



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

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

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UN CALL CENTER EN BOGOTÁ

PRESENTA:

NATALIA CUCAITA LIZARAZO 1911022423
JUAN DIEGO PINEDA PINEDA 1821023700
ELIZABETH RODRIGUEZ BLANCO 1821025660
FREDY ALEXANDER ZAPATA MARIN 1811981588
NAYELI VANESSA TORRES 1721025109

SUPERVISOR:

TRIVIÑO JAIMES JOHANNA MARCELA. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE DEL 2021

Tabla de Contenidos

Resumen.	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema	3
Pregunta de investigación.	3
Objetivo general.	4
Objetivos específicos.	4
Justificación.	4
Capítulo 2. Marco de referencia.	5
Marco conceptual.	5
Motivación.	5
Desempeño laboral	5
Clima Organizacional.	5
Marco teórico.	5
Teoría refuerzo conducta skinner	6
Teoria relaciones humanas	6
Modelo de esfuerzo y recompensa	6
Marco Empírico.	7
Capítulo 3. Metodología.	10
Tipo y diseño de investigación.	10
Participantes.	10
Instrumentos de recolección de datos.	11
Estrategia del análisis de datos.	11
Consideraciones éticas.	11
Capítulo 4. Resultados.	12
Discusión.	14
Conclusiones.	16
Limitaciones.	17
Recomendaciones.	17
Referencias bibliográficas	18
Anexos	

Lista de tablas

Tabla 1. Tabla de Matriz categorial de entrevista .semiestructurada

22

Resumen.

Este proyecto de investigación se centra en hacer una reflexión conceptual que se orienta en conocer los factores e identificar cómo influye el bienestar y calidad de vida de manera subjetiva en el ámbito laboral evaluando motivación y el nivel de satisfacción a las necesidades emocionales, personales y laborales. Como objetivo al establecer la influencia de la motivación personal y enfocándonos en las implementaciones, y procesos que la empresa Emtelco tiene como muestra e identificar la calidad en relación motivación y bienestar calidad de vida laboral. Este proyecto se desarrolla bajo la metodología cualitativa y diseño descriptivo, como datos por medio de la información investigativo, se realizó una recolección de datos permitiendo hacer un análisis en la importancia que tiene este factor como lo es la motivación laboral, esto con el fin de mirar la organización y su influencia en la implementación de estrategias para un bienestar de clima laboral en la empresa y así mismo los factores que promueve ya sean como reconocimientos, incentivos, que integren no solo el desarrollo personal sino profesional para que no se presente en este tipo de labores una deserción por parte de los trabajadores.

Palabras clave: Motivación, Clima Organizacional, Satisfacción, Bienestar, Desempeño laboral.

Capítulo 1.

Introducción.

Descripción del contexto general del tema.

Desde un contexto general, la motivación laboral es un término que se relaciona con qué tanto una organización está orientada para mantener a sus empleados con niveles óptimos de desempeño, performance y satisfacción laboral, y que como derivación, esta sea retribuida en el cumplimiento de objetivos y metas. Por ende, se puede decir que la motivación es todo el esfuerzo que se hace para mantener a tus trabajadores bajo continuos estímulos positivos, con el objetivo de que se mantengan felices, y a gusto en el puesto de trabajo, y que repercuta de manera favorable en el desarrollo de las tareas, de manera eficaz y con eficiencia.(Uriarte 2019)

Esta característica se convierte en un elemento fundamental para ejecutar cualquier actividad laboral y que está ligada al comprometerse con acciones que permitan aumentar el nivel de motivación y agrado de cada colaborador. Ahora, garantizar la motivación es un factor clave para aumentar la productividad de tu operación, mantener siempre una buena relación mejorará la calidad del atendimento y se tendrá un impacto positivo y óptimo en la consecución de logros, tanto de los ejecutivos de atención, como en los clientes que contraten los servicios

Thirion (2007) menciona que “En cuanto a la motivación dentro de estas organizaciones, un 96.7% del personal se encuentran desmotivados; especificando, que un 68.8 % debido a que no consideran acordes las condiciones de trabajo, los beneficios e incentivos salariales no son los esperados, y un 27.9%, no se siente a gusto con las tareas que realiza, además creen que las metas son inalcanzables, como también no se sienten en armonía con el espacio donde interactúan diariamente”. A esto se suma que no consigue un 21% más de rentabilidad, un 20% más de productividad y un 10 % más de fidelidad al consumidor.

