

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

LA ACTITUD Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ASESORES DEL
CANAL TELEFÓNICO DE LA EMPRESA MILLENIUM BPO

PRESENTA:

MARY YANETH MORENO ARDILA - COD. 100014692

ANGELA JOHANA VALENCIA LÓPEZ - COD. 172102453

YEIMI ALEJANDRA POVEDA PIERNAGORDA - COD.100107903

MÓNICA DEL PILAR RENDON RUBIO - COD. 1721020651

CLAUDIA MILENA SOTO LÓPEZ - COD. 100176320

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE DE 2021

Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	1
Descripción del contexto general del tema.....	1
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	5
Marco conceptual.....	4
Actitud.....	4
Motivación.....	4
Productividad.....	5
Servicio al cliente.....	5
Marco teórico.....	5
Teoría actitudinal.....	5
Teorías motivacionales.....	6
Teoría de la Productividad.....	6
Marco Empírico.....	7
Capítulo 3. Metodología.....	9
Tipo y diseño de investigación.....	9
Participantes.....	10
Instrumentos de recolección de datos.....	10
Estrategia del análisis de datos.....	10
Consideraciones éticas.....	10
Capítulo 4. Resultados.....	11
Discusión.....	12
Conclusiones.....	14
Limitaciones.....	15
Recomendaciones.....	15
Referencias bibliográficas.....	17
Anexos.....	20

Resumen

El proyecto busca analizar los factores de riesgos psicosociales que afectan a los asesores del canal telefónico de la empresa Millenium BPO en Bogotá, así analizar cómo la actitud influye en la productividad de los asesores del canal telefónico de la empresa, con sede en Bogotá, con el fin de establecer criterios que permitan un clima laboral apto, con mejores condiciones de trabajo, para potencializar la productividad y eficacia de los trabajadores, viéndose reflejado en la atención al usuario con estándares de calidad, tanto a cliente externo como interno; es imperativo resaltar que en todo proceso para llegar y sostener un alto estándar en la productividad, está estrechamente relacionado con la motivación, actitud y productividad del empleado, las indicaciones y herramientas brindadas al recurso humano; dependiendo la información del propósito y el alcance que desea tener la empresa en términos del producto y el mercado, lo cual será el pilar del comportamiento de cada empleado en el área del canal telefónico de la empresa. Para ello se hace una encuesta tipo cualitativo con un diseño descriptivo ya que mide la actitud y la influencia en la actividad de los asesores de la empresa, y se encontraron resultados de acuerdo a los datos obtenidos, nos muestra que la satisfacción de los trabajadores es alta alcanzando un promedio de 90% en general y que la calidad del trabajo depende de la actitud frente al servicio, también que la infraestructura en la laboran se encuentran a gusto y esto lleva optimizar el trabajo. En el servicio al cliente en la empresa se encuentra en un nivel bueno de prestación de servicio por la tanto es esencial la formación y motivación constante de los empleados.

Palabras clave: Motivación, productividad, servicio al cliente, actitud

Capítulo 1

Introducción

Descripción del contexto general del tema

Las organizaciones son entidades conformadas por individuos, creadas para alcanzar objetivos gracias al trabajo humano y a la implementación de recursos materiales, caracterizados por la interacción entre sus componentes y es productiva al lograr las metas propuestas. El talento humano es uno de los activos primordiales de la empresa, el cual tiene comportamientos complejos (individuales/grupales) influenciados por aspectos intrínsecos y extrínsecos del individuo. Los factores intrínsecos refieren a su identidad, la capacidad de aprendizaje, el grado motivacional, percepción del contexto, valores, etc.; los extrínsecos van vinculados, entre otros aspectos, a condiciones de la empresa y del entorno, bonificaciones, programas de bienestar, trabajo en equipo. (Rojas, 2017, p.1).

La motivación es esencial en el desempeño laboral y está influenciada por varios factores, según Nivelá (2019) “la motivación es un estado psicológico que presenta el trabajador y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y operatividad productiva en conjunto con las metas y las expectativas personales” (p.2). De la Cruz (s.f) infiere que el grado motivacional que refleja el colaborador en el desarrollo de su actividad laboral se relaciona con la actitud positiva, producto de una comunicación asertiva en la organización (p.93). Las actitudes de los colaboradores son “sentimientos y creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente/su compromiso con las acciones que se pretenden y su comportamiento.” (De la Cruz, s.f, p. 94).

Según cifras la presidente ejecutiva de la Asociación Colombiana de BPO, explica que el sector tiene 605 mil puestos de trabajo en Colombia y la gran mayoría de los trabajadores de las organizaciones, cerca del 80%, son jóvenes entre 18 y 28 años de edad. Igualmente, del total del mercado laboral, el 60% corresponde a mujeres. Asimismo, Colombia ocupa el segundo lugar, después de México, utilizando servicios bajo la modalidad de outsourcing, en el plano nacional, esta modalidad se realiza

principalmente en el campo de la telecomunicación (52,76 por ciento), en la banca y servicios financieros (15), y en los medios de comunicación (7,52), atendidos por centros de experiencia en los que existen múltiples conductos de entrada para los clientes. (Quessep, 2016).

Planteamiento del problema

En la empresa Millenium BPO de la ciudad de Bogotá, se ha observado que la actitud de los trabajadores del canal telefónico está afectando la productividad en la empresa, razón por la cual se plantea la revisión y análisis de las actitudes, comportamientos y ambiente laboral de los trabajadores y lo que puede trascender en el grupo de trabajo.

Con esta investigación se busca analizar los factores de riesgos psicosociales que afectan a los asesores del canal telefónico de la empresa Millenium BPO en Bogotá, ya que deben enfrentar una serie de riesgos laborales, donde se ve afectada su salud física, social y bienestar, las cuales son causadas por actitudes y conductas inapropiadas al momento de realizar su labor, ocasionando que el asesor se encuentre desmotivado y su productividad disminuya (Sáenz, 2019).

