

Nivel de satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente en una IPS de Tuluá por
trabajo en casa 2021-1.

Valentina Arce Ceballos

David Eugenio Escobar Cedeño

Corporación Universitaria Minuto De Dios
Sede Virtual y a Distancia
Facultad de Ciencias Empresariales
Programa Administración en Salud Ocupacional
Bogotá D.C.
2021

Página dedicatoria

Damos gracias a Dios, primeramente, que nos ha dado el coraje y la fuerza para sacar adelante esta investigación, al esmero constante de nosotros como estudiantes de UNIMINUTO que empeñamos durante todo este tiempo.

También destacamos el apoyo constante de nuestras familias durante todo el proceso del proyecto de grado, y su gran voluntad para darnos fuerzas, motivación y energía positiva para continuar y no desfallecer en el camino a lo largo de nuestra formación profesional.

Agradecimientos

Este trabajo no habría podido realizarse sin la colaboración y apoyo mutuo de nuestras familias, docentes guías, que nos han brindado sus conocimientos de manera permanente. Todos ellos han logrado que nosotros cosechéramos una gran semilla para que en determinado tiempo floreciera, como lo es este trabajo de grado.

Quedamos plenamente agradecidos con la docente líder del proyecto de tesis Diana Marcela Espinal, que nos ha proporcionado su apoyo durante todo el proceso y nos dio la confianza necesaria para realizarlo, también queremos agradecer a los diferentes docentes que desde semestres anteriores nos orientaron en el desarrollo y construcción del proyecto, brindado el conocimiento necesario para su realización.

Tabla de contenido

Introducción.....	7
1. Planteamiento del problema.....	8
1.1 Descripción del problema.....	8
1.2. Formulación de la pregunta.....	11
2 Objetivos.....	12
2.1 Objetivo general.....	12
2.2. Objetivos específicos.....	12
3. Justificación.....	13
4. Marco de referencia.....	15
4.1. Marco conceptual.....	15
4.2. Marco teórico.....	17
5. Metodología.....	22
5.1. Enfoque y alcance de la investigación.....	22
5.2. Descripción del diseño metodológico desarrollado.....	22
6. Resultados.....	28
Presupuesto.....	46
Conclusiones.....	47
Recomendaciones.....	49
Impacto en la sostenibilidad.....	51
Referencias.....	53
Anexos.....	57

Índice de figuras y tablas

Tabla 1.....	25
Figura 1.....	29
Figura 2.....	30
Figura 3.....	31
Figura 4.....	32
Figura 5.....	33
Figura 6.....	34
Figura 7.....	35
Figura 8.....	41
Tabla 4.....	42
Tabla 5.....	43
Tabla 6.....	43

Resumen

La satisfacción laboral implica motivación y plenitud que influyen en la estabilidad, el crecimiento profesional y la búsqueda de un equilibrio entre la vida y el trabajo. Puede verse influenciada por características organizacionales que incluyen aspectos descriptivos del puesto, la salud, el bienestar psicológico y el ambiente donde se desarrolla el trabajo en casa. Este proyecto busca determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente en una IPS de Tuluá por trabajo en casa en el 2021-1. Describiendo las características, identificando similitudes e impactos de los niveles de satisfacción en esta población. Este estudio es de enfoque cuantitativo con diseño descriptivo de corte transversal no probabilístico, se evaluaron 18 trabajadores a los cuales se les aplicó, el test de satisfacción laboral S21/26; con formato dicotómico soportado en seis componentes; supervisión y participación, prestaciones básicas, las intrínsecas al trabajo, ambiente físico, cantidad de trabajo exigido y prestaciones recibidas. De los niveles de satisfacción obtenidos por el test, se observan diferentes variaciones frente a los seis componentes evaluados por el cuestionario, por ende, se busca proporcionar medidas preventivas que garanticen la integridad física y mental.

Palabras claves: Trabajo en casa, Satisfacción laboral, Instituciones Prestadoras de Salud, Pandemia, Bienestar.

Introducción

La presente investigación hace referencia al estudio del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente de una IPS del municipio de Tuluá por trabajo en casa durante el primer semestre del año 2021. En cuanto al objetivo general de este se basa primordialmente en la determinación del nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área de atención al cliente de una IPS del municipio de Tuluá, que durante el primer semestre laboraron bajo la modalidad de trabajo en casa y para ello se realiza una descripción de las características y variables, además de la identificación de posibles similitudes entre los diferentes niveles de satisfacción, para finalizar concretamente en el análisis del impacto de estos niveles durante el desarrollo de la modalidad de trabajo en casa.

Este estudio consta de diferentes bloques en los cuales habla de una problemática actual y en constante crecimiento, motivo por el que se debe analizar a profundidad e intervenir, la selección del método adecuado para su posterior estudio, los recursos necesarios para su ejecución, resultados y conclusiones esperados para finalmente dar a conocer un listado de recomendaciones acondicionadas a la investigación basada en el test S21/26 el cual fue con miras a estudiar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente de una IPS en el municipio de Tuluá por trabajo en casa.

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

El nivel de la satisfacción laboral, afecta a los trabajadores y a su vez su nivel de desempeño en las empresas, de acuerdo Cigna International Markets, ha presentado los primeros resultados del estudio “Cigna COVID-19 Global Impact”, un análisis de ámbito internacional relacionado con el impacto global de la pandemia sobre el bienestar de la población nos indica que;

Durante el trabajo en casa a pesar de trabajar más horas, a nivel mundial los encuestados han indicado que trabajar desde esta modalidad ha mejorado su vida laboral. El 76% ha señalado que su jornada ha sido más flexible, aumentando al 90% en Tailandia, al 80% en España y al 79% en los Emiratos Árabes Unidos (EAU). (pág. 1)

Para la identificación del nivel de satisfacción en los trabajadores administrativos se hace indispensable conocer las diferentes variables implicadas, actualmente a nivel mundial el trabajo en casa es una medida importante para mitigar el impacto del virus SarsCov-2, donde es claro que reducir el contacto personal permite la prevención de un posible contagio.

El trabajo en casa es una modalidad en la que el empleado realiza las principales responsabilidades laborales mientras permanece en la comodidad de su hogar, utilizando la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC).

Los trabajadores de alguna manera pasaron de la comodidad de las oficinas a directamente trabajar desde su hogar, antes de iniciarse la pandemia ya se hablaba mucho sobre las consecuencias de la tecnología para el futuro del empleo de las personas afectadas. (Bolotsky, 2020, pág. 1).

La OIT estima que cerca del 18% de los trabajadores tienen ocupaciones que son adecuadas para realizar desde casa y residen en países que cuentan con la infraestructura para realizarlo;

Otro punto es, que existen grandes diferencias entre las regiones a nivel mundial y en cuanto a ingresos de cada país, reflejando estructuras económicas, ocupacionales incluyendo factores ambientales, como el acceso a banda ancha y la probabilidad de tener una computadora personal y la vivienda en que se encuentra. (pág. 2).

La Declaración del centenario de la Organización Internacional del Trabajo para el futuro (OIT) del trabajo adoptada en junio de 2019, indica básicamente que;

En lo que concierne a, «Las condiciones de trabajo seguras y saludables son fundamentales para el trabajo decente». Esto resulta ser de carácter fundamental para garantizar la seguridad y salud en el trabajo, donde los arreglos y las condiciones laborales determinadas han cambiado considerablemente y casi de manera radical las actividades cotidianas de las empresas, trayendo nuevos desafíos psicosociales para la salud y el bienestar físico de los trabajadores. (CCS, 2020, pág. 1)

También en China se informó una alta prevalencia de problemas de salud mental para el mes de febrero de 2020: el 21,3% de la muestra expresó problemas psicológicos y de ansiedad (Munk, 2020, pág. 2).

La paralización de las actividades económicas, el cierre de centros de educación y la alternancia en algunas actividades laborales ha puesto una situación extraordinaria y con múltiples estímulos generadores de estrés u otros factores desencadenantes de problemas psicológicos por la carga excesiva de contenido laboral, además del hogar y la preocupación constante del contagio del virus y la poca adaptación ergonómica conforme al ambiente que compone el trabajo en casa.

A nivel nacional, en Colombia se visibilizó la afectación correspondiente en temas económicos y en exceso de trabajo en casa realizado por los trabajadores de forma remota desde los hogares causando desniveles emocionales, psicológicos y físicos (P. Echeverri, 2020, pág. 1).

El trabajo desde casa inicio de manera remota, pero al acumularse con otras responsabilidades del hogar retornó en un horizonte menos apropiado, donde la capacidad mental se vio colapsada por la cantidad de trabajo a nivel laboral y del hogar en particular. En el más reciente informe de la encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos laborales, se determinó que; “entre el 28% y el 33% de los trabajadores manifiestan un alto nivel de estrés por las condiciones físicas del lugar que están empleando para ejecutar sus labores” (Rojas C., 2020, pág. 1).

Y en cuanto al nivel local, la Secretaría TIC del Valle del Cauca establece espacios para reflexionar en torno al papel de las modalidades laborales en la reactivación económica; buscando mostrar cómo se está apoyando a los teletrabajadores en salud mental y riesgo psicosocial a partir de la cultura del teletrabajo o trabajo en casa. (pág. 1)

Dicho lo anterior, nace la incógnita de cuáles han sido las acciones implicadas en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de áreas administrativas específicamente las enfocadas en atención al cliente en una IPS del municipio de Tuluá durante el trabajo en casa a causa del Covid-19.

1.2. Formulación de la pregunta

De acuerdo a lo anterior, presentamos la pregunta problema,

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente en una IPS de Tuluá por trabajo en casa en el 2021-1?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área de atención al cliente en una IPS de Tuluá por trabajo en casa en el 2021-1.

2.2. Objetivos específicos.

- Describir las características y variables de los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente en una IPS de Tuluá por trabajo en casa en el 2021-1.
- Identificar las similitudes entre los niveles de satisfacción en trabajadores del área de atención al cliente en una IPS de Tuluá por trabajo en casa en el 2021-1.
- Analizar el impacto de los niveles de satisfacción laboral en trabajadores del área de atención al cliente en una IPS de Tuluá por trabajo en casa en el 2021-1.