Uriarte (2019) afirma que existen muchos factores que determinan la motivación de la fuerza de trabajo de la empresa. Tiene que ser consciente de que cada persona es importante y por ello debes garantizar un ambiente laboral agradable, con los mejores recursos y las mejores herramientas para potenciar la productividad.

Planteamiento del problema

Con la creciente aceptación y demanda de las empresas de call center, la responsabilidad y carga laboral está en constante aumento y siempre en busca de una atención de calidad que mejore y aumente la productividad en la empresa. En un call center se ofrece la atención principalmente a través de canales telefónicos realizando y recibiendo llamadas en horarios prolongados, generando baja motivación debido a la extensión de horario o los cortos tiempos de descanso afectando directamente el rendimiento de los colaboradores.

Es relevante saber que la motivación en los colaboradores, fomenta y mantiene el acorde desarrollo de sus actividades y responsabilidades, favoreciendo el alcance de sus objetivos dentro de la empresa. Pues si un colaborador se siente a gusto, tranquilo realiza sus actividades buscando mayores estándares de calidad que a su vez permite una mejor capacidad de respuesta frente a los diferentes casos que puede enfrentar en la atención telefónica que realiza en función de sus actividades diarias. Para que esta motivación en los colaboradores se conserve es importante que la empresa comprenda, reconozca y acepte que la motivación en los colaboradores es uno de los más importantes procesos a realizar e incluir dentro de los planes de acción en el área de talento humano. Si las actividades a realizar que están encaminadas a mejorar el rendimiento laboral tienen relación con la motivación y actitudes positivas en el colaborador, éste se sentirá atendido y escuchado por el empleador, motivando no solo su mejoría en el área laboral sino en su vida personal y familiar.

Pregunta de investigación.

¿Cómo la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores operativos del call center Emtelco de la ciudad de Bogotá durante el segundo semestre del 2021?

Objetivo general.

Describir la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores operativos del call center Emtelco de la ciudad de Bogotá durante el segundo semestre del 2021

Objetivos específicos.

1. Estudiar los efectos de la motivación en el desempeño laboral de los empleados.
2. Identificar las principales estrategias efectivas de motivación en organizaciones que generan un buen desempeño laboral.
3. Analizar el compromiso de la organización con el bienestar y calidad de vida de los empleados.

Justificación.

Esta investigación no discute la relación directa de la motivación sobre los empleados sino que pretende hacer un análisis sobre esta relación, caracterizarla desde el contexto local, varias investigaciones con un enfoque similar se han venido realizando en otros países de latinoamérica, sin embargo para analizar esta problemática se deben tener en cuenta cuestiones particulares como la cultura, la sociedad, la lingüística, entre otros. Por ejemplo, el caso en el que el jefe decide dar el día libre al empleado puede ser tomado como una gratificación en ciertas culturas organizacionales, en cambio que en otras puede ser visto como una exclusión o como una discriminación de las labores.

En segundo lugar, este trabajo surge como un compromiso implícito por las organizaciones de mantener altos los niveles de satisfacción y desempeño laboral, mas sin embargo una nociva praxis y una omisión de un método de mejora continua que dé como resultado complacencia al realizar las labores, por último la utilidad de este estudio viene dada por el aprovechamiento de estrategias prácticas aplicables al contexto local tomando otros referentes con resultados positivos de investigaciones internacionales.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Para sustentar el presente estudio se desarrollaron tres marcos de referencia; el primero describe las variables importantes de la investigación; en el segundo describen las teorías que fundamentan la presente problemática y en el tercero se encuentran investigaciones anteriores que se relacionan con la problemática y que guiarán la metodología de este proyecto.

Marco conceptual.

Motivación.

Robbins (2004). Se refiere hacia aquellas conductas de consistencia e intensidad de una persona dirigidas hacia un objetivo, sobre el cómo y en que la persona orienta sus habilidades para determinada actividad o meta.

Desempeño laboral.

Chiavenato (2000), considera el desempeño laboral como las conductas del colaborador concentradas en la resolución de los diversos objetivos fijados por la organización, partiendo de la habilidad natural para el alcance de estos objetivos. (Citado por Queipo, Beatriz y Useche, María Cristina, 2002)

Clima Organizacional

Se refiere que “el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (p.45) por su parte Rivera et al (2018) menciona que “en realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas, a la vez, este último influye sobre el primero”.

Marco teórico.

Para conceptualizar en teoría la motivación y satisfacción laboral, así mismo para lograr una comprensión sobre su relevancia y aplicación en el entorno organizacional y académico se acude a teorías reconocidas que brindan una visión global sobre la temática.

