

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
Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los
trabajadores de un Call Center

Presenta:

Paula Andrea Cardona Giraldo, Código 100143834

Fabio Daniel Cano Hernández, Código 100074086

Diana Paola Giraldo Bernal, Código 1721021571

Jesus Alberto Patiño Hernández, Código 100117479

Lina Marcela Villa López, Código 1621026050

Grisey Katina Vizcaíno Bolívar, Código 1721021581

Supervisor:

Heidi Jacqueline Urrego - Mba.

Bogotá, diciembre 10 del 2021

Tabla de contenido

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema.....	2
Pregunta de investigación.	2
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.	3
Justificación.	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	4
Marco conceptual.....	5
Percepción y clima organizacional.	5
Productividad y desarrollo organizacional.....	6
Marco teórico.	6
Marco Empírico	7
Capítulo 3. Metodología.	9
Tipo y diseño de investigación.	9
Participantes.....	9
Instrumentos de recolección de datos.	10
Estrategia del análisis de datos.	10
Consideraciones éticas.....	10
Capítulo 4. Resultados.	11
Discusión.....	16
Conclusiones.....	18
Limitaciones.....	19
Referencias bibliográficas.....	21
Anexos	23

Índice de tablas

Tabla 1. ¿Qué aspectos motivan en su trabajo diario en la empresa?.....	14
Tabla 2. ¿Qué aspectos le desmotivan en su trabajo diario en la empresa?.....	14

Tabla 3. ¿Se considera un trabajador motivado y productivo? Explique su respuesta	15iii
Tabla 4. ¿En su opinión, considera que existen oportunidades de mejora?.....	15
Tabla 5. ¿Si tuviera la oportunidad de mejorar los mecanismos utilizados para medir el desempeño laboral, qué aspectos tendría en cuenta prioritariamente?	16

Índice de figuras

Figura 1. Datos técnicos y promedios para escala de satisfacción, elaboración propia.....	11
Figura 2. Resultados obtenidos escala de satisfacción, elaboración propia.....	11
Figura 3. Gráfico pregunta 3: Nivel de satisfacción respecto a las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.	12
Figura 4. Gráficos preguntas 2, 9, 10, 12, 13 y 14 de la escala de satisfacción, análisis de la relación de insatisfacción percibida por los empleados.....	13

Resumen.

El ambiente laboral una variable que afecta directamente el desarrollo de la empresa, pues un ambiente negativo será un obstáculo para la empresa en el cumplimiento sus metas, e indicador que mostrará las falencias y necesidades de los trabajadores. Mediante el presente estudio se busca conocer la relación que hay entre la percepción del clima de la organización, teniendo en cuenta la exigencia laboral y las relaciones interpersonales, con la satisfacción de los trabajadores del call center del sector bancario, en Bogotá, Colombia, 2021. Se implementó una metodología de enfoque mixto, los participantes son los empleados del call center, de los cuales se tomará una muestra compuesta por 10 participantes, 7 mujeres y 3 hombres, se realizará una encuesta donde 15 preguntas se basan en la escala de Warr, Cook y Wall y una entrevista de 5 preguntas abiertas que evaluarán variables como motivación, desempeño y comunicación. Como resultado se encontró que estos trabajadores tienen una percepción alta de satisfacción extrínseca, la cual es la que más influye en la motivación hacia sus labores, además se encontró que factores como largas jornadas de trabajo y poco tiempo de descanso afectan negativamente desmotivando a los trabajadores y por ende afectando su rendimiento. Finalmente, se puede concluir que tanto la motivación interior como la percepción de bienestar no son ideales por lo que se requiere intervención de desarrollo personal y calidad de vida, además, la satisfacción extrínseca basada en recompensas externas es ideal por lo que la percepción de esta variable es ideal ayudando a tener trabajadores productivos.

Palabras clave: Ambiente laboral, clima organizacional, percepción y productividad.

Capítulo 1. Introducción.

Descripción del contexto general del tema.

Los call center son una fuente directa de empleo en Colombia, un call center ofrece una variedad de cargos, estos varían en complejidad y pueden ser desempeñados por personas con una capacitación muy básica hasta cargos más complejos que necesitan una capacitación o experiencia específica. Es así como entre los cargos existen cargos de tipo intermedio, es decir como supervisores, coordinadores y jefes de operación, y también se hallan los cargos administrativos y de infraestructura. (Álzate, P. A.).

Es así como este sector el cual genera aproximadamente más de 200.000 empleos en el país y evidenciando cifras reportadas, al periódico Portafolio por el canal de página virtual el empleo.com, por la Asociación Colombiana de Contact Center y con un estudio nacional en la tercerización de prestación de servicios, en el cual para el año 2016 sumó 225.713 de empleos (Álzate, P. A.).

El aumento de esta forma de trabajo así como la cantidad de nueva adquisición de trabajadores, lleva a la revisión del funcionamiento que afecta el capital humano dentro de la organización, por lo cual es importante la evaluación e indagación del ambiente laboral; siendo esta una variable que impacta directamente el desarrollo de la empresa, dado que un ambiente laboral desfavorable sería un obstáculo que puede afectar a las organizaciones en el cumplimiento de metas, aparte de ser este un indicador que muestra las debilidades y necesidades de los trabajadores (Villalobos et al., 2020). Por su parte, un ambiente laboral que es agradable beneficiara en el desarrollo y éxito en una organizacional, también factores de inteligencia emocional en los colaboradores, el grado de confianza, el desarrollo de oportunidades para el crecimiento, entre otros factores, que faciliten el cumplimiento de metas para la organización generara una mayor productividad.

Planteamiento del problema

Claramente en la actualidad las empresas colombianas siguen buscando herramientas y estrategias que permitan encontrar talento humano de calidad, generando

fidelidad y sentido de pertenencia. Este reto en el sector de los Call Center es una necesidad actual, y más aún después de la pandemia. Empresas como Contento BPS confirman esto. (El Espectador, 2021). Sin embargo, los costos que implican mantener estos altos estándares de calidad de vida laboral, requieren a su vez un resultado positivo medible en el desempeño laboral.

Contemplando la necesidad investigativa se busca evaluar el clima organizacional de un Call Center del sector bancario en la ciudad de Bogotá, contemplando variables como: la motivación, las relaciones interpersonales, la comunicación efectiva y asertiva y la exigencia laboral, desde la perspectiva del empleado. Generando oportunidades de mejoramiento en relación con las evaluaciones de desempeño de los mismos empleados. Asegurando de este modo una postura central en la relación Empleado-Empleador, función principal del área de talento humano.