Pregunta de investigación

¿De qué manera la actitud influye en la productividad de los asesores del canal telefónico de la empresa Millenium BPO en Bogotá?

Objetivo general

Analizar cómo la actitud influye en la productividad de los asesores del canal telefónico de la empresa Millenium BPO en Bogotá.

Objetivos específicos

Identificar los factores que a través de la actitud pueden afectar en la productividad del empleado.

Evaluar cómo contribuye la actitud de los asesores en el ambiente de trabajo y la productividad a través de instrumentos de medición y análisis psicológicos.

Proponer talleres que permitan mejorar la actitud de los empleados, y de esta manera aportar a la productividad.

Justificación

La situación problemática que se presente investigar está relacionada con las consecuencias de la manera de interactuar de los empleados de la empresa telefónica Millenium BPO de Bogotá, más precisamente se busca indagar acerca de la influencia actitudinal relacionada con la producción de la mencionada empresa.

El presente proyecto es muy importante, pues busca establecer, reconocer y analizar los aspectos relacionados con la satisfacción laboral, ya que es de gran importancia para los directivos el conocimiento del actuar de las personas que trabajan en la empresa, teniendo en cuenta que la actitud con la que los trabajadores ejercen sus labores son fundamentales para el éxito de la misma, pues si el personal ejerce sus labores de manera óptima así será el crecimiento y fortalecimiento de la organización.

Se van a implementar instrumentos de medición y análisis psicológicos, los cuales servirán como apoyo a futuras investigaciones relacionadas con la temática central; Por lo tanto el presente proyecto es muy conveniente en áreas psicológicas y empresariales, trayendo consigo beneficios sociales para optimizar la imagen de la empresa y de esta manera poder incrementar la motivación de los empleados para obtener resultados óptimos en los que se vean reflejadas sus habilidades, aumentando así la productividad generando un adecuado clima organizacional.

Los beneficios metodológicos y/o disciplinares de la presente investigación son brindar herramientas para fortalecer la productividad por medio de la motivación, y de esta manera, alcanzar los objetivos planteados que van encaminados a obtener el éxito de la organización, , también se benefician otras empresas que implementen las estrategias aquí mencionadas para el avance o perfeccionamiento en el área de selección y formación

del personal, pues se darán pautas para mejorar la actitud de los empleados que traerán consigo beneficios notables para las organizaciones.

Capítulo 2

Marco de referencia

Con relación a este capítulo se desarrollarán tres marcos, con los cuales se buscará describir los conceptos más importantes de la investigación, las teorías que sustentan el estudio y la metodología utilizada.

Marco conceptual

Actitud

Se refiere a lo expuesto por R. Jeffress (2021) «Actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida», es por eso que hoy en día en el ambiente laboral se busca que los componentes cognitivos de las personas que integran los grupos de trabajo sean atreves de los conocimientos y de la interrelación afectiva con sus compañeros y con el sentimiento de aceptación al clima o ambiente laboral

Motivación

En el ámbito empresarial siempre se busca generar acciones para que se obtengan resultados acordes a la misión de la empresa, realizando actividades que impulsan a conseguir los objetivos propuestos satisfaciendo las necesidades de los trabajadores como el reconocimiento, la seguridad, la autorrealización), de ahí se toma como ejemplo la teoría de Maslow (Glover, 2019)

Productividad

Con la implementación de la motivación en el ambiente laboral se ha podido demostrar que los logros a niveles de productividad se han mejorado, obteniendo la doble satisfacción, tanto la del cliente final como el de la empresa (Directivos, 2021)

Servicio al cliente

Nos estamos refiriendo tanto al cliente interno como externo, en las empresas se interesan hoy en día el tener un buen índice de gestión por la motivación y actitud que puedan tener sus colaboradores y en el cubrimiento de las necesidades o requerimiento de las personas que utilizan o acuden a comprar sus productos o servicios. (Silva, 2019)

Marco teórico

En este marco se explica la teoría motivacional de Frederick Herzberg, con respecto a las actitudes se expone el (TRA) y Productividad Sebastián Iza y María Eugenia Martínez.

Teoría actitudinal

Teoría de la Acción Razonada (TRA)

Desarrollada por Ajzen y Fishbein, citados en Ogiló, Elenwo y Ojofeitimi (2020), exponen que los colaboradores actúan y reaccionan en consecuencia de su agrado o desagrado sobre una posición, proceso o dirección (p.446). Según Vargas (2018), la TRA considera a la finalidad del proceder como un gran indicativo o anticipador de la conducta, se basa en la vinculación entre “creencias, actitud, intención, comportamiento”. La teoría propone que un individuo puede cambiar su conducta basado en factores relevantes como sus intenciones, convicciones, actitudes y presiones sociales a las que está sometido. La creencia del individuo sobre la opinión de terceros y su motivación para aceptarlas conforman la norma subjetiva, mientras que la creencia del individuo en la conducta misma y sus posibles resultados conforman la actitud hacia la conducta, predisposición favorable o desfavorable. Ponderando estos dos factores actitud-norma se obtiene una intención de conducta, la cual se refleja en el cambio de comportamiento del individuo.

Teoría de la motivación e higiene.