Teoría refuerzo conducta skinner

También este autor se refiere con esta teoría por medio que el comportamiento del individuo, cuando el ambiente es favorable y los resultados se ven acordes a esa satisfacción laboral, ya sean por comisiones, ventas o los objetivos alcanzados de acuerdo a la organización, el estímulo del individuo se torna positivo, y como dicha teoría se suspenderá todo resultado de acciones negativas o comportamiento reforzado, porque sus actividades favorecidas por medio de la motivación, no se verán afectadas en su trabajo, y le permitirá por medio de sus habilidades alcanzar su meta establecida. (Skinner, 1938/1975, pág. 79 recuperado de García, C. H. 2001)

Teoría relaciones humanas

Se refiere a los estudios realizados por Elton Mayo (1924-1927) y por medio de esta teoría, a la variable de buscar e implementar actividades de conocimiento en bienestar tanto físicamente como mentalmente, y menciona los incentivos o reconocimientos como factores de gran importancia para el desarrollo humano, afirma que las empresas teniendo en cuenta que la motivación de los empleados es fundamental, beneficios en torno a todo el personal y la organización permitían obtener grandes éxitos.

Modelo de esfuerzo y recompensa

Este modelo propuesto por Siegrist (1996, 2010), se refiere a que es de gran importancia en las organizaciones aumentar la eficiencia de un trabajo donde se opte por implementar estrategias de motivación eficaces para los trabajadores como recompensas o reconocimientos socialmente, mentalmente o material, que el trabajador considere que hay reciprocidad en empatía que siente beneficios e incrementa una satisfacción laboral donde el desempeño del trabajador no se vea afectado, porque las organizaciones deben de implementar la calidad de los trabajadores, en ver cada esfuerzo y ser aceptado de la mejor manera.

Marco Empírico.

Teniendo en cuenta las variables a investigar se recopilaron artículos de referencia que guíen la metodología del presente proyecto.

Como primer artículo de investigación se toma referencia al artículo "The performance of Portuguese job-centers" publicado en el año 2018 en la Revista vasca de economía de España cuyo objetivo principal pretende evaluar el desempeño de los centros de empleo portugueses en la promoción del empleo y reemplazo de personas registradas, la metodología propuesta en este estudio se basa en herramientas gráficas y cuantitativas, por otro lado se analizaron el desempeño del sistema nacional de 86 oficinas de empleo público de Portugal utilizando un conjunto de microdatos entre los años 1998-2002; ellos utilizaron los datos de la IEFEP de dos maneras. Primero, utilizaron valores promedio de distribuciones de variables para caracterizar los centros de trabajo y evaluar su desempeño en la promoción de la correspondencia de trabajo. Revista economía España (año 2018).

El segundo abordaje, se halló la investigación “Culture and motivation in English for hospitality students: Why integrative motivation may be essential” publicada en el 2017 en España a través de la Revista de lenguas para fines específicos; el objetivo principal de este estudio fue examinar cómo las percepciones de maleabilidad cultural y la motivación integradora opera dentro de un grupo de 51 adultos, la metodología utilizada fue cuantitativa a través del instrumento de cuestionario de opinión de Estudiantes diseñado con este fin en relación con las creencias y la motivación de los estudiantes. Los participantes en este estudio eran adultos que tomaban cursos de educación continua en la escuela pública de hostelería en Extremadura, España, un total de 51 participantes en el grupo de muestra. Los resultados evidencian que las creencias generales sobre la cultura son clave para el aprendizaje de idiomas, ya que la cultura es lo que distingue el aprendizaje de un idioma de otras materias. Revista española de Lenguas. (2017).

Como tercer artículo científico se referencia a Forero Ávila en su publicación más reciente en el año 2018 sobre los Call center, resalta los beneficios y los factores favorables y algunos desfavorables de los mismos, ya que los mercados BPO en Colombia se destacan o son mencionados por la facilidad o el acceso que les brinda a los jóvenes para realizar labores que generan sus ingresos y continuar o iniciar sus estudios, formando así su experiencia laboral y su nivel académico. Es importante el proceso de reclutamiento que les brindan a las personas interesadas en esta modalidad de trabajo, pues son orientados con diferentes pruebas y cursos. Cuando estas empresas abren la posibilidad de formar parte del equipo de trabajo busca como prioridad que la persona en la línea telefónica tenga capacidad de manejo y respuesta a los diferentes casos, pues muchos de los casos son generadores de estrés, angustia para lograr los estrictos protocolos de atención y desarrollo de las actividades laborales y personales dentro de la empresa. La publicación muestra una panorámica de las oportunidades laborales que en su diario desarrollo puede llevar consigo afectaciones en la salud tanto física como emocional. Forero Avila (2018).