Pregunta de investigación.

¿Cuál es la relación entre la percepción del clima organizacional, teniendo en cuenta la exigencia laboral y las relaciones interpersonales, con la satisfacción laboral de los trabajadores de un call center del sector bancario, en la ciudad de Bogotá, Colombia en 2021?

Objetivo general.

Conocer cuál es la relación entre la percepción del clima organizacional teniendo en cuenta la exigencia laboral y las relaciones interpersonales, con la satisfacción laboral de los trabajadores de un call center del sector bancario, en la ciudad de Bogotá, Colombia en 2021.

Objetivos específicos.

1. Identificar como las relaciones interpersonales y la exigencia laboral afectan en la percepción del clima organizacional de los trabajadores de un call center del sector bancario en la ciudad de Bogotá, Colombia en 2021.

2. Establecer cómo influye el clima organizacional en la percepción de rendimiento que tienen los trabajadores de un call center del sector bancario en la ciudad de Bogotá, Colombia en 2021.
3. Determinar qué factores favorecen la percepción del clima organizacional en los trabajadores de un call center del sector bancario en la ciudad de Bogotá, Colombia en 2021.

Justificación.

Por lo anteriormente mencionado cobra relevancia la presente investigación, teniendo en cuenta que Hall, citado por Méndez, C. E. (2006), menciona que el clima organizacional engloba las variables que posee el ambiente que se da en un clima laboral, las cuales son percibidas por los trabajadores, y de allí surgen sus formas de interactuar, este es un elemento determinante en cuanto se quiere lograr el éxito de la empresa, se hace relevante investigar el fenómeno que se presenta en el call center del sector bancario, para obtener bases que traigan beneficios en el desarrollo de la productividad.

En este sentido, la motivación será un eje fundamental en la presente investigación, pues está estrechamente relacionada con el rendimiento de los trabajadores, en nuestro país es importante trabajar sobre la calidad humana que es muy buena, pero se puede mejorar para bienestar de las empresas, esto se puede lograr analizando las relaciones intra e interpersonales, en este caso de los trabajadores de un call center del sector bancario.

Es importante la realización del presente proyecto, ya que el clima organizacional es un factor primordial para el mantenimiento de personal en las organizaciones, las condiciones laborales se han tornado más importantes dado que se pretende desde las organizaciones la generación de estímulos para fortalecer el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, generando condiciones que se encaminen al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador tanto dentro de la empresa como fuera de esta. Dentro de las condiciones laborales se incluyen aspectos relacionados con la salud, el bienestar, la satisfacción y el entorno laboral del trabajador, aspectos que son de influencia directa para este.

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

Capítulo 2. Marco de referencia.

Marco conceptual.

Percepción y clima organizacional.

Dentro del concepto de percepción se describe como la manera en que los seres humanos perciben al otro, es así como Munar, Roselló y Sánchez-Cabaco (2014) añaden lo siguiente: La percepción definida como aquel proceso que tiene el sujeto sobre un mundo, el cual es representado y le habla de éste, con el sentido y valor objetivo y subjetivo en conjunto (p.5)

Adicionalmente Manzano (2006) señala que la percepción “nos permite hacernos con la realidad y referirnos después a ella sin necesidad de que esté físicamente presente”. indudablemente es así como el clima organizacional es un asunto de percepción.

Así mismo al hablar del clima organizacional se puede definir en los comportamientos de los trabajadores dentro de un marco en donde se mide un desempeño laboral, en pro de mejora. También hace referencia a un ambiente que pueda haber entre los colaboradores de la organización, que es analizado desde sus complejidades e individualidades (Uribe, 2015).

Uribe (2015) refiere que “el clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales” (p.62).

Dentro de este marco, los riesgos laborales se relacionan con las condiciones de trabajo, debido a que siempre existe la posibilidad de un daño que se pueda presentar dentro de del área de trabajo, aunado a eso, existen leyes y normas que buscan evitar daños en la salud de los empleados, en las que se exige al empleador que dentro del área

de trabajo existan señalizaciones que permitan la posibilidad de protección y alerta para el trabajador.

Dado esas normas y leyes que se implementan para la mitigar riesgos, se encuentra un plan de mitigación, que según Benavides (2017), son estrategias definidas por la empresa en la que se labora, que buscan disminuir la posibilidad de que pueda ocurrir algún riesgo o que, al presentarse el riesgo, pueda generar un impacto pronunciado. Es decir, las estrategias de mitigación son las que pertenecen a aquellas decisiones que se manifiestan por adelantado y que pueden ser manejables a la hora de presentarse alguna eventualidad que afecte al personal. (Benavides 2017).

En resumen, se plantea la relación de todos los aspectos estudiados, es decir, la importancia que tiene el hecho de percibir los riesgos laborales que se puedan presentar dentro del área de trabajo de cualquier empresa, y que aunado a esto el implementar estrategias que puedan corregir el origen de cualquier situación negativa, es un factor imprescindible que debe considerarse primordial en todas las empresas, ya que esto permite mantener un plan que permita una buena gerencia y un excelente rendimiento para la consecución de metas.

Productividad y desarrollo organizacional.

La forma como directivos y empleados ven la organización, como por ejemplo si existe armonía, si cuenta con una infraestructura que mejore la productividad de los colaboradores, si todos están claros en que existen derechos y también deberes, y que el respeto es básico para llevar a cabo cualquier relación interpersonal dentro y fuera de la empresa. De manera que la motivación es clave para los colaboradores, por eso Consuegra, (2010) define la motivación como “estados y procesos interiores que impulsan, dirigen o sostienen la actividad de un individuo. Existencia de fuerzas hipotéticas que impulsan y canalizan la conducta”. (p.189)

Guzmán de la Garza, citado por Guízar (2013), el cual indica que el desarrollo a nivel organizacional implica: (...) el analizar y estudiar los procesos de índole social que se dan dentro de una organización y que tiene como objetivo dar la atención necesaria a los colaboradores y así lograr identificar los obstáculos que impiden una eficiencia en un grupo y llevar a cabo las medidas necesarias para hacer clave la calidad de las

relaciones (p. 24). Y hacer de esto una manera de “influir de manera positiva y significativa el éxito de los objetivos de la empresa” (p. 24)

Marco teórico.

