

**Impacto de la calidad de vida laboral sobre la calidad del desempeño de los asesores
en las áreas de la línea fiduciaria y cámara de comercio de Teleperformance
Colombia.**

Laura Castañeda Monsalve

Asesora

Susana María Estrada Isaza

Institución Universitaria de Envigado

Programa de Psicología

Envigado

2014

Este trabajo investigativo, está dedicado a muchos que como yo, tienen o, algún día tuvieron, una diadema en su cabeza y estuvieron una jornada laboral entera frente a un computador recibiendo llamadas de miles de usuarios carentes de un servicio. Dura labor que aporta mucho aprendizaje a la vida, que permite obtener paciencia, tolerancia y capacidad de no dejarse afectar.

A ellos, a todos los agentes de contact center que trabajan en este oficio enriquecedor de mil maneras, les dedico estas páginas, este esfuerzo, este anhelo de lograr para ustedes un trabajo mejor, una labor que le de a su vida mucho más, no solo un salario para sobrevivir sino unas condiciones que les permitan crecer y proyectarse a nivel personal, familiar, profesional e intelectual.

Los llevo en el alma, porque fue en un contact center donde se inició mi vida laboral, y fue ese trabajo lo que me permitió de una u otra manera ser lo que soy ahora.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero dedicar este trabajo a Dios, quien me ha dado vida y salud para lograr lo que hace algunos años comencé sin saber que llegaría a amar mi profesión y mi carrera de esta manera.

A mi familia, que me alentó en cada momento de estudio y dedicación, mi madre, mi padre, mi hermano, abuela, mi compañero de vida y personas importantes que han pasado por mi vida recordándome lo que muchas veces olvidé de mí misma, las capacidades que hoy me ponen en el lugar donde estoy, y espero sinceramente lograr escalar más en lo que me resta de vida.

A mis maestros, quienes me enseñaron con su conocimiento a crear y construir un criterio propio de lo que es la Psicología, quienes con su sabiduría de vida e intelecto han logrado llenar vacíos y abrir dudas que me encaminan hacia el conocimiento y la búsqueda de la verdad, verdad que todos anhelamos hallar y luchamos diariamente por encontrarla. Un enorme gracias a mi asesora Susana María Estrada, quien con paciencia y sapiencia logró mostrarme una meta y acompañarme a ella a pesar de mi rebeldía.

Gracias a mis compañeros y amigos, aquellos que quisieron compartir su experiencia educativa a mi lado. Gracias a Adriana y Janeth, fuertes mujeres de mi amada facultad de Ciencias Sociales, sin su ayuda todo este proceso hubiera sido complicado. Gracias a todos aquellos que han hecho parte de este camino, una y mil veces GRACIAS.

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN.....	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
2. JUSTIFICACIÓN.....	18
3. OBJETIVOS.....	20
3.1 Objetivo general.....	20
3.2 Objetivos específicos.....	20
4. DISEÑO METODOLÓGICO.....	21
4.1 Enfoque.....	21
4.2 Nivel.....	21
4.3 Diseño.....	21
4.4 Método.....	22
4.5 Población Y Muestra.....	22
4.6Técnicas E Instrumentos.....	24
4.7 Presupuesto.....	24
4.8 Cronograma.....	27
5. MARCO REFERENCIAL.....	28

5.1 Antecedentes en la solución del problema	28
6. MARCO TEÓRICO.....	32
6.1 Condiciones laborales	32
6.2 Calidad de vida laboral.....	39
6.3 Desempeño laboral.....	44
7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	47
7.1 Condiciones laborales.....	47
7.2 Calidad de vida laboral.	49
7.3 Análisis de los resultados.....	63
7.4 Evaluación del desempeño.	67
8. CONCLUSIONES	69
9. RECOMENDACIONES.....	72
10. REFERENCIAS	73

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Taxonomía para el estudio de las condiciones de trabajo.....	35
Tabla 2. Salario	47
Tabla 3. Condiciones laborales.....	48

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Grafica 1. Considera que su jornada laboral es adecuada con respecto a los resultados que debe lograr?	49
Grafica 2. Considera que las herramientas de trabajo que le son brindadas son suficientes para el buen desempeño de sus funciones?	51
Gráfica 3. Considera que las herramientas de trabajo ofrecen los niveles de calidad para facilitar los resultados esperados?	52
Grafica 4. Considera que las condiciones de su lugar de trabajo favorece el buen desempeño de sus funciones?	53
Grafica 5. Se siente satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda la empresa para el buen desempeño de sus funciones diarias?	54
Gráfica 6. Considera que sus jefes reconocen sus méritos en el logro de los objetivos de sus funciones diarias?	55
Gráfica 7. Considera que cuenta con el acompañamiento permanente por parte de sus superiores en la realización de sus labores?	56
Gráfica 8. Considera que recibe las retroalimentaciones pertinentes por parte de sus superiores a las labores realizadas dentro de la empresa?	57
Gráfica 9. Considera que su trabajo es reconocido por sus superiores?	59

Gráfica 10. Considera que la empresa le brinda oportunidades que motiven el buen desempeño de su trabajo?.....	59
Gráfica 11. Considera que su trabajo es importante y reconocido por Teleperformance?...	60
Gráfica 12. Considera que se puede promocionar laboralmente dentro Teleperformance?	61
Gráfica 13. Considera que la remuneración que recibe es acorde a la que recibe quien realiza cargos similares dentro y fuera de la empresa?.....	62

GLOSARIO

Impacto de la calidad de vida laboral sobre la calidad del desempeño de los asesores en las áreas de la línea Fiduciaria y Cámara de Comercio de Teleperformance Colombia.

Psicología Organizacional: La aplicación de lo psicológico, de la teoría y de la investigación en el escenario laboral. Hace una aclaración en relación con el escenario laboral. El dominio de la psicología va más allá de los límites físicos del lugar de trabajo, influyendo muchos otros factores en el comportamiento organizacional. (Andy y Conte, 2005).

Calidad de Vida Laboral: grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo. (Blanch, Espuny, Gala y Martin, 2003)

Condiciones laborales: se entenderá cómo condición de trabajo cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. (Gonzalez, Mateo y Gonzalez, 2003)

Desempeño Laboral: es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato, 2000)

Calidad del desempeño: conjunto de cualidades, aptitudes y actitudes reflejadas en los resultados y desarrollo de los objetivos de una labor realizada. (Chiavenato, 200)

RESUMEN

El presente trabajo de grado es un estudio mixto, realizado en dos de las centrales de la Compañía Teleperformace Colombia, en las áreas de línea Fiduciaria y Cámara de Comercio, en el cual se tuvo como objetivo identificar la relación del impacto que generan las condiciones laborales con las que cuentan en el desempeño de su productividad dentro de la empresa.

De acuerdo a lo anterior, se ha ejecutado un rastreo bibliográfico que permita vislumbrar estudios anteriores similares a este, en los cuales se han encontrado algunas semejanzas, teniendo en cuenta aspectos importantes como condiciones laborales, calidad de vida laboral y productividad, empero no se evidencia un hallazgo que correlacione las tres variables que son desarrolladas en la presente investigación.

La metodología utilizada, partió desde la observación participante de las condiciones laborales de cada central, como lo son, jornadas laborales, salario, lugares y equipos de trabajo, iluminación y espacios de descanso como punto de partida. A continuación se aplicó una encuesta de tipo estructurada a una muestra elegida por conveniencia de cada central, en la cual se indaga la idea positiva o negativa de las condiciones laborales antes mencionadas, la cual arrojó los resultados de las percepciones acerca de la calidad de vida laboral (CVL). Finalmente se analizan los resultados de ambos pasos y se comparan con los reportes de productividad de los dos últimos meses de cada

grupo de asesores (con el respectivo consentimiento de la Compañía en mención de esta investigación) para dar respuesta a los objetivos planteados desde un inicio.

PALABRAS CLAVES: Calidad de vida laboral, condiciones laborales, productividad, desempeño.

ABSTRACT

This work assumes a quantitative level advisors from two of the Company's core Teleperformance Colombia, (Line Trust and Chamber Of Commerce) in which the objective is to identify the relationship of the impact generated working conditions with which count in the performance of their productivity within the company.

According to the above, it has executed a glimpse bibliographical tracking that allows previous studies similar to this, where we have found some similarities, taking into account important variables such as working conditions, quality of work and productivity, however there is no evidence a finding that correlates the three variables that are developed in this research.

The methodology, participant observation started from the working conditions of each plant, as they are, working hours, wages, work places and equipment, lighting and rest areas. Below is a survey of a population structured type chosen for convenience of each plant, which explores the idea is positive or negative working conditions mentioned above, which I throw the results of perceptions about quality of life labor (CVL). Finally we analyze the results of both steps and compared with productivity reports for the last two months of each advisory group (with the appropriate consent of the Company in reference to this investigation) to meet the objectives from the beginning.

KEY WORDS: Quality of working life, working conditions, productivity, performance.

INTRODUCCIÓN

La competitividad en el mercado cada día es más fuerte, y por esto las empresas deben buscar estrategias que le permitan mantenerse con el mínimo de riesgo, lo cual implica, en este momento un enfoque directo a los recursos humanos de las organizaciones, ya que estos constituyen la fuerza laboral y la productividad de las empresas.

En el momento en que la alta gerencia se ocupe mínimamente de los colaboradores en cuanto a las necesidades básicas para cumplir su trabajo con disposición y motivación, se identifica una falencia en las condiciones laborales que afectan por consiguiente la calidad de vida en el trabajo, lo cual, a su vez podría generar un impacto en la calidad del desempeño, tanto a nivel individual, como a nivel general, provocando pérdidas o consecuencias negativas en la Compañía.

El trabajador como recurso humano fundamental de una Compañía, además de recibir las garantías que por ley están estipuladas para cualquier organización, también debe obtener de la empresa para la cual labora, las condiciones adecuadas para desarrollar sus funciones y así mismo aumentar su nivel de conocimiento, capacitación y destrezas; de no ser así es posible que los resultados tengan un impacto directo o indirecto en la globalidad de la Compañía como tal.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante todo el el proceso de formación académica y en diferentes actividades al interior de las clases se ha podido evidenciar que la propuesta que ha vendido el proceso de la globalización a nivel mundial, es la unificación, masificación e internacionalización de los mercados a través de los nuevos recursos tecnológicos y los medios de comunicación. Este fenómeno ha suscitado grandes cambios a nivel social, empresarial y organizacional, ya que las grandes compañías deben comenzar a pensarse dentro de esta dinámica de lo mundial y a crear estrategias de competitividad y calidad.

Las organizaciones han visto necesario y fundamental, centrar su atención en el talento humano que las conforman e integran, ya que de éste emerge la fuerza laboral, el clima organizacional y lo más importante, el nivel de competitividad y productividad de la Compañía, el cual se verá directamente reflejado en el mercado mundial con resultados económicos, de posicionamiento y reconocimiento.

Para que dichos objetivos se cumplan de manera satisfactoria, dentro de la organización se realizan procesos que van encaminados a que el recurso humano con el que cuentan, además de estar capacitado acorde a las funciones que ejerce, se encuentre a gusto y satisfecho con las condiciones de trabajo que se le brindan como miembro de una empresa y como colaborador de la misma, y de esta forma, su trabajo tenga los resultados esperados por la Compañía y por el cliente final, quien recibe el producto o servicio.