En cuarta investigación se halló un estudio por parte de la Unipiloto Universidad autónoma de Colombia en el año 2018 de la ciudad de Bogotá, generan un estudio precisamente por parte de la empresa Call center, compañía Outsourcing, encontrando y afirmando que toda empresa

relacionada a esta población de trabaja debe reemplazar a quienes ya no hacen parte de la empresa, en un periodo de tiempo no mayor, ya que no se debe ver la necesidad de incumplir por la productividad que se maneja en estos tipos de empresas, y en buscar de personal exigen de igual manera características como crecimiento personal, clima laboral, buen salario y horarios que sean flexibles, sin embargo una vez alcanzado el proceso de investigación resultados de variables como carga laboral, cantidad de llamadas, afectación relación jefes, y en varias ocasiones falencias a nivel salud mental, ya que esa presión laboral a la cual cotidianamente se enfrentan, sus necesidades de bienestar quedan de lado ya que solo garantiza las organizaciones buenos resultados en cuanto a la productividad, con el fin de concluir en una empresa se permanece en esa compañía no necesariamente por sus bienes o economía que pueda ofrecer, sino ante todo se debe de obtener y garantizar calidad de satisfacción en vida laboral. Universidad autónoma de Colombia. (2018).

En el quinto artículo se referencia a Castro & Serna (2016) en la investigación Calidad del empleo en organizaciones de servicios Call Center en Colombia, relacionan el trabajo realizado en las compañías BPO y KPO que brindan el servicio de atención a empresas de renombre como: IBM, Banco Santander, Alcatel, Telefónica, Endesa y BBVA. Investigación realizada en la ciudad de Manizales, que contó con el valioso apoyo de dos instituciones, como la Universidad de Manizales y el Observatorio de trabajo de Caldas y el aporte financiero de la cámara de comercio de Manizales y la caja de compensación de Caldas. La investigación demostró con la encuesta aplicada a 400 trabajadores de las empresas mencionadas, que esta opción de trabajo brinda beneficios a los trabajadores ofreciendo más garantía laboral, prestación social, jornadas laborales más flexibles, en comparación con la informalidad laboral de la ciudad que no brinda una estabilidad.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación será abordada desde un enfoque cualitativo. Taylor y Bogdan (1984) señalan, que las investigaciones y consultas arrojan datos ampliamente descriptivos que

nos introduce a un diseño descriptivo. Según R. GAY (1996), “la investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio” (p.2). En este sentido las investigaciones presentadas permitirán describir la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores operativos del call center Emtelco de la ciudad de Bogotá durante el segundo semestre de 2021.

Participantes.

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008 recuperado de Sampieri). Para la presente investigación se tomará como población al call center Emtelco de la ciudad de Bogotá, dirigiéndose al área operativa conformada por 50 colaboradores.

La muestra elegida corresponde al 28% (14 colaboradores) de la población mencionada seleccionados a través del método de muestreo aleatorio simple.

De la muestra se consideraron las características sociodemográficas de los colaboradores, 7 de sexo masculino y 7 de sexo femenino, con un nivel de escolaridad académico básico, técnico y tecnólogo, estado civil: soltero el 40 %, unión libre 30% y casado 30%, edad de 24 a 30 años, tipo de contratación laboral a término indefinido y un estrato socioeconómico entre 1 y 3. Se utilizó el muestreo simple.

Instrumentos de recolección de datos.

Para la presente investigación el instrumento diseñado y utilizado para la recolección de datos es la entrevista semiestructurada dirigida a los colaboradores del call center Emtelco de la ciudad de Bogotá, con el fin de conocer sus opiniones con relación a la motivación y desempeño laboral.

Para la entrevista se formularon 12 preguntas, las cuales abarcarán los temas de motivación y desempeño laboral (ver anexo 2), la entrevista se realiza de manera presencial en horario laboral, con un tiempo de aplicación aproximado de 30 a 50 minutos.

Estrategia del análisis de datos.

Para la estrategia de análisis de resultados se utilizó una matriz categorial (ver anexo 3), realizando una transcripción y codificación de los datos obtenidos de la entrevista. los resultados brindaron respuesta a la pregunta investigación y el alcance de los objetivos.

Consideraciones éticas.

