está estrechamente relacionado con el clima laboral, ya que influye significativamente en las organizaciones. Cuando la motivación es alta, se percibe satisfacción, entusiasmo y compromiso en el trabajo. Por el contrario, la falta de motivación conlleva la aparición de estrés, depresión y desinterés.

Teoría de Frederick Herzberg

10

Es el primero en referirse a la insatisfacción laboral y que los factores que lo generan y la diferencia con la satisfacción laboral, ahora la motivación laboral da una perspectiva externa diferente a las necesidades humanas y se olvida este factor. El modelo de motivación de Herzberg se basa en grupos como los factores higiénicos y motivacionales, donde los trabajadores afirman que si se sienten satisfechos es por una motivación que se pueda presentar entonces, pero poco hablan de la insatisfacción que pueden tener en el momento

Marco Empírico

Se registran una serie de definiciones que hacen alusión a la humanización en las empresas de la call centers en Colombia, La humanización se ha convertido como tal en una necesidad, en donde que hace referencia especialmente en una relación cercana tanto trabajador como empleador.

Aunque un estudio de la revista La República, muestra que el índice de estrés y ansiedad son de los más altos en las empresas, lo que nos muestra que ese hilo de humanización en las empresas no se da por sus resultados.

Infobae muestra que 6 de cada 10 colombianos considera que el ambiente laboral en las empresas no es sano, por lo que un índice de encuesta donde el 42 % de los trabajadores no son felices en su trabajo, y da puntos de comprender los puntos de mejora que se pueden tener.

En la revista Semana, el 26,7% de cada 10 colombianos han estado con profesionales de la salud mental, psicólogos por el trabajo que laboran, y el otro 13%, aunque siente la necesidad de ir a un especialista, simplemente no lo hacen.

Por otra parte, Sebastián Henao, CEO de Globalwork, afirma que el trabajo demanda 11 gran parte del tiempo vital de las personas, por eso se considera que es importante generar ambientes agradables para laborar, así como promover programas de formación, incrementando el desarrollo y bienestar físico, mental y emocional de las personas, generan un grado de satisfacción en los trabajadores.

Un estudio realizado por Buk en Colombia dio a conocer que, el 50% de las personas da prioridad a capacitarse y a tener un equilibrio entre la vida personal y laboral.

Por lo anterior, se sabe que es muy importante que los colaboradores puedan contar en su entorno laboral con espacios de capacitación e integración, que sean enriquecedores tanto para su vida laboral como personal. Es por esto por lo que el plan de bienestar busca incluir espacios de capacitación y desarrollo profesional. Esto dado a que, para los trabajadores, sentirse realizados y a gusto se relaciona también con nuevos aprendizajes que puedan adquirir dentro de la compañía.

Para lograr dar con un buen programa de bienestar laboral, con el que se lograra fidelizar a los colaboradores, y manteniendo un entorno laboral adecuado y éxito para todos ellos, se comenzara por evaluar y diagnosticar, cómo se encuentra hoy en día el bienestar laboral en la compañía. Esto se realizará con encuestas para obtener información útil y precisa, para conocer el estado actual de la compañía.

Capítulo 3.

Metodología.

Este estudio de investigación se enfoca en un análisis cualitativo y documental para identificar factores que mejoren la calidad de vida y promuevan la humanización en el entorno laboral. La investigación cualitativa se centra en explorar y comprender los significados y experiencias de los individuos en sus contextos, utilizando datos no numéricos como entrevistas y observaciones (Saldana & Omasta, 2021). El objetivo principal es describir estrategias de

humanización aplicables a empresas de centros de llamadas para beneficiar a sus empleados. 12

Una revisión de la literatura identifica patrones y brechas en estudios previos y es esencial para situar un nuevo estudio en el contexto del conocimiento existente (Snyder, 2019). En este contexto, se optó por una Scoping Review, metodología que permite explorar el estado actual de la literatura y aclarar conceptos clave. Se utilizó la declaración PRISMA de 2020 para asegurar la transparencia y fiabilidad del proceso de revisión sistemática.