Para que este ciclo se cumpla de forma objetiva, existen ciertos aspectos retomados desde la psicología Organizacional, en los cuales se percibe al colaborador como una fracción importante y relevante dentro de la Compañía, en conjunto con los sistemas automatizados implementados en la misma.

Las condiciones laborales que se ofrecen y establecen desde la empresa hacia los colaboradores juegan un papel muy importante dentro de la dinámica laboral, por lo tanto, siempre se ha considerado recomendable que se tomen en cuenta como relevantes dentro de una organización, buscando que la calidad de vida laboral no resulte afectada de forma directa, y así mismo el desempeño laboral no genere un impacto muy grande en los resultados negativos que pueda tener la Compañía, estos como algunos criterios que se han obtenido como profesional en formación al interior de la academia, haciendo posible emitir conceptos que de forma directa o indirecta complementen el trabajo que en estos momentos se presenta.

La calidad de vida laboral (CVL) es uno de los puntos claves en la construcción estratégica de la dinámica laboral dentro de una organización, pues el colaborador toma un papel importante dentro de la Compañía, en donde se le ofrecen las garantías y las oportunidades que le permitan un desarrollo laboral, personal y relacional adecuado y acorde a las funciones que ejerce al interior de la organización que se ven reflejadas fuera de ella, ya que no se dimensiona como un recurso más o como uno de los sistemas con los que cuenta la empresa, sino que se le brinda la oportunidad de opinar, aportar y ayudar con el crecimiento de la organización y al suyo propio dentro de la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior, si no se garantizan dichas condiciones, como el salario, la infraestructura, la inclusión y el respeto por la opinión del colaborador, éste último posiblemente no aporte su fuerza laboral de manera óptima, causando niveles de producción bajos o deficientes, interfiriendo negativamente en el clima organizacional y afectando su calidad de vida, a nivel general el impacto se verá reflejado en el no logro de los objetivos propuestos por la Compañía para el cumplimiento de las metas referentes al servicio o producto ofrecido, posiblemente a causa de que el trabajador no está encontrando en su medio laboral las oportunidades para el desarrollo de su propio potencial, en otras palabras, el ser humano busca a través de su trabajo no solamente cubrir sus necesidades básicas, sino también la posibilidad de autorrealizarse.

Este proyecto va encaminado a la identificación y el análisis de los posibles efectos causados por los aspectos mencionadas anteriormente en la gestión de los asesores de Teleperformance, que prestan su servicio a distintos clientes corporativos, razón por la cual están sometidos a condiciones laborales diferentes. Una vez identificada la relación existente entre condiciones laborales y calidad de vida, se analizará si existen o no diferencias significativas en el desempeño de las personas.

Lo anteriormente expuesto nos lleva a interrogarnos ¿Cómo es el impacto de la calidad de vida laboral sobre la calidad del desempeño de los asesores de la línea fiduciaria y cámara de Comercio Teleperomance Colombia?

2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo parte de la importancia de los colaboradores en las grandes compañías características del mundo capitalista actual, en el cual, masas considerables de trabajadores diariamente prestan sus servicios con el fin de desempeñar un papel importante dentro de la organización y así mismo, sustentar económicamente su vida personal y familiar, como también desarrollarse profesionalmente dentro del área en la cual desempeñan sus labores. Es también una búsqueda en este proyecto, destacar la importancia de la igualdad y la equidad en las condiciones laborales que se brindan a los empleados, pues son éstos, una pieza fundamental del engranaje organizacional, dado que debido a sus labores, las empresas mantienen un margen de producción que se ve reflejado en el posicionamiento y competitividad de las mismas.

Por consiguiente, lo que se indaga en el desarrollo de este proyecto es el beneficio mutuo que se obtiene al brindar a los colaboradores las garantías necesarias en el desarrollo de sus labores dentro de la empresa, desde los aspectos físicos como infraestructura, iluminación, maquinaria de trabajo, hasta los aspectos salariales, horas extras, días de descanso, etc., pues al garantizarle al trabajador dichas condiciones, su motivación laboral tendrá resultados positivos en diferentes aspectos organizacionales, así como la productividad y el clima laboral.

Es motivo de este trabajo entonces, describir o dimensionar la importancia recíproca que tiene cada una de las partes en el engranaje organizacional. Tanto la

compañía como el colaborador se deben a sus funciones y obligaciones y cada cual tiene un grado de relevancia de acuerdo a su posición, por lo tanto el colaborador se encuentra en la posición de realizar sus labores de una manera óptima y productiva y la Compañía debe reconocer el lugar de los colaboradores dentro de la misma.

Así pues, esta investigación pretende arribar en un punto en el cual el colaborador sea visible para las grandes multinacionales y Compañías, en donde la planta laboral abarca numerosos empleados, y que posiblemente por esta razón no sea factible un seguimiento constante y el reconocimiento como tal por parte de los altos mandos de la compañía. Lo anterior es mencionado con el fin de que se reconozca la relevancia de las capacidades y funciones ejercidas por los colaboradores, pues es por ellos que comienza la base de las Compañías en su nivel productivo primario.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Describir el posible impacto generado por las condiciones de trabajo con respecto a la calidad de vida laboral, en la calidad del desempeño de los asesores de Teleperformance Colombia, que prestan su servicio a distintos clientes corporativos, y que debido a esto cuentan con condiciones laborales diferentes.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos relevantes que puedan afectar la calidad de vida laboral, como aspecto básico en el desempeño de los asesores de Teleperformance., que prestan su servicio a distintos clientes corporativos, y que debido a esto cuentan con condiciones laborales diferentes.
- Determinar las condiciones laborales de los asesores de Teleperformance Colombia., que prestan sus servicios a diferentes clientes corporativos, que afectan la calidad de vida laboral.

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Enfoque

La presente investigación posee un enfoque mixto, este es la combinación de lo cuantitativo con lo cualitativo, para este caso lo que se hace es permitir una evaluación sistémica de los factores involucrados y a su vez medir y describir en cierta medida algunas categorías como calidad del desempeño, condiciones de trabajo, salario, entre otros, identificando su naturaleza y la relación con el desempeño laboral.

4.2 Nivel

El nivel descriptivo consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas. Se realizará un estudio sobre la relación existente entre las condiciones de trabajo con respecto a la calidad de vida laboral, y a su vez, el impacto que ésta última genera en la calidad del desempeño de los asesores de Teleperformance Colombia, que prestan su servicio a distintos clientes corporativos, y que debido a esto cuentan con condiciones laborales diferentes.

4.3 Diseño

El diseño es no experimental – correlacional, porque pretende describir un suceso que se presenta en un contexto natural para después analizarlo sin cambiar ni manipular ninguna variable, por lo tanto se estudiara los hechos tal y como suceden.

Es correlacional porque los fenómenos y sus elementos no se presentan aislados sino interrelacionados, por lo tanto tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables en un tiempo determinado.

4.4 Método

Para la realización del presente trabajo se utilizó el método hipotético deductivo, ya que este se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general. (Mendez 2009:236)

4.5 Población y Muestra

Población. Asesores en las áreas de la línea Fiduciaria y Cámara de Comercio de Teleperformance Colombia.

Muestra. La muestra poblacional será seleccionada por conveniencia de forma aleatoria simple

Por tratarse de un estudio de tipo Cuantitativo (probabilístico), se aplica la fórmula para poblaciones finitas. (Toro, 2008)

$$(P \times Q) \times z^2$$

n= ----- , donde:

$$e^2 + (P \times Q) / N$$

n: tamaño muestral que aplicada la formula equivale a 10 asesores (Línea Fiduciaria: 4 agentes y línea Cámara de comercio: 6 agentes)

NC: Nivel de confiabilidad (para el caso del 90%)

P: probabilidad de éxito (para el acaso 50%)

Q: probabilidad de fracaso (1-P) (para el caso (50%))

e: error máximo permitido (para el caso +- 10%)

z: desviación estándar. Para un nivel de confiabilidad de 90% y un error del 10%,

z equivale a 2.7.

Reemplazado se tiene una muestra 10 coordinadores

Criterios de inclusión. Asesores que presentan niveles extremos en cuanto a la calidad de su desempeño (reconocimientos de alta calidad Vs llamados de atención o reclamos por calidad deficiente en el trabajo), de la empresa Teleperformance Colombia (Línea Fiduciaria y Cámara de Comercio).

Criterios de exclusión. Asesores con un nivel promedio en la calidad del desempeño Teleperformance Colombia (Línea Fiduciaria y Cámara de Comercio).

4.6. Técnicas E Instrumentos

Se diseñara una encuesta para conocer:

La relación existente entre las condiciones de trabajo con respecto a percepción de la calidad de vida laboral.

Una recolección de la información acerca de la productividad real de los asesores al interior de la compañía, esto se hace por medio del área calidad de Teleperformance a través de un monitoreo aleatorio del servicio que se está prestando.

4.7 Presupuesto

PRESUPUESTO GLOBAL DEL trabajo de grado				
RUBROS	FUENTES			TOTAL
	Estudiante	IUE	Externa	
Personal	\$200.000			\$200.000
Material y suministro	\$200.000			\$200.000
Salidas de campo	\$200.000			\$200.000
Bibliografía	\$300.000			\$300.000
Equipos	\$1'500.000			\$1'500.000
Socialización	\$100.000			\$100.000
TOTAL	\$2'500.000			\$2'500.000

DESCRIPCIÓN DE MATERIAL Y SUMINISTRO				
Descripción de tipo de Material y/o suministro	Costo			Total
	Estudiante	IUE	Externa	
Impresiones	\$ 70.000	\$ 0	\$ 0	\$ 70.000
Argolladas	\$20.000			\$20.000
Fotocopias	\$15.000			\$15.000
TOTAL	\$105.000			\$105.000

DESCRIPCIÓN DE SALIDAS DE CAMPO				
Descripción de las salidas	Costo			Total
	Estudiante	IUE	Externa	
Visitas C.E	\$80.000			\$80.000
TOTAL	\$80.000			\$80.000

DESCRIPCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO				
Descripción de compra de material bibliográfico	Costo			Total
	Estudiante	- IUE	Externa	
Textos de consulta	\$80.000			\$80.000
Visitas bibliotecas	\$70.000			\$70.000
TOTAL	\$150.000			\$150.000

DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS				
Descripción de compra de equipos	Costo			Total
	Estudiante	Institución - IUE	Externa	
Grabadora de voz	\$40.000			\$
TOTAL				

DESCRIPCIÓN SOCIALIZACION				
Descripción publicaciones	Costo			Total
	Estudiante	Institución - IUE	Externa	
Impresiones	\$15.000			\$15.000
Poster	\$18.000			\$18.000
TOTAL	\$23.000			\$23.000

4.8 Cronograma de actividades

La presente investigación se realizará según los siguientes pasos:

	1 MES				2 Mes				3 Mes				4 Mes				5 Mes	
	Semana				Semana				Semana				Semana				Semana	
Tiempo	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Actividad																		
Revisión de la literatura	X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración del proyecto					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Aprobación y ajustes															X	X	X	X
Recolección de información									X	X	X	X						
Análisis y discusión de resultados													X	X	X			
Elaboración del informe													X	X	X	X		
Transcripción														X	X	X	X	
Socialización																	X	X

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Antecedentes en la solución del problema

La información con relación a la problemática objeto de estudio que se encontró fue más bien escasa con relación a los trabajos de investigación en el campo de la psicología organizacional con respecto al impacto causado por las condiciones en la calidad de vida del colaborador en su entorno de trabajo y el desempeño laboral, pero de igual forma se encontraron algunos trabajos de investigación en los cuales se logran identificar puntos en común en cuanto a la labor a desempeñada y el rendimiento laboral.