En el manejo de información desarrollada durante esta investigación, la intervención, evaluación, diagnóstico y plan de mejora del presente proyecto está amparado bajo la Ley 1090 de 2006, en el cual se reglamenta el ejercicio del profesional en salud mental en Psicología y “respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.”(Ley 1090 de 2006)

Se proporciona la mejor técnica posible de acuerdo con un conocimiento científico admitido y de acuerdo con unos principios éticos en el ámbito de la conducta moral, la relación psicólogo-personal de recursos humanos, basada en la confianza mutua, en el respeto, bienestar. Por otro lado para el desarrollo de esta investigación se tomó en cuenta la Resolución 8430 del 2003 de su artículo octavo donde se menciona que “ las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándose sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice” Ministerio de salud(1993).

Capítulo 4.**Resultados.**

Se evaluaron 14 colaboradores que realizan actividades en el área operativa del call center Emtelco, utilizando la entrevista semiestructurada (ver anexo B) basada en 12 preguntas abiertas con el objetivo de estudiar los efectos de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores, identificar las principales estrategias efectivas de motivación en organizaciones que permitan un buen desempeño laboral a través de la estrategia de análisis de datos de la matriz categorial (ver anexo A).

De acuerdo a las respuestas obtenidas, se evidenció que es muy importante para los colaboradores que, en las actividades diarias y planeaciones de las mismas, la organización tenga presente lo indispensable que se convierte la motivación para el desempeño de sus actividades, desempeño que realizado con motivación permite el logro de las metas trazadas y el éxito de la organización

Transcripción de los datos más relevantes obtenidos de las entrevistas:

Los resultados obtenidos de la investigación realizada con el fin de conocer cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores operativos del call center Emtelco, el 95% de los colaboradores manifestaron que la motivación les permite realizar las actividades con energía, con agradecimientos y conformes, encuentran en la organización una buena relación con los compañeros de trabajo que los motiva sintiéndose también apoyados y tratados con respeto por parte de los compañeros y jefes de área que son las figuras de la organización con las que constantemente interactúan. Los colaboradores entrevistados en sus respuestas expresan agradecimiento por el reconocimiento que la organización realiza cuando las metas son alcanzadas, pues le permite obtener los incentivos que la organización brinda, los incentivos son representados en equipos electrónicos, remuneración económica y la oportunidad de escalar puestos dentro de la organización, manifiestan que también tienen felicitaciones públicas con los compañeros de trabajo.

En el desempeño laboral, los colaboradores consideran que cumplen con las metas propuestas, las pautas que les brindan son sencillas de cumplir si son dedicados y realizan el paso a paso. El 15 % manifestó que cuando están saturados por la información realizan una pausa activa en su puesto de trabajo para retomar su actividad y realizarla de la mejor manera. Según la entrevista, se pudo determinar que los colaboradores del call center Emtelco, desarrollan sus actividades en un ambiente laboral tranquilo que les permite continuar motivados en su desempeño.

Uno de los puntos que el 90% señaló como importante para la motivación es la participación que tienen en las actividades de recreación e integración, manifestaron que cuando

estas actividades son programas tienen en cuenta sus opiniones y los lugares o actividades que son de su atención o que creen necesarias, estos espacios son aprovechados para indagar en las capacitaciones que requiere el personal a través de dinámicas y encuestas que realiza la organización, encuentran esta estrategia como positiva porque en el tiempo de recreación están tranquilos, despejados y las capacitaciones solicitadas o de su interés son según el criterio del grupo de trabajo.

Realizando énfasis en la motivación y su influencia en el desempeño laboral, se encontró que los entrevistados en un 100% responden que la dirección de la organización y los jefes de área demuestran especial agradecimiento a través de palabras y estrategias por los logros y metas obtenidas, los reconocen como parte del éxito y de las nuevas proyecciones que se presentan, sintiendo su trabajo y dedicación reconocido pues en las diferentes reuniones y charlas que se realizan lo resaltan.

Los resultados obtenidos de la entrevista evidencian que los colaboradores en su mayoría responden positivamente y sienten el compromiso de la organización por el bienestar, algunos colaboradores manifestaron algunos aspectos negativos en el desempeño laboral:

El 5% Encuentran desmotivación por la rotación de horarios porque realizan otras actividades fuera de su campo laboral e interfieren con la rotación de los horarios.