Criterios de búsqueda

En la realización de esta muestra teórico-empírica se consideraron artículos consultados en español e inglés, obtenidos de bases de datos académicas como ScienceDirect, Open Access Journal, Redalyc, Scielo, Scopus y ProQuest. Se utilizaron palabras clave como "barreras programas de bienestar laboral", "estrategia bienestar humanización", "propuestas bienestar laboral", "rotación de personal" y "factores deserción laboral". Se estableció como criterio de exclusión que los artículos no fueran de corrección documental ni monografías, y que se hubieran publicado del año 2017 en adelante.

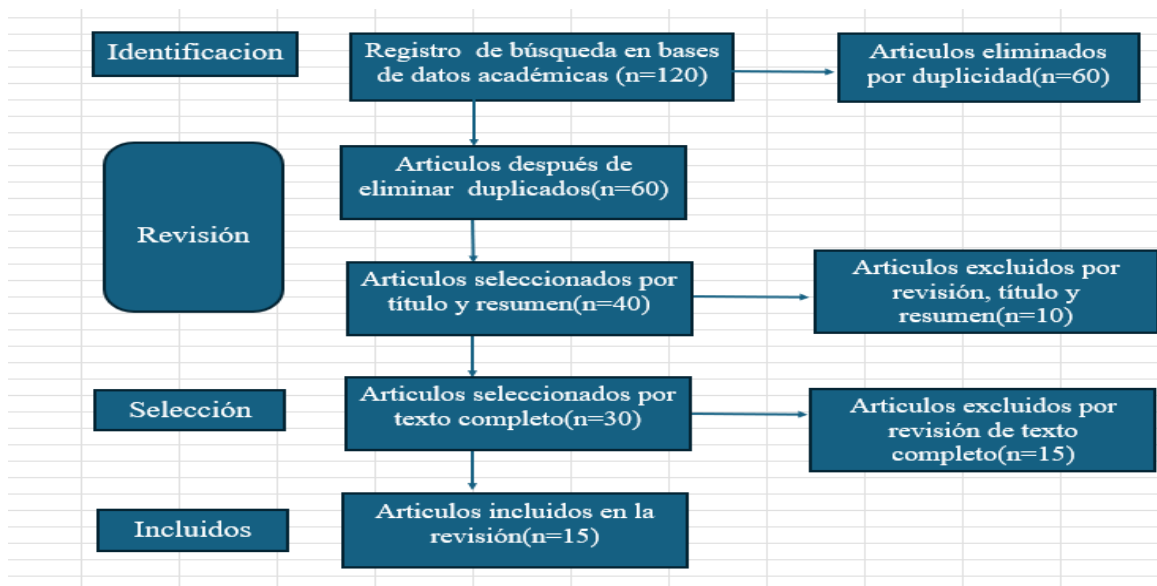
Criterios de selección

Se estableció un criterio riguroso para la selección de artículos que mejor se adecuaran a los objetivos de la investigación, priorizando aquellos textos académicos completos publicados en revistas indexadas en español e inglés, centrados en la mejora de la calidad de vida y la humanización del entorno laboral. Aunque inicialmente se buscó mantener estrictamente estos criterios, se incluyeron algunos artículos que, a pesar de no cumplir todos los requisitos, fueron considerados importantes debido a la relevancia de los temas tratados o por su relación con variables estudiadas con menor frecuencia. Este proceso se gestionó mediante una matriz en Excel, donde se evaluaron y compararon las características de los artículos para determinar su

inclusión o exclusión en la investigación después de una revisión exhaustiva y análisis detallado. (Véase anexo #1)

Los resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión establecidos para esta investigación, realizando una revisión detallada de los textos encontrados y seleccionando aquellos que cumplieran con los requisitos para ser incluidos en el estudio. Además, se aseguró la replicabilidad de las búsquedas y la consistencia de los resultados obtenidos, como se muestra en la Figura.

