

**FACTORES SOCIO FAMILIARES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DE VIDA DE
SEIS ASESORES EXTERNOS DE CLARO NEXTCOM POPAYÁN CAUCA 2018.
ESTUDIO DE CASO.**

**GLORIA ESTHEFANIA PEREA CABEZAS
FRANCY JOHANA OBANDO DEUSA**



**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
TRABAJO SOCIAL
POPAYÁN
2020**

**FACTORES SOCIO FAMILIARES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DE VIDA DE
SEIS ASESORES EXTERNOS DE CLARO NEXTCOM POPAYÁN CAUCA 2018.
ESTUDIO DE CASO.**

**GLORIA ESTHEFANIA PEREA CABEZAS
FRANCY JOHANA OBANDO DEUSA**

**TRABAJO PRESENTADO COMO OPCIÓN DE GRADO PARA OBTENER EL
TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL**

**ASESORA:
MG. MARÍA CRISTINA DURÁN LÓPEZ**



**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
TRABAJO SOCIAL
POPAYÁN
2020**

AGRADECIMIENTOS

El presente Trabajo de Grado lo dedico principalmente a Jehová Dios, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad. Gracias a mis padres: Socorro Cabezas y Wilson Perea, por confiar y creer en este sueño, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía. A mis hermanos y mi novio, por su cariño y apoyo incondicional. Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento a la empresa Claro Nextcom Popayán y a los seis asesores externos por todas las atenciones e información brindada a lo largo del trabajo. Finalmente quiero expresar mi más grande y sincera gratitud a la docente **MG. María Cristina Durán López** que con su dirección, conocimiento y paciencia dio las orientaciones pertinentes para lograr esta meta en mi vida.



Gloria Esthefania Perea Cabezas

En primer lugar doy gracias a Dios ya que por su infinita misericordia me encuentro a un paso de culminar una meta muy importante en mi vida, a mis padres por su apoyo incondicional durante este proceso y por el acompañamiento a pesar de todas las adversidades, de igual manera doy gracias a una persona muy especial e importante en mi vida la cual hoy no está conmigo, a mis educadores por todo su conocimiento y dedicación adquirida tras mi proceso de formación y finalmente a mis compañeros de estudio ya que por su amistad y apoyo fueron pieza clave en este tan anhelado logro.



Francly Johana Obando Deusa

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 PREGUNTA PROBLEMA	11
2. OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GENERAL	12
2.2 OBJETIVO ESPECIFICOS	12
3. JUSTIFICACIÓN	13
4. MARCO TEÓRICO	15
5. MARCO CONCEPTUAL	20
6. PROCESO METODOLÓGICO	22
6.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	22
6.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	22
6.3 CRITERIOS DE ESCOGENCIA DE LA MUESTRA	23
6.4 FASES DE LA INVESTIGACIÓN	23
7. RESULTADOS	25
7.1 TABULACIÓN DE ENCUESTA.....	25
7.2 ENTREVISTAS	31
8. ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
9. CONCLUSIONES	45
10. RECOMENDACIONES	47

BIBLIOGRAFÍA.....48

ANEXOS.....50

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Género	25
Gráfica 2. Edad.....	25
Gráfica 3. Grupo étnico.....	26
Gráfica 4. Estado Civil	27
Gráfica 5. Escolaridad.....	27
Gráfica 6. Reunión familiar	28
Gráfica 7. Decisiones importantes	29
Gráfica 8. Resolución de problemas	29
Gráfica 9. Actividades recreativas.....	30
Gráfica 10. Planes a futuro	31

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación, se enfocó en desarrollar una problemática que está afectando a varios jóvenes del país, puntualizando en el primer capítulo la importancia de investigar cuáles son los factores socio familiares que inciden en la calidad de vida de seis asesores externos de Claro Nextcom Popayán Cauca 2018. Estudio de caso. Teniendo en cuenta que es necesario saber las condiciones de la calidad de vida y como se desarrollan en su diario vivir.