En reconocimientos e incentivos el 15% manifiesta que en diferentes oportunidades no logra alcanzar las metas y no reciben los incentivos. Manifiestan que no logran recibir los incentivos que la organización brinda, pero las palabras de agradecimiento y reconocimiento de la organización por el desarrollo de las actividades son recibidas de igual manera que el resto del equipo de trabajo.

Participación en recreación e integración que realiza la organización, el 10% de los colaboradores manifiestan que las actividades resultan agotadoras y prefieren actividades, dinámicas o temas más cortos, reconocen la importancia de estas actividades, pero preferirían tener este tiempo con la familia.

Discusión.

Los resultados producidos a través de las entrevistas semiestructuradas en este trabajo y a propósito de la teorías estudiadas; se evidencian relaciones en ciertas características; tal es el caso por ejemplo en el modelo postulado por Skinner y la Teoría refuerzo conducta, Skinner postulaba que en entornos agradables el rendimiento de los colaboradores de manera recíproca resultan positivos, así mismo se percibe reflejado al cuestionar a los colaboradores sobre los incentivos y reconocimientos de la empresa, manifiestan periodicidad de creación de espacios de motivación y recreación por parte de la organización y se le atribuye que a raíz de esto se ha manifestado el sentido de pertenencia reflejado en la proyección de vida en la empresa a través de ascensos.

De la misma manera correspondiendo a lo argumentado por la teoría de Elton mayo y caracterizando la motivación como variable relevante del presente trabajo además de tener en cuenta la categoría de preguntas dirigidas hacia la motivación se caracteriza que en efecto y en concordancia que la motivación posibilita y abre un camino positivo para que el desempeño laboral mejore; agrupando los diferentes puntos de vista teóricos y experimentales se puede afirmar que la motivación desvanece en gran medida las posibilidades que las actitudes y actividades de los colaboradores conduzcan hacia el retroceso organizacional.

Por otra parte aludiendo a Vroom y señalando el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Emtelco se evidencia en efecto que los conocimiento y las habilidades de las personas son un puente para optimizar las tareas delegadas, no obstante la motivación será reconocida como facilitador del cumplimiento de los objetivos.

Por lo que se refiere a investigaciones similares ubicadas en el marco empírico a pesar de tener estrecha relación con la temática y a las variables no se hallaron resultados significativos que den cuenta de una concordancia entre productos finales entre investigaciones, sin embargo cabe mencionar que ningún colaborador de la empresa Emtelco manifestó sobrecarga laboral o falencias de salud mental a causa del trabajo, contrariamente a lo postulado en el artículo publicado por la Unipiloto Universidad autónoma de Colombia donde afirman que en las

organizaciones Call center, prevalecen primero la economía y bienes de la empresa dejando de lado el talento humano.

Conclusiones.

De acuerdo con el proyecto, se pretende evaluar si en la empresa Emtelco ubicada en la ciudad de Bogotá, se evidencia el factor motivacional dentro de la organización, concluyendo con que los tele operadores más conocidos como los trabajadores de call center, son expuestos a realizar actividades bajo presión, y evidenciar cuales son las estrategias de motivación que deben implementarse para alcanzar dichas actividades, de acuerdo al objetivo reseñado, la motivación es importante para esta empresa y se evaluó mediante las destrezas o habilidades de los trabajadores, el desempeño laboral se ve viable no solo frente a la empresa como un buen clima organizacional, sino también como un desempeño personal y profesional.

La empresa genera algunos mecanismos de motivación como reconocimiento, remuneraciones, actividades lúdicas con los demás trabajadores que comprendan una ayuda de bienestar en calidad de trabajo, desarrollo personal y como necesidad para los trabajadores, donde se identificó por medio de estas estrategias que la mayoría de trabajadores están de acuerdo que el ambiente en su mayor parte es favorable, y que mediante a esos dinamismos grupales no solo les permite dar una detención a sus actividades, sino una integración con todo el equipo de trabajadores; no obstante también se les generan algunos incentivos que les permitan demostrar sus destrezas y habilidades, y que su ambiente laboral sea de fácil adaptarse en la capacidad de relación con jefes, clientes y trabajadores de equipo, que se contribuya siempre un entorno seguro y empático, donde no se vean problemas emocionales o cambios de deserción por falta de este tipo de estrategias.

Si bien vemos este trabajo en sus investigaciones generó bastantes factores como frustraciones en tiempo de horario flexibles y grandes tareas, detallando una deserción en organizaciones relacionadas a tele operadores, o call center, sin embargo más allá de renuncias constantes la empresa Emtelco permitió concluir por medio de los resultados, un avance detallado al reconocer que la ayuda económica e incentiva es de gran importancia para que el trabajo o las actividades sean implementadas de la manera más adaptable, y que el trabajo sea

considerado y reconocido, así mismo se mantendrá en la empresa un ambiente favorable que busca reducir la deserción.