La presente investigación se abordará teniendo como guía la teoría de Robert Stringer (2002), el cual plantea que el clima organizacional puede ser la variable más importante para la atracción de talento humano en las organizaciones, puesto que este incide en el desempeño profesional de los colaboradores, al generar la motivación de las personas para trabajar, de esta manera menciona que existen tres tipos de agentes motivantes o energías motivadoras: son las necesidades de logro, afiliación y poder, las cuales son indispensables para evaluar los sentimientos y pensamiento de las personas en el trabajo, (citado por Ayers, 2005).

Por otro lado, Stringer (2002), afirma que el desempeño de las organizaciones depende de los líderes de las mismas, pues estos pueden generar sentimientos y pensamientos, positivos o negativos en las personas, lo que influye directamente en su energía motivacional y desempeño laboral, es decir que el liderazgo afecta la manera como los empleados perciben las condiciones laborales ofrecidas por la empresa y el ambiente laboral

Finalmente, desde la propuesta de Stringer (2002), el clima organizacional se aborda analizando 6 (seis) áreas que afectan al ser humano, así: Estructura, Estándares, Responsabilidad, Reconocimiento, Apoyo y Compromiso, los cuales están basados en la percepción y los sentimientos que tienen los empleados frente a la empresa y los aspectos laborales que le demuestran que son parte esencial de la organización.

Marco Empírico

Haciendo una síntesis de algunas investigaciones que aportan importantes hallazgos se encontró la investigación de Pedraza, N. A. (2020) quien analizó la relación que hay entre el clima dentro de la organización y la satisfacción en la labor frente a la gestión desempeñada del capital humano desde la percepción de los empleados. Esta investigación de orden cuantitativo se llevó a cabo bajo un enfoque empírico, racional y

causal, donde se recabaron momentos específicos mediante una encuesta aplicada a una población seleccionada de ochenta empleados de la capital de México, al finalizar esta investigación se logró aportar evidencia empírica que argumenta que la incorporación de prácticas de manejo de recursos humanos donde se fomente una mejora del clima organizacional y la percepción sobre el bienestar que tienen los trabajadores redundará en un mayor compromiso con los resultados llegando así al mejoramiento organizacional.

De igual forma se encontró una investigación, de orden cuantitativo bajo el método analítico-sintético, realizada por Viñán J., García E. & Caicedo F. (2020) en Ecuador, donde por medio de un cuestionario aplicado a 86 trabajadores y la revisión documental para apoyo de recolección de información interna se logró argumentar la necesidad que tienen las organizaciones de ejecutar planes de intervención que lleven al equilibrio entre la satisfacción laboral y la capacidad o desempeño organizacional pues se evidencia que el desequilibrio ,puntualmente, en las diferencias de salario provoca un mal ambiente laboral pero con la toma de decisiones preventivas y correctivas de este factor, compensación-remuneración, se aporta a la atracción, retención y motivación del recurso humano incrementando así también los niveles de productividad por parte del talento humano.

Finalmente Canales A., López J. & Napán A. (2020), en su estudio tenía como principal meta el definir la relación que hay entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en sus labores, a lo cual concluyó que efectivamente existe una alta relación entre variables como el clima laboral y el desempeño del colaborador, pues entre mejor el ambiente laboral mayor el desempeño laboral de los trabajadores, estudio de enfoque cuantitativo, con método no experimental del tipo correlacional – descriptivo, con una muestra total de 58 colaboradores habitantes de la ciudad de Lima, a quienes se les midió en dimensiones como desempeño laboral, competencias, objetivos y comportamientos mediante una encuesta de elaboración propia.

Basados en las investigaciones anteriores lo que se propone con la investigación en curso es destacar y confirmar que el rendimiento de los trabajadores tiene una conexión directa con su percepción del bienestar y calidad de vida que pueden brindar las

estrategias de administración de recursos humanos, empleadas por su organización, logrando así el desarrollo exitoso de la misma.

Capítulo 3. Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Con el fin de evaluar y analizar el clima organizacional teniendo como variables la motivación, las relaciones interpersonales, la comunicación efectiva y asertiva y la exigencia laboral, se implementa una metodología de enfoque mixto; teniendo en cuenta que, se trabaja con aspectos cuantitativos y cualitativos, integrando estos aspectos en un solo estudio que permita obtener información que ayude a comprender de mejor manera la problemática, (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

Participantes.

La población objeto de estudio son los empleados del Call Center (aproximadamente 100 en total), ubicados en la ciudad de Bogotá, Centro Empresarial Conecta, Edificios 3, 4 y 5, de los cuales se tomará una muestra compuesta por 10 participantes de los cuales 7 son mujeres y 3 son hombres, se encuentran en edades entre 20 y 37 años, la mayoría de los participantes tienen un nivel profesional de estudio en el área de atención al cliente, hacen parte de un estrato económico medio, no todos cuentan con la facilidad de transporte ni de vivienda propia, por lo que sus ingresos son utilizados para la subsistencia básica.

Organizacionalmente todo el equipo se divide en grupos de aproximadamente 15 a 20 personas, cada grupo con un líder de seguimiento, quien es responsable directo del cumplimiento de indicadores del grupo, adicionalmente existen indicadores comparativos entre los grupos. Los horarios de trabajo son turnos de 8 horas, 6 días por semana, con descansos de 30 minutos para almorzar y 15 minutos para “morning break” y “afternoon break”.

Se implementó un tipo de muestreo probabilístico, ya que este no requiere un conocimiento de la población a estudiar.

Instrumentos de recolección de datos.

En esta investigación se realizará una entrevista, por medio de esta técnica de recolección de datos y estableciendo contacto con la población se dará respuesta a 20 preguntas clasificadas de la siguiente manera: 15 preguntas, usando como herramienta la escala general de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1970, por medio de la cual se medirá la respuesta afectiva del trabajo, para los trabajadores de un Call Center del sector bancario, y 5 preguntas abiertas diseñadas por el equipo de investigación, lo cual nos permitirá crear conexiones y argumentos en común generando un análisis cualitativo en orden de los objetivos propios de investigación.

Las 20 preguntas contemplan variables como: motivación laboral, evaluación del desempeño, relaciones interpersonales y comunicación.