3. Justificación

Este reto de asumir el trabajo en casa durante la emergencia, puede generar problemáticas asociadas al aumento de factores Psicosociales y Biomecánicos, debido a que, los trabajadores que se han visto obligados a utilizar esta modalidad de trabajo y no cuentan completamente con los recursos tecnológicos adecuados para llevar a cabo las tareas de la misma forma que lo harían en la oficina, así mismo;

Al entrar en esta modalidad de forma intempestiva, no permitió que los trabajadores contarán con la preparación en los temas concernientes al trabajo en casa. Para afrontar estas situaciones, es necesario que las empresas mejoren la sensibilización frente a cómo trabajar de manera segura desde esta modalidad. (Muñoz, 2021, pág. 1)

La presente investigación surge de la necesidad de determinar el nivel satisfacción por trabajo en casa durante el primer semestre del año 2021, en trabajadores de una IPS del municipio de Tuluá, además de describir las características y variables de estos niveles.

Entre los beneficios que tendremos en cuenta están: los derechos de los trabajadores a realizar sus funciones en un lugar que garantice su integridad física y mental, brindar apoyo para implementar medidas que puedan mitigar el riesgo. (Drit-volet, 2020, pág. 1)

Fomentando una oportunidad para los empleadores del sector salud en las IPS, en lo referente a, tomar decisiones acertadas a la hora de enviar sus colaboradores a realizar su trabajo en casa como plan de continuidad, es deber del empleador garantizar que dichos colaboradores desempeñen las actividades inicialmente de forma segura, adaptando sus

puestos de trabajo adecuadamente desde lo ergonómico y los determinantes a nivel psicosocial.

Así, en mayo de este año fue expedida la Ley 2088 de 2021, la cual está enfocada en dictar los parámetros legales para entender el trabajo en casa. La capacitación para el uso de herramientas, más que un derecho, se trata de un deber del empleador, quien debe capacitar a sus trabajadores para el uso de tecnología que permita desarrollar de forma óptima sus compromisos laborales, como también implementar muebles y accesorios que optimicen los espacios en cuanto al ambiente. (Acosta, 2021, pág. 1)

La investigación busca determinar el impacto de los niveles de satisfacción, para que, a partir de ellos, se evite de manera sustancial, exponer a los colaboradores a factores de riesgo, potencializando sus fortalezas; con el diligenciamiento del test los jefes tendrán una herramienta eficaz para mejorar el rendimiento, evitando accidentes laborales, fomentando la fidelización de los colaboradores, y el interés por el mejoramiento de los procesos de la empresa.

4. Marco de referencia

4.1. Marco conceptual

Adaptación: se entiende como "el estado en el que el sujeto establece una relación de equilibrio y carente de conflictos con su ambiente social". (Hurtado, 2019, pág. 1)

Ambiente de trabajo: es un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo. (Grott, 2003, pág. 1)

Carga de trabajo: se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga. (Alcayaga, 2016, pág. 1)

Contexto: Conjunto de circunstancias tanto materiales como abstractas creadas u originadas de acuerdo a un hecho o situación y que, además, pueden comprobarse a través de testimonios escritos, hablados, por grafías, documentos antiguos, radio, televisión, internet o cualquier medio audiovisual existente en la actualidad. (Perez, 2012, pág. 1)

Covid-19: es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China). (OMS, Información básica sobre la COVID-19, 2020, pág. 1)

Ergonomía: se define como el estudio científico de las relaciones entre el hombre y su medio ambiente laboral. (Murrell, 1965, pág. 1)

Estrés: es el mecanismo por el cual nos preparamos para reaccionar ante situaciones nuevas, de gran exigencia o peligrosas. Se debe a la liberación de hormonas específica, como la adrenalina o el cortisol, que son las que activan el cerebro para que esté más alerta, tensan los músculos y aumentan la frecuencia cardíaca, entre otros efectos. (Kern, 2020, pág. 1)

Pandemia: Es la propagación mundial de una nueva enfermedad. Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. (OMS, 2010, pág. 1)

Población: Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (Lopez, 2004, pág. 1)

Puesto de trabajo: Se denomina puesto de trabajo a la parte del área de producción establecida a cada obrero (o brigada) y dotada de los medios de trabajo necesarios para el cumplimiento de una determinada parte del proceso de producción. (Sasson, 2005, pág. 1)

Riesgo Psicosocial: La OIT y la OMS definen como riesgo psicosocial a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual canalizado a través

del percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral del individuo. (Bautista, 2020)

Salud mental: estado relativamente perdurable en el cual la persona se encuentra bien adaptada, siente gusto por la vida y está logrando su autorrealización. Es un estado positivo y no la mera ausencia de trastornos mentales. (Davini, 1968, pág. 2)

Satisfacción laboral: Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo. (Beer, 1964, pág. 34)

Trabajo en casa: Se entiende como trabajo en casa la habilitación al servidor público o trabajador del sector privado para desempeñar transitoriamente sus funciones o actividades laborales por fuera del sitio donde habitualmente las realiza. (Colombia, 2020)

4.2. Marco teórico

Impacto del trabajo en casa en los niveles de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral implica plenitud, por eso se hace indispensable determinar los niveles de satisfacción que la población de estudio tenía a inicios del 2021. El trabajo remoto no apareció hace 15 años, en realidad lleva 1.4 millones de años, el físico Jack Nilles proponía que trabajar desde casa grandes tendría beneficios, como liberar vialidades o aprovechar recursos no renovables como la energía y el tiempo. (Rojas, 2020, pág. 1)

Las organizaciones se sienten atraídas por la reducción de ciertos recursos, pero se requiere determinar su impacto en la salud y calidad de vida de los involucrados. (Sierra, 2014, pág. 57)

Pero es allí donde se debe cuestionar el cómo es entendida la satisfacción laboral para un trabajador que de alguna manera dedica recursos no renovables como tiempo, espacio y energía en lograr metas para la organización.

La satisfacción laboral es entendida cuando un trabajador se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo, esta ocurre cuando el empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida, esto implica que el trabajador se siente satisfecho en el trabajo, ya que el trabajo cumple con las expectativas del individuo.

Hay varios ejemplos de esto, pues está relacionada con la psicología de un individuo. Un trabajo en particular puede ser satisfactorio para un trabajador en función de algunas variables, entre ellas: ubicación, el lugar de trabajo, las responsabilidades, el nivel de trabajo, entre otras. (Cortes, 2021, pág. 1)

La satisfacción personal y profesional está relacionadas con la salud mental y el equilibrio personal, y puede verse afectada por situaciones del trabajo y características propias de la personalidad de cada individuo, por lo que todo repercute en la estabilidad emocional, ocasionando tensión, estrés, o malestar debido a que, la personalidad se realiza en la interacción con el medio, es decir que las personas se van adaptando. (Lacayo, 2016, pág. 24)

El trabajo en casa aplica para circunstancias ocasionales y excepcionales que impidan realizar las funciones de manera presencial, la medida tendrá un término de hasta tres meses con la posibilidad de ser prorrogables y quienes contaban con auxilio de transporte pasan a recibir el auxilio de conectividad digital. El presidente de la República, Iván Duque, firmó la Ley 2088 de 2021, por la cual se regula el trabajo en casa en Colombia; de esta forma el país ya cuenta con elementos jurídicos para proteger el empleo en el marco de situaciones ocasionales como la generada por la pandemia del Covid-19. (Mintrabajo, 2021, pág. 1)

Se tendrá la oportunidad de valorar, si trabajar en casa fue efectivo para las necesidades de la organización, evaluar los resultados de este tipo de trabajo y construir lecciones aprendidas de todo lo sucedido para capitalizar el conocimiento al interior de la empresa. Por lo anterior, se sugiere que una vez finalizada la pandemia la empresa evalúe la situación en aspectos como los que se plantean a continuación:

- Productividad de los trabajadores.
- Nivel de motivación del equipo de trabajo.
- Objetivos alcanzados durante la situación.
- Costos reducidos al interior de la empresa.
- Costos reducidos para los trabajadores por temas de desplazamientos.
- Necesidades adicionales para lograr el cumplimiento de los requisitos legales.
- Necesidades de fortalecimiento de competencia para líderes y trabajadores. (Niño, 2020, pág. 1)

En la actualidad muchas personas trabajan en casa, y una vez terminan su turno deben continuar su actividad con el hogar, hay que destacar que para esta modalidad el área de trabajo debe cumplir con las condiciones básicas para satisfacer no solo las necesidades físicas, sino también las intelectuales y emocionales, lo ideal es que la empresa le propicie al trabajador comodidad y concentración con el fin de garantizar un buen desempeño y cuidar la integridad física y mental del trabajador. (Cortazar, 2004, pág. 1)

En las últimas décadas se ha documentado una amplia evidencia de la relación entre riesgos psicosociales en el trabajo y enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, osteomusculares y mentales, entre otras; situación que representa un desafío ya que constantemente se reportan cambios en las condiciones de trabajo y empleo, como intensificación de las demandas y nuevas formas de contratación, que se reflejan en mayor incidencia de patologías derivadas de estrés.

Los costos económicos y sociales que estos riesgos implican, hacen de ellos una problemática prioritaria en salud pública. Por esta razón, proponer y mantener condiciones psicosociales saludables se ha convertido en un imperativo para varias organizaciones y países.

Esto se observa en lugares como Holanda y Colombia donde hay legislaciones que establecen las responsabilidades de los empleadores por enfermedades y accidentes laborales producto de factores psicosociales. (N. Rubio, 2015, pág. 1)

Basados en diferentes fuentes de investigación, recopilamos teorías que ayudarán a contextualizar acerca de nuestra pregunta de investigación en la cual queremos conocer

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área de atención al cliente en una IPS de Tuluá por trabajo en casa en el 2021-1?

Se tendrán en cuenta objetivos como describir las características y variables de los niveles de satisfacción laboral, identificar las similitudes entre los niveles de satisfacción en trabajadores del área de atención al cliente en una IPS y analizar el impacto con base a esta modalidad.