Figura 1
Resultados de búsqueda y filtros aplicados.



Fuente de Elaboración propia

Resultados

En la búsqueda inicial, de acuerdo con los parámetros definidos para esta investigación y empleando las bases de datos disponibles. Se identificaron 120 resultados que cumplieran con los criterios iniciales de inclusión. Estos resultados, obtenidos de las distintas bases de datos mencionadas previamente, fueron sometidos a una revisión exhaustiva. Este proceso de revisión llevó a la selección final de los artículos empleados en el desarrollo de la investigación, como se detalla en la tabla siguiente.

Tabla 1.

Estudios seleccionados para la investigación

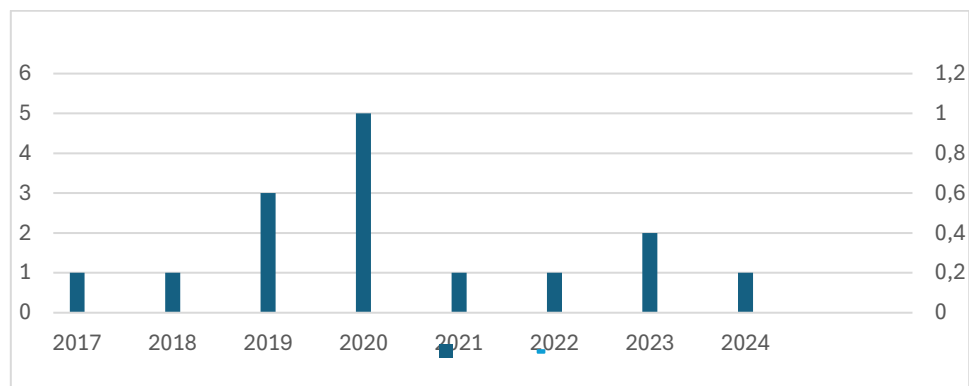
Park, L. E., Italiano, A., & Vessels, V. 2023	Colombia	Cuantitativo	Impacto del trabajo en casa de la gestión del desempeño laboral durante la pandemia por Covid-19
Sedani, A., Stover, D., Coyle, B., & Wani, R. J. 2019	Colombia	Transversal	Factores del bienestar relacionados con el desempeño laboral en los trabajadores de una IPS del Caribe.
Quirk, H., Crank, H., Carter, A., Leahy, H., & Copeland, R. J. 2018	Perú	Cuantitativo	La calidad de vida y los factores del desempeño laboral en docentes de la localidad de Trujillo, año 2022.
Karimi, Z., Darban, F., Karimi, S., & Safarzai, E. 2024	Perú	Experimental	Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional.
Mathisen, G. E., Tjora, T., Bergh, L. I. V., Jain, A., & Leka, S. 2022	Ecuador	Experimental	Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador
Ángel-Salazar, E.M. del, Fernández-Acosta, C.A., Santes-Bastián, M.C., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. 2020	México	Transversal	Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud

Jiménez Figueroa, Andrés, Bravo Chile Castillo, Camila, & Toledo Andaur, Bárbara.2020		Correccional	Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile	15
Soria Reséndez Ana Cristina, Pedraza Melo Norma Angélica, Bernal González Idolina.2019	México	Correccional	El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior	
Coronado Espinoza, Jesús Jacobó, Baldeos Ardian, Luis Alberto, Ramos y Yovera, Santiago Ernesto, Lioo Jordan, Flor de María, & Neri Ayala, Abrahan César.2023	Perú	Cuantitativo	Programa de liderazgo transformacional y su impacto en la cultura organizacional: caso Municipalidad Provincial de Huaura	
Domínguez-Aguirre, L. R., Lozano-Jiménez, I., & Ramírez- Campos, Á. F.2020	México	Cuantitativo	El rol del conflicto trabajo- familia en la relación del clima organizacional y las intenciones de salida	
Parra, Margel, Lay, Nelson, Payares, Karen, & Pareja, Arleth. 2020	Colombia	Cuantitativo	Factores que intervienen en el nivel de ausentismo del personal que labora en un centro de llamado de Barranquilla	
Delgado-Bello, Cristian A., & Gahona Flores, Orlando F.2020	Chile	Correccional	Impacto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral y la intención de abandono: un estudio desde el contexto educativo	
Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. L. E. 2017	Colombia	Cualitativo	Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio.	