Desarrollada por Frederick Herzberg a partir del planteamiento de la correlación entre el rendimiento y la satisfacción. Consiste en dos factores de motivación que orientan la conducta del empleado: higiénicos y motivacionales. Los factores higiénicos o extrínsecos corresponden a una motivación condicional basada en incentivos económicos o físicos que condicionan la conducta del personal como salarios/incentivos, seguridad laboral, relaciones interpersonales, estatus. Este tipo de motivación se encuentra fuera del control de las personas, es pasajera y efímera, por ello es considerada con el nombre de factores no satisfactores. Mientras que en los factores motivacionales o intrínsecos aparece la automotivación, se promueve que el empleado tenga la capacidad y deseo de superación interna, puede ser controlado por sí mismo, esta motivación es duradera,

considerada por ello como factores satisfactorios tales como responsabilidad, gusto por el trabajo, progreso-promoción-ascenso, reconocimiento de un trabajo bien realizado. (Nolazco, Bustamante, Moreno y Carhuanchu, 2021, p. 165).

Teoría Productividad

Sebastián Laza, (2018) determina que la productividad incrementa en cuanto se amplía la distribución de las tareas donde la productividad tiene relación entre el uso adecuado de los recursos y con ellos generar los bienes esperados. El porcentaje de productividad se eleva si las tareas se distribuyen con colaboradores especializados que realicen las labores específicas. Dejando claro que su planteamiento se basa en una división técnica del trabajo, explicando así el manejo eficiente del tiempo y el incremento de la productividad en una organización.

María Eugenia Martínez (2018), asevera que la productividad expone a la coherencia entre los recursos reflejados y bienes adquiridos, señala el manejo eficaz con la cual el talento humano, los fondos de inversión, el know-how, por citar algunos aspectos, son variables de las que se vale la empresa para generar y ofrecer bienes y servicios. Estos enfoques en los que la productividad es dominada como el vínculo entre la cantidad producida y los recursos utilizados, por unidad de tiempo, capacidad laboral convertido en producto final, se comprenden unos indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, además de instaurar relación entre los recursos materiales y humanos.

El objetivo de la productividad es el mismo, como lo menciona (Martínez, 2018) el de agregar la capacidad de producción gracias a la combinación trabajo hombre-tecnología, apoyándose en el uso de la mano de obra de los colaboradores, la implementación de maquinaria especializada y un desempeño administrativo eficiente y eficaz.

Marco Empírico

Arévalo, (2020) con base en hallazgos se tomó la investigación denominada “Actitud laboral y productividad en el trabajo en los colaboradores de una empresa de hidrocarburos” realizado en el año 2020 en Perú, el objetivo principal de esta investigación fue demostrar la conexión entre la actitud y la productividad de los colaboradores en una empresa de hidrocarburos. Los datos fueron recolectados realizando

una muestra de 60 colaboradores. Tuvo enfoque cuantitativo, tipo aplicado, el diseño es no experimental - transversal y su alcance es descriptivo correlacional. El instrumento que usaron fue la Escala de Autoevaluación de las Actitudes y Escala de Productividad. El resultado de esta investigación indicó que hay relación efectiva entre la actitud laboral con la productividad entre los trabajadores de una organización de hidrocarburos.

Ogilo, (2020) por otra parte está la investigación titulada “Comprender el impacto de la actitud de los empleados en el desempeño organizacional. Un estudio de empresas de servicios seleccionadas en el estado de Rivers” de Julio del 2020, llevada a cabo en el estado de Rivers en Nigeria, tenía como objetivo analizar la relación entre la actitud de los empleados y el desempeño organizacional en empresas de servicio en el estado de los ríos portuarios. La muestra fue de 200 residentes. En un estudio descriptivo para analizar las características demográficas de los encuestados y el análisis de regresión para examinar las hipótesis planteadas en el estudio. Se utilizó como instrumento un cuestionario bien estructurado para obtener datos y el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) versión 23.0. El resultado principal del análisis sugiere que la actitud es responsable del rendimiento ya que las medidas de actitud de los empleados utilizadas en el estudio tienen un efecto considerable y significativo en el rendimiento de la organización.

Pujol, (2018) se desarrolló una investigación científica llamada “satisfacción laboral: una revisión de la literatura a cerca de sus principales determinantes” de 2018 en la Universidad Nacional de Mar del Plata, Buenos aires, Argentina. El objetivo primordial fue identificar los determinantes más importantes de la satisfacción laboral. Se realizó un estudio cuantitativo, donde hubo 334 correlaciones observadas en 163 muestras independientes. Obteniendo como resultado las necesidades y valores de los empleados son determinantes con relación a la satisfacción laboral, también se identificaron efectos positivos relacionados con factores biológicos.

Rojas, (2017) el estudio denominado “Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ constructores y contratistas S.A.C de 2017” en Lima, tuvo como objetivo “determinar los efectos de la motivación en la mejora de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas S.A.C; en el

primer semestre del año 2017”. La muestra fue de 300 trabajadores. En un estudio mixto. Los instrumentos utilizados fueron mediante cuestionario escala tipo Likert, base de datos personales y formularios de entrevistas. Los resultados del análisis muestra que el indicador de cultura organizacional, el 69.5% argumenta que la organización adopta políticas al interior para enfrentar las competencia externas que amenazan el desempeño de los colaboradores, entre tanto el 30.9% expresa lo contrario, En relación al indicador de condiciones de trabajo y bienestar; destaca que un 86.5% argumenta que sucede continuamente, ya que la organización acata las políticas del reglamento y normas de seguridad; mientras que el 14.5% declara lo contrario, resaltando que las condiciones de trabajo en las que se desempeñan no cumplen con las expectativas.

Cruz, (2017) realizó un estudio el cual analizó la calidad de vida y la percepción de los trabajadores en relación a los ambientes de trabajo para identificar los factores que hacen que estos tengan una perspectiva positiva o negativa; se llevó a cabo en Reino Unido, se afirma que el 88% de las instituciones utilizan el método de coaching para desarrollar a sus trabajadores, también se observó que el liderazgo, la equidad, la eficiencia, la responsabilidad social y la efectividad son las variables más determinantes de este aspecto, por cuanto la percepción de los trabajadores gira entorno a ellos para asegurar la visión positiva o negativa que tiene en el ambiente laboral, este también depende de otros aspectos personales y psicosociales en los cuales se debe intervenir para generar un impacto positivo. Este es un campo de estudio relativamente nuevo por lo que carece de bases investigativa para demostrar una correlación significativa.