5. Metodología

5.1. Enfoque y alcance de la investigación

Esta investigación hace uso del enfoque cuantitativo para la determinación del nivel de satisfacción laboral por trabajo en casa durante el primer semestre de año 2021, en trabajadores del área de atención al cliente de una IPS del municipio de Tuluá.

Toda investigación se construye en base a una serie de pasos que direccionan hacia los cuestionamientos del fenómeno de estudio, permitiendo la consolidación de métodos para que retorne en una investigación válida y replicable. Fundamentándose en un marco metodológico, donde se inicia por definir el enfoque, los métodos a utilizar, las técnicas y los procedimientos que dan forma y cuerpo al proyecto de investigación.

Según Balestrini (2006), define qué; “el marco metodológico como la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real” (pág. 125).

En otras palabras, es una estructura sistemática que permite la recolección de datos, el ordenamiento y clasificación de la información analizada, para que el investigador logre interpretar los resultados de dicho problema.

5.2. Descripción del diseño metodológico desarrollado.

Dado que el objetivo general del estudio será determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área de atención al cliente de Tuluá por trabajo en casa en el 2021-1, buscando comprobar la hipótesis de que la modalidad de trabajo en casa está

generando determinados niveles de satisfacción laboral por implicaciones del ambiente externo que le rodea y los factores a nivel organizacional.

Posteriormente, se recurrió a un diseño descriptivo de corte transversal considerando que, se pretende describir situaciones, eventos o hechos que pueden estar prevaleciendo en la manifestación del fenómeno en este caso el desarrollo de las actividades laborales bajo la modalidad de trabajo en casa, recolectando todos los datos de las variables en un solo momento.

Según Sampierí (2006), un estudio descriptivo busca de cierta forma; seleccionar una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. (pág. 60)

Posteriormente, se utilizó el método de muestreo no probabilístico, en el cual, de acuerdo con el autor Cuesta (2009), el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados. (pág. 1)

De acuerdo a que en este caso de investigación se busca comprobar una hipótesis previamente establecida, como lo es “relación del trabajo en casa como causante de determinados niveles de satisfacción laboral”, además este trabajo de investigación es elaborado bajo el enfoque cuantitativo, ya que es el que con mejor se adapta a las características y necesidades del proyecto. Buscando comprender la realidad de los trabajadores que estaban bajo modalidad de trabajo en casa durante el primer semestre del 2021.

Según Sampierí (2003), el enfoque cuantitativo usa recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. (pág. 10)

Del enfoque cuantitativo se utilizó como técnica de recolección de información el cuestionario de la satisfacción laboral S21/26; con formato dicotómico establecido por los autores Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A. y Tomás, J. (1990), que permitió a través de los diferentes aspectos evaluados determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores del área de atención al cliente de una IPS, incluyendo características descriptivas del puesto, la salud y el bienestar psicológico de cada trabajador vista desde el rol de su desempeño a nivel organizacional.

Apoyándose en la utilización de un programa estadístico “past student” para la condensación de los datos conforme a las respuestas emitidas por cada trabajador al que se le aplicó el cuestionario y las características del puesto de trabajo.

La población definida para el trabajo investigativo de este caso, son 18 trabajadores del área de atención al cliente que están bajo la modalidad de trabajo en casa, se seleccionó por conveniencia, debido a la especificación y variables ambientales de esta modalidad de trabajo. A su vez, las características de este grupo de trabajadores son edades comprendidas entre los 27 - 50 años de edad, que varían en sexo masculino y femenino.

Tabla 1.

Rango de edades de los trabajadores de una IPS de Tuluá 2021.

Edades	Cantidad de personas	Porcentaje
Entre 27 - 32 años	5	28%
Entre 33 - 38 años	6	33%
Entre 39 - 44 años	4	22%
Entre 45 - 50 años	3	17%
TOTAL	18	100%

Tabla 1. Rango de edades de los trabajadores que fueron parte de la muestra relativa en la aplicación del cuestionario S21/26, (2021).

Se utilizó el instrumento de medición cuestionario de satisfacción laboral S21/26 elaborado por el profesor Meliá J. (1998), que hace parte de una serie de cuestionarios diseñados en la Universidad de Valencia, España, por un grupo de investigadores de la facultad de Psicología, el cual ofrece una medida sencilla de bajo coste, con un nivel de fiabilidad y validez propia del cuestionario, bajo la línea de investigación Psicología de la Seguridad.

Este cuestionario se caracteriza por disponer de un formato dicotómico de respuesta entre (verdadero o falso), que lo hace particularmente fácil de comprender e indicado para la determinación del nivel de satisfacción laboral, bajo la formulación directa de las preguntas y la aceptación que muestra cada trabajador en particular. (pág. 1)

Este cuestionario es soportado en seis componentes de la satisfacción vista desde la supervisión y participación, las prestaciones básicas, intrínsecas al trabajo, ambiente físico, la cantidad y ritmo de trabajo exigido y las prestaciones recibidas. (pág. 1)

Los ítems 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y el 21, conforman el primer factor: satisfacción con la supervisión y participación con la organización los cuales hacen referencia a la satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación, la frecuencia, la justicia de trato recibido por la IPS, la formación recibida y con la participación en las decisiones.

El segundo factor, la satisfacción con la remuneración y las prestaciones lo conforman los ítems 4, 9, 10, 12, 14, y 23, los cuales hacen referencia al cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos económicos, las negociaciones laborales, el salario, la promoción y formación.

El tercer factor reúne cuatro ítems 1, 2, 3, y 18 los cuales hacen referencia a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece hacer aquello en lo que se destaca y la capacidad para decidir, haciendo énfasis a la Satisfacción Intrínseca con el trabajo.

El cuarto factor referido a la satisfacción con el ambiente físico del trabajo agrupando cuatro ítems 6, 7, 8, y 24 relativos al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación. Factores netamente físicos de ese entorno que le rodea.

En cuanto al quinto factor contiene dos ítems, el 5 y el 26, que se refieren al ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce, por tanto hace referencia a Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo. El último factor, referido a la satisfacción con la calidad de producción en el trabajo agrupa los ítems 24 y 25, los cuales se refieren a los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo.

Donde específicamente, la variable dependiente es la satisfacción laboral y la variable independiente es el trabajo en casa, para la parte operacional en la aplicación consecutiva del cuestionario de satisfacción laboral, se especifica que, entre mayor sea el puntaje promedio, mayor nivel de satisfacción laboral se evidenciará.

Luego de aplicar el cuestionario de satisfacción laboral se procedió a codificar los diferentes datos arrojados por cada trabajador, para su respectiva tabulación en Excel en conjunto con el programa estadístico Past Student, para hacer el cálculo de las diferentes varianzas de cada factor evaluado y el análisis de las medidas obtenidas.

6. Resultados

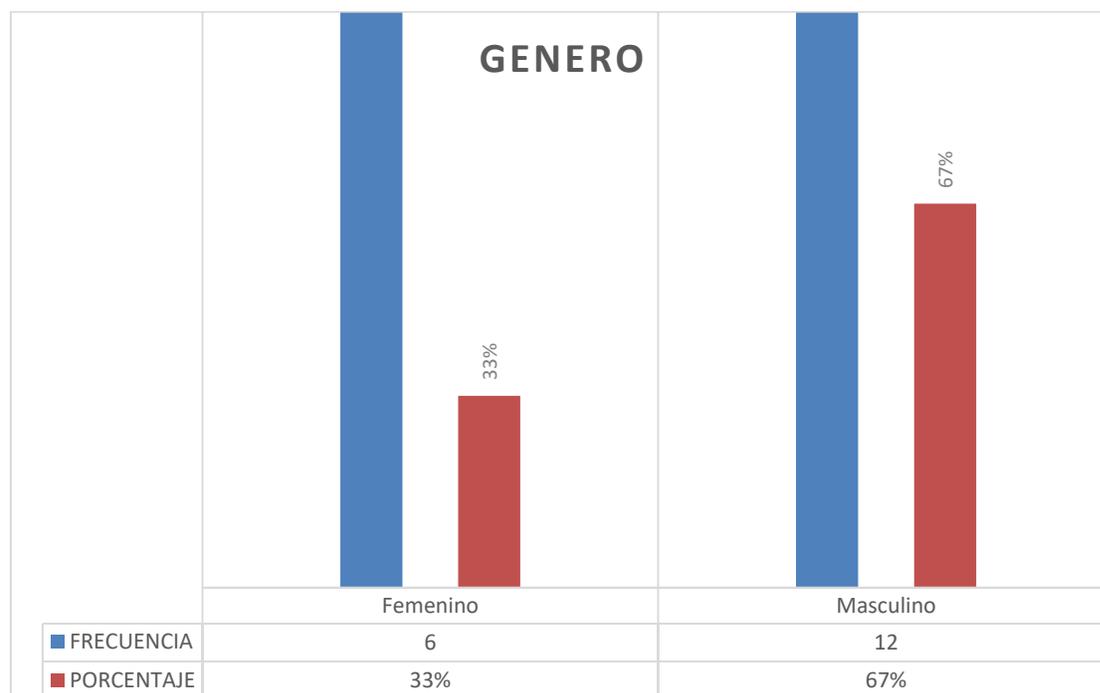
Principalmente se realizó una descripción sobre los datos arrojados por el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 aplicado a los trabajadores del área administrativa de enfoque directo a la atención al cliente de una IPS ubicada en el municipio de Tuluá, que estuvo bajo la modalidad de trabajo en casa como medida de aislamiento y continuidad laboral durante el primer semestre del año 2021.

Se evaluaron los seis componentes del cuestionario que proporcionaron información exacta de las expectativas, experiencias y motivaciones organizacionales que esta población presenta entorno a; la supervisión y participación de la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, la cantidad de producción y la satisfacción con la calidad de producción en el trabajo.

A partir de los datos arrojados de la caracterización inicial antes de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral, se encontró que de la muestra tomada son 12 personas del género masculino correspondiente al 67% mientras que el 33% corresponde al género femenino. Lo que indican que en el área de atención al cliente trabajan más empleados del sexo masculino. (Ver Figura 1).