Para concluir la motivación como estrategia en el desempeño laboral de la empresa Emtelco si la implementan y se aclara como mecanismo fundamental en la organización, y nos permite plantear que por medio de la recolección y análisis de datos la relación entre trabajadores y núcleo laboral en su mayor tiempo o estados generan un bienestar de ayuda y bienestar personal, y que las necesidades de los trabajadores se ven atendidas generando una fácil expectativa en la calidad de trabajo.

Limitaciones.

Las limitaciones que se presentó en esta investigación fue la falta de supervisión externa donde no fue posible realizar un mayor número de entrevistas debido a la pandemia del covid 19 ya que muchos trabajadores del call center estaban trabajando desde casa.

Hubo otra dificultad con el personal al momento de realizar la entrevista ya que no se disponía con el tiempo de parte de los trabajadores en los días y horarios que se podía realizar dichas entrevista, como tampoco se pudo lograr con la cantidad total debido a que varios de los empleados se rehusaron a participar de la investigación.

Recomendaciones.

A continuación, se mencionan recomendaciones cuya finalidad son vitales para mejorar una planificación operativa de los recursos, en este caso la motivación de los colaboradores, de acuerdo con las necesidades y objetivos.

Reconocer diariamente por parte de los profesionales, las habilidades y cualidades únicas, en la consecución y organización para cada meta, además de dotar de las mejores herramientas que permitan un desarrollo y desempeño efectivo y fiable.

Identificar y abordar los signos de agotamiento o exceso laboral ofreciendo una mayor flexibilidad en los horarios, teletrabajo, incentivos en días libres remunerados, y un mayor aprovechamiento de los descansos para reducir sus niveles de estrés.

Programar sesiones de trabajo grupal donde se permita retroalimentar las dificultades presentadas en el día a día, mejorando la experiencia, y la práctica, desde soluciones más

efectivas en cuanto a la atención al cliente. Importante para una mayor precisión y comodidad de cada colaborador.

Referencias bibliográficas

- Beatriz, Q., & Useche, M. (2002). Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. ResearchGate; unknown.
https://www.researchgate.net/publication/237031951_El_Desempeno_laboral_en_el_departamento_de_mantenimiento_del_Ambulatorio_la_Victoria
- Castro-Escobar, E. S., & Serna-Gómez, H. M. (2016). Calidad del empleo en organizaciones de servicios de contact-center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*.
- Connor, M., & Siegrist, M. (2010). Factors influencing people's acceptance of gene technology: The role of knowledge, health expectations, naturalness, and social trust. *Science communication*, 32(4), 514-538.
- Comportamiento organizacional. (2011). Google Books.
https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=robbins+2004+motivacion&ots=YL6bbgqb4b&sig=Vo0WyEnNWDyECV7_EnGS3QreR3A#v=onepage&q=robbins%202004%20motivacion&f=false
- Chiavenato, I. (2000). *La organización. Introducción a la Teoría General de la Organización*.(p 245). Bogotá: Mc Graw Hill.
- De Salud, M. (n.d.). Hoja 1 de 1 RESOLUCION NUMERO 8430 DE 1993 (Octubre 4).
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

- Guzman, V. A. (2020). Trabajo en casa: percepciones de los trabajadores del call center Konecta del municipio de. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/26545/DuvanDario_VasquezAgudelo_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Gay, L. (1996). Educational Research Neu Jersey. Estados Unidos: Prentice Hall Inc.
- García, C. H. (2001). El refuerzo y el estímulo discriminativo en la teoría del comportamiento. Un análisis crítico histórico-conceptual. Revista latinoamericana de psicología, 33(1), 45-52.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México. McGraw Hill.
- Lopez Peña, L. (2019). Obtenido de ANÁLISIS SOBRE LAS CAUSAS DE DESERCIÓN DEL PERSONAL EN EMTELCO BPO: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10443/1/T.A_LopezPen%CC%83aLeonardo_2019.pdf
- José R. Aguilar-Otero*, R. T.-A.-J. (2010). Análisis de modos de falla, efectos y criticidad. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/482/48215094003.p>
- Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1090_2006]. (2021). Secretariassenado.gov.co. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html