A continuación se citan las siguientes referencias:

Referencia de Tesis:

Chavarría, Fransenith. Mariaca Torres, Mónica Cecilia. “Variables que inciden en el rendimiento laboral de los empleados del nivel operativo de la empresa plastificados RAPIPLAST LTDA” Universidad San Buenaventura (Medellín - Colombia)

Objetivo General: Identificar las diferentes variables que inciden en el rendimiento laboral de los trabajadores del nivel operativo de la empresa PLASTIFICADOS RAPIPLAST LTDA

Resultados:

En general los empleados de la empresa PLASTIFICADOS RAPIPLAST LTDA consideran que las condiciones de trabajo son adecuadas ya que cuentan con condiciones

que protegen su integridad como trabajadores, se les proveen los elementos indispensables para el desarrollo de sus actividades, se vela por su seguridad y salud lo que esto les puede garantizar su funcionamiento armónico y niveles apropiados de satisfacción.

Los trabajadores se identifican con los valores corporativos, sienten que el estilo de supervisión o dirección es adecuado porque se evidencian esfuerzos por parte de los directivos para planear, organizar, dirigir, integrar y controlar las actividades diarias que las personas deben de realizar.

En cuanto a las variables de impacto negativo en la investigación se encontró que los trabajadores tienen la percepción que no se les retroalimenta frente a las conductas positivas que emiten, no se les da premios o incentivos cuando realizan un buen trabajo, así como no se les retroalimenta frente a las conductas negativas que emiten.

Referencia de tesis:

Álvarez Aldana, María Eugenia. “Estudio de las causas de alta rotación del personal operativo en un contact center en la ciudad de Medellín: propuesta de retención de personal desde el enfoque de la psicología”. Universidad San Buenaventura (Medellín – Colombia)

Objetivo General:

Identificar los factores críticos que inciden en la rotación de los representantes de atención al cliente de un contact center en la ciudad de Medellín.

- Proponer estrategias de retención para representantes de atención al cliente de acuerdo al análisis de causas de retiro de mayor impacto.

Resultados:

De los hallazgos identificados en el grupo de representantes objeto de estudio, las respuestas aportadas por estos giraron alrededor de 7 variables temáticas que son:

Remuneración salarial, compatibilidad entre el horario académico y laboral, plan carrera interno, reconocimiento, afiliación entre pares, conocimiento y experticia; liderazgo del jefe inmediato.

Estos elementos, permiten dar visibilidad a la problemática del contact center en materia de la rotación de su personal operativo. Sería contraproducente no profundizar en estas variables, pues se evidencia una correlación fuerte entre la permanencia en la compañía y el refuerzo positivo de las variables anteriormente descritas

Algunas de las propuestas de retención, que se desarrollaron a la luz de los hallazgos y de la construcción teórica consultada son las siguientes:

- Identificar los estilos de liderazgo y trabajar coaching de liderazgo y equipos efectivos de trabajos con los líderes de la línea.
- Fortalecer las habilidades de los representantes que les permitan participar y avanzar en el plan carrera de la organización.
- Reconocer los logros de los colaboradores, premiar el éxito alcanzado en los resultados programados y saber cómo corregir los errores inteligentemente, es decir, ser justos y utilizar los modos adecuados para referirse a ellos en los éxitos y fracasos.

Conclusiones: Esta investigación evidencia la insatisfacción y baja motivación de los representantes, por diversas variables como lo son: el salario percibido como injusto frente a la inequidad con respecto a los otros servicios, el estilo de liderazgo, la falta de incentivos, algunos recursos físicos y la dificultad para participar en un plan carrera, por lo tanto algunos de ellos buscan otras alternativas de empleo o simplemente no es muy significativo seguir laborando y se dedican a sus estudios.

Es fundamental optimizar la interacción del trabajador con la labor que realiza, facilitar las herramientas que requieren para mejorar su trabajo, proporcionarles ambientes adecuados en los cuales se sientan seguros y motivados para efectuar sus actividades. Planificar salarios acordes y atractivos en función del mercado laboral y que la compensación económica cubra sus necesidades y expectativas.

6. MARCO TEÓRICO

Esta investigación se enfoca en tres variables fundamentales para la labor del colaborador en las organizaciones, como lo son, las condiciones de trabajo, la calidad de vida laboral y el desempeño. Dichas variables serán desarrolladas a continuación para dar inicio a la investigación.

6.1 Condiciones laborales

Las condiciones laborales pueden comprenderse como aquellas características laborales que, de una forma u otra, generen alguna consecuencia importante con relación a la seguridad y la salud del trabajador (Gómez 2009).

Gómez (2009) Brinda las especificaciones en la siguiente definición:

- Las características específicas de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo
- La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones y nivel de presencia.
- Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados.
- Todas aquellas otras características del trabajo incluidas las relativas a su organización y ordenación que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.

El interrogante acerca de las consecuencias negativas que puedan desarrollarse de la labor de los colaboradores, no ha sido algo nuevo en materia de estudio. Tezanos (citado por Garrido, 2006) señala que los cambios consecuentes de la Revolución Industrial en sus Inicios, permitieron el cuestionamiento por los posibles efectos en la salud y en la forma de vida de los colaboradores. Así mismo (Garrido 2006) hace mención de algunos estudios realizados en relación a las condiciones laborales.

Uno de los primeros intentos de analizar empíricamente las condiciones de vida y trabajo de los obreros fue la encuesta diseñada en 1880 por Karl Marx que, si bien no llegó a finalizarse, constituyó un importante estímulo para el desarrollo posterior de otros estudios. Otro trabajo pionero en este campo fue el de Max Weber quien, tras haber participado a finales del siglo XIX en una investigación sobre las condiciones de trabajo en el mundo rural, desarrolló a comienzos del siglo XX dos encuestas con las que analizó los efectos de la fatiga y del ambiente físico de trabajo. (Garrido, 2006, p.113)

Garrido (2006) refiere que en estos estudios iniciales, la investigación tuvo su foco de atención en las características físicas de los lugares de trabajo, la fatiga, los niveles de peligro de algunas labores y la poca higiene de los sitios de trabajo. De igual forma, también fueron tenidos en cuenta factores derivados de la monotonía, la rutina, o la simplicidad de algunas actividades o tareas. Fue sólo hasta el siglo XX cuando se consideró importante prestarle atención a estos temas y a otros aspectos relacionados con el ambiente de trabajo. Como se muestra a continuación, uno de los principales trabajos en esta etapa fueron las investigaciones psicosociales efectuadas en la década de los 30 por Elton Mayo

en la Planta Hawthorne de la Western Electric Company de Chicago. Mayo (Citado por Garrido, 2006)

La planta Hawthorne era propiedad de la Telephone and Telegraph, empresa encargada de la producción de material telefónico. El programa de investigación de Hawthorne comenzó el 1924 en colaboración con el National Research Council y duró hasta 1932. El objetivo de los primeros estudios realizados por Mayo y sus colaboradores fue el análisis de los efectos de los cambios que la iluminación del lugar de trabajo tenía sobre el rendimiento de los trabajadores. Tras estos estudios iniciales, en 1927, Elton Mayo suscribió un nuevo acuerdo con la Hawthorne Electric Company y el grupo de investigadores de Hawthorne, iniciando un nuevo conjunto de experimentos cuyo objetivo era analizar los efectos de la fatiga en el rendimiento.

Diseñados inicialmente con el objetivo de analizar los efectos de la fatiga en el rendimiento, los estudios llevados a cabo por Mayo pusieron de manifiesto la influencia de las relaciones interpersonales en la motivación. Tras diferentes modificaciones de las condiciones de trabajo, que implicaban cambios en la duración de la jornada de trabajo, en los periodos de descanso, en los sistemas de retribución, etc., se observó un constante incremento en la producción a lo largo de la duración del experimento. Este resultado fue interpretado como una consecuencia de las relaciones humanas y del trabajo en equipo. El hecho de que las trabajadoras que participaron en uno de los experimentos formaran un grupo cuyas relaciones interpersonales se extendían más allá de la Compañía, que mantuvieran una estrecha colaboración en el trabajo y que participaran activamente en el experimento, fue interpretado por Mayo como la explicación de los incrementos productivos observados. (Garrido, 2006, p.114)

No hay una definición acordada y general para definir el concepto de condiciones laborales, otros autores brindan una definición más desarrollada, que contienen dimensiones psicosociales, la autonomía y las relaciones interpersonales etc. (Garrido, 2006).

Garrido (2006) indica:

Según el instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo que se refleja en la tabla 3.5 es sólo una de las múltiples clasificaciones existentes. Nosotros la hemos seleccionado para incluirla aquí por la amplitud de las dimensiones del trabajo que se tiene en cuenta y por la importancia que se da a la existencia de la violencia en el lugar de trabajo y al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades. Ambos aspectos, sin duda determinantes centrales del bienestar de la persona en el trabajo son obviados frecuentemente en los análisis de las condiciones de trabajo.

Tabla 1.

Taxonomía para el estudio de las condiciones de trabajo

Factores físicos del trabajo	Lugar de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de ruido • Temperatura • Vibraciones • Inhalación de vapores • Manipulación de sustancias tóxicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en casa • Teletrabajo • Trabajo con ordenadores • Posturas perjudiciales • Cargas pesadas

<ul style="list-style-type: none"> • Radiaciones 	
Tiempo	Contenido del trabajo
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de elegir el ritmo de trabajo, los métodos y el orden de las tareas. • Posibilidad de descansar • Libertad para elegir vacaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Complejidad • Monotonía • Necesidad de resolver problemas • Ajuste entre demandas y habilidades • Posibilidad de aprender cosas nuevas
Sistemas de incentivos	Información y participación
<ul style="list-style-type: none"> • Salario base fijo o pago por comisión. • Horas extras pagadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre riesgos • Posibilidad de discutir condiciones de trabajo
Igualdad de oportunidades	Violencia en el lugar de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> • Objeto de discriminación (sexual, por edad, por nacionalidad, por discapacidad, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Acoso • Discriminación

Existen muchos tipos de condiciones externas que configuran variables motivacionales. Las teorías y las investigaciones acerca de la motivación, se han encargado de analizarlas. Vroom (citado por Toro,1992) llevó a cabo una amplia investigación de los estudios a cerca de la motivación ejecutados a la fecha de su publicación y halló evidencias de una considerable cantidad de variables externas motivacionales. Herzberg (citado por Toro,1992) realizó una clasificación de las condiciones laborales externas, las cuales dividió y categorizó así: factores higiénicos, por ser variables extrínsecas ajenas a la

función, pero con relación a la satisfacción y el interés por la empresa y el trabajo; factores motivadores, los cuales van directamente relacionados a la función y con consecuencias evidentes sobre el interés y la motivación de los colaboradores(Toro,1992).

De acuerdo con (Toro,1992) es posible agrupar un considerable número de estas variables externas en pocas categorías generales:

Las condiciones físicas del puesto de trabajo. Aquí se agrupan variables como las condiciones de iluminación, temperatura, humedad, exposición a ruidos, exposición a sustancias contaminantes, y además aspecto de realidad laboral que caracteriza el medio externo en que se desempeña la persona.