Figura 1.

Distribución de los trabajadores de IPS según el género.

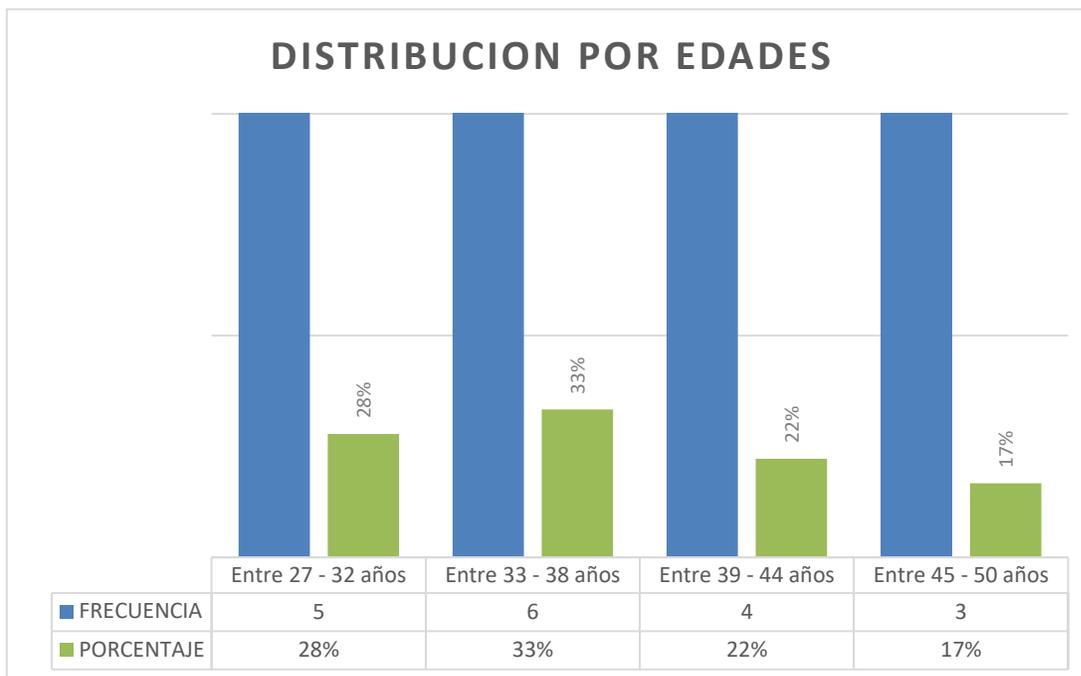


Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

De acuerdo a esta caracterización de la muestra poblacional objeto de estudio las edades que se observan están distribuidas de la siguiente forma; gran parte del personal está comprendido entre los 33-38 años correspondiente a un porcentaje equivalente a; 33% de los trabajadores a los que se les aplico el cuestionario de satisfacción laboral S21/26, mientras que, aquellos trabajadores entre el rango de edad desde los 45-50 años son de menor porcentaje (17%), de participación en el estudio. (Ver Figura 2).

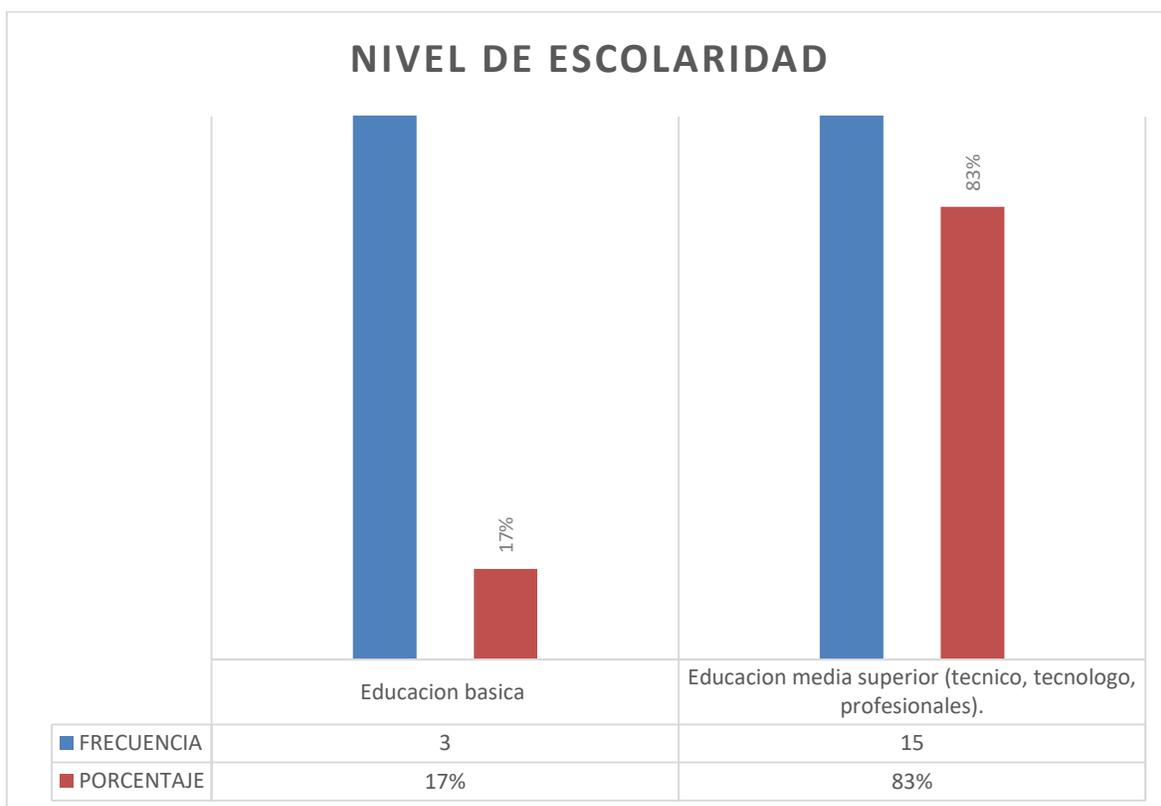
Figura 2.

Edad de los trabajadores del área de atención al cliente de una IPS de Tuluá.



Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

En cuanto al nivel de escolaridad cabe resaltar que, la mayoría de los empleados tienen un nivel de Titulación media, que van desde técnicos hasta profesionales, con una equivalencia de 15 trabajadores con un 83.3% del total de la muestra poblacional y otra parte de la población de estudio comprendida 16,6% con educación básica secundaria. (Ver Figura 3).

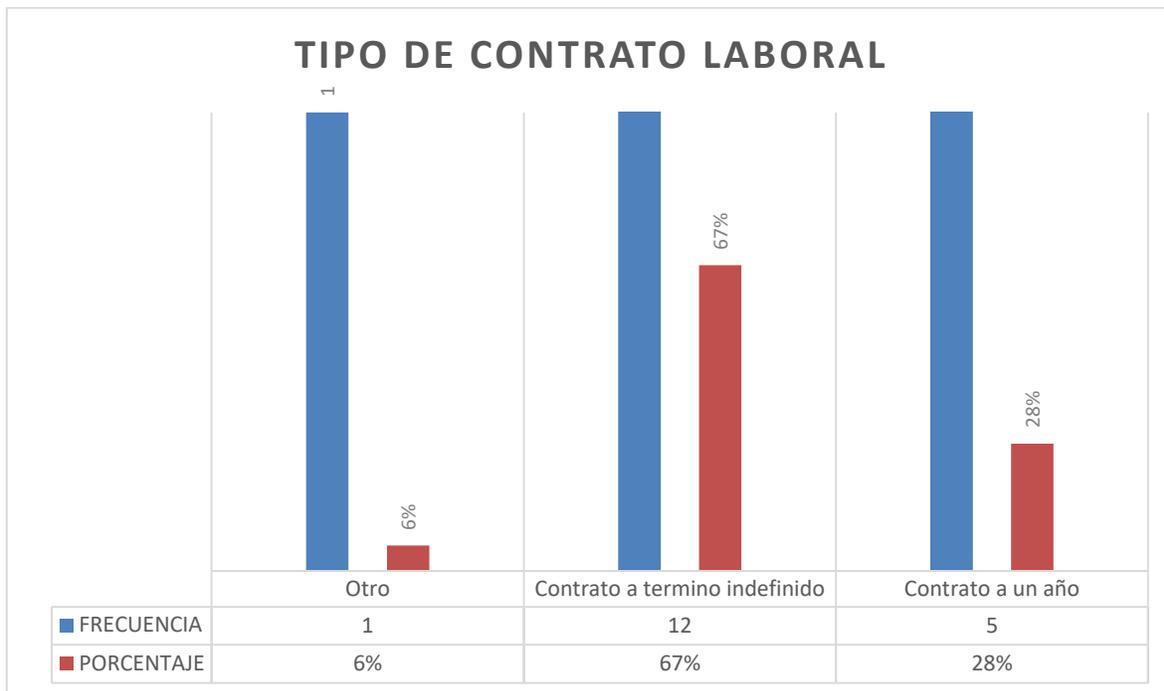
Figura 3.*Nivel de escolaridad*

Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

Posteriormente, la situación laboral de los trabajadores del área administrativa directa de la atención al cliente, en cuanto a su vinculación laboral con la IPS, solo el 67% de los trabajadores tienen contrato a término indefinido, además hay porcentaje relativo inferior que representa un 6% de los trabajadores que están vinculados bajo otra modalidad de contrato laboral.