Chacón-Henao, J., & Arias-Pérez, Colombia J.2019	Cuantitativo	Síndrome no inventado aquí, 16 sabotaje de conocimiento y desempeño innovador: el rol de la conciencia de los empleados sobre la inteligencia artificial
Berrío-Ríos, Lina Victoria, Osorio-Barreto, Daniel, & Díaz- Jurado, Natalia. 2021	Colombia Cuantitativo	Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar

Figura 2.

Artículos publicados por año

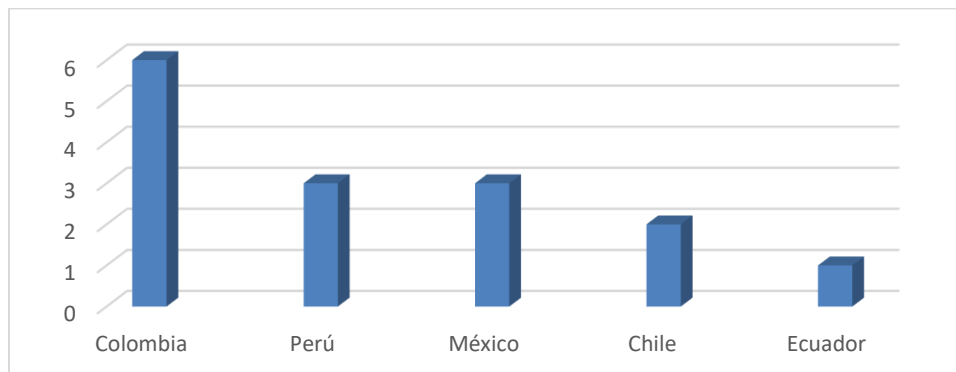


Aunque el tema del bienestar y la humanización del entorno laboral es amplio, se destacan estudios sobre desempeño, bienestar de los trabajadores, clima organizacional y satisfacción laboral. La mayoría de los artículos se publicaron en 2020, seguido por 2019 con tres publicaciones. En 2024, se redujo a una, pero la tendencia de investigación ha crecido en los

últimos años, reflejando la importancia del desempeño laboral y la humanización del entorno laboral en la investigación académica. 17

Figura 3.

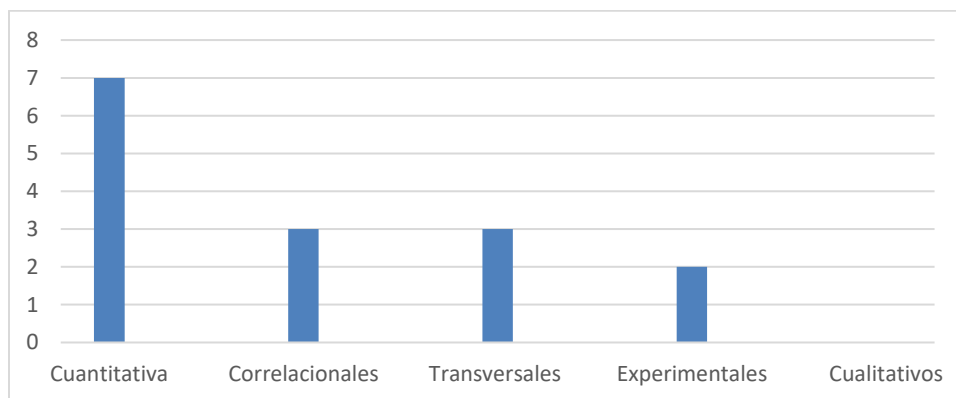
Artículos publicados por país.