Las características de la tarea. Esta categoría incluye condiciones como la variedad de las operaciones que debe efectuar el desempeñante de un puesto de trabajo, la permanencia o cambio del sitio de trabajo, el mayor o menor contacto con otras personas, la variedad de los estímulos que debe captar y atender el desempeñante, la posibilidad de decidir sobre los medios y recursos con que efectúa el trabajo o la posibilidad de emplear a discreción sus conocimientos y experiencia.

Las condiciones organizacionales y administrativas. Tales como el clima social del trabajo, la política de la empresa, las metas y objetivos, las características de la retribución y de los esquemas de incentivos las posibilidades de promoción, los esquemas de evaluación y desarrollo, el estilo gerencial de los mandos, la organización funcional de las dependencias y servicios o la eficiencia de los procesos productivos. Todas estas son condiciones que pueden

constituirse en variables motivacionales, en el mismo momento que adquieran la capacidad de afectar las preferencias, persistencia o vigor de las actuaciones laborales de una persona. Y está ampliamente demostrado por la investigación que efectivamente lo logra.

Las condiciones sociales. Son aspectos de la realidad ocupacional como el contacto permanente con los clientes, con colegas, compañeros de trabajo o con funcionarios de otras Compañías. También se incluye el trabajo en aislamiento social, el trato con revisores, con proveedores, con personas del sindicato, o las actividades de negociación, venta, atención de público o dirección, que tienen un componente social importante. El trabajo en grupo o con grupos y el trabajo en presencia de otros sin que se requiera una interacción específica con ellos.

Todo lo anterior describe, entonces, condiciones de trabajo, externas a la persona, que son variables motivacionales en cuanto afecten las preferencias, la persistencia o el vigor del comportamiento ocupacional de alguien en un contexto laboral dado. (Toro,1992, p.27).

Con el fin de lograr los objetivos de eficiencia, calidad, competitividad y rentabilidad, se encargan de crear y desarrollar procesos administrativos que buscan influir y medir en el desempeño de sus colaboradores. Dichos procesos se puede identificar como, la selección del personal, la capacitación, la promoción, los incentivos, los trabajos motivacionales, el plan carrera, la evaluación del desempeño, etc. Es de vital relevancia que dichos mecanismos administrativos existan y funcionen adecuadamente. El éxito de éstos esta supeditado al buen desarrollo de su diseño y una adecuada implementación, que así mismo, sea oportuna y técnica. De igual forma, la obtención de resultados adecuados

depende también de la condición del conocimiento y la comprensión del desempeño ocupacional (Toro,1992).

Calidad de Vida Laboral (CVL).

Si los movimientos humanistas consideran importante la satisfacción de las necesidades de los colaboradores de las organizaciones con relación a la eficacia y eficiencia que requieren las organizaciones, los movimientos y los modelos que llevan la iniciativa de la calidad de vida laboral, apuntan en los últimos lustros, con nuevos argumentos en esa misma dirección (Blanch, Espuny, Gala & Artiles 2003).

Blanch et al. (2003) afirman que:

Por Calidad de vida laboral entendemos el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo.

Abarca una doble dimensión:

- Objetiva, relacionada con las condiciones de trabajo (ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad en el empleo, de estructura organizacional, de diseño de puesto, etc.)
- Subjetiva, asociada a las percepciones y valoraciones sobre la mejorabilidad de las condiciones laborales, sobre el estrés laboral experimentado, sobre el ambiente social (tanto en lo concerniente a las relaciones horizontales con compañeros de trabajo como en las verticales, del trato recibido de la dirección), sobre el clima organizacional, sobre la estructura percibida de

oportunidades de promoción, sobre el grado en que se siente que el trabajo contribuye al propio desarrollo personal, etc. (Blanch et al, 2003, p.67).

En los últimos lustros se ha evolucionado un pensamiento organizacional, según el cual el desarrollo de la calidad de vida laboral (CVL) incrementa el funcionamiento de la organización Davis y Cherns, Munduate y Barón (citados por Blanch et al, 2003) . De acuerdo a lo anterior, se establece la CVL como objetivo al interior de las políticas para el desarrollo de las compañías y así mismo como un medio estratégico para alcanzar dicho desarrollo. Para continuar en esta misma línea, los autores nos brindan el ejemplo de la la European Foundation for Quality Management, que en 1995, elaboraron el modelo EFQM de excelencia, en el cual incluyen nueve variables para la autoevaluación organizacional en miras al progreso y la excelencia propias. Entre las variables se encuentran las concernientes a las personas, tanto en la categoría de los agentes facilitadores cómo en los resultados de la misma compañía (Blanch et al, 2003).

El trabajo con todas aquellas circunstancias y características que conlleva, logra tener un impacto significativo en la vida del hombre y en el aumento o disminución de sus cualidades personales, ya que el trabajo es determinante de una gran parte de su personalidad. Así mismo, constituye también un estímulo para el desarrollo de actitudes y aptitudes tanto intelectuales como físicas y el mejoramiento personal, ya que recrea condiciones que permitan la práctica y el ejercicio. Es importante resaltar también, que a través del trabajo el hombre genera un vínculo con la comunidad, entregándole el producto

final de sus labores y su esfuerzo, recibiendo a cambio, no sólo una retribución económica requerida para la supervivencia, sino un reconocimiento por esas mismas labores, un sentido de orientación al logro, y algunas veces, orgullo (Toro, 1991).

A este respecto Herbst (1975) citado por (Toro, 1991) afirma que el producto del trabajo no es tanto el dinero o los bienes materiales que se puedan adquirir con el resultado del trabajo, sino las calidades humanas que se derivan de él. Los primeros no son más que beneficios marginales que dejan un sentimiento de superficialidad. Si hay algo duradero que resulta del trabajo, continua Herbst, esto es la exploración y el desarrollo de calidades humanas, intelectuales, sociales y morales que suelen ser un propósito casi olvidado de los diseñadores y reformadores del trabajo. En concepto de este autor, "...lo que llegamos a hacer, nuestras cualidades como seres humanos y nuestro potencial para el desarrollo futuro están siempre aquí y ahora. Este es el producto que permanece del trabajo después de que todo lo demás se ha ido" (p.440). De esto dan fe quienes se han jubilado. La calidad de su vejez, de sus últimos años, es el producto directo, entre otros factores, de la actividad de su vida de trabajo previa. En este sentido el trabajo puede ser un instrumento de desarrollo personal. También lo es de desarrollo social y económico. Sobre esto último tenemos evidencias y justificaciones en abundancia. Sin embargo, para que el trabajo sea autentico instrumento de desarrollo humano debe satisfacer ciertos criterios y condiciones acerca de los cuales los principios de calidad de vida tienen mucho que decirnos.

En relación con el carácter constructivo del trabajo Herrick y Macocby (1975) sugieren 4 principios para humanización del trabajo y de la sociedad.

- Principio de seguridad. El trabajador necesita estar libre de todo temor y ansiedad en relación con su salud y seguridad, ingreso y estabilidad en el empleo.
- Principio de equidad La compensación debe ser conmensurable con su contribución al valor del servicio o producto. Debe existir alguna forma de participación en la utilidad y pagársele por lo que él sabe y puede más que por su puesto específico.
- Principio de Individuación. El trabajo debe estimular el desarrollo de habilidades, destrezas y el aprendizaje continuo. Debe facilitarse al trabajador la máxima autonomía posible para determinar el ritmo de su trabajo y para planear como será llevado a cabo.
- Principio de democracia. Se fundamenta en la idea de la participación del empleado y se extiende desde la gerencia participativa hasta la intervención del trabajador en los cuerpos directivos de la empresa y en las utilidades.

Así mencionados, estos principios tienen en la connotación de buenas intenciones irrealizables, románticas o subversivas. Tal vez esto sea cierto en el contexto de la actual realidad tecnológica de los países en desarrollo. Sin embargo, en varios países europeos se han efectuado experiencias institucionales que evidencian no sólo la factibilidad sino la conveniencia de este tipo de criterios para humanizar la realidad laboral. Esto se ha dado como reacción gerencial a la participación de tendencias de rechazo y desinterés de la mano de obra por el empleo industrial tradicional, lo que ha puesto en peligro la productividad de muchas fábricas, como lo atestigua Piore (1975) y Ginzberg (1975).

Walton (1975) propone 8 categorías de calidad de vida en el trabajo. Estas categorías representan tanto criterios, como pautas de acción que permiten convertir la experiencia de

trabajo en una realidad enriquecedora y de alta calidad humana. Las 8 pautas propuestas son las siguientes:

- Compensación justa y adecuada.
- Condiciones de trabajo saludables y seguras. Esto incluye horarios razonables, condiciones físicas apropiadas y límites de edad particulares para tareas que impliquen riesgos.
- Oportunidad inmediata de emplear y desarrollar las capacidades personales. Esto supone condiciones de trabajo que permitan autonomía, que estimulen el uso de habilidades múltiples, que provean información y una perspectiva clara, tareas con globalidad y no segmentadas, posibilidades de planeación.
- Oportunidades de desarrollo continuado y seguridad en el empleo. Esta categoría incluye posibilidades de expansión de las capacidades personales, y una perspectiva clara de aplicación de tales capacidades, oportunidades de progreso a través de algún esquema de carrera y seguridad, es decir, posibilidad cierta de poder confiar en las personas y en la autoridad.
- Integración social en la organización del trabajo. Incluye libertad en relación con prejuicios, igualdad, movilidad, posibilidad de participación en grupos primarios, posibilidad de contar con un sentido de comunidad y encontrar apertura interpersonal.
- Respeto de los derechos en la organización del trabajo. Supone que la persona pueda contar con privacidad, libertad de palabra, trato equitativo y procesos disciplinarios justos.
- Balance entre el trabajo y otros sectores de la vida. Destaca este criterio la importancia de que los roles del trabajo no desequilibren ni desarmonicen otras dimensiones de la vida personal, como la familia, la recreación, la vida comunitaria o el descanso.
- Relevancia social de la vida de trabajo. Consiste en la evidencia y la certeza de que el trabajo individual y la producción organizacional satisfacen criterios de responsabilidad social, tales

como la calidad de los productos, disposición apropiada de desechos, relaciones justas con otras empresas y ausencia de ilícitos y violaciones de las disposiciones legales.” (Toro, 1991)

El desempeño laboral. El desempeño ocupacional hace referencia a los actos laborales que ejecuta una persona con el fin de dar cumplimiento a las tareas y actividades asignadas en su lugar de trabajo (Toro,1992).

A este respecto (Toro,1992) indica:

Tomando en préstamo la definición que Etzioni (1.964) hiciera de los términos eficiencia y eficacia, la costumbre administrativa moderna los utiliza para calificar el desempeño ocupacional. Con estos calificativos se busca mostrar que el desempeño satisface criterios de oportunidad, calidad, cantidad, economía en el caso de la eficiencia o criterios de acierto en la obtención del resultado esperado, en el caso de la eficacia. Conviene recordar que estos términos son calificativos, de valor y utilidad administrativa, antes que descriptores psicológicos del desempeño. No obstante su empleo apropiado presta invaluable servicios en la tarea de estimular y orientar el desempeño ocupacional.” (Toro, 1992)

Han sido cuantiosas las revisiones realizadas entre los años cincuenta y sesenta; varios estudios intentaron establecer la relación que existe entre las variables de la satisfacción y la productividad. Dichas investigaciones, podían hallar que no se encontraba alguna relación firme. En la década de los noventa, teniendo en cuenta que los estudios pueden llegar a ser algo imprecisos, es posible brindar algún sentido a la evidencia (Robbins, 2004).