Lee, yang y li, (2017) en la investigación titulada: “Los factores de influencia de la satisfacción laboral y su conexión con la rotación”, investigación realizada en la escuela de Gestión Universidad Normal de Qufu, Rizhao, (China), se halló que la satisfacción laboral en los trabajadores tiene una importancia significativa sobre el comportamiento laboral y la actitud hacia el trabajo en los colaboradores. Esta investigación busca los factores que afectan en la satisfacción laboral y su conexión con el descenso laboral. Los cuestionarios se repartieron de acuerdo con un muestreo aleatorio estratificado para analizar 418 muestras recolectadas. El grado de satisfacción laboral se analizó a través de un estudio factorial exploratorio, además de un modelo de

ecuaciones estructurales para debatir la conexión entre satisfacción en el trabajo y las razones del descenso laboral. En primer lugar, para los trabajadores principiantes, la satisfacción laboral constaba de seis aspectos de primer orden; el desarrollo personal en la satisfacción laboral obtuvo un coeficiente de trayectoria de .918. Lo siguiente fue la remuneración y la asistencia social, el trabajo para uno mismo, las relaciones interpersonales y el comportamiento de liderazgo. Además, la competencia laboral tuvo una menor incidencia en la complacencia laboral; su coeficiente de trayectoria es solo .214. En segundo lugar, la satisfacción laboral demostró un impacto negativo sobre las razones de incapacidad por enfermedad, lo que indica que la estructura de satisfacción laboral de los colaboradores iniciales tiene particularidades propias, ya que se enfocan en el espacio de desarrollo personal. Mejorar la satisfacción del comportamiento inicial de licencia por enfermedad de los empleados puede controlarse eficazmente.

Capítulo 3

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Este proyecto es de tipo cuantitativo, diseño descriptivo ya que mide la actitud y la influencia en la actividad de los asesores de la empresa.

Participantes

El proyecto se aplicó en la empresa MILLENIUM BPO en la ciudad de Bogotá, en el área de servicio al cliente del canal telefónico que consta de 10 personas donde se desempeñan como asesores. La muestra se toma a un 40% del total de los empleados el cual consta de 10 colaboradores con edad promedio de 18 a 25 años, con estados civil 25% casados, 66.7% solteros y 8.3% en unión libre, con estrato sociodemográfico de 1, 2 y 3, de los cuales fueron 4 hombres y 6 mujeres. Se utilizó el muestreo por conveniencia de acuerdo a los asesores que presentan problemas en el desarrollo de su labor.

Instrumentos de recolección de datos

Se trabajó un cuestionario de elaboración propia, escala de calificación tipo Likert de forma digital elaborado mediante Google Forms, el cual consta de 12 preguntas; que

evalúa las variables de actitud, motivación, productividad y servicio al cliente, para su desarrollo fue enviado a los correos personales de cada colaborador.

Estrategia del análisis de datos.

Por medio de la tabulación de los resultados obtenidos de los cuestionarios, se realizarán unas tablas dinámicas en una hoja de Excel para su análisis y representación gráfica.

Consideraciones éticas

Este proyecto cuenta con un consentimiento informado, de acuerdo con la Resolución 8430 del 1993 el cual indica que cada participante debe diligenciar, donde se provee una amplia explicación de la naturaleza de la investigación, se especifica el objetivo principal y el propósito del estudio. También se da información acerca del rol del participante, la confidencialidad y el anonimato de quienes se obtuvieron los datos. Por último, se le indica al sujeto que puede hacer preguntas acerca del proyecto durante su participación y puede retirarse en el momento que desee sin que esto lo perjudique de alguna manera. En el estudio se explicará el propósito y método mediante el cual se llevará a cabo esta investigación. (Cañete, Guilhem, Brito, 2012).

Por otro lado, se conserva la privacidad de los datos personales de las personas entrevistadas y confidencialidad en sus respuestas y comentarios. Lo anterior será utilizado solo para un proyecto de investigación por parte de los participantes de este grupo, algo solamente académico. Asimismo, se hará cumplimiento a la Ley 1090 de 2006 del Código Deontológico del Psicólogo.

Capítulo 4

Resultados

Después de aplicado el instrumento de recolección de datos definido por el proyecto de investigación a los asesores del canal telefónico de la empresa, Millenium BPO de Bogotá, se encontró los siguientes hallazgos, los cuales se detallan a continuación:

Las anteriores preguntas fueron previas a la implementación del instrumento con el fin de conocer las principales características demográficas de las personas a quien va a ser implementado el instrumento para su posterior análisis y recolección de datos. De

acuerdo a estos datos se encontró que la satisfacción general de los trabajadores es alta, alcanzando un promedio de 90 por ciento en la generalidad de los datos obtenidos, esto da a entender que la satisfacción manifestada por los trabajadores de la organización está alta y trabajan amablemente teniendo un adecuado clima organizacional.

La mitad de las personas encuestadas manifestaron tener relaciones amistosas en su equipo de trabajo, ya que contaron con el apoyo para mejorar aspectos importantes día tras día, los trabajadores de dicha organización poseen una buena motivación laboral, la actitud de un colaborador juega un papel importante en el desempeño laboral y en la productividad de las organizaciones. Adoptar una actitud positiva ayuda a superar en los niveles de experiencia laboral en la carrera de un individuo. Cuando los empleados están motivados se vive un ambiente laboral propicio que permite tener un desarrollo eficiente y eficaz de los trabajos a desarrollar en el día a día.