Este instrumento está diseñado y cargado por medio la plataforma web Google Forms, facilitando de este modo el proceso de aplicación y cumpliendo con el distanciamiento social causado por el covid19.

Estrategia del análisis de datos.

Para el análisis de datos se utilizará Google Forms y tablas elaboradas en Excel, permitiendo de este modo un análisis cuantitativo para las preguntas de escalamiento numérico y análisis cualitativo a las preguntas abiertas de tipo argumentativo/propositivo. De este modo se determinará la percepción de relación entre el clima organizacional vs la satisfacción laboral, contemplando las variables citadas anteriormente desde la aceptación del empleado. Adicionalmente dentro del análisis se busca encontrar oportunidades de mejoramiento acordes al nivel de exigencia laboral percibido por los empleados.

Consideraciones éticas.

La presente investigación dando alcance a las leyes vigentes y a los artículos del código deontológico y ético de los psicólogos, dentro de los cuales se determina con claridad los momentos y pautas correctamente aceptados para acceder a la información.

Según Art. 25° se afirma que es responsabilidad del psicólogo informar: “las características esenciales de la relación establecida, los problemas que están abordando, los objetivos que se propone y el método utilizado”. (CODP, 2010, p.8) Siguiendo estas recomendaciones, la presente investigación realizara un consentimiento informado escrito con cada uno de los participantes, dejando claro el carácter y propósito de la investigación. Adicionalmente y teniendo en cuenta que es una investigación aplicada dentro de una organización, de igual manera, se presentaran los resultados de la misma a las instalaciones de recursos humanos del Call Center, con fines de retroalimentación positiva y mejoramiento continuo.

Capítulo 4. Resultados.

Una vez implementado el instrumento definido por el proyecto de investigación a los trabajadores del Call Center del sector bancario, en la ciudad de Bogotá, se han encontrado los siguientes hallazgos, los cuales se detallan a continuación.

Datos técnicos

A continuación se indican algunos datos de las escalas obtenidos por los autores.

Satisfacción General

Media	70,53
Desviación típica	15,42
Coefficiente alpha	entre 0,85 y 0,88
Test-retest a 6 meses	0,63

Satisfacción Intrínseca

Media	32,74
Desviación típica	7,69
Coefficiente alpha	entre 0,79 y 0,85

Satisfacción Extrínseca

Media	38,22
Desviación típica	7,81
Coefficiente alpha	entre 0,74 y 0,78

Figura 1. Datos técnicos y promedios para escala de satisfacción, elaboración propia.

ESCALA DE SATISFACCION															
Nombre	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	No. 7	No. 8	No. 9	No. 10	No. 11	No. 12	No. 13	No. 14	No. 15
Eliana Bernal	4	2	5	4	4	5	4	5	3	2	4	3	3	4	5
Pedro Bermudez	5	3	6	5	5	4	5	4	3	3	5	2	3	3	6
Jennifer Echavarría	5	2	5	3	5	4	5	3	3	2	5	3	3	4	6
William Pulido	6	2	7	4	3	5	5	3	5	2	5	3	3	2	6
Jairo Yepes	6	5	7	4	5	4	5	4	3	2	5	2	5	3	5
Valentina Parra	6	4	7	5	5	5	6	5	5	3	6	5	5	4	7
Lina Garrido	7	5	6	5	6	5	6	5	5	4	5	4	6	5	7
Flor García	6	5	7	5	6	4	6	5	6	3	6	3	4	3	6
Maria Nieto	6	5	7	5	6	6	6	5	7	5	6	5	6	5	7
Daisy Vargas	5	3	6	5	4	4	6	5	5	5	5	5	6	3	6
Total General	56	36	63	45	49	46	54	44	45	31	52	35	44	36	61

Resultados Obtenidos	
Satisfacción General	
Puntuación Total	697.0
Promedio	69.7

Resultados Obtenidos	
Satisfacción Intrínseca	
Puntuación Total	273.0
Promedio	27.3

Resultados Obtenidos	
Satisfacción Extrínseca	
Puntuación Total	424.0
Promedio	42.4

Figura 2. Resultados obtenidos escala de satisfacción, elaboración propia.

Satisfacción General: Se alcanzó un puntaje promedio de 69,70 por persona, lo cual significa que la percepción general de satisfacción manifestada por los empleados del Call Center del sector bancario esta aproximadamente 1 (un) punto por debajo del promedio general aceptado por este estudio. Esto quiere decir, que en general la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con el clima organizacional percibido dentro de la empresa.

Satisfacción Intrínseca: Ahora bien, el puntaje promedio en relación a la satisfacción intrínseca es de 27,30 por persona, lo cual significa que la percepción de satisfacción generada por motivación intrínseca de los empleados del Call Center del sector bancario está aproximadamente 5 (cinco) puntos por debajo del promedio general aceptado por esta herramienta. Esto quiere decir que la satisfacción generada por razones nacidas en la motivación interior o percepción de bienestar interior no es la ideal, esto nos lleva a pensar que es importante una intervención en términos de desarrollo personal y calidad de vida laboral.

Satisfacción Extrínseca: Respecto al puntaje promedio en relación a la satisfacción extrínseca es de 42,40 por persona, lo cual significa que percepción de satisfacción generada por motivación extrínseca de los empleados del Call Center de sector bancario está aproximadamente 4 (cuatro) puntos por encima del promedio general aceptado para esta medición. Esto quiere decir que la satisfacción generada por razones originadas en la motivación basada en recompensa externa es la ideal, podríamos decir que los motivadores externos se encuentran por encima del promedio, según la percepción de los empleados encuestados.

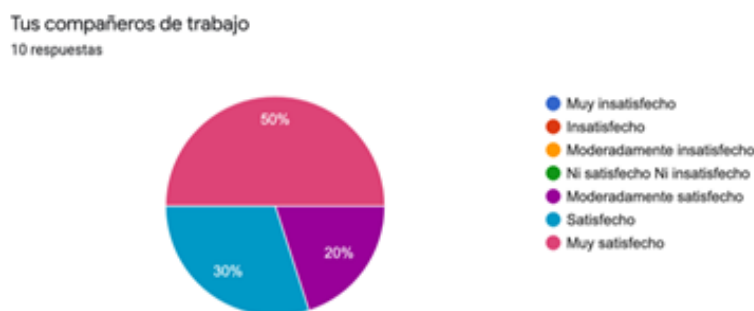


Figura 3. Gráfico pregunta 3: Nivel de satisfacción respecto a las relaciones con los compañeros.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior, también se puede observar que el 80% de los encuestados manifiesta sentirse satisfecho o muy satisfecho de las relaciones entre compañeros de trabajo, lo cual puede verse como uno de los aspectos más fuertes a la hora de medir la satisfacción en relación con el clima organizacional, solo el 20% considera sentirse moderadamente satisfechos, mientras que el 0% manifiesta insatisfacción en este aspecto.