Para desarrollar más profundamente la idea, (Robbins, 2004) formula lo siguiente:

Las primeras opiniones sobre la relación entre la satisfacción y el desempeño pueden resumirse esencialmente en el enunciado: “un trabajador feliz, es un trabajador productivo”. Mucho del paternalismo mostrado por los gerentes en las décadas de los treinta, los cuarenta y los cincuenta, -formación de equipos de boliche de la compañía, uniones de crédito, organización de días de campo de la empresa, servicios de asesoría a los empleados, capacitación de los supervisores para que fueran sensibles a, los intereses de los subordinados- se realizaron con el fin de que los trabajadores se sintieran contentos. Pero la creencia en la tesis de un trabajador feliz, estaba basada más en un razonamiento deseado que en una evidencia contundente. Una revisión cuidadosa de la investigación indicó que sí existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, las correlaciones son consistentemente bajas, cercanas a + 0.14. Esto significa que no más del 2% de la varianza en la producción puede tomarse en cuenta para la satisfacción del empleado. Sin embargo, la introducción de variables modernas ha mejorado la relación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando el comportamiento del empleado no está restringido o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en trabajos acompasados con maquinaria, por ejemplo, va a estar mucho más influenciada por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. De igual manera, la productividad de un corredor de bolsa está restringida en gran medida por el movimiento general del mercado de valores. Cuando el mercado está yendo al alza y el mercado es alto, tanto los corredores satisfechos como los insatisfechos están haciendo sonar la caja registradora con muchas comisiones. Contrariamente cuando el mercado está deprimido, la satisfacción del empleado es probable que no signifique mucho. El nivel de trabajo también

parece ser una variable moderadora importante. Las correlaciones entre la satisfacción y el desempeño son más fuertes para los empleados con niveles más altos. Por tanto podríamos esperar que la relación sea más relevante para individuos en posiciones profesionales, de supervisión y de gerencia.

Otro punto de interés en el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la flecha causal. La mayoría de los estudios sobre la relación utilizó diseños de investigación que no pudieron probar una relación de causa y efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad lleva a la satisfacción y no al contrario. Sí usted hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien. Además, asumiendo que la organización premia la productividad, su alta productividad debería incrementar el reconocimiento verbal, su nivel de salario y sus probabilidades de ascenso. Estos premios, en cambio, incrementan su nivel de satisfacción en el trabajo.

La investigación más reciente proporciona un soporte renovado para la renovación original satisfacción-desempeño. Cuando los datos sobre la satisfacción y la productividad se reúnen para la organización como un todo, más que a nivel individual, encontramos que las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos. Si esta conclusión puede reproducirse en estudios adicionales, bien puede ser que la razón por la que no hayamos obtenido un fuerte apoyo para la tesis de que la satisfacción estimula la productividad, es que los estudios se han enfocado en los individuos más que en la organización y que las mediciones de la productividad a nivel individual no toman en consideración con todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

7.1 Condiciones laborales

Teniendo en cuenta que los asesores de Teleperformance Colombia que trabajan en misión Línea fiduciaria y cámara de comercio, se encuentran prestando sus servicios para diferentes clientes corporativos, algunas de sus condiciones laborales pueden variar a consecuencia del factores planteados en parte del marco teórico.. Dichas condiciones son:

Salario: para este punto es importante aclarar que el contrato de los colaboradores de la línea Fiduciaria y Cámara de Comercio, es por hora labor, la cual se realiza en la siguiente tabla.

Tabla 2.

Salario

	Línea Fiduciaria	Cámara de Comercio
BÁSICO	\$0	\$0
VARIABLE	\$0	\$0
HORA DIURNA	\$3.288	\$2.725

- Herramientas de trabajo (computadores, las diademas y teléfonos.)
- Jornada Laboral
- Claridad en las tareas
- Reconocimiento de la labor por parte de los superiores
- Instalaciones laborales

Tabla 3.**Condiciones laborales**

	Línea Fiduciaria	Cámara de Comercio
SALARIO	Valor hora básica \$3.288	Valor hora básica \$2.725
JORNADA LABORAL	Turnos laborales lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm Sábados 8 a 12 m	Turnos laborales lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm Sábados 8 a 12 m
HERRAMIENTAS DE TRABAJO	Equipos y aplicativos acordes a la tecnología necesaria para realizar las labores (computadores, las diademas y teléfonos.)	Equipos y aplicativos acordes a la tecnología necesaria para realizar las labores. (Computadores, las diademas y teléfonos.)
CLARIDAD EN LAS TAREAS	Cumplimiento de indicadores de calidad y de servicio	Cumplimiento de indicadores de calidad y de servicio
INSATALACIONES LABORALES	Sede Central Guayabal, dotada de espacios para el desarrollo de las jornadas laborales, momentos de descanso y alimentación	Sede Central Guayabal, dotada de espacios para el desarrollo de las jornadas laborales, momentos de descanso y alimentación
RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS SUPERIORES	Los Coordinadores realizan monitoreos de forma periódica con el fin de hacer seguimiento al rendimiento de sus asesores en la línea. De acuerdo al resultado se aplican las respectivas retroalimentaciones o reconocimiento. Cada supervisor cuenta con una forma personal de ejecutar dichos procesos.	Los Coordinadores realizan monitoreos de forma periódica con el fin de hacer seguimiento al rendimiento de sus asesores en la línea. De acuerdo al resultado se aplican las respectivas retroalimentaciones o reconocimiento. Cada supervisor cuenta con una forma personal de ejecutar dichos procesos.

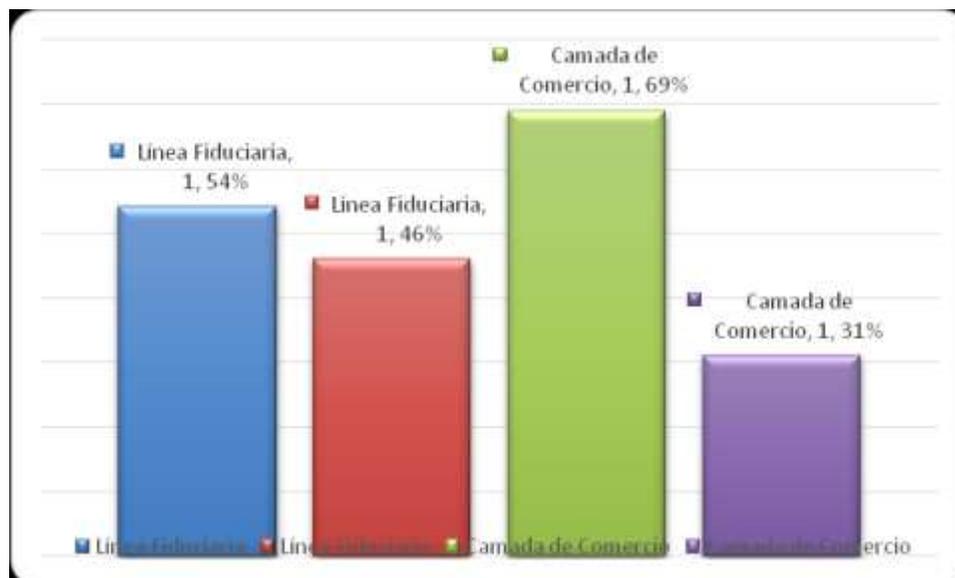
7.2 Calidad de vida laboral.

Teniendo en cuenta el resultado de las encuestas realizadas a los asesores de cada línea, además del informe de productividad suministrado por el área de calidad se identifican los resultados de la percepción en cuanto a la calidad de vida laboral por cada categoría indagada desde la encuesta, y de igual manera el desempeño de cada central en cuanto a su productividad laboral.

ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
1. ¿Considera que su jornada laboral es adecuada con respecto a los resultados que debe lograr?	54	46	69	31

Grafica 1.

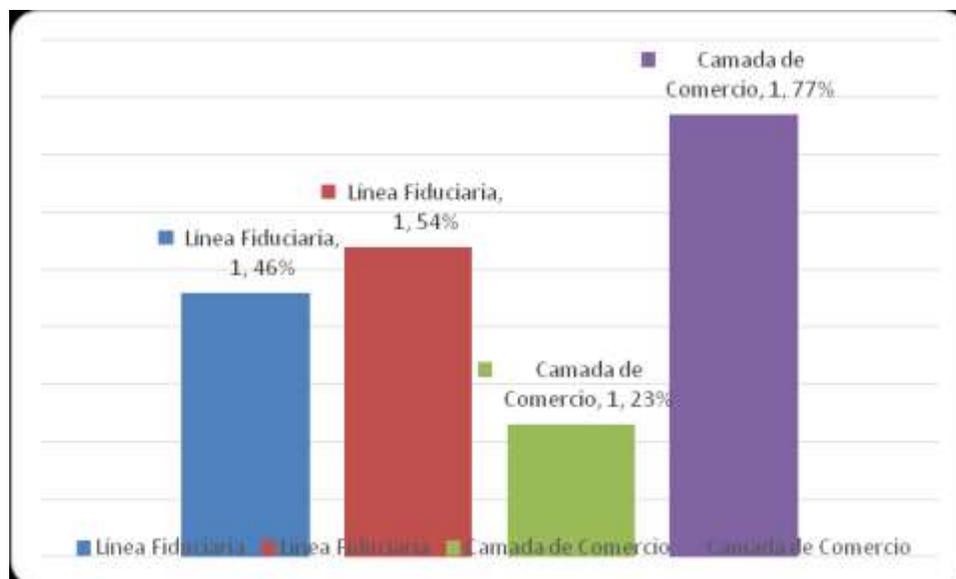
¿Considera que su jornada laboral es adecuada con respecto a los resultados que debe lograr?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
2. ¿Considera que las herramientas de trabajo que le son brindadas son suficientes para el buen desempeño de sus funciones?	46	54	23	77

Grafica 2.