Por ende, a lo largo de la investigación se pudo analizar la influencia de la actitud en relación a la productividad de los asesores de la organización Millenium BPO de la ciudad de Bogotá, donde se encontró que esta tiene gran influencia, pues de la manera de interacción dependen diversos factores que traen beneficios para la organización, este aspecto fue abordado desde una mirada objetiva donde se pudo inferir la importancia de trabajar en ambientes sanos; a través de la implementación del cuestionario anteriormente planteado se identificaron los factores que a través de la actitud pueden afectar en la productividad de los empleados como lo son el entorno, el liderazgo y las remuneraciones o reconocimientos a la buena labor prestada.

Se evaluó de manera adecuada cómo contribuye el actuar de los asesores y la productividad analizando las respuestas dadas con una mirada del rol psicológico dentro de las organizaciones, estrategias que busquen el mejoramiento continuo de la empresa para lograr el éxito y aumentar la productividad de la misma. Por ello se hizo importante plantear estrategias como hacer que el tiempo laboral sea más ameno implementando actividades de ejercitación mental que contribuyan a la labor ejercida por parte de los asesores telefónicos.

Como resultado a la aplicación del instrumento, también se encontró que la calidad de trabajo depende de la actitud frente al servicio, y las relaciones que hay entre

los compañeros, ya que es muy posible que se presenten situaciones donde se llegara a necesitar de la ayuda de alguien y es precisamente a los compañeros quien se acude en estos casos, para fortalecer las buenas relaciones laborales para cumplir las metas y propósitos de la empresa.

Otro factor que se encontró como importante es la infraestructura en la que laboran los trabajadores, pues se encuentran a gusto, lo que optimiza el trabajo. Por los datos obtenidos se consideró que una persona productiva es un trabajador que da todo de si lo cual genera subjetividad, teniendo en cuenta que no todos dan lo mejor de sí, se debe tener características como la puntualidad, no faltar al trabajo y ser responsables para ser un trabajador productivo, pero la organización debe implementar estrategias que incentiven a dar el 100 por ciento por la empresa.

Discusión

Se identifica que la actitud con la que los trabajadores ejercen sus labores es esencial para el éxito de la empresa, ya que cuando una persona está motivada ejerce sus labores de manera óptima y así aporta en el crecimiento y fortalecimiento de la organización.

De acuerdo con lo anterior se realiza un estudio con los colaboradores, los cuales arrojan la siguiente información: A nivel de Motivación, el instrumento arroja que la mayoría de las personas encuestadas están en un nivel bueno, que están de acuerdo con las funciones asignadas y que reciben un buen trato por su empleador. Según (Glover, 2019) “Un grupo de colaboradores que tengan conocimiento de las labores asignadas y que sean reconocidos genera un alto grado de compromiso como también su productividad se ve reflejada en los resultados obtenidos por la organización”.

El factor que se identifica en los colaboradores es que la actitud juega un papel muy importante a nivel cognitivo, en el desarrollo de sus funciones y en la interrelación con su grupo de trabajo generando un buen clima laboral, según R. Jeffress (2021) «la Actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida».

De acuerdo con las anteriores variables se identifica que la productividad está muy relacionada con la motivación que tengan los colaboradores en el entorno laboral y

en su desarrollo a nivel profesional, generando así una buena actitud la cual se representa en la buena productividad y en el cumplimiento de las metas interpuestas por la empresa.

Por otro lado, podemos concluir que para la empresa Millenium BPO, a los asesores se les realizó una autoevaluación de cómo es su relación, su actitud y grado de motivación en el ámbito laboral y como es la atención al cliente cuando llaman preguntando por un servicio, queja o reclamo, lo que arroja que hay un porcentaje bueno con el conocimiento del tema, solución y la atención recibida, en otro aspecto se evaluó por que se caracteriza su atención al cliente y se obtuvo que la gran mayoría se enfocaba en ser respetuoso y ser paciente con el cliente.

Conclusiones

El área de servicio al cliente de la empresa Millenium BPO se evidencia de acuerdo a los resultados obtenidos por la encuestas que encuentra en un nivel bueno de prestación del servicio, debido a la satisfacción laboral por parte de los asesores del canal telefónico, la empresa es consecuente que los clientes hoy en día son más exigentes, y por ende se requiere de una mayor preparación y disposición para la atención al cliente, de la calidad de atención al público repercute o desencadena en los ingresos de la empresa y de ahí depende que esta pueda alcanzar una fidelización con los clientes por el servicio que presta.

La motivación y la actitud son indicadores que influyen en el desempeño de los trabajadores.

Se analizó que la empresa Millenium BPO, utiliza varios recursos como talleres, análisis de las actitudes y comportamientos de los asesores, valorando y dando reconocimientos por su buena labor ya que han ayudado de cierta manera a que sus clientes sean fieles a la empresa.

Para mejorar el grado de satisfacción de los clientes es necesario considerar conceptos como: Comunicación, incorporar servicios, participación del cliente, programar acciones en mejorar para la percepción de la atención, Así mismo es importante considerar las expectativas de los clientes y analizar lo que solicitan: calidad de servicio, solución a problemas, responsabilidad, agilidad y entrega total.

En el servicio es muy importante la satisfacción laboral, por esos están importante la formación y motivación de los empleados, y su orientación hacia un servicio con dedicación y excelencia.

Limitaciones

La investigación tuvo algunos limitantes, uno de ellos fue la aplicación de un instrumento no estandarizado, el cuestionario que aplicamos fue de elaboración propia, por tal motivo, no cuento con validez y confiabilidad. La determinación de la confiabilidad se realiza con: Aplicación de un instrumento de medición dos o más veces a grupo de colaboradores en un periodo determinado (Ventura, 2016). Si la semejanza entre los resultados de las diferentes muestras es altamente positiva, el instrumento se considera confiable. En nuestro caso, no contamos con el tiempo y disposición suficiente para realizar un estudio a profundidad y más completo.