Entre los artículos seleccionados, se encontraron 6 estudios realizados en Colombia, 3 en Perú y 3 en México, destacándose estos países como los más productivos en este campo de investigación. Chile contribuyó con 2 estudios, mientras que Ecuador aportó con 1 estudio, reflejando una diversidad significativa en la producción académica sobre bienestar laboral y humanización del entorno laboral en diferentes contextos. mostrando así la predominancia del enfoque cuantitativo en las investigaciones sobre estos temas.

Figura 4.

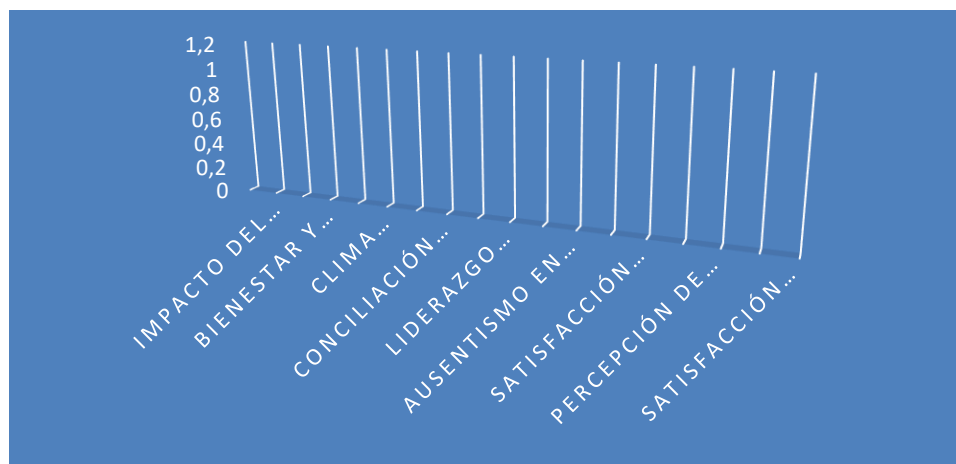
Metodología usada por artículo



La revisión destacó estudios cuantitativos predominantes (7 artículos) seguidos de estudios correlacionales (3 artículos). También se exploraron enfoques transversales y experimentales con 2 artículos cada uno, mientras que los estudios cualitativos fueron menos comunes, identificándose solo uno. Este análisis insiste en la variedad de enfoques metodológicos en la investigación actual sobre bienestar y humanización laboral.

Figura 5.