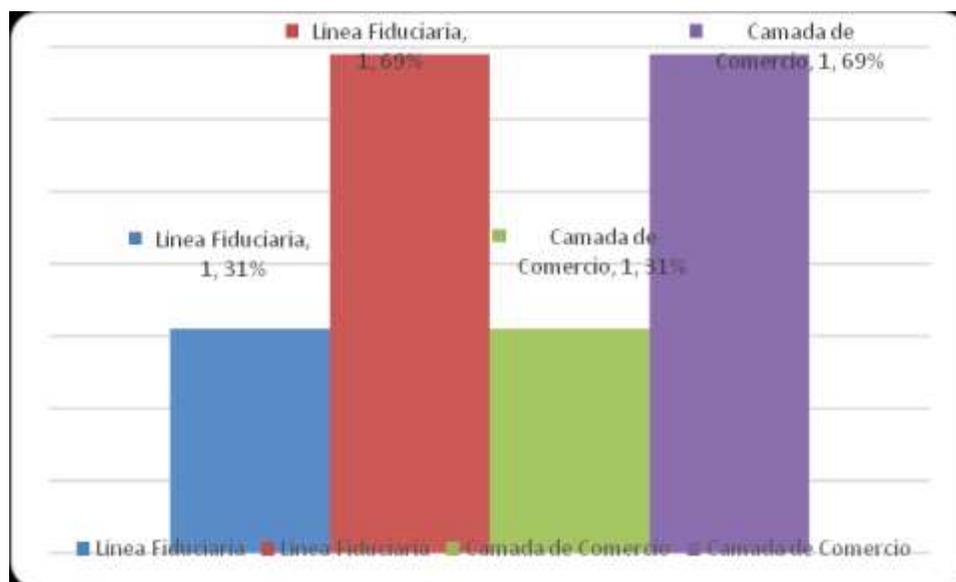
¿Considera que las herramientas de trabajo que le son brindadas son suficientes para el buen desempeño de sus funciones?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
3. ¿Considera que las herramientas de trabajo ofrecen los niveles de calidad para facilitar los resultados esperados?	31	69	31	69

Gráfica 3

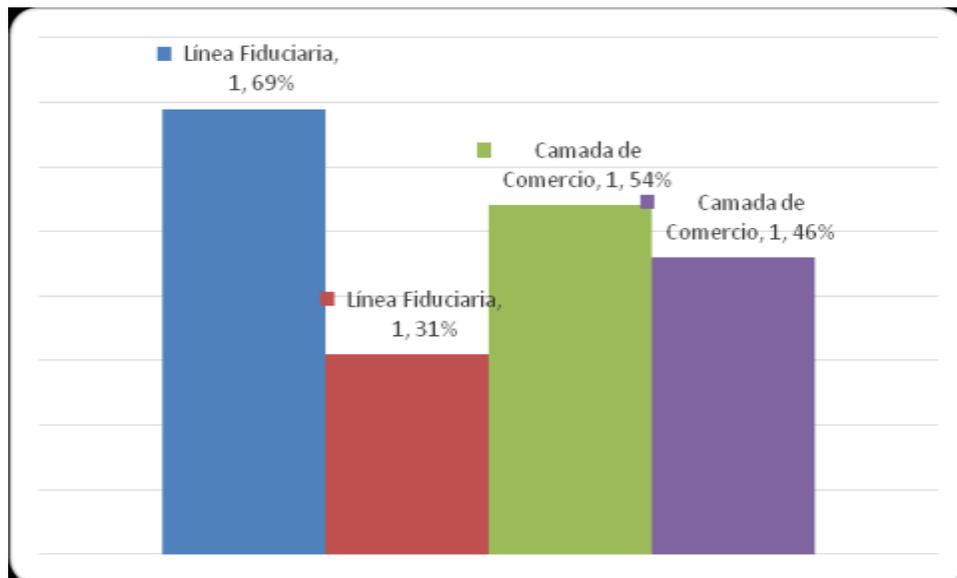
¿Considera que las herramientas de trabajo ofrecen los niveles de calidad para facilitar los resultados esperados?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
4. ¿Considera que las condiciones de su lugar de trabajo favorece el buen desempeño de sus funciones?	69	31	54	46

Grafica 4.

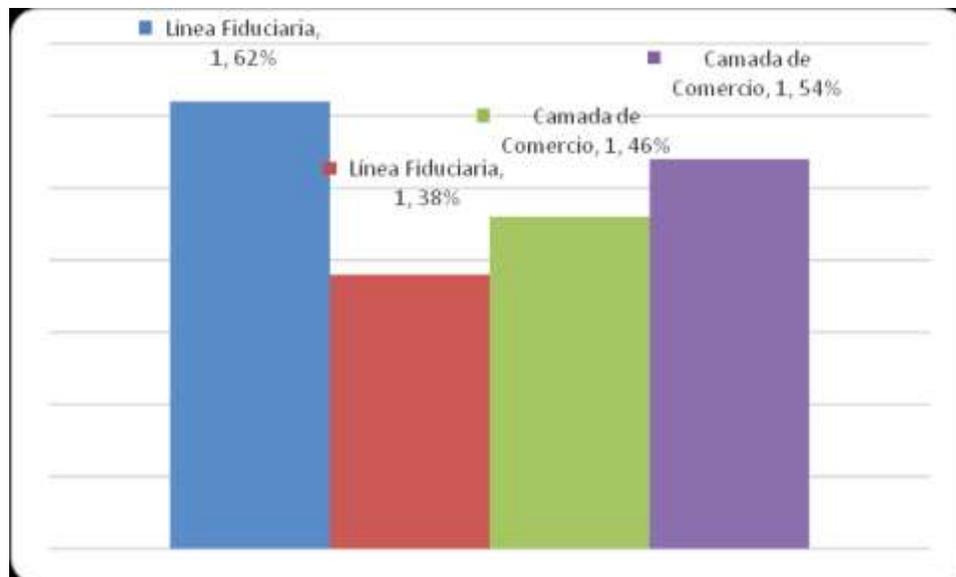
¿Considera que las condiciones de su lugar de trabajo favorece el buen desempeño de sus funciones?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
5. ¿Se siente satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda la empresa para el buen desempeño de sus funciones diarias?	62	38	46	54

Grafica 5.

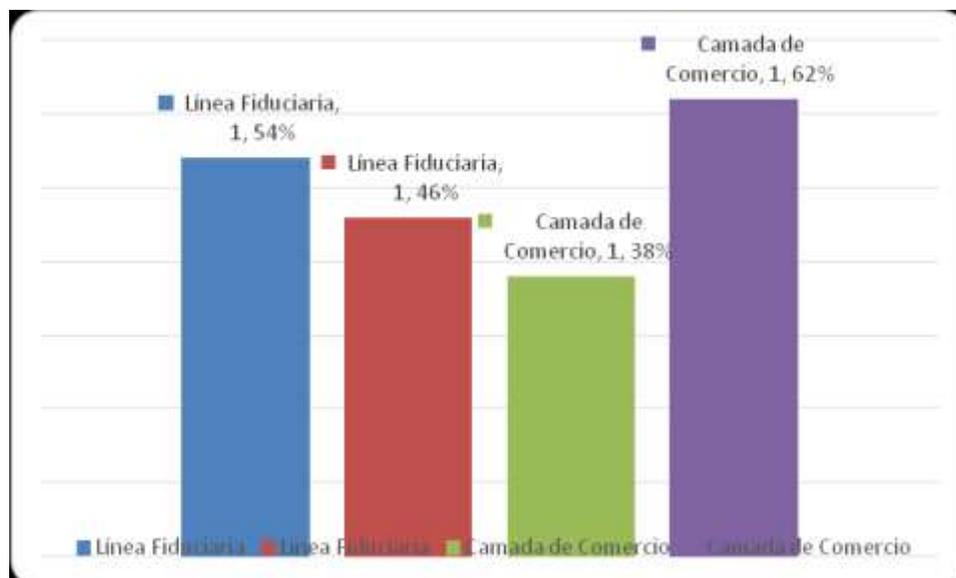
¿Se siente satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda la empresa para el buen desempeño de sus funciones diarias?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
6. ¿Considera que sus jefes reconocen sus méritos en el logro de los objetivos de sus funciones diarias?	54	46	38	62

Gráfica 6.

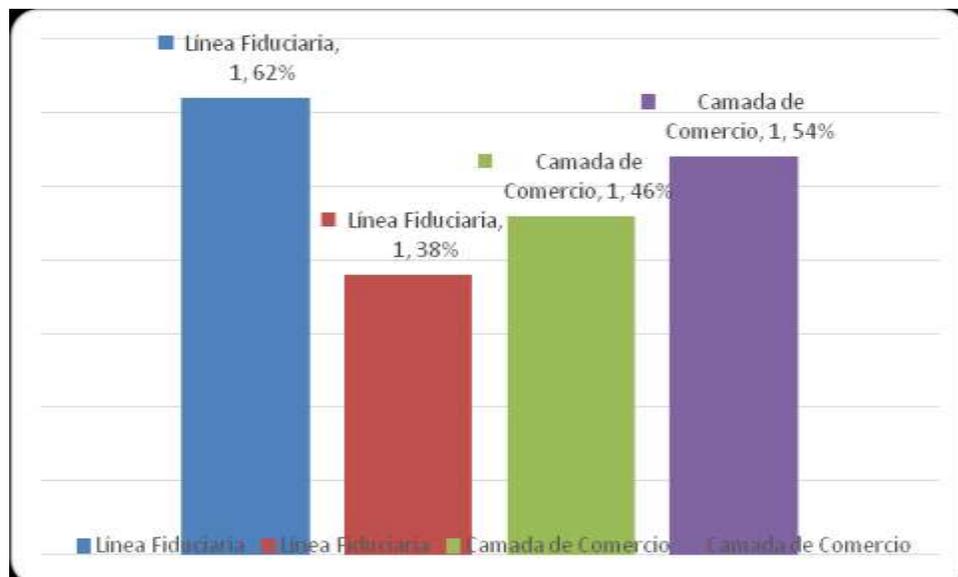
¿Considera que sus jefes reconocen sus méritos en el logro de los objetivos de sus funciones diarias?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
7. ¿Considera que cuenta con el acompañamiento permanente por parte de sus superiores en la realización de sus labores?	62	38	46	54

Gráfica 7.

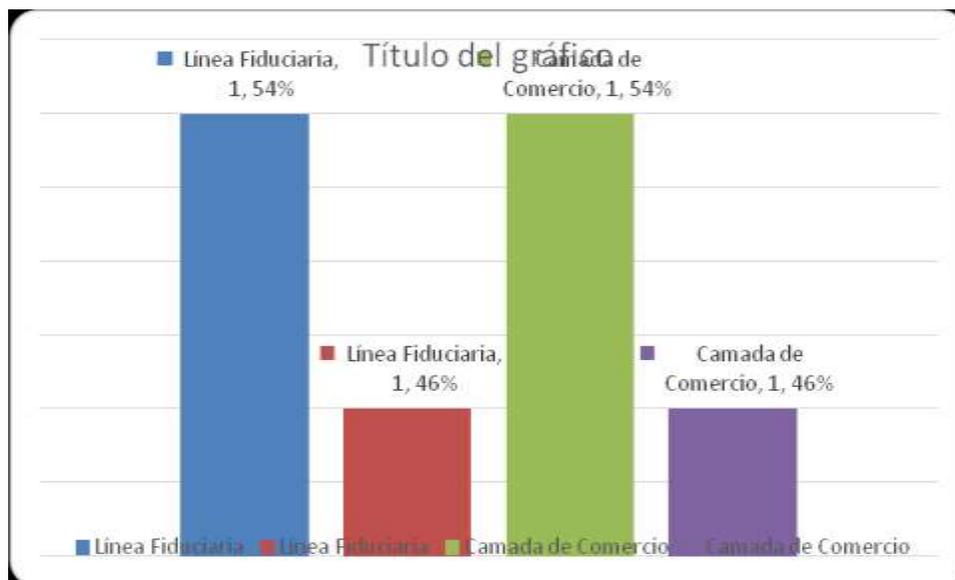
¿Considera que cuenta con el acompañamiento permanente por parte de sus superiores en la realización de sus labores?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
8. ¿Considera que recibe las retroalimentaciones pertinentes por parte de sus superiores a las labores realizadas dentro de la empresa?	54	46	54	46

Gráfica 8.