Por otra parte, el no poder aplicar el instrumento a la población de estudio presencialmente, debido a que la gerencia no lo autorizó por la emergencia sanitaria Covid-19, por lo cual se realizó virtualmente.

Recomendaciones

Mediante la observación de los resultados obtenidos en el marco de la investigación con base en la aplicación de encuestas, realizado dentro de la empresa MILLENIUM BPO en la dependencia de servicio al cliente, se establecen las siguientes recomendaciones con el objetivo de optimizar la calidad de servicio de atención al usuario:

Mantener y fortalecer el clima laboral dentro del área de servicio al cliente, se recomienda al área de bienestar organizacional generar espacios de pausas activas dentro de la jornada laboral que permitan la integración del recurso humano del área de servicio al cliente. Además, se sugiere implementar instrumentos que ayuden en el mejoramiento del plan estratégico motivacional, mejorar o innovar el plan de reconocimiento de los colaboradores, ya que ellos son parte fundamental de la organización, a mayor motivación, mejor es el desempeño.

Adecuar espacios por parte del coordinador de la dependencia o por el área de recursos humanos si es necesario, de frecuencia semanal, para que el personal del área de servicio al cliente exponga sus dudas e inquietudes en cuanto los procedimientos de gestión de atención al usuario.

Utilizar los resultados de las evaluaciones de desempeño aplicadas al personal del departamento de servicio al cliente, para identificar falencias, y establecer un plan de mejoramiento en los procesos internos, como para la gestión directa de servicio al cliente. Asimismo, es importante realizar investigaciones que permitan explorar el impacto de las disposiciones en procesos de stress laboral, dirigidas a comprender el grado de afectación de los determinantes situacionales (ejemplo, las características del trabajo) a la satisfacción laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se sugiere poner en marcha un plan de acción que fortalezca el grado de pertenencia con la empresa, a través de Talleres que refuercen el trabajo en grupo, la motivación, mejoramiento de la actitud hacia sus labores y hacia los demás como el mejoramiento del canal de atención al cliente para que la empresa baje su índice de quejas y reclamos e incremente sus ventas para que la productividad sea más eficiente para el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.

Mantener la capacitación, ofrecer espacios para interactuar con los asesores mediante métodos de feedback e implementar talleres de motivación y de mejora en la actitud laboral como de atención al cliente de manera constante al personal del área con temas que profundicen en los diferentes tipos de clientes existentes, que permitan fomentar habilidades en el manejo asertivo de las diversas circunstancias que se puedan presentar en el desarrollo de sus labores de acuerdo con las características del cliente.

Referencias bibliográficas

- Arévalo, I. (2020). Actitud laboral y productividad en el trabajo en los colaboradores de una empresa de hidrocarburos, período 2019. Repositorio Académico Universidad San Martín de Porres. Perú. Recuperado <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6556>
- Cañete, R., Guilhem, D., Brito, K. (2012). Consentimiento informado: algunas condiciones actuales. Acta Bioethica, 18(1). Recuperado desde: <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X201200010001>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Magister en administración. Universidad del norte. Barranquilla Atlántico, Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Decreto 379/2008. Normativa y avisos legales del Uruguay, Montevideo. Fecha de Publicación 14 de agosto de 2008. Recuperado de <http://www.impo.com.uy/bases/decretos-originales/379-2008>.
- De la Cruz, N. (s.f.). La motivación, comunicación y actitudes de los empleados como elementos fundamentales dentro de la organización. Perspectivas Psicológicas, p. 93, 94. Recuperado <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pp/v5/v5a09.pdf>
- Directivos, R. (26 de 4 de 2021). Productividad: definición y conceptos asociados. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/productividad-definicion-y-conceptos-asociados/>
- Equipo Editorial, E. (5 de 8 de 2021). Actitud. Obtenido de <https://concepto.de/actitud/>
- García, T. Á. (27 de 12 de 2018). La calidad de servicio para la conquista del cliente. Obtenido de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing Science, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- Glover, M. (6 de 2 de 2019). Teoría de la motivación humana de Maslow. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-motivacion-humana-de-maslow-4284.html>
- Lee, X, Yang, B, Li, w (2017) The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *anales de psicología*, 2017, vol. 33, nº 3 (october), 697-707. School of Management Qufu Normal University, Rizhao, 276826 (China). Obtenido https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social1.pdf
- MASLOW ABRAHAM H. (1987): *Motivation and Personality*. 3ª Edición. Harper y Row Publishers. New York
- Nivela, J. (2019). La motivación y su influencia en la productividad laboral de las haciendas bananeras pequeñas de la provincia de Los Ríos, p.1. Recuperado https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10409/Nivela_ij.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Nolasco, F., Bustamante, E., Moreno, R. y Carhuacho, I. (Enero-Abril, 2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, Vol. 6 N. 1, pp. 165-166. ISSN 2477-9024. Recuperado <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1455/1836>
- Laza, S. (30 de mayo de 2018). Adam Smith. Obtenido de www.zonaeconomica.com: <https://www.zonaeconomica.com/adamsmith>
- Ley 1090 de 2006. Diario Oficial .Edición 46.383. Universidad de la sabana. Recuperado https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_Investigacion/Docs_Comite_Etica/Ley_1090_2006_-_Psicologia_unisabana.pdf
- Martínez de I., M.E. (30 de mayo de 2018). El concepto de la productividad en el análisis económico. Obtenido de WWW.CRITICA.AZCAPOTZALCO.ORG: <http://www.criticaazcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo%20laboral/eugenia1.pdf>