Temas abordados por artículos

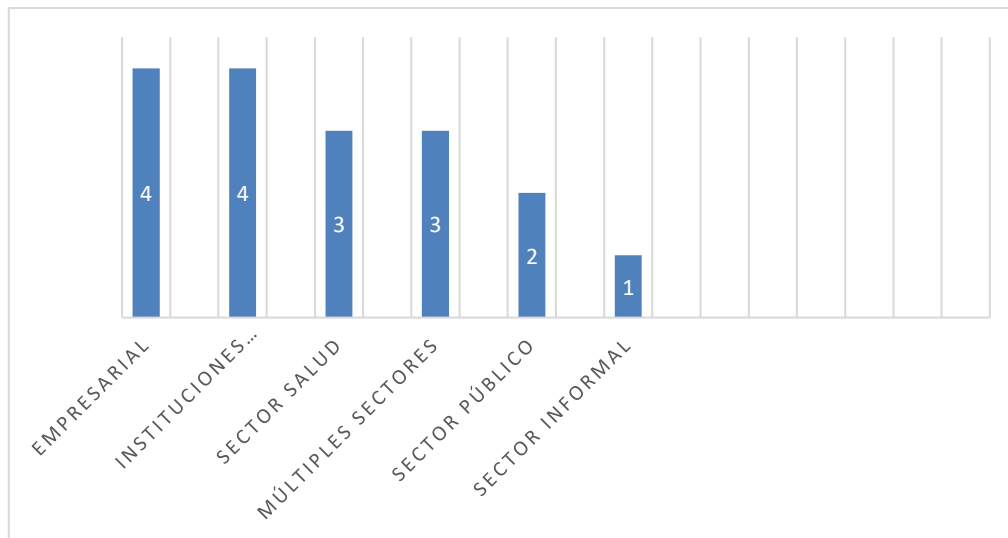


En los estudios presentados, se destacan varios temas clave, incluyendo el impacto del trabajo desde casa en la gestión del desempeño laboral durante la pandemia de Covid-19, así como los factores de bienestar que influyen en el rendimiento de los trabajadores en diversas regiones y sectores. También se exploran las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, recalcando su influencia en trabajadores de la salud, instituciones educativas superiores y Mipymes en Ecuador. Otro tema relevante es el conflicto entre las responsabilidades laborales y familiares y su efecto en la calidad de vida y la satisfacción laboral, especialmente en el sector de salud pública en Chile. Además, se destacan los estudios sobre liderazgo transformacional y su impacto positivo en la cultura organizacional, la satisfacción laboral y la reducción de la intención de abandono en contextos municipales y educativos. También se

investigan los factores que influyen en el ausentismo laboral en centros de llamadas y la satisfacción laboral del personal administrativo en universidades públicas. Por último, se aborda el "síndrome no inventado aquí" y el sabotaje del conocimiento, explorando cómo la conciencia sobre la inteligencia artificial entre los empleados puede afectar el desempeño innovador, así como la importancia de la satisfacción laboral para la calidad de vida de los empleados en diferentes entornos de trabajo.

Figura 6.

Artículos investigados por sector



A través de una amplia revisión de estudios académicos, se ha examinado una variedad de aspectos relacionados con el bienestar y el rendimiento laboral en varios sectores. En el ámbito empresarial, se han investigado temas como el clima organizacional y el liderazgo transformacional en pequeñas y medianas empresas en Ecuador, así como en entidades gubernamentales como la Municipalidad Provincial de Huaura. En el contexto universitario, se ha analizado la satisfacción laboral del personal administrativo en universidades públicas en ciudades como Manizales. En relación con el sector salud, se ha estudiado el bienestar y la

satisfacción laboral en instituciones como una IPS en el Caribe y en trabajadores del sector público de la salud en Chile. Además, se han abordado fenómenos que afectan a múltiples sectores, como el conflicto trabajo-familia en trabajadores de la salud y el impacto del conocimiento sobre la inteligencia artificial en la innovación laboral. No se encontraron estudios específicos para el sector informal en la lista proporcionada. Estos estudios emplean una diversidad de enfoques metodológicos y temáticos que contribuyen significativamente al entendimiento y mejora del bienestar y rendimiento laboral en diferentes entornos profesionales.

Discusión y conclusiones.

A continuación, se presentan las discusiones y conclusiones según los objetivos planteados. De acuerdo con, Domínguez et al. (2020) exploraron el conflicto trabajo-familia y su impacto en la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral, identificando diversos tipos de conflictos que generan estrés debido a la incompatibilidad entre las demandas laborales y familiares. Jiménez et al. (2020) encontraron una fuerte relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral, destacando la importancia de abordar este conflicto para mejorar la calidad de vida laboral. Ángel et al. (2020) analizaron el clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector salud, encontrando una correlación moderada entre ambos aspectos y subrayando la necesidad de mejorar el clima organizacional. Delgado et al. (2022) estudiaron el impacto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral de docentes, señalando una relación indirecta con la intención de abandonar el empleo. Chacón et al. (2022) exploraron el sabotaje de conocimientos en relación con la inteligencia artificial, destacando su impacto en la innovación laboral.