Por consiguiente, dentro del proceso de investigación se elaboró, en el segundo capítulo, el marco teórico el cual permitió aterrizar el trabajo. Se tienen en cuenta autores como Barranco¹, Romero Iruela² y otros que fueron fundamentales. Es importante destacar que el proceso metodológico fue de carácter mixto y se compone de la metodología cualitativa y cuantitativa donde se realizó entrevistas semiestructurada a los seis colaboradores que realizan actividades como asesores externos, familiares y el coordinador a cargo del equipo y la herramienta de la encuesta que fue aplicada a los asesores externos.

Lo anterior permitió reconocer las realidades por las cuales pasa el segmento social generando las bases para desarrollar el análisis de resultado, para dar respuesta a cada uno de los objetivos de esta investigación. Por otra parte, se dejan conclusiones claras ya que la calidad de vida es primordial para que la familia y el individuo permitan equilibrar su bienestar social y laboral.

¹ BARRANCO, Carmen. Trabajo social, calidad de vida y estrategias resilientes. Portularia, vol. IX, núm. 2, 2009, pp. 133-145 Universidad de Huelva. Huelva, España. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161013165009.pdf>

² ROMERA IRUELA, María Jesús Calidad de vida en el contexto familiar: dimensiones e implicaciones políticas Psychosocial Intervention, vol. 12, núm. 1, 2003, pp. 47-63 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid Madrid, España Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179818041002.pdf>

Para finalizar en el tercer capítulo se presenta a la empresa Claro Nextcom Popayán, algunas recomendaciones que permitirán fortalecer la estructura de trabajo al interior de la empresa, pero sobre todo están encaminadas a generar el proceso de bienestar que debe tener un colaborador para que su calidad de vida en todos los aspectos sea un estado de seguridad y cambio.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el gobierno Colombiano está desconociendo las realidades que existen sobre las ofertas laborales para los adultos jóvenes, que solo han llegado hasta el bachillerato y algunos cursos técnicos, lo que implica que no pueden acceder a condiciones laborales apropiadas para poder competir en la sociedad, donde la experiencia y el conocimiento son la base de todas las posibles ofertas de empleo.

Lo anterior implica que no siempre van a obtener el trabajo para el que han estado aspirando, puesto que a pesar de que se cuenta con un sistema que posee gran cantidad de normas que regulan las relaciones laborales en su mayoría, las grandes labores y/o cargos bien remunerados son inalcanzables para los adultos jóvenes, quienes por diferentes factores como las necesidades familiares no han podido acceder a la educación superior (profesional).

En este sentido se establece que el Bienestar Social Laboral puede ser interpretado como una estrategia que está ligada al desarrollo humano y la calidad de vida de las personas. Por tanto, aproximarse a él, implica identificarlo, entenderlo y conocerlo desde las áreas de Trabajo Social que hasta ahora lo han abordado. Sin embargo, aún se evidencia el vacío de conocimiento desde la perspectiva de Calidad de Vida y su relación con el Bienestar Social Laboral³.

En la actualidad las organizaciones que apuntan a su desarrollo y crecimiento al éxito, deben enfocar la atención en satisfacer las necesidades de su principal activo

³ AGUILAR QUEVEDO, Víctor Hugo; CRUZ MUÑOZ, Dayana Milene y JIMENEZ RODRIGUEZ, Diana Carolina. Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo en Bogotá D.C. Estado del arte. Universidad de La Salle. Bogotá. 2007. Disponible en: <https://docplayer.es/5116196-Victor-hugo-aguilar-quevedo-dayana-milene-cruz-munoz-diana-carolina-jimenez-rodriguez.html>

que es el capital humano, quienes son el punto clave al momento de cumplir con los objetivos y generar productividad y ganancias a la organización.

Por consiguiente: “La calidad de vida ha sido la aspiración del ser humano de todos los tiempos, unas veces las revestida del