- Martínez, F. C. (30 de mayo de 2018). WWW.REVISTAS.UNAL.EDU.CO. Obtenido de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/19135/20081>
- Ogilo, O., Elenwo, A. y Ojofeitimi, O. (Julio, 2020). Understanding the impact of employees attitude on organizational performance A study of selected service firms in Rivers State. International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS). Vol IV issue VII, p.446. ISSN 2454-6186. Recuperado <https://www.rsisinternational.org/journals/ijriss/Digital-Library/volume-4-issue-7/445-449.pdf>
- Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. (Estudio gerencial). Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quessep, A. (2016). La profesionalización de los contact centers. Revista Portafolio. Recuperado de. <https://www.portafolio.co/evolucion-contact-centers-colombia-revista-portafolio-497791>
- Rojas, V. (2017). Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ constructores y contratistas S.A.C. p.2. Lima. Recuperado http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3340/1/2017_Rojas-Julio%20C3%A1n.pdf
- Sáenz Yáñez, M. (2019). Riesgo psicosocial en los de operadores en un call center. Universidad y Sociedad, 11(4), 193-199. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-193.pdf>
- Silva, K. D. (18 de 11 de 2019). Cuida tu Dinero - Servicio al cliente: Concepto, qué es, importancia y cómo mejorarlo. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13083358/el-concepto-de-servicio-al-cliente>
- Vargas, A. (2018). Actitudes hacia la divulgación de la ciencia en la investigación académica. Revista Reflexiones. Vol. 97 N.1. ISSN 1659-2859

Print versión ISSN 1021-1209. Recuperado

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592018000100011

Ventura, (2016) La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000700955

Anexos.

Consentimiento informado.

 POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	MIEMBRO DE LA RED ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO		PROCESO	MISIONAL
				CODIGO	TE RE FORMATO
				VERSION	01
				PAGINA	21 DE 28

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: La Actitud y su Impacto en la Productividad de los Asesores del Canal Telefónico de la Empresa Millenium BPO.

Investigadores: Mary Yaneth Moreno Ardila
 Angela Johana Valencia López
 Yeimi Alejandra Poveda Piernagorda
 Mónica del Pilar Rendón Rubio
 Claudia milena soto López

Objetivo de la investigación: A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Millenium BPO. El objetivo general de la investigación es analizar cómo la actitud influye en la productividad de los asesores del canal telefónico de la empresa Millenium BPO en la ciudad de Bogotá.

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 una investigación 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.

 POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	MIEMBRO DE LA RED ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
			CODIGO	TE RE FORMATO
			VERSION	01
			PAGINA	2 DE 28

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 la investigación de **La Actitud y su Impacto en la Productividad de los Asesores del Canal Telefónico de la Empresa Millenium BPO** que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta investigación 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. Todos los espacios en blanco 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.: _____

Instrumento de recolección de datos.

9. ¿Cómo calificaría la experiencia de un cliente que llama por primera vez solicitando información y mostrando interés por nuestro servicio? *

Marca solo un óvalo.

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Mala

10. ¿Cómo calificaría la experiencia de un cliente que llama por un reclamo o queja en cuanto a nuestro servicio? *

Marca solo un óvalo.

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Mala

11. ¿En cuanto a calidad y precio como califica nuestro servicio? *

Marca solo un óvalo.

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Mala

12. ¿Cómo calificaría su productividad en cuanto a los distintos escenarios que se pueden presentar? *

Marca solo un óvalo.

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Mala

13. ¿Tiene claros cuáles son las horas de mayor productividad en el día? *

Marca solo un óvalo.

☐ Si

☐ No

☐ Tal vez

14. ¿Buscando una mejor atención por parte de nuestros asesores qué características consideras necesarias para brindar una atención de alta calidad? *

Marca solo un óvalo.

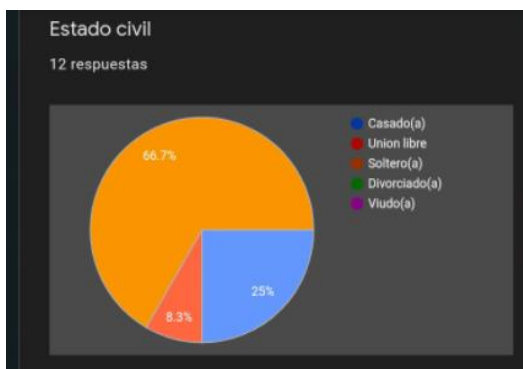
☐ Ser paciente

☐ Ser cortés

☐ Ser amable

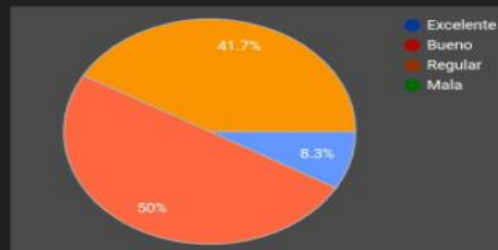
☐ Ser respetuoso

Tablas y figuras.



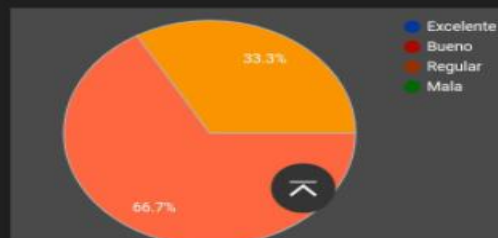
1. ¿Cuál es el grado de conformidad con respecto a las funciones de su cargo?.

12 respuestas



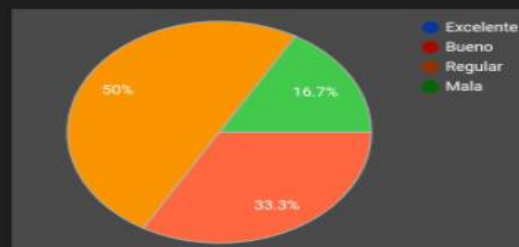
2. ¿Cómo calificaría el trato que usted recibe por parte de su empleador?