Además, se identificó la importancia del entrenamiento en habilidades de comunicación para mejorar el desempeño y la calidad de vida laboral, según Karimi et al. (2024). Soria et al. (2019) resaltaron la relación crucial entre el apoyo afectivo y la satisfacción laboral, mientras que Berrío et al. (2021) identificaron factores determinantes en la satisfacción del personal administrativo universitario. Coronado et al. (2023) examinaron cómo el liderazgo transformacional influía en la cultura organizacional, promoviendo un ambiente laboral más creativo y motivador. Finalmente, estudios adicionales destacaron la implementación de servicios de salud y bienestar en el NHS del Reino Unido, las señales de falta de tiempo de los superiores en entornos laborales, el impacto psicosocial de las reducciones de personal, y la gestión del estrés y el ausentismo en los centros de llamadas. Estos estudios facilitan descubrimientos fundamentales para desarrollar estrategias empresariales que promuevan el bienestar y la humanización del entorno laboral.

Ángel-Salazar, E.M. del, Fernández-Acosta, C.A., Santes-Bastián, M.C., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. Epub 15 de noviembre de 2021. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

Berrío-Ríos, Lina Victoria, Osorio-Barreto, Daniel, & Díaz-Jurado, Natalia. (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar. *Revista eleuthera*, 23(2), 101-123. Epub February 10, 2022. <https://doi.org/10.17151/eleu.2021.23.2.6>

Colombia. (2013). Ley 1616 de 2013. *Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral*. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51292>

Coronado Espinoza, Jesús Jacobo, Baldeos Ardian, Luis Alberto, Ramos y Yovera, Santiago Ernesto, Lioo Jordan, Flor de María, & Neri Ayala, Abrahan César. (2023). Programa de liderazgo transformacional y su impacto en la cultura organizacional: caso Municipalidad Provincial de Huaura (Perú). *Suma de Negocios*, 14(31), 95-101. Epub January 23, 2024. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2023.v14.n31.a1>

Chacón-Henao, J., & Arias-Pérez, J. (2022). Síndrome no inventado aquí, sabotaje de conocimiento y desempeño innovador: el rol de la conciencia de los empleados sobre la inteligencia artificial. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 30(1), 131–143. <https://doi-org.ezproxy.uninorte.edu.co/10.18359/rfce.5945>

DANE. (2020). Comunicadodeprensa Resultados EMC, EMMET, EMS, EMA y MTA. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/files/comunicados/comunicado-economicas-septiembre-2020.pdf>

Delgado-Bello, Cristian A., & Gahona Flores, Orlando F. (2022). Impacto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral y la intención de abandono: un estudio desde el contexto educativo. *Información tecnológica*, 33(6), 11-20. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600011>

Domínguez-Aguirre, L. R., Lozano-Jiménez, I., & Ramírez-Campos, Á. F. (2020). El rol del conflicto trabajo-familia en la relación del clima organizacional y las intenciones de salida. [Work-family conflict role in the relationship between organizational climate and intentions to leave] *Cuadernos De Gestión*, 20(3), 87-97. <https://doi.org/10.5295/cdg.181004ld>

Flórez Lozano, J. S. (2019). Diseño de un modelo de procedimiento para prevención y control de episodios de estrés, presentados por asesores call center en una empresa de la ciudad de Bogotá D.C. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ingeniería, Programa Ingeniería Industrial. Bogotá D.C. Recuperado de

[<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/5d077243-d7aa-44ce-b69e-67da9c38576d/content>] <https://doi.org/10.1037/h0054346>

24

Jiménez Figueroa, Andrés, Bravo Castillo, Camila, & Toledo Andaur, Bárbara. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de Investigacion Psicologica*, (23), 67-85. Recuperado en 09 de junio de 2024, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322020000100006&lng=es&tlng=es

Karimi, Z., Darban, F., Karimi, S., & Safarzai, E. (2024). The effectiveness of communication skills training on professional performance and quality of work life of pre-hospital emergency medical staff: An experimental study in Iran. *International Emergency Nursing*. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2024.101426>

Mathisen, G. E., Tjora, T., Bergh, L. I. V., Jain, A., & Leka, S. (2023). The differential impact of organizational restructuring and downsizing on the psychosocial work environment and safety climate in the petroleum industry. *Safety Science*. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2023.106255>

Manterola, C., Astudillo, P., Arias, E., Claros, N., & Grupo MINCIR (2013). Revisiones sistemáticas de la literatura. Qué se debe saber acerca de ellas [Systematic reviews of the literature: what should be known about them]. *Cirugía Española*, 89(3), 149-155. <https://doi.org/10.1016/j.ciresp.2011.07.009>

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.