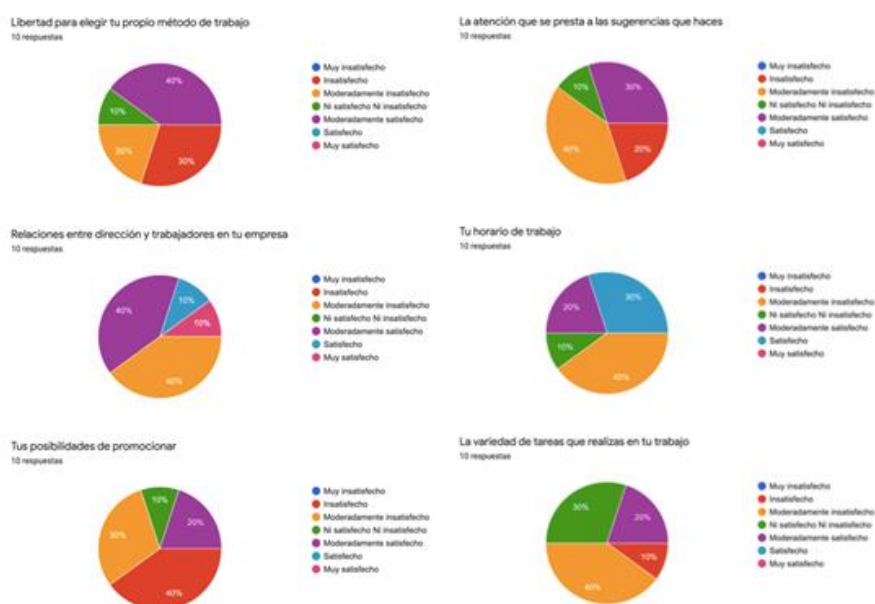


Figura 4. Gráficos preguntas 2, 9, 10, 12, 13 y 14 de la escala de satisfacción, análisis de la relación de insatisfacción percibida por los empleados.

En relación con el nivel de insatisfacción y como se puede observar en las gráficas anteriores, los aspectos que influyen negativamente en la motivación laboral, afectando directamente la calidad del clima organizacional dentro del Call Center del sector bancario y que del mismo modo pueden percibirse como oportunidades de mejoramiento para el sistema de gestión del talento humano, son: las relaciones entre jefes y colaboradores, las oportunidades de crecimiento, la posibilidad que tiene el empleado de aportar al mejoramiento de los procesos internos y/o libertad de tener un método de trabajo autónomo, y finalmente el horario de trabajo.

La conexión entre estos 6 aspectos lleva a pensar que a pesar de que la percepción de satisfacción se encuentra dentro de los estándares generales de la herramienta, existen

oportunidades de mejora en temas de desarrollo y promoción del personal, con el fin de aumentar la motivación laboral y garantizar del mismo modo el cumplimiento de las metas propuestas por la organización.

Por otra parte, durante el análisis de los resultados de la implementación de la entrevista realizada a los diez trabajadores del call center, se logró identificar 23 categorías las cuales se encuentran distribuidas en las 5 preguntas abiertas utilizadas durante el desarrollo de la investigación, a continuación, se especifican cuáles son las categorías y la frecuencia con que fueron utilizadas.

Tabla 1. ¿Qué aspectos motivan en su trabajo diario en la empresa?

Categoría	No. Frecuencia
Motivación salarial	8
Estabilidad laboral	5
Compartir con los compañeros	3

Nota. Categorías respuesta pregunta 1 de la entrevista, elaboración propia.

Frente la primera pregunta se encontró que entre los factores en los que más coincidieron los trabajadores del call center para indicar que es lo que más les motiva para desempeñar sus actividades diarias, está la motivación salarial, teniendo una frecuencia de 8 dentro de los 10 entrevistados, encontrando respuestas como “Me motiva el sueldo y la estabilidad que trae el trabajo”, asimismo y muy relacionado con la anterior categoría se encuentra la estabilidad laboral, como se observó en la respuesta descrita anteriormente. Esta afirmación fue mencionada por el 50% de los entrevistados lo que traduce que los empleados sienten que es un trabajo que les brinda seguridad, siendo dos factores fundamentales al momento de evaluar la satisfacción de los empleados.

Tabla 2. ¿Qué aspectos le desmotivan en su trabajo diario en la empresa?

Categoría	No. Frecuencia
Estrés	2
Poco descanso	7
Metas altas	2
Cansancio físico y emocional	5
Poca oportunidad de ascenso	3

Nota. Categorías respuesta pregunta 2 de la entrevista, elaboración propia.

En la siguiente pregunta se encontraron dos categorías que se observaron con mayor frecuencia; poco descanso y cansancio físico y emocional, los cuales están directamente

relacionados o el uno es una consecuencia del otro, es decir al no descansar lo suficiente se genera el cansancio físico. En cuanto al cansancio emocional lo manifestaron en relación a al servicio al cliente, el cual es agotador por tener que recibir las quejas y en ocasiones los malos tratos de las personas, como se observa a continuación: “me desmotiva el tema del cansancio emocional de tratar con los clientes y que es muy difícil tener tiempo libre”.

Tabla 3. ¿Se considera un trabajador motivado y productivo? Explique su respuesta

Categoría	No. Frecuencia
Compromiso laboral	3
Ganar más dinero - bonos	6
Cambio en las métricas	2
Menos oportunidad de ganar dinero extra	1
Tener un trabajo	1

Nota. Categorías respuesta pregunta 3 de la entrevista, elaboración propia.

Para esta pregunta se reafirma que la motivación principal de los trabajadores es el dinero, asimismo es de resaltar que 8 de los 10 trabajadores consideran estar motivados y ser muy productivos, teniendo como principal categoría ganar más dinero o bonos que son utilizados como incentivos, por otra parte, los dos que contestaron no estar motivados manifestaron que es más difícil ganar dinero extra con las nuevas métricas.