- Molina Suarez Jenny, Garcia Medina Eileen, Guzman Guerreo Angie, Bohorquez Umaña Diana. (Julio de 2020). Obtenido de bienestar y calidad de vida laboral en los call center:
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2041/Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación.
- Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Forgiony Santos, J. O., Nuván Hurtado, I. L., & Roza Sánchez, A. C. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables.
- Sciulli, D., & António Gomes de Menezes. (2018). The performance of Portuguese job-centers. *Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía*, 93, 108–133.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6490660.pdf>
- Taylor, S. J., & Bodgan, R. (1984). La observación participante en el campo. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Thirion, J. (2007) Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005
- Urrea Motta Ana, V. A. (2021). BURNOUT EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN CALL CENTER. Obtenido de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34644/1/2021_burnout_atencion_cliente_callcenter.pdf

Uriarte, M. (2019) Motivación Laboral en Call Centers: la clave para reducir el estrés y mejorar el clima laboral. <https://omniawfm.com/blog/motivacion-laboral-call-centers.php>

Victoria, L., & Rico, M. (2017). Culture and motivation in English for hospitality students: Why integrative motivation may be essential. *LFE: Revista de Lenguas Para Fines Específicos*, 23(2), 334–358.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6677886.pdf>

Vroom, V.(1964).Shaw, M. A. (1992). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons. PUB TYPE, 212.

Anexos.

Anexo A. Tabla de Matriz categorial de entrevista .semiestructurada

Tabla 1.	Matriz categorial
CATEGORÍAS	IDEAS SUSTENTADORAS
Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Encuentran una buena relación con los compañeros. - Existe alegría en el desarrollo de las actividades en la jornada laboral. - Sienten el apoyo del equipo de trabajo. - Reciben un trato con respeto por parte de los compañeros y jefes de área.
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Estas actividades son consideradas como importantes y sus opiniones son tenidas en cuenta por parte de la organización. - En estos espacios se acuerdan actividades de capacitación y lo encuentran oportuno.
Reconocimientos e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> - La dirección de la organización y jefes de área demuestran especial agradecimiento. - Son reconocidos como parte del éxito y de las nuevas proyecciones. - Ganan incentivos representados en equipos electrónicos y remuneración económica. - Sus logros son felicitados y resaltados en público. - Tienen oportunidad de escalar en la organización.

Tabla 1.Elaboración propia.

Anexo B. Entrevista Semiestructurada

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.

Guión de la entrevista Semiestructurada

Objetivo: Conocer como la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa del call center Emtelco.

Dirigido a: Colaboradores que laboran en el área operativa del call center Emtelco de la ciudad de Bogotá.

Estructura:

- Introducción: Una rápida explicación del procedimiento y su importancia.
- Información personal: nombre y apellido, edad, sexo, nivel de estudio, estado civil, estrato socioeconómico y tipo de contratación en la empresa.

Preguntas:

Desempeño Laboral

1. ¿Actualmente cómo considera su desempeño laboral en la organización? ¿Por qué?
2. ¿La relación laboral con sus compañeros de trabajo lo motiva a realizar las actividades? ¿Por qué?
3. ¿La empresa o jefe inmediato a través de qué medio realiza incentivos y/o reconocimiento de sus logros?
4. ¿Cuándo fue la última vez que recibió reconocimientos por realizar un buen trabajo?

Motivación


5. ¿Siente que en la organización lo motiva a continuar con la mejor actitud sus labores?
6. ¿Qué acciones o comportamientos del jefe inmediato disminuyen su motivación?
7. ¿De qué manera siente que ha contribuido con los resultados obtenidos por la organización?
8. ¿En qué momento siente que en la organización lo motiva a continuar con la mejor actitud sus labores?

Reconocimientos e incentivos

9. ¿Cuál fue la última actividad recreativa o de integración realizada por la organización?
10. ¿Cuántas veces al año realizan actividades recreativas o de integración en la organización?
11. ¿Cómo puede la organización aumentar su motivación laboral?
12. ¿Cuál es su mayor motivador en la organización?

Anexo C. Link Multimedia <https://www.youtube.com/watch?v=RybdII1S78s>

Anexo D. Consentimiento Informado

 POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</small>	<small>MIEMBRO DE LA RED</small> ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
			CODIGO	TE RE FORMATO
			VERSION	01
			PAGINA	1 DE 28

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: _____

Investigadores: _____

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa _____.
 El objetivo general de el Plan de Mejora es _____
 _____.

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.

	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 el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada

“

_____, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que 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. Producto multimedia

<https://www.youtube.com/watch?v=RybdII1S78s>