Medina Aguilar, S. C., & Gutiérrez Vega, S. (2021). Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019 (Tesis de pregrado). Universidad [Nombre de la Universidad], [Ciudad].
<https://hdl.handle.net/20.500.12805/1881>

Orjuela Gutiérrez, A. del P. (2015). Prevalencia de síntomas osteomusculares en miembros superiores en trabajadores de un call center de Bogotá – Colombia durante el año 2015. https://doi.org/10.48713/10336_10620

Park, L. E., Italiano, A., & Vessels, V. (2023). Managers' displays of busyness predict employees' job engagement, burnout and turnover intentions. *International Journal of Social Psychology*, 38(1), 192-239. <https://doi.org/10.1080/02134748.2022.2139064>

Parra, Margel, Lay, Nelson, Payares, Karen, & Pareja, Arleth. (2020). Factores que intervienen en el nivel de ausentismo del personal que labora en un centro de llamado de Barranquilla (Colombia). *Información tecnológica*, 31(6), 77-86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600077>

Piedra Guillén, Nancy. (2020). El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral. *Revista Rupturas*, 10(1), 103-137. <https://dx.doi.org/10.22458/rr.v10i1.2752>

Quirk, H., Crank, H., Carter, A., Leahy, H., & Copeland, R. J. (2018). Barriers and facilitators to implementing workplace health and wellbeing services in the NHS from the perspective of senior leaders and wellbeing practitioners: A qualitative study. *BMC Public Health*, 18(1), 1362. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-6283-y>

Ramos, D. C. (2012). *El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. [Psicólogo]. [info:eu-repo/semantics/bachelorThesis, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>.

Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. [fecha de Consulta 10 de junio de 2024]. ISSN: 0122-1701. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Sedani, A., Stover, D., Coyle, B., & Wani, R. J. (2019). Assessing workplace health and safety strategies, trends, and barriers through a statewide worksite survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14), 2475. <https://doi.org/10.3390/ijerph16142475>

Soria Reséndez Ana Cristina, Pedraza Melo Norma Angélica, Bernal González Idolina.²⁷

(2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. Acta univ[citado 2024 Jun 10]; 29: e2205. Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-

62662019000100198&lng=es. Epub 11-Sep-2020. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>.

Autores	Nombres y apellidos estudiantes
	Director del trabajo de grado
	LADY JULIETH PARRA AGUDELO
Programa	Psicología Virtual
Título del proyecto	MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA Y HUMANIZANDO EL ENTORNO LABORAL: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA
Objetivo del proyecto	Describir las estrategias desde la humanización que se pueden implementar en las empresas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores de call center.
Duración de la sustentación	5 minutos
Enlace YouTube	Tesis Julieth Parra - MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA Y HUMANIZANDO EL ENTORNO LABORAL - YouTube

Anexos

Formato de matriz utilizada para la clasificación, análisis y selección de los artículos incluidos en la revisión						
AUTORES (apellidos e inicales del nombre)	REFERENCIA APA	RESUMEN	TIPO DE ESTUDIO (Cuali, cuanti, mixto - longitudinal, transversal)	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	RELEVANCIA DISCIPLINAR Y SOCIAL DEL PROBLEMA ABORDADO	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN
1						
2						
3						
4						
5						
6						

Definición de empresas 4,0 , era digital, sujeto digital o trabajador digital y Gestión Humana	Tipo de diseño o estudio de investigación	Descripción Características de la muestra	Descripción Instrumentos de evaluación	Descripción de las intervenciones (en el caso de que existan aplicaciones de sistema por ejemplo estudios...