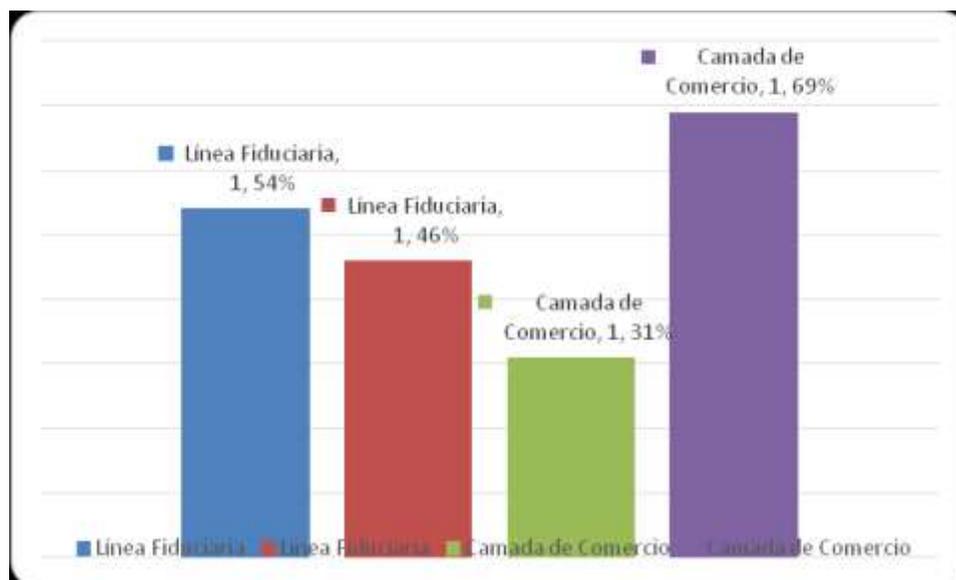
¿Considera que recibe las retroalimentaciones pertinentes por parte de sus superiores a las labores realizadas dentro de la empresa?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
9. ¿Considera que su trabajo es reconocido por sus superiores?	54	46	31	69

Gráfica 9.

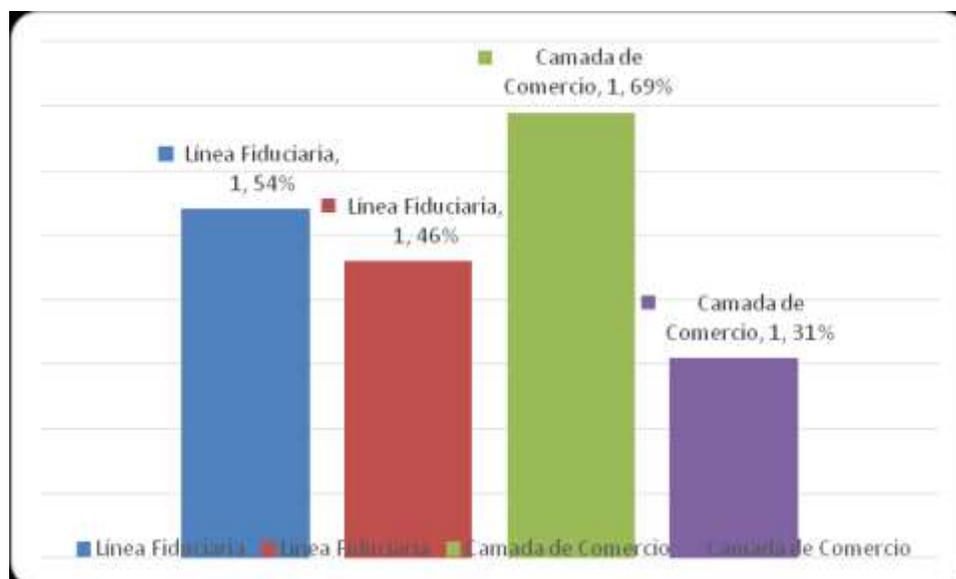
¿Considera que su trabajo es reconocido por sus superiores?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
10. ¿Considera que la empresa le brinda oportunidades que motiven el buen desempeño de su trabajo?	54	46	69	31

Gráfica 10.

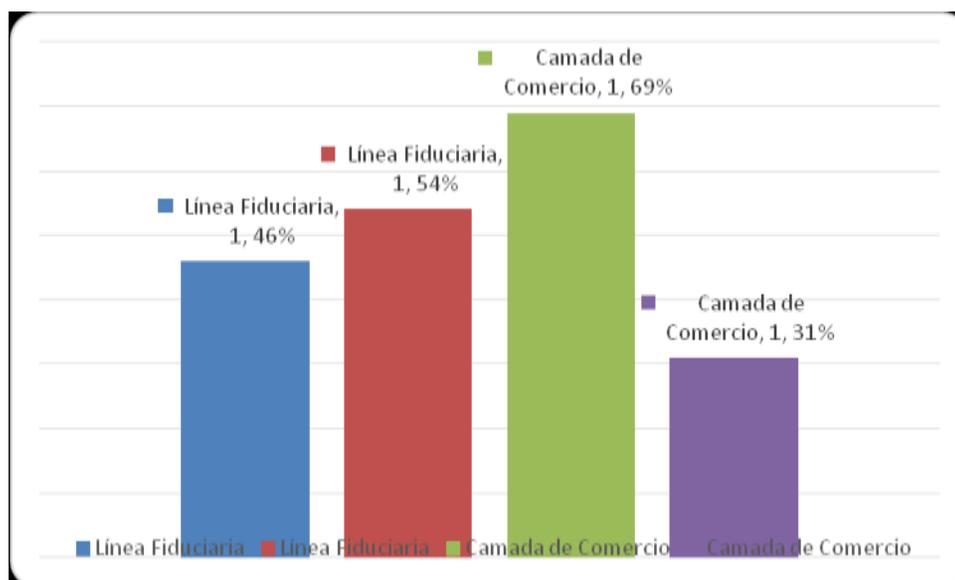
¿Considera que la empresa le brinda oportunidades que motiven el buen desempeño de su trabajo?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
11. ¿Considera que su trabajo es importante y reconocido por Teleperformance?	46	54	69	31

Gráfica 11.

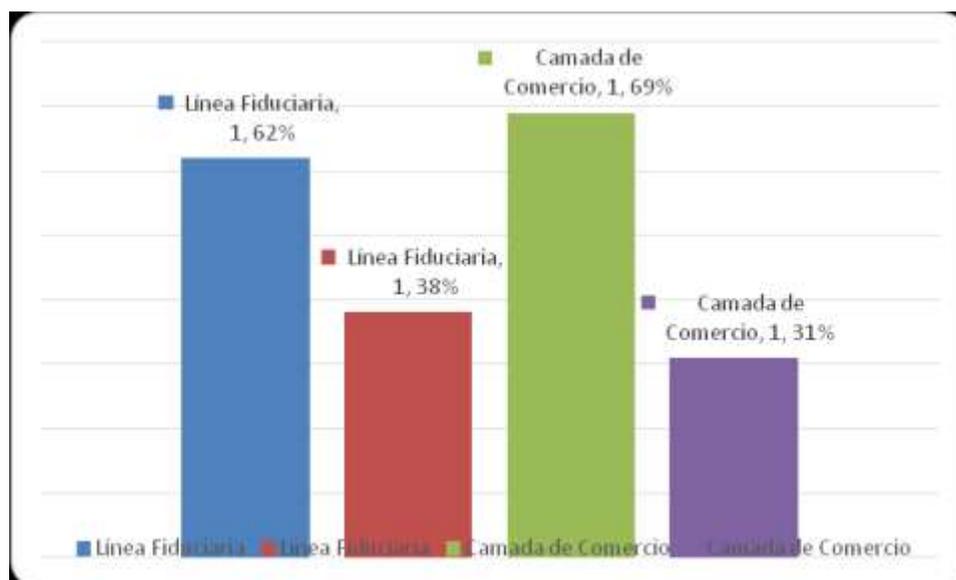
¿Considera que su trabajo es importante y reconocido por Teleperformance?



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
12. ¿considera que se puede promocionar laboralmente dentro Teleperformance?	62	38	69	31

Gráfica 12.

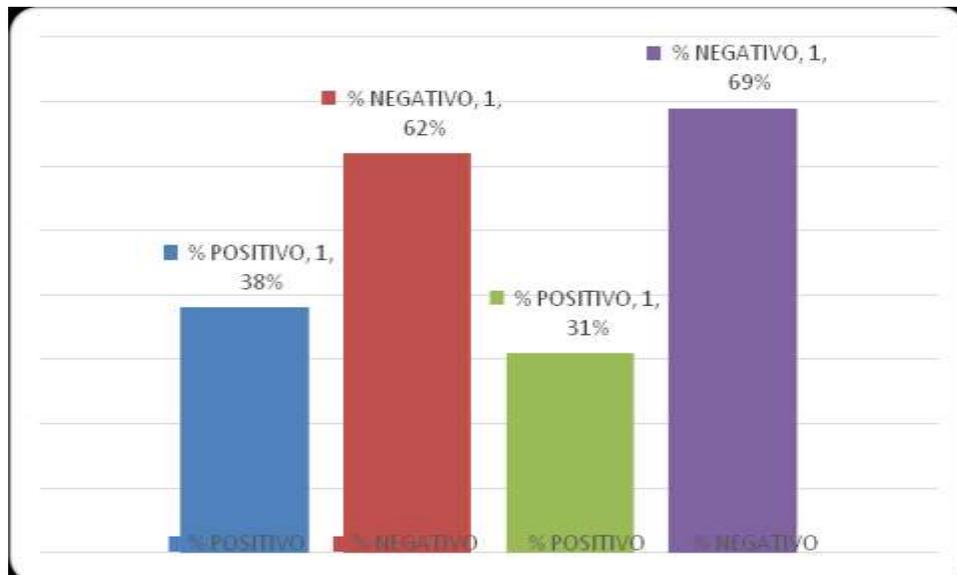
¿Considera que se puede promocionar laboralmente dentro Teleperformance?.



ÍTEM ENCUESTA	Línea Fiduciaria		Cámara de Comercio	
	% POSITIVO	% NEGATIVO	% POSITIVO	% NEGATIVO
13. ¿Considera que la remuneración que recibe es acorde a la que recibe quien realiza cargos similares dentro y fuera de la empresa?	38	62	31	69

Grafica 13.

¿Considera que la remuneración que recibe es acorde a la que recibe quien realiza cargos similares dentro y fuera de la empresa?



7.3 Análisis de los resultados

De acuerdo a lo anterior, teniendo en cuenta los resultados de las encuestas promediados en porcentajes, se evidencia lo siguiente.

- En el ítem 1 se evidencia que en ambas líneas no hay un nivel de insatisfacción relevante en cuanto a la jornada laboral con respecto a los resultados que se deben lograr. En la línea de Fiduciarias es un promedio de 54% que se encuentra de acuerdo con la jornada laboral asignada y un 46% que no lo está. En cuanto a Cámara de Comercio un 69% está de acuerdo con el ítem mencionado y un 31% no lo está.
- El ítem 2 se observa una leve insatisfacción con relación a las herramientas de trabajo que les son brindadas a los asesores de ambas líneas. Los resultados de este punto muestran que en Fiduciaria hay un 46% de satisfacción y un 54% de insatisfacción. En Cámara de Comercio hay un 23% de satisfacción y un 77% de insatisfacción.
- El ítem 3 va en la misma línea que el punto anterior, el cual está correlacionado con la facilidad y cumplimiento de las tareas de acuerdo a las herramientas de trabajo asignadas. En la línea de Fiduciaria se manifiesta un 31% de satisfacción y un 69%

de insatisfacción. En cuanto a Cámara de Comercio se manifiesta un porcentaje igual de 31% de satisfacción y un 69% de insatisfacción.

En los ítems anteriores se pueden ver reflejadas desde los planteamientos de (Toro 1992), ya que de acuerdo a las condiciones organizacionales y administrativas estas condiciones son variables motivacionales que cuentan con la capacidad de afectar los niveles de satisfacción e insatisfacción de los colaboradores.