Tabla 4. ¿En su opinión, considera que existen oportunidades de mejora en relación con la forma en qué se comunican los equipos dentro de la empresa?

Categoría	No. Frecuencia
Comunicación impersonal	5
Difícil comunicación entre grupos	1
Difícil comunicación con los jefes	4
Información basura en los correos	3
No hay necesidad de comunicarse con los jefes	2

Nota. Categorías respuesta pregunta 4 de la entrevista, elaboración propia.

En lo que refiere a la pregunta 4 se encuentra como principal categoría lo que los empleados consideran como comunicación impersonal, ya que no hay comunicación personal con sus jefes directos, sino por medio de correos, “la comunicación no es muy amigable en el sentido de que no es personal, a veces es muy difícil tener respuesta a tiempo por parte de los jefes”. En contra - opinión el 20% de los entrevistados consideran

que no es necesario comunicarse con los jefes personalmente, que está bien recibir las observaciones por correo.

Tabla 5. *¿Si tuviera la oportunidad de mejorar los mecanismos utilizados para medir el desempeño laboral, qué aspectos tendría en cuenta prioritariamente?*

Categoría	No. Frecuencia
Metas más realistas	1
Evaluar que errores dependen del agente	7
Retroalimentación personal	1
Mala distribución de los equipos	2
Evaluación individual	3

Nota. Categorías respuesta pregunta 5 de la entrevista, elaboración propia.

Finalmente, se les pidió que aspectos tendrían en cuenta para la evaluación de desempeño, obteniendo como principal categoría evaluar que errores dependen de los agentes, debido a que hay errores del sistema que les afectan negativamente la evaluación que les realizan, por otra parte, no están muy de acuerdo con la evaluación grupal, ya que consideran que los equipos de trabajo están mal distribuidos.

Discusión.

Es importante destacar que en todas las empresas es necesario un adecuado desarrollo organizacional, que lleve en su itinerario las planeaciones de las actividades a ejecutar, basadas en las necesidades de la empresa y las personas, integrando los valores humanistas con el propósito de incrementar los niveles de eficiencia de la organización y los trabajadores, buscando el alcance de los objetivos planteados que llevan al éxito y reconocimiento de la organización.

Por ello se hace importante realizar un contraste entre la teoría y la influencia real del clima organizacional en las relaciones de los trabajadores de un call center del sector bancario en la ciudad de Bogotá, Colombia en 2021. Encontrando que, según Robert Stringer (2002), el clima en la organización incide directamente en el desempeño laboral, lo cual se evidenció en esta investigación, teniendo en cuenta que es un factor determinante ya que los trabajadores de la mencionada organización perciben que

su desempeño es más productivo cuando trabajan en un ambiente ameno, limpio y adecuado, pues de esta manera se sienten más satisfechos y motivados.

Además, al hacer una síntesis de las investigaciones tomadas en cuenta para este estudio, que hablan sobre como la percepción del bienestar y la calidad del ambiente laboral tienen incidencias en la satisfacción del trabajador, se han demostrado incidencias significativas en cuanto al área estudiada en esta investigación, siendo objetivo principal el definir la relación entre las variables del clima laboral percibido y la satisfacción laboral resultante; inicialmente se encontraron resultados de motivación intrínseca bajos y por ende no ideales, en consecuencia, se encontró que tenemos una gran coincidencia con la investigación de Pedraza, N. A. (2020) pues se demuestra que la intervención en términos internos de desarrollo personal y calidad de vida puede redundar en mayor compromiso y motivación intrínseca para el trabajador.

Por otra parte otra característica relevante es el papel que desempeñan los líderes pues son los encargados de realizar actividades que motiven los compañeros y de ser necesario realizar intervenciones relacionadas con las relaciones interpersonales y la exigencia laboral a la que están sometidos, esta es una coincidencia importante con la teoría aplicada en la presente investigación, y de igual manera de la investigación realizada por Viñán et al. (2020) en la que se evidencia la necesidad de ejecutar planes de intervención que lleven al equilibrio entre la satisfacción laboral y la capacidad o desempeño organizacional que llevan al cumplimiento exitoso de las metas de la compañía.

Es así como las relaciones al interior de las organizaciones son determinantes en el clima interno, pues se evidencia la relación entre las variables vinculadas con el ambiente laboral y el desempeño en las funciones de los trabajadores, teniendo en cuenta que como se menciona en el estudio de Canales et al. (2020), a mejor ambiente laboral mayor desempeño y mejor rendimiento al interior de las organizaciones, se debe tener en cuenta que en el clima laboral se pueden aplicar medidas para tener una armonía que busque aumentar la satisfacción de los empleados en sus actividades para mejorar la productividad y generar sentimientos de pertenencia por la organización a la que hacen parte.

Finalmente, de acuerdo a la aplicación del instrumento implementado se pudo encontrar que en general los trabajadores de este call center del sector bancario de la ciudad de Bogotá tienen una percepción alta de satisfacción, en cuanto a la motivación extrínseca es la que más influye en los trabajadores para que ejerzan sus labores motivados y con buena actitud promoviendo el buen funcionamiento de la organización. Por otro lado, se tienen factores como las largas jornadas laborales o los pocos descansos que afectan negativamente desmotivando a los trabajadores y por ende afectando el rendimiento en algunas ocasiones, por lo tanto, se convierte en una gran oportunidad de mejora para aumentar la motivación laboral, recompensando el trabajo arduo de los empleados de tal manera que se tengan sentido de pertenencia hacia la empresa y se garantice así el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Conclusiones

El estudio realizado determino identificar la relación y la percepción del clima organizacional entre los trabajadores del call center del sector bancario en la ciudad de Bogotá, Colombia, así como en las relaciones interpersonales y la exigencia laboral, en los que se identifica la percepción de los trabajadores; y la influencia de estos en la productividad y rendimiento dentro del call center, de lo cual se logra evidenciar que existen factores de tipo general que determinan la percepción en la satisfacción del clima organizacional entre los trabajadores el cual se evidencia como bueno.

Mediante lo anterior permite restablecer que el impacto en la percepción del clima organizacional del call center del sector bancario, entre los trabajadores no es desfavorable, sin embargo, entre directivos y trabajadores se percibe que se puede llevar a oportunidades de mejora.