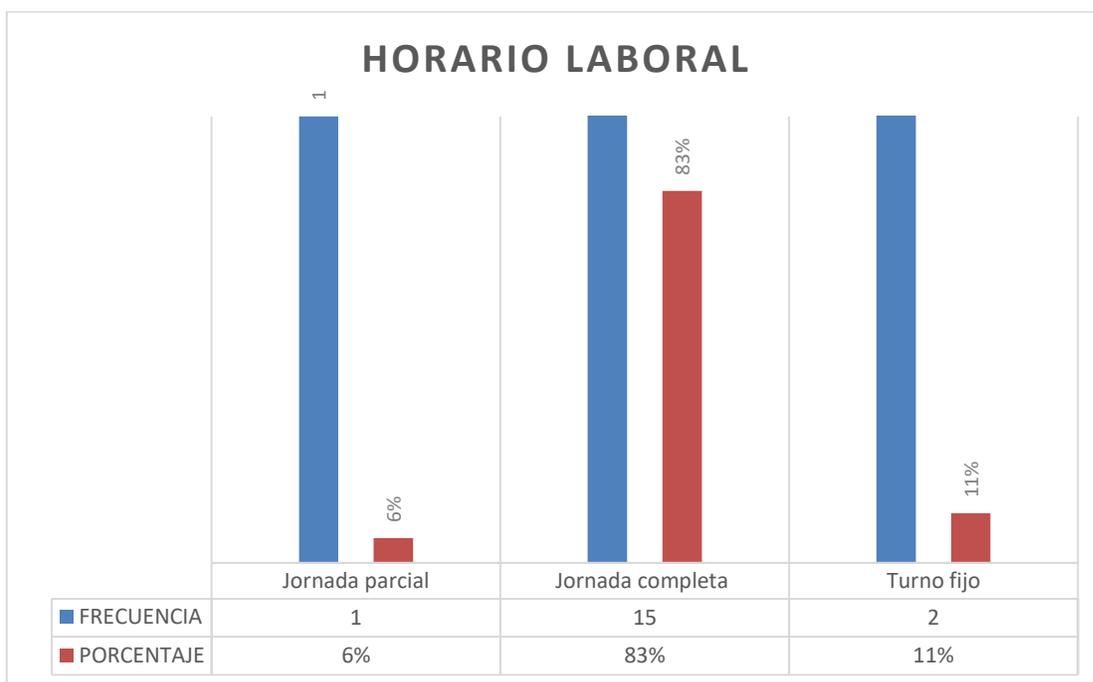
Figura 4.

Tipo de contrato laboral



Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

De acuerdo a los tipos de horarios establecidos por la IPS se logra observar que el 83% tiene jornadas laborales completas que incluyen mañana y tarde, variando entre las 8 y las 10 horas al día, mientras que, otra proporción de la población objeto de estudio tiene horarios que varían en los turnos que imponga el empleador directamente comprendiendo un porcentaje relativo al 11%. (Ver Figura 5).

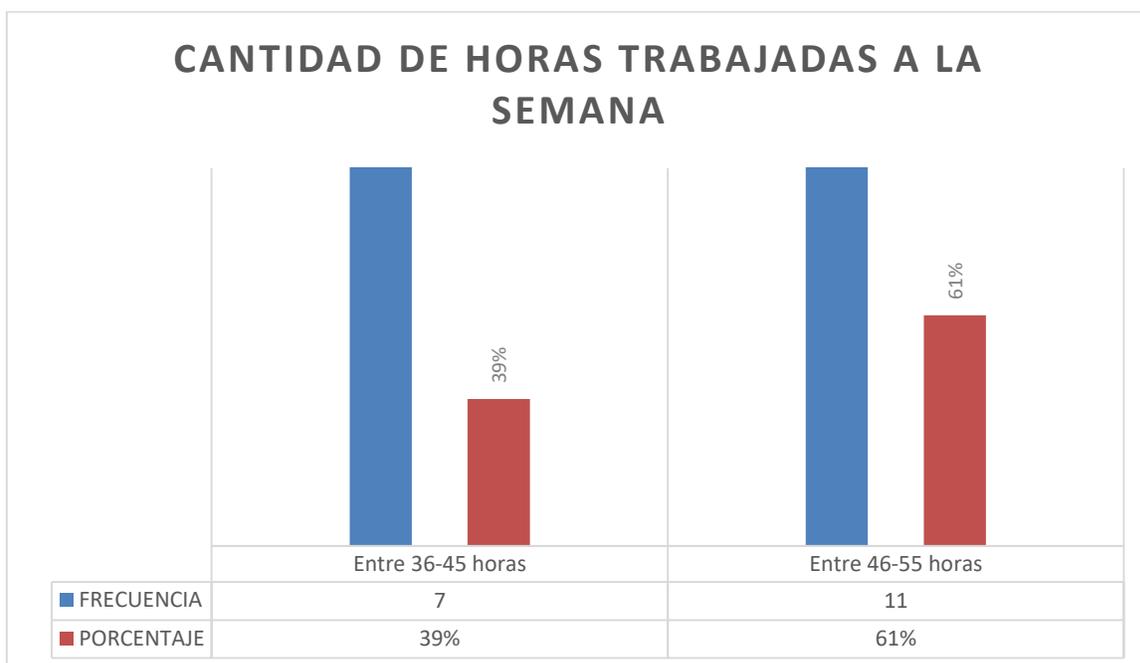
Figura 5.*Tipo de Horario aboral*

Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

Posteriormente, en cuanto a la cantidad de horas semanales trabajadas, se logra observar que en algunos casos se exceden las 48 horas semanales reglamentarias, por ende solo el 39% de la población está comprendida en un horario semanal que va desde las 36-45 horas. (Ver Figura 6).

Figura 6.

Cantidad de horas trabajadas a la semana.

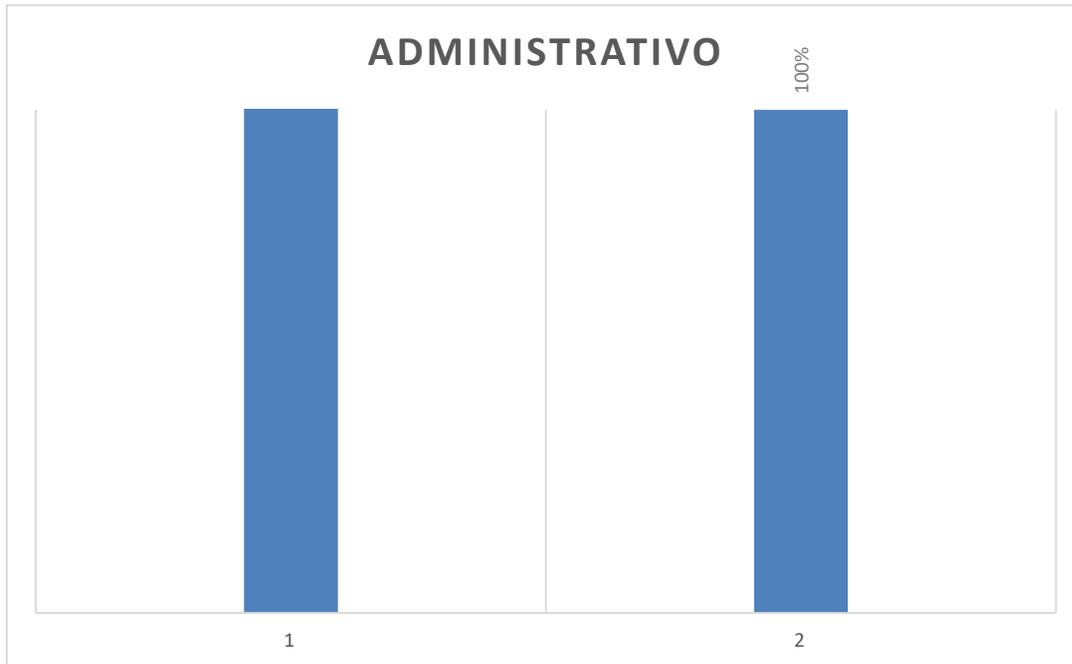


Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

En cuanto a la categorización jerárquica del cargo, toda la muestra se encuentra bajo un mando operativo del área específicamente administrativa. (Ver Figura 7).

Figura 7.

Categorización jerárquica del cargo.



Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

Después de la identificación de la caracterización de la población de objeto de estudio, se determina a continuación los niveles de satisfacción laboral arrojado por el test aplicado a la población del área de atención al cliente en una IPS de Tuluá que estaba bajo la modalidad de trabajo en casa, a través de los 26 ítems de respuesta dicotómica (falso o verdadero), distribuido conforme a los 6 componentes de este cuestionario, para obtener el valor de cada respuesta, se les asigno un valor de cero a las respuestas marcadas como “falsas”, y de 1 a aquellas marcadas como “verdaderas”.

Dando continuidad a lo anterior, estas valoraciones permitieron determinar a través de una sumatoria el grado o nivel de satisfacción laboral de cada trabajador del área de atención al cliente que laboró bajo modalidad de trabajo en casa. Los niveles de satisfacción laboral se determinarán conforme a las siguientes observaciones:

1. Totalmente satisfecho: Si el total de las respuestas verdaderas es igual al total de las preguntas del cuestionario (la media equivalente será a 1,0).
2. Satisfecho: Si el número de respuestas verdaderas es mayor o igual al 70% de las respuestas falsas de las preguntas del cuestionario (la media será equivalente a 0,70 y 0,99).
3. Medianamente satisfecho: Si el número de respuestas verdaderas es mayor o igual al 50% de las respuestas falsas de las preguntas del cuestionario (la media será equivalente a 0,50 y 0,69).
4. Insatisfecho: Si el número de respuestas verdaderas es mayor o igual al 30% de las respuestas falsas de las preguntas del cuestionario (la media será equivalente a 0,30 y 0,49).
5. Muy insatisfecho: Si el número de respuestas verdaderas es mayor o igual al 20% de las respuestas falsas de las preguntas del cuestionario (la media será equivalente a 0,20 y 0,29).
6. Totalmente insatisfecho: Si el número de respuestas verdaderas es menor, mayor o igual al 10% de las respuestas falsas de las preguntas del cuestionario (la media será equivalente a 0,1 y 0,19).

En cuanto a la compilación de los niveles de satisfacción de la población objeto de estudio se puede determinar que estos niveles varían conforme al enfoque a cada componente evaluado. A continuación, se muestran los resultados obtenidos por cada factor:

El primer factor que habla específicamente de la satisfacción con la supervisión y participación en la organización, en este componente toda la población refiere un nivel óptimo de satisfacción con una media obtenida (0,75), indica que están a gusto con la supervisión ejercida por sus superiores, las relaciones con estos, la formación recibida y la participación que le brinda la IPS en cuanto a la toma de decisiones.