- En cuanto al ítem 4 que corresponde según la encuesta a las condiciones del lugar de trabajo y al buen desempeño de las funciones para la línea de Fiduciaria se evidencia un 69% de satisfacción y un 31% de insatisfacción. En Cámara de Comercio los resultados presentan un 54% de satisfacción y un 46% de insatisfacción, que de acuerdo con (Gomez 2009) las características específicas de las instalaciones pueden traer algunas consecuencias que van relacionadas con la seguridad y salud de los trabajadores.
- En el punto 5 que abarca las condiciones laborales brindadas por la empresa para el buen desarrollo de las funciones de los colaboradores. En Fiduciaria la percepción positiva con relación al punto mencionado es de un 62% de satisfacción y un 38% de insatisfacción. En Cámara de Comercio un 46% muestra satisfacción y un 54% está insatisfecho. La asignación de tareas, los espacios y el contacto con los demás condiciona de manera directa o indirecta los resultados obtenidos estando

directamente relacionados con las condiciones laborales brindada por la empresa
(Toro1992

- En el punto 6 en el cual se indaga acerca del reconocimiento por parte de los superiores los resultados para la línea de Fiduciaria demuestran que un 54% está satisfecho con relación a este punto y un 46% insatisfecho. En la línea de Cámara de Comercio un 38% está satisfecho y un 62% insatisfecho. Lo anterior teniendo en cuenta a (Toro 1992) los reconocimientos e incentivos son de suma importancia para el logro de eficiencia y calidad de la compañía.
- El punto 7 igualmente relacionado con el ítem anterior, en el cual se indaga sobre el acompañamiento por parte de superiores para la línea de Fiduciaria un 62% manifiesta satisfacción y un 38% insatisfacción. En cuanto a la línea de Cámara de Comercio, un 46% está satisfecho y un 54% insatisfecho.
- En el ítem número 8 se continúa indagando acerca del acompañamiento por parte de superiores en cuanto a las retroalimentaciones realizadas a las labores de los asesores de cada línea. En Fiduciaria se obtiene un resultado de 54% de satisfacción y un 46% de insatisfacción. En la línea de Cámara de Comercio, se evidencian los mismas cifras: 54% de satisfacción y un 46% de insatisfacción.

- En el punto 9 se cuestiona acerca del reconocimiento laboral. En Fiduciaria el resultado indica que un 54% de satisfacción y un 46% de insatisfacción. En Cámara de Comercio hay un 31% de satisfacción y un 69% de insatisfacción.
- En el ítem 10 se cuestiona acerca de las oportunidades brindadas por la empresa que motiven el buen desempeño de las funciones de los asesores. En Fiduciaria se evidencia un 54% de satisfacción y un 46% de insatisfacción. En Cámara de Comercio los resultados indican que hay un 69% de satisfacción y un 31% de insatisfacción.
- El punto 11 se encuentra relacionado con el ítem anterior. En éste se indaga acerca de la percepción de importancia de la empresa con relación al trabajo realizado por los asesores. En Fiduciaria, esta percepción arroja un 46% de satisfacción y 54% de insatisfacción. En Cámara de Comercio hay un 69% de satisfacción y un 31% de insatisfacción.
- El punto 12 indaga acerca de la percepción de proyección laboral dentro de la empresa. En Fiduciaria, los resultados demuestran que hay un 62% de satisfacción y 38% de insatisfacción. En Cámara de Comercio se observa un 69% de satisfacción y un 31% de insatisfacción.

- El ítem 13 abarca la cuestión acerca de la percepción que tienen los asesores con relación a la remuneración de su trabajo, haciendo el comparativo con personas que cuentan con el mismo cargo dentro y fuera de la compañía. En Fiduciaria el resultado indica que de acuerdo a lo anterior un 38% está satisfecho y un 62% no lo está. En Cámara de Comercio un 31% muestra satisfacción y un 69% no.

De acuerdo con (Toro 1992) los programas de acompañamiento, incentivos, promoción, procesos motivacionales y plan carrera deben ser realizados, planeados de una forma adecuada con el fin de lograr los objetivos de eficiencia y calidad; haciendo posible la percepción de los asesores, el acompañamiento, el desempeño de las funciones y por ende se ve reflejados en los mismos resultados de productividad, eficiencia y calidad de las empresas.

7.4 Evaluación del desempeño.

La productividad de los asesores de Teleperformance, es constantemente monitoreada por el área de calidad y por los supervisores de cada colaborador. De forma mensual se realizan reportes de acuerdo al desempeño obtenido por los asesores teniendo en cuenta los indicadores de calidad y servicio que la Compañía tiene como política. A continuación se muestra el promedio de los meses de julio y agosto de 2013 de los asesores de la línea Fiduciarias y de la línea de Cámara de Comercio.

Tabla 4
Promedio de productividad

	PROMEDIO DE PRODUCTIVIDAD	
	Cámara de Comercio	Fiduciaria
JULIO	90.68%	97.65%
AGOSTO	88.83%	97.84%

Las cifras anteriores, se basan en 4 monitoreos mensuales que se realizan a las llamadas contestadas por los asesores, las cuales deben cumplir indicadores de servicio, referentes a etiquetas de protocolo y calidad en la información; e indicadores de calidad asociados al promedio de conversación establecido para cada línea.

8. CONCLUSIONES

El desempeño laboral se ha convertido en los últimos años en un concepto alternativo para comparar los resultados actuales con los esperados luego de haber planeado previamente los procesos a seguir a fin de dar cumplimiento a las metas de las organizaciones.

Para que Teleperformance Colombia, en las áreas de la línea fiduciaria y cámara de comercio logre ser competitiva requiere de una gestión eficaz que propicie el desempeño de alto rendimiento en su personal laboral, realizando conexiones entre los objetivos de la empresa y las metas individuales y de equipo; procurando a su vez, reforzar el compromiso de las personas a través de la gestión del desempeño y de sus consecuencias en el desarrollo profesional y en la retribución.

El concepto de desempeño laboral en relación a la calidad de vida no está bien utilizado y actualmente no existe un mecanismo de control que permita corregir las desviaciones para asegurar que la ejecución de un plan corresponda con lo proyectado; por lo tanto, requiere de sistemas que permitan planificar, estimular y gestionar la contribución de las personas a partir del rompimiento de las barreras de liderazgo, culturales, operativas y así poder lograr su implantación.

Dentro de las variables principales que posiblemente afectan la calidad de vida laboral, como determinante del desempeño de los asesores de Teleperformance, que

prestan su servicio a distintos clientes corporativos, y que debido a esto cuentan con condiciones laborales diferentes se pueden mencionar el reconocimiento y seguimiento de los superiores a las funciones realizadas, el reconocimiento laboral y las condiciones laborales brindadas por la empresa para el buen desarrollo de las labores.

Las condiciones laborales que se ofrecen y establecen desde la empresa hacia los colaboradores juegan un papel muy importante dentro de la dinámica laboral, puesto que dichas condiciones son el punto de partida del colaborador para el buen ejercicio de su trabajo dentro de la organización, teniendo en cuenta que se debe partir de un espacio físico agradable, cómodo, aseado, con buena iluminación y con los implementos que la actividad a desempeñar requiera; continuando con las condiciones salariales, horas trabajadas, y los espacios correspondientes a la alimentación y esparcimiento del colaborador en los momentos que se toman los descansos dentro del turno de trabajo.

Teniendo en cuenta los porcentajes de productividad y los niveles de satisfacción e insatisfacción manifestados por los asesores, se logra evidenciar que el nivel de productividad es mayor en la línea que cuenta con un nivel de satisfacción más alto en la mayoría de las variables planteadas, cómo lo son las condiciones laborales brindadas por la empresa para el buen desarrollo de las funciones, el reconocimiento y acompañamiento por parte de los superiores en el logro de los objetivos y el reconocimiento laboral.

Así mismo, es de vital importancia resaltar que la variable relacionada con la remuneración salarial indica que los asesores de ambas líneas no se encuentran satisfechos

con el salario que reciben, pero aun así dan cumplimiento a sus labores con un nivel de productividad relativamente alto. Por tanto hay variables más importantes que permiten el buen desempeño de los colaboradores dentro de la Compañía que contribuyen a la mejora de los niveles de calidad de la empresa.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados de esta investigación, es importante para el colaborador ser reconocido en la empresa por el buen desempeño de sus funciones, que sea retroalimentado en caso de que lo requiera, contar con herramientas que le permitan realizar sus labores diarias de una manera idónea y que la Compañía le brinde las condiciones necesarias para su desarrollo integral dentro de su puesto de trabajo, además de la remuneración salarial, los espacios de esparcimiento y los horarios laborales, pues el reconocimiento como sujeto es primordial para la productividad y el desempeño de los colaboradores. Sentirse incluidos y parte del gran engranaje de su compañía les permite el desarrollo de sus habilidades, capacidades, aptitudes y actitudes que se ven reflejados en los resultados de la empresa, siendo esta una relación simbiótica de la cual ambos resultan beneficiados.

REFERENCIAS

- Álvarez, M.E. (2007) Estudio de las causas de alta rotación del personal operativo en un contact center en la ciudad de Medellín: propuesta de retención de personal desde el enfoque de la psicología. Tesis de grado, Universidad San Buenaventura, Medellín - Colombia
- Blanch J.M. (Coord.), 2003, Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos. Barcelona: UOC.
- Chavarría, F., Mariaca, M.C. (2006) Variables que inciden en el rendimiento laboral de los empleados del nivel operativo de la empresa plastificados RAPIPLAST LTDA. Tesis de grado, Universidad San Buenaventura Medellín - Colombia.
- Ginzberg, E. (1975) Work structuring and manpower realities. Nueva York: The Free Press
- Gonzalez. A. (Coord), 2003, Manual para la prevención de riesgos laborales en las oficinas. Madrid: Fundación Confemetal.
- Gómez, J. (2009) Cómo implantar e integrar la prevención de riesgos laborales en la empresa (4ª Ed), España: Lex Nova.
- Herrick, N. y Maccoby (1975) Humanizing work: A priority goal of a 1970s. Nueva York: The Free Press
- Mayo E. (1977) The social problem of an industrial civilization. Trad.: problemas sociales de una civilización industrial. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Mayo Elton. (1945). The social problems of an industrial civilization. Recuperado de: <http://www.teleperformance.com/es/una-compania-de-personas/red-global/local/country/col/about-us.aspx>
- Mendez, C. (2009) Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación. México: Limusa
- Piore, M. J. (1975) Job Monotony, employment security, and upward movility in the labor market structure. Nueva York: the Free Press

Ramos, J. Peiró J.M. y Ripoll (1996). Condiciones de trabajo y clima laboral. En J. M. Peiró y F. Prieto (Eds.). Tratado de psicología del trabajo (Vol. I).

Robbins, S.P. (2004), Comportamiento Organizacional (10ª Ed.) México: Pearson Educación.

Teleperformanc Colombia. (s/f). Compañía de teledatos. Recuperado de:
<http://www.teleperformance.com/es/una-compania-de-personas/red-global/local/country/col/about-us.aspx>

Toro, F. (1991) Revista Interamericana de Psicología Ocupacional (Vol. 10, # 1)

Toro, F. (1992). Desempeño y Productividad. Colombia: CINCEL

Weber, M. (1994). Sociología del trabajo Industrial. Madrid: Trotta. Contiene los resultados de dos encuestas que fueron publicadas originalmente en 1908.

Walton, R. E. (1975) Criteria for quality of working life. Nueva York: The Free Press