De manera que es así como se da a conocer la relación y la percepción del clima organizacional teniendo en cuenta la exigencia laboral, las relaciones interpersonales y la productividad de cada colaborador en el call. Es así como se logran hallazgos generalizados en los que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con el clima organizacional percibido en la empresa y el compromiso para el cumplimiento de

metas; teniendo en cuenta que el logro de las mismas conlleva al alcance de bonificaciones.

No obstante, el nivel de satisfacción intrínseca se encuentra cinco puntos por debajo de la herramienta utilizada en el estudio, de lo cual deja en evidencia que la motivación interior y percepción de bienestar interior no es la ideal y requiere intervención de desarrollo personal y calidad de vida laboral. Por otro lado, desde la satisfacción extrínseca basada en recompensa externa es la ideal, teniendo en cuenta que podríamos decir que los motivadores externos se encuentran por encima del promedio, según la percepción de los empleados encuestados.

Limitaciones

En relación a las limitaciones, estas pueden situarse en la recolección de datos, teniendo en cuenta que a pesar que los trabajadores de call center, desarrollaron una serie de preguntas las cuales estaban dirigidas a los trabajadores y que de allí brindaron respuestas que suministran información relevante, para la identificación del grado de satisfacción o insatisfacción.

Por consiguiente, se logra el alcance de información en el cumplimiento de metas y productividad manifestada por los colaboradores dejando en evidencia el cumplimiento y desempeño dentro del call, los cuales son beneficiados con bonificaciones.

Sin embargo, no se accede a información de resultados de evaluación de desempeño en la organización, teniendo en cuenta su grado de confidencialidad de resultados de evaluación que posee el área de talento humano.

Recomendaciones.

Tomando en cuenta el análisis de los resultados realizado a través de la presente investigación, la empresa call center debe realizar un seguimiento a los niveles de estrés, teniendo en cuenta que esto afecta el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados.

El clima organizacional es uno de los principales aspectos para tener en cuenta en la satisfacción de los trabajadores. Por ello debe ser un indicador principal dentro de los objetivos de la empresa.

Si bien es cierto, los niveles de estrés asociados no influyen en el normal desarrollo de la empresa y la satisfacción personal, si es necesario prestar atención a futuro la incidencia del mismo. La forma cómo está ubicada y el grado de control que tengan los trabajadores en ocasiones no influye en el estrés, pero afecta el clima laboral de la empresa.

El estrés cuando no hay conexión en un grupo es importante porque con ello se ve afecta la satisfacción laboral de los empleados; call center debe incluir actividades de bienestar social para lograr conectar el equipo como uno solo. Estas actividades se han creado con el ánimo de disminuir el estrés e incrementar la satisfacción laboral.

La gran dimensión que tiene el estrés laboral y lograr mejorarlo debemos enfocarnos en las fuentes por la cual este se origina (entornos familiares y similares). Análisis que se puede emplear como variables de satisfacción laboral, en donde el estrés laboral sería variable independiente.

Producto multimedia: <https://youtu.be/8uC9eHEjatE>

Referencias bibliográficas

- Alzate, P. A. (2 de abril de 2020). Los ‘call center’, una relación directa con el empleo en Colombia. Portafolio. <https://www.portafolio.co/economia/empleo/los-call-center-una-relacion-directa-con-el-empleo-en-colombia-516412>
- Ayers, D. (2005). Organizational Climate in Its Semiotic Aspect: A Postmodern Community College Undergoes Renewal. Recuperado de: <https://web-p-ebsohost-com.loginbiblio.poligran.edu.co/ehost/detail/detail?vid=4&sid=1cfbd69c-ced8-44ea-b217-8ec40689c778%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=aph&AN=18330348>
- Andrews, S. Fastqc, (2010). A quality control tool for high throughput sequence data.
- Augen, J. (2004). Bioinformatics in the post-genomic era: Genome, transcriptome, proteome, and information-based medicine. Addison-Wesley Professional.
- Canales A., López J. & Napán A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. Vol. 6, N°. Extra 1, 2021 , págs. 124-142. Universidad Científica del Sur, Lima. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>
- C. O. D. P. (2010). Código deontológico del Psicólogo. Madrid, España: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. pp. 1-20. Recuperado de <http://www.cop.es/pdf/Código-Deontológico-Consejo-Adaptación-Ley-Omnibus>. Pdf.
- Colciencias. (2014). Modelo de Medición de Grupos, de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, tecnología e Innovación 2014. Retrieved from [http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO MEDICI%C3%93N GRUPOS - INVESTIGADORES VERSI%C3%93N FINAL 15 10 2014 \(1\).pdf](http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO%20MEDICI%C3%93N%20GRUPOS%20-%20INVESTIGADORES%20VERSI%C3%93N%20FINAL%2015%2010%202014%20(1).pdf)
- Di Silvestre, C. (s.f.). Metodología cuantitativa versus metodología cualitativa y los diseños de investigación mixtos: conceptos fundamentales. Argentina: ANACEM. Recuperado de <http://173.255.237.28/anacem.cl/public/wordpress/wp-content/uploads/2009/03/metodologiacuanticativa-versus-cualitativa.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación (3ª ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Giardine, B., Riemer, C., Hardison, R. C., Burhans, R., Elnitski, L., Shah, P., ... & Nekrutenko, A. (2005). Galaxy: a platform for interactive large-scale genome analysis. Genome research, 15(10), 1451-1455.

- Mendez, C. E. (2006) Clima organizacional en Colombia. El IMCOC un método de análisis para su intervención. [Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su ... - Carlos Eduardo Méndez Álvarez - Google Libros](#)
- Micheli Thirión, Jordy. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Confines de relaciones internacionales y ciencia política*, 3(5), 49-58. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005&lng=es&tlng=es.
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7514280>
- Villalobos A., Ramírez A., Zafra Á., & Ramírez A. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Aposta*, 86, 86–102. Recuperado de: <https://web-a-ebSCOhost-com.loginbiblio.poligran.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=28cc0d10-3189-47f1-b2ed-e43cc2fe1eb7%40sdc-v-sessmgr02>
- Viñán J., García E. & Caicedo F. (2020). Incidencia del sistema de compensación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. *Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818 Vol. 6, núm. 2, pp. 740-762. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398471>

Anexos

Escala De Satisfacción

Por favor conteste las siguientes preguntas con total honestidad, no existen preguntas buenas o malas, su honestidad nos permitirá obtener mejores resultados.