12 respuestas



5. ¿Cómo calificaría la experiencia de un cliente que llama por un reclamo o queja en cuanto a nuestro servicio?.

12 respuestas



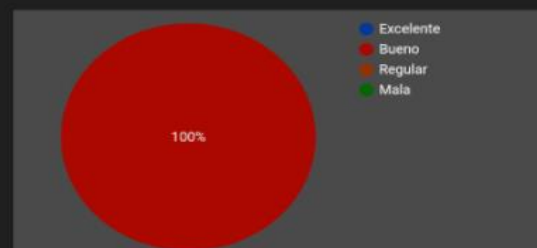
6. ¿En cuanto a calidad y precio como califica nuestro servicio?

12 respuestas



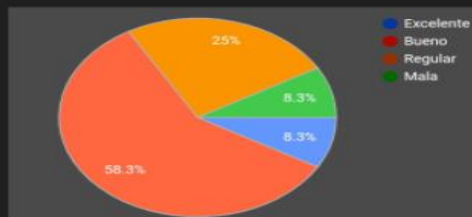
3. ¿En una autoevaluación cómo calificaría la atención recibida por los clientes de parte suya?

12 respuestas



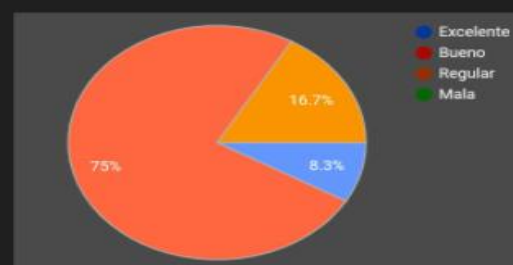
4. ¿Cómo calificaría la experiencia de un cliente que llama por primera vez solicitando información y mostrando interés por nuestro servicio?

12 respuestas



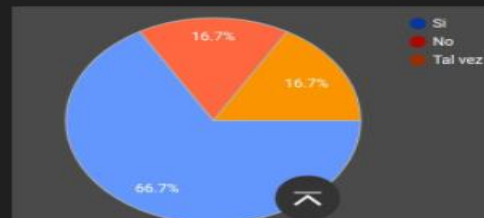
7. ¿Cómo calificaría su productividad en cuanto a los distintos escenarios que se pueden presentar?

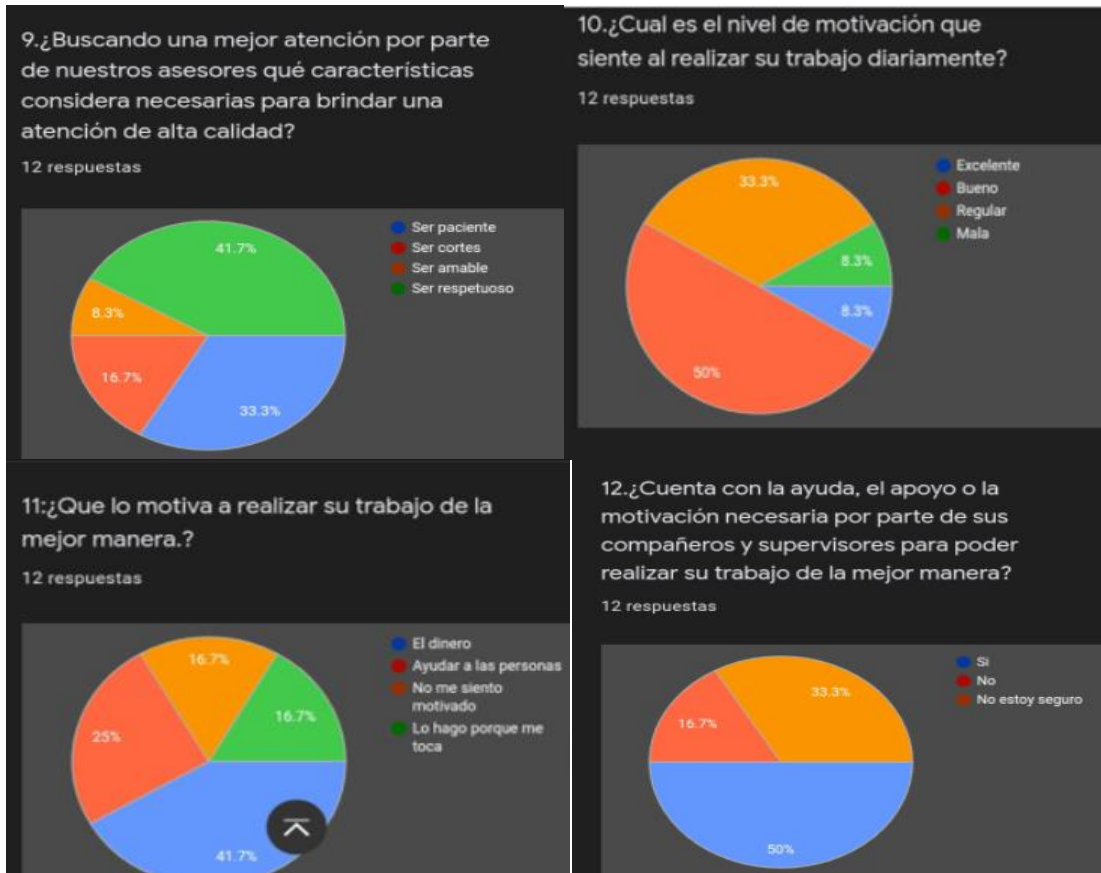
12 respuestas



8. ¿Tiene claro cuales son las horas de mayor productividad en el día?

12 respuestas





Material multimedia.

<https://youtu.be/izq27vu36GM>