El segundo factor o componente evalúa la satisfacción en cuanto a la remuneración y prestaciones recibidas por la IPS, la población de estudio en este factor refiere un nivel mediano de satisfacción (0,51), es decir que, aquellos incentivos económicos, las negociaciones a nivel laboral y el salario recibido no se está ajustando en su totalidad a las expectativas de cada trabajador, y por ende le es indiferente este tipo de categorizaciones que determina la IPS ante su contribución como trabajador.

Para el tercer factor evaluado, que hace relevancia específicamente a la satisfacción intrínseca, se observa una media de; (0,93), evidenciando que la población está satisfecha con las oportunidades que le ofrece su cargo o su puesto de trabajo, y que de alguna manera se destaca en lo que hace, además que, tiene la capacidad de decir por algunos aspectos del trabajo, aunque es claro decir que, no toda la población se encuentra totalmente satisfecho.

Continuando con el cuarto factor evaluado a través del test, que corresponde específicamente a la satisfacción con el ambiente físico del trabajo, muestra una media de (0,81), donde refiere que, la población de estudio está satisfecha en cuanto a, aquellos factores del entorno físico y el espacio donde se desarrollaron el trabajo en casa durante el primer semestre del año 2021.

Por otro lado, el factor cinco evalúa la satisfacción con la cantidad de producción del trabajo con una media de (0,67), la población en cuanto a este factor refiere que, esta medianamente satisfecho o le es indiferente algunos aspectos en cuanto al ritmo y la cantidad de trabajo que desarrollaron desde casa para cumplir las funciones de su cargo con la IPS.

Finalmente, el factor seis, obtuvo una media de (0,83), dando a entender que, la población de estudio está satisfecha con la calidad de la producción y los medios materiales utilizados para la ejecución de sus responsabilidades labores.

Cabe destacar que, los resultados obtenidos por el cuestionario S21/26 en cuanto a cada factor evaluado, evidencian según los resultados que se describen en la tabla 2, que no están totalmente satisfechos ni insatisfechos, en algunos casos le es indiferente las estrategias o situaciones que presenta la IPS para mantener una función acorde a cada cargo, además indica también la necesidad plena de establecer mejoras en cuanto a la producción de trabajo, el ritmo para ejecutarlo, el salario y las prestaciones que dispone la empresa para cada trabajador conforme avanza el tiempo dentro de la organización y el desempeño del mismo dentro de la IPS. (Ver Tabla 2.)

Tabla 2.

Nivel de satisfacción por factor evaluado.

Factores	Supervisión y participación en la organización.	Remuneración y prestaciones recibidas.	Satisfacción intrínseca.	Satisfacción con el ambiente físico.	Cantidad de producción.	Calidad de producción.
Media	0,75	0,51	0,93	0,81	0,67	0,83
Desviación estándar	0,44	0,49	0,18	0,38	0,47	0,38

Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

En esta etapa solo se tuvieron presente 3 escalas para medir el nivel de satisfacción de esta población y lograr más factibilidad de precisión en los resultados generales de satisfacción laboral; (Ver Tabla 3).

Tabla 3.*Escalas de satisfacción laboral*

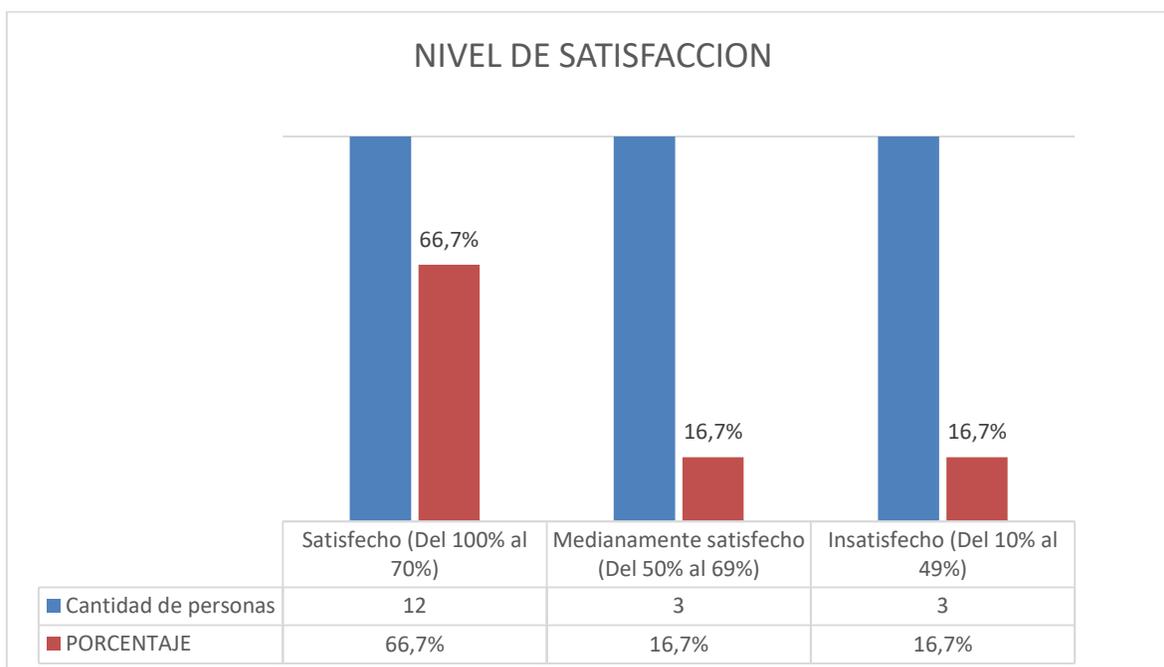
Nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho (Del 70% al 100%)	12	66,7%
Medianamente satisfecho (Del 50% al 69%)	3	16,7%
Insatisfecho (Del 10% al 49%)	3	16,7%
TOTAL	18	100,0%

Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

Por otro lado, los niveles de satisfacción laboral correspondientes a la población estudiada se logran determinar que más del 50% de la población está satisfecha según los aspectos evaluados por el test y los que compete a nivel organizacional del mismo directamente relacionados con la IPS y el trabajo realizado en el primer semestre bajo la modalidad de trabajo en casa del año 2021. (Ver Figura 8).

Figura 8.

Nivel de satisfacción conforme a las 3 escalas definidas.



Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

En cuanto a las características y variables de los niveles de satisfacción laboral y la correlación con los resultados obtenidos a través del cuestionario se logra identificar que, algunas de las características más prevalentes que pueden estar afectando al trabajador son los incentivos, remuneraciones, prestaciones recibidas relacionadas con el segundo factor evaluado, además de aquellas específicamente orientadas a, la cantidad de producción, pues esta población de estudio refiere que la cantidad de trabajo no fue regulada considerablemente durante la modalidad de trabajo en casa, excediendo algunos horarios

laborales, por ende la cantidad de trabajo aumento, y el horario definido para la entrega de las responsabilidades laborales no era el suficiente, pues las horas dedicadas al trabajo superan en mayoría las definidas para cada cargo.

Donde del total de la población de estudio, 15 están bajo modalidad de jornada completa (7:00 a.m. – 12:00 p.m. y 2:00 p.m. – 5:00 p.m.), 2 personas bajo modalidad de jornada parcial (Menos de 48 horas a la semana) finalizando con jornada por turnos laborales (8 horas seguidas o distribuidas durante el día), posteriormente en cuanto a la cantidad de horas dedicadas a la semana el 61% equivalente a 11 personas refieren que gastan más de las 48 horas a la semana para realizar sus actividades laborales. (Ver Tabla 4).

Tabla 4.

Características y variaciones laborales por horario.

Horario laboral	Porcentaje	Cantidad de horas a la semana	Porcentaje
Jornada parcial	6%	Entre 36-45 horas	39%
Jornada completa	83%	Entre 46-55 horas	61%
Turno fijo	11%	Otro	0%
TOTAL	100%	TOTAL	100%

Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

Posteriormente las similitudes identificadas por factor evaluado, se pueden observar las siguientes variaciones en la media y la desviación estándar relativa al género de la población de estudio. (Ver Tabla 5).

Tabla 5.

Similitudes entre factores de acuerdo al género.

Género	Supervisión y participación en la organización.	Remuneración y prestaciones recibidas.	Satisfacción intrínseca.	Satisfacción con el ambiente físico.	Cantidad de producción.	Calidad de producción.
Masculino	0,87	0,72	1,14	1,04	1,11	1,22
Media						
Desviación estándar	0,39	0,42	0,14	0,31	0,31	0,25
Femenino	0,77	0,57	0,94	0,84	0,78	0,89
Media						
Desviación estándar	0,43	0,42	0,14	0,31	0,31	0,25

Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

Los factores 1, 2, 3, 4, 5 y 6 con respecto al género masculino se mantienen en un nivel óptimo de satisfacción, mientras que por el lado del género femenino, el nivel de

satisfacción en cuanto a los factores 1, 3, 4, 5 y 6 también refieren un nivel de satisfacción alto, mientras que si puntualizamos en el factor 2, este se encuentra en valor intermedio donde refieren más a una caracterización de indiferente en cuanto a la satisfacción laboral evaluada por este componente.

En cuanto al impacto de los niveles de satisfacción laboral en trabajadores del área de atención al cliente, podemos referir que, el segundo factor encargado de evaluar la satisfacción en cuanto a la remuneración y prestaciones recibidas por la IPS, la población de estudio refiere un nivel mediano de satisfacción (0,51), es decir que, los incentivos económicos, reconocimientos económicos, las negociaciones a nivel laboral y el salario recibido según el cargo y función de cada trabajador no se está ajustando en su totalidad a las expectativas de cada trabajador.

Además, que, según las indicaciones fueron disminuidos sustancialmente durante la adopción de esta modalidad de trabajo, ya que no se estaba facturando la misma cantidad de dinero durante el primer semestre del año 2021 en la IPS, debido a que las personas no ingresaban con recurrencia a solicitar algún tipo de valoración o consulta médica.

Posteriormente, el factor cinco encargado de evaluar la satisfacción con la cantidad de producción del trabajo con una media de (0,67), la población en cuanto a este factor refiere que, esta medianamente satisfecho o le es indiferente algunos aspectos en cuanto al ritmo y la cantidad de trabajo que desarrollaron desde casa para cumplir las funciones de su cargo, debido a que las horas dedicadas al trabajo superaban las normativas establecidas (48

horas semanales), puntualizando en que desarrollaban el trabajo por aproximadamente (Entre 9 y 10 horas al día).

A pesar de que no se estaba facturando la misma cantidad de dinero como de costumbre en la IPS, la cantidad de trabajo y de consultas básicas aumentaron sustancialmente. (Ver Tabla 5).

Tabla 5.

Impacto de los niveles de satisfacción laboral (factor 2 y 5).

Factores	Remuneración y prestaciones recibidas.	Cantidad de producción.
Media	0,51	0,67
Desviación estándar	0,49	0,47

Fuente: Datos recolectados de la caracterización incluida en el cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

Presupuesto

Tabla 6.

Recursos utilizados en el proyecto

Recurso	Descripción	Presupuesto (\$)
Psicólogo	Asesoría por especialista en Psicológica para determinar los niveles de satisfacción con base al estrés que se genera	\$300.000
Administrador en Salud ocupacional	Honorarios por recolección de datos, caracterización, análisis, tabulación de resultados, conclusiones y recomendaciones.	\$1.000.000
Pago de servicios públicos (Energía e Internet)	Se tiene en cuenta con base al tiempo requerido para realizar el proyecto, el contrato se establece para servicio de internet fibra óptica por valor de \$70.000 mensuales y valor por servicio de energía eléctrica \$50.000, estos valores se establecen por el primer semestre del año 2021.	\$ 720.000
Logística	Recursos necesarios para la elaboración, planificación, ejecución e implementación propia del proyecto de investigación.	\$ 1.000.000
Archivo físico	Se realiza compra de elementos de archivo, AZ, cosedora, perforadora, ganchos de cosedora, papelería en blanco, resaltadores, lapiceros.	\$ 55.000
	TOTAL	\$ 3.075.000

Fuente:

Conclusiones

Los niveles de satisfacción que se generan a raíz de que por motivos de fuerza mayor los colaboradores de una institución prestadora de servicios de salud (IPS) realizaron trabajos de atención al cliente desde casa, a raíz de este fenómeno, se determinaron a través del test S21/26 datos porcentuales que arrojaron diferentes resultados y graficas entre las que se logró determinar que más del 50% de la población se encuentra satisfecha con un 66,7% de satisfacción, a diferencia del 33,3% que no lo está frente a algunos aspectos específicos.

Entre las características y variables que se lograron identificar frente a los niveles de satisfacción y que tienen más prevalencia fueron: el predominio del sexo masculino, la modalidad de trabajo que más se realiza es a través de la jornada completa y el cargo brinda oportunidad de ascenso a los colaboradores, sin embargo no toda la población se encuentra satisfecha, existen un nivel en el cual los colaboradores se encuentran medianamente satisfechos y es debido a que la remuneración por el trabajo realizado y las negociaciones no se ajustaban a las expectativas de cada trabajador.

Para las similitudes, con base a los resultados obtenidos, se identificó que para los factores 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del test tanto para hombres como para mujeres, el nivel de satisfacción fue alto, lo que hace pensar que se debe intervenir en algunos puntos específicos para llegar al 100% del nivel de satisfacción.

En cuanto al impacto que se genera por el nivel de satisfacción laboral, teniendo como referencia el factor 2 y 5 del test, se identificó través de medidas estadísticas que en

el factor de media la remuneración y prestaciones recibidas, y la cantidad de producción se encuentran por encima de los factores de desviación estándar, concluyendo que, con base a los puntos analizados el nivel de satisfacción se encuentra en termino intermedio, al tener presente el impacto, existe la posibilidad de intervenir, adecuando cada uno de los puntos que se encuentran por debajo del nivel de satisfacción, permitiendo mejoras al realizar trabajos en casa.

Recomendaciones

Listado de recomendaciones con base al análisis de la población estudiada y categorizada según el test como insatisfecha, con el fin de aportar al sector laboral una herramienta que servirá para tener claridad frente a los niveles que de cierta manera conllevan a que los trabajos realizados en casa, generen factores de riesgo físico y psicológico, y a la vez cree en los colaboradores diferentes niveles de satisfacción que potencialicen o en su defecto reduzcan la capacidad laboral, los puntos a tener en cuenta son:

1. Contar con un perfil sociodemográfico, en el cual el empleador conozca el entorno y las características en que viven sus colaboradores.
2. Realizar visitas por parte del área de seguridad y salud en el trabajo con el fin de garantizar que el lugar y puesto de trabajo no genere factores de riesgos.
3. Hacer las respectivas recomendaciones por parte del área de seguridad y salud en el trabajo, con la idea de apoyar al colaborador para adecuar su puesto de trabajo y realice sus tareas de la manera adecuada.
4. Analizar las funciones y las tareas, para que estas se realicen en los tiempos establecidos, para cumplir con las horas de trabajo.
5. Valoración por psicología y trabajo social para determinar aptitudes de los colaboradores frente a realizar el trabajo en casa.
6. Exámenes físicos ocupacionales periódicos.
7. Evaluar los niveles de competencia de los colaboradores para dar oportunidades de acenso.

8. Pagar horas extras a los colaboradores si tienen justificación.
9. Capacitar a los colaboradores, potencializando sus habilidades y su nivel de formación ya sea técnica o profesional.
10. Crear una política dónde se pacte el trato amable en todos los niveles de la organización, generando la confianza suficiente para la comunicación asertiva de las Problemáticas a nivel laboral.
11. Tener flexibilidad en horarios y permisos, teniendo en cuenta que estos deben ser solicitados de manera formal y con días de anterioridad para un oportuno cubrimiento.
12. Tener en cuenta los puntos de vista y observaciones de los colaboradores como plan de mejoramiento continuo.
13. Dar incentivos a los colaboradores que se destaquen al realizar sus tareas en casa.
14. Brindar apoyo a los colaboradores con base a las solicitudes, siempre y cuando sean factibles y soportadas.
15. Cumplir de manera puntual con la ley 2088 de 2021, la cual tiene por objeto, regular la habilitación de trabajo en casa como una forma de prestación del servicio en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales, que se presenten en el marco de una relación laboral, legal y reglamentaria con el Estado o con el sector privado, sin que conlleve variación de las condiciones laborales establecidas o pactadas al inicio de la relación laboral.

Impacto en la sostenibilidad

El trabajo en casa puede verse desde una perspectiva óptima siempre y cuando se logre cumplir con los objetivos a nivel organizacional, integral y emocional, buscando un equilibrio entre el trabajador y su empleo. En cuanto a la Covid-19, se logró ver diferentes puntos de afectación directa para esta modalidad de trabajo logrando llegar puntualizar que;

Muchos estudios han llegado a la conclusión de que los empleados están superando este cambio sin que eso afecte su productividad o sentido de colaboración. Sin embargo, en estos no se evalúa detalladamente el concepto de «colaboración». (WeWork, 2020, pág. 1)

Por eso es que, ante una mirada más profunda a lo que es la colaboración, se destaca que los empleados deben enfrentarse a distintas dificultades mientras trabajan desde casa. Entendiendo que este proyecto busca generar recomendaciones para una mejor visualización de esta modalidad de trabajo, dando inicio a una serie impactos a nivel social, económico y ambiental que apropien las oportunidades que se pueden desarrollar con la metodología aplicada en esta investigación en empresas con funciones administrativas. Observando el trabajo en casa como una oportunidad de cambio y sobre todo una posibilidad de crear ambientes conforme a los lineamientos de un puesto de trabajo seguro.

Social

1. Contribuye a la identificación preventiva de problemas referentes a la salud mental con el propósito de actuar antes de que se desarrolle un trastorno.
2. Contribuye a la identificación de peligros a nivel organizacional de categoría psicosocial.

3. Reducción de ausentismo laboral por falta de motivación y plenitud en el trabajo.
4. Aclara dudas frente a la manera de como adecuar un puesto de trabajo para un óptimo rendimiento de los trabajadores

Ambiental

1. Disminuye la contaminación en cuanto a; el exceso de formatos físicos o papelería.
2. Ayuda a verificar las condiciones del sitio fijo de trabajo e intervenir con controles para minimizar la contaminación por ruido.
3. Ayuda a identificar las contaminaciones del aire que puedan estar afectando el entorno físico del trabajador.
4. Minimiza la acumulación de formatos físicos para la aplicación de encuestas, caracterizaciones que permitan soportar las respuestas de cada trabajador.

Económico.

1. Reducción de costos en procedimientos para la identificación de problemas de salud mental.
2. Ayuda a minimizar costos entorno a la investigación de las fuentes de riesgo, además de aportar en el establecimiento de controles más específicos.
3. Ayuda a la continuidad de las actividades laborales para lograr un punto de equilibrio en la empresa y el trabajador.
4. Brinda sostenibilidad e influye para que se mantenga en la competencia en la organización.

Referencias

- Acosta, C. (29 de 06 de 2021). *trabajo en casa*.
- Alcayaga, A. (Mayo de 2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad.
- Balestrini. (2006). Marco metodológico .
- Bautista, J. (2020). *riesgo psicosocial*.
- Beer. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 34-44.
- Bolotsky, M. (01 de Junio de 2020). ¿Ha llegado el teletrabajo para quedarse? Cómo el coronavirus puede cambiar el futuro del trabajo. *Noticias ONU*.
- CCS, C. C. (2020). *Gestión de riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*. Tomado de: International Labour Organization 2020.
- Colombia, R. d. (2020). *Trabajo en casa*.
- Cortazar, C. (02 de 2004). Trabajo en casa.
- Cortes, N. (03 de 09 de 2021). satisfacción laboral. 1.
- Davini, G. D. (1968). *Psicología General*. Argentina: Kapelusz. .
- Drit-volet, S. S. (2020). Time and covid 19stress in the lockdown situation: time fre.
- García, L. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría*.

Grott, M. (2003).

Hurtado, A. (2019). *Scielo*.

Kern. (23 de 2 de 2020).

Lacayo, J. (05 de 12 de 2016). satisfaccion laboral.

Lopez, P. (2004). *Scielo*.

Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., & Oliver, A. &. (1990). Cuestionario de satisfaccion S21/26: Un instrumento con formato dicotomico orientado al trabajo profesional. *Facultat de Psicologia. Universidad de Valencia*, 11.

Mintrabajo. (12 de 05 de 2021). trabajo en casa.

Munk, A. J. (2020). Covid-19—Beyond virology: Potentials for maintaining mental health during lockdown. *PLoS One*, 15(8).

Muñoz, A. M. (2021). estres.

Murrell. (1965).

N. Rubio, L. G. (2015). analisis psicosocial.

Niño, Y. (24 de 03 de 2020). trabajo en casa.

OIT. (2020). *Working from Home: A potential measure for mitigating the COVID-19 pandemic*. Policy Brief.

OMS. (24 de 02 de 2010).

OMS. (2020). *Información básica sobre la COVID-19.*

ORH. (02 de Junio de 2020). La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento. *Observatorio de RR. HH. (ORH).*

P. Echeverri, E. E. (2020). *Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del COVID-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia.*

Perez, M. (2012). *Contexto.*

Rojas C., D. (2020). Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia. *Asuntos legales .*

Rojas, A. (2020). *¿Conoces la historia del Home Office?*

Sampierí. (2006). Definición del tipo de investigación a realizar. En S. R., *Metodología de la investigación* (págs. 58-60). Mexico: McGraw-Hill.

Sampieri R., C. C. (2003). *Metodologia de la investigacion.* Mexico, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Sasson, R. (Diciembre de 2005). *Monografias.*

Sierra, Y. E. (2014). *Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual.* Bogotá, D. C: Universidad El Bosque.

TIC, M. d. (13 de Septiembre de 2021). Teletrabajo: reactivación económica y salud mental.

WeWork. (2020). *El impacto de trabajar en forma colaborativa desde casa.*

Anexos

Cuestionario de Satisfacción laboral S21/26 - TRABAJO EN CASA

18
Respuestas

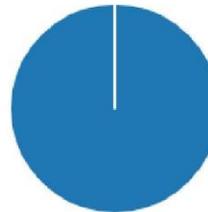
07:16
Tiempo medio para finalizar

Activo
Estado

1. **1. AUTORIZACION DATOS PERSONALES:** El (La) que suscribe el presente formulario manifiesta que en cumplimiento del artículo 12 de la ley 1581 de 2012 decretada por el Congreso de Colombia, informa lo siguiente: Que mis datos personales serán recolectados con el propósito de ser tratados manual o electrónicamente para los fines relativamente investigativos señalados en el presente formulario único de aplicación de cuestionario S21/26 y para dar cumplimiento al mismo. En cumplimiento de la ley 1581 de 2012;

💡 Insights

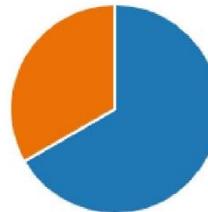
● SI AUTORIZO	18
● NO AUTORIZO	0



2. 1. Genero

💡 Insights

● MASCULINO	12
● FEMENINO	6



3. EDAD

18
Respuestas

Respuestas más recientes

"27"

"33"

"40"

4. Nivel de escolaridad.

● Bachiller	3
● Técnico	6
● Tecnólogo	5
● Profesional	4



5. Tipo de contrato

● Contrato menor a 6 meses	0
● Contrato a un año	5
● Contrato a término indefinido	12
● Otro	1



6. Jornada laboral a la semana

●  Jornada completa (Mañana y t...	15
● Jornada parcial	1
● Jornada intensiva fija o turno f...	2
● Media jornada laboral.	0



7. Cantidad de horas de trabajo a la semana

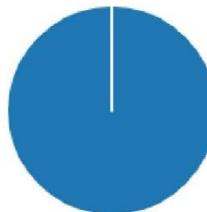
● Entre 30 - 35 horas	0
● Entre 36 - 45 horas	7
● Entre 46 - 55 horas	11
● Más de 56 horas a la semana	0



8. Caracterización del cargo

 Insights

● Administrativo	18
● Operativo	0
● Supervisor	0



9. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

17
Respuestas

Respuestas más recientes

"48"

"8"

"48"

10. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? (Exprésela en años y meses).

18
Respuestas

Respuestas más recientes

"2"

"5"

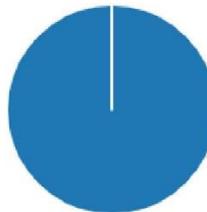
"14"

11. A continuación se presenta el cuestionario de satisfacción laboral S21/26

12. 1. Me gusta mi trabajo

 Insights

● Verdadero	18
● Falso	0



13. 2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo me destaco

💡 Insights

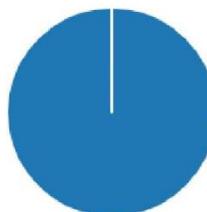
● Verdadero	16
● Falso	2



14. 3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan

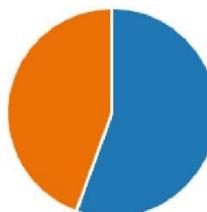
💡 Insights

● Verdadero	18
● Falso	0



15. 4. Mi salario me satisface

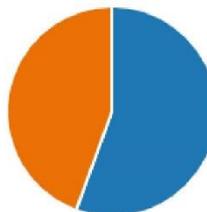
● Verdadero	10
● Falso	8



16. 5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen

💡 Insights

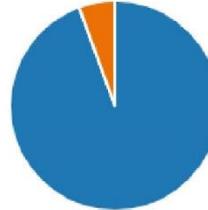
● Verdadero	10
● Falso	8



17. 6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena

💡 Insights

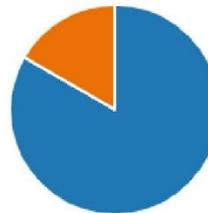
● Verdadero	17
● Falso	1



18. 7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas

💡 Insights

● Verdadero	15
● Falso	3



19. 8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios

💡 Insights

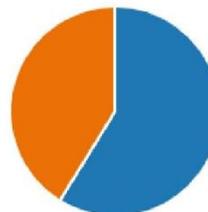
● Verdadero	12
● Falso	6



20. 9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.

💡 Insights

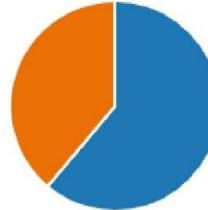
● Verdadero	10
● Falso	7



21. 10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa

💡 Insights

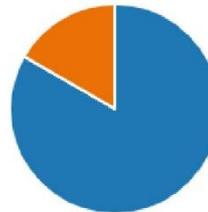
● Verdadero	11
● Falso	7



22. 11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes

💡 Insights

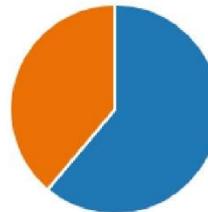
● Verdadero	15
● Falso	3



23. 12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.

💡 Insights

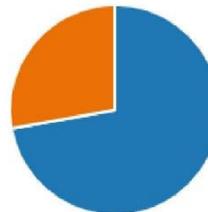
● Verdadero	11
● Falso	7



24. 13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria

💡 Insights

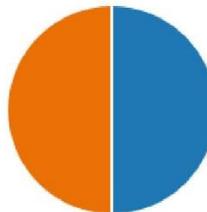
● Verdadero	13
● Falso	5



25. 14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales.

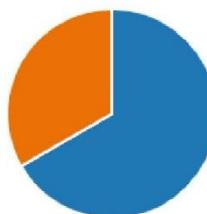
💡 Insights

● Verdadero	9
● Falso	9



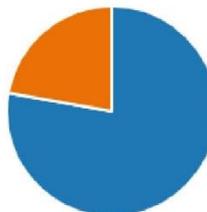
26. 15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.

● Verdadero	12
● Falso	6



27. 16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.

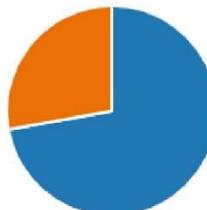
● Verdadero	14
● Falso	4



28. 17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.

💡 Insights

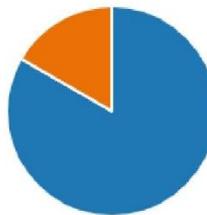
● Verdadero	13
● Falso	5



29. 18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo, aspectos de mi trabajo.

💡 Insights

● Verdadero	15
● Falso	3



30. 19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.

💡 Insights

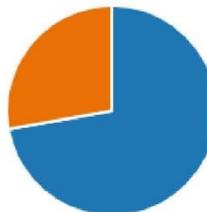
● Verdadero	15
● Falso	3



31. 20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.

💡 Insights

● Verdadero	13
● Falso	5



32. 21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.

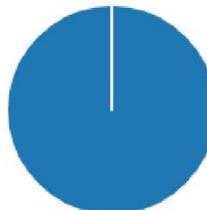
💡 Insights

● Verdadero	14
● Falso	4



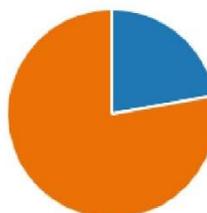
33. 22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.

● Verdadero	18
● Falso	0



34. 23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.

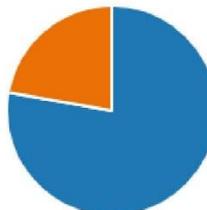
● Verdadero	4
● Falso	14



35. 24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.

💡 Insights

● Verdadero	14
● Falso	4



36. 25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.

💡 Insights

● Verdadero	16
● Falso	2



37. 26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea.

💡 Insights

● Verdadero	14
● Falso	4