Opciones de Respuesta	
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Moderadamente insatisfecho	3
Ni satisfecho Ni insatisfecho	4
Moderadamente satisfecho	5
Satisfecho	6
Muy satisfecho	7


Pregunta		1	2	3	4	5	6	7
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu superior inmediato							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu salario							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10	Tus posibilidades de promocionar							
11	El modo en que tu empresa está gestionada							
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces							

1									
3	Tu horario de trabajo								
1									
4	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo								
1									
5	Tu estabilidad en el empleo								

Las siguientes son preguntas abiertas exploratorias, siéntase libre de responder y argumentar con honestidad.

- ¿Qué aspectos motivan y desmotivan su trabajo diario en la empresa?
- ¿Se considera un trabajador motivado y productivo? Explique su respuesta.
- ¿En su opinión, considera que existen oportunidades de mejora en relación con la forma en que se comunican los equipos dentro de la empresa?
- ¿Si tuviera la oportunidad de mejorar los mecanismos utilizados para medir el desempeño laboral, que aspectos tendría en cuenta prioritariamente?
- Desde su opinión, describa por favor brevemente su entorno laboral ideal, en el cual se sentiría productivo y feliz.

Consentimientos Informados

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
	PAGINA	1 de 2	

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL


Título del estudio: Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center

Investigadores: Paula Andrea Cardona Giráldez, Código 10043834
Fátima Daniel Cano Hernández, Código 100076886
Diana Paola Giráldez Bernal, Código 1721021273
Jenis Alberto Patiño Hernández, Código 100117479
Érika Mariana Villa López, Código 1621036650
Grisey Katina Viracimo Bolívar, Código 1721021581

Objetivo del Plan de Mejoras:
A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado del call center de una empresa que hace parte del sector bancario. El objetivo general de el Plan de Mejora es conocer cuál es la relación entre la percepción del clima organizacional teniendo en cuenta la exigencia laboral y las relaciones interpersonales, con el rendimiento de los trabajadores del call center, en la ciudad de Bogotá, Colombia en 2021.

Potenciales 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.


Potenciales 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 intencional de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
	PAGINA	2 de 2	

Participación voluntaria / Retiro del estudio
Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado
Fecha: 23/01/2021
Yo, William Rojas Avelar identificado con C.C. 100112302 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 está realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Granacolombiano, denominada "Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: William Avelar
NOMBRE: William Avelar
C.C.: 100112302

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
	PAGINA	2 de 2	

Participación voluntaria / Retiro del estudio
Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado
Fecha: 28-10-2021
Yo, Jennifer Tatiana Echavarría Hernández identificado con C.C. 1025911449 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 está realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Granacolombiano, denominada "Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: Jennifer Echavarría H.
NOMBRE: Jennifer Tatiana Echavarría H.
C.C.: 1025911449

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO MISIONAL
	VERSION 01	TE RE FORMATO
	PAGINA 2 de 2	

Participación voluntaria / Retiro del estudio


Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 09/12/2021

Yo Lina María Gavarró identificado con C.C. 112528001 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica Granacolombiana, denominada "Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: 112528001
 NOMBRE: Lina María Gavarró
 C.C.: Juan Yajure

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO MISIONAL
	VERSION 01	TE RE FORMATO
	PAGINA 2 de 2	

Participación voluntaria / Retiro del estudio


Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 23/01/2021

Yo Fra Leanny García identificado con C.C. 5962451 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica Granacolombiana, denominada "Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: Fra Leanny García
 NOMBRE: Fra Leanny García
 C.C.: 5962451

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO MISIONAL
	VERSION 01	TE RE FORMATO
	PAGINA 2 de 2	

Participación voluntaria / Retiro del estudio


Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 26 Oct 2021

Yo Valentín Porra Barroza identificado con C.C. 1090003 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica Granacolombiana, denominada "Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: Valentino Porra Barroza
 NOMBRE: Valentino Porra Barroza
 C.C.: 1090003

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO MISIONAL
	VERSION 01	TE RE FORMATO
	PAGINA 2 de 2	

Participación voluntaria / Retiro del estudio


Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 28/08/2021

Yo Clara Lidia Bernal identificada con C.C. 10649661 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica Granacolombiana, denominada "Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: Clara Lidia Bernal
 NOMBRE: Clara Lidia Bernal
 C.C.: 10649661

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO MISIONAL
	VERSION 01	TE RE FORMATO
	PAGINA 2 de 2	

Participación voluntaria / Retiro del estudio


Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 28/08/2021

Yo Clara Lidia Bernal identificada con C.C. 10649661 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica Granacolombiana, denominada "Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: Clara Lidia Bernal
 NOMBRE: Clara Lidia Bernal
 C.C.: 10649661

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO MISIONAL
	VERSION 01	TE RE FORMATO
	PAGINA 2 de 2	

Participación voluntaria / Retiro del estudio


Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 28/OCT/2021

Yo Maria Camila Nelo identificada con C.C. 1015406246 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica Granacolombiana, denominada "Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: Maria Camila Nelo
 NOMBRE: Maria Camila Nelo
 C.C.: 1015406246

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO MISIONAL
	VERSION 01	TE RE FORMATO
	PAGINA 2 de 2	

Participación voluntaria / Retiro del estudio


Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 23/01/2021

Yo Pablo Bernal identificado con C.C. 1015451161 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica Granacolombiana, denominada "Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: Pablo Bernal
 NOMBRE: Pablo Bernal
 C.C.: 1015451161

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO MISIONAL
	VERSION 01	TE RE FORMATO
	PAGINA 2 de 2	

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 28/10/2021

Yo Jairo Yepes identificado con C.C. 1235253468 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica Granacolombiana, denominada "Impacto de la Percepción del Clima Organizacional en el rendimiento de los trabajadores de un Call Center", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: Jairo Yepes
 NOMBRE: Jairo Yepes
 C.C.: 1235253468

Link donde se realizará la encuesta

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgww6xgDQXI8Cis7c6YEN3jEPg11r>

[WLJZXteiWMEcS-eBGO/viewform?usp=sf_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfgww6xgDQXI8Cis7c6YEN3jEPg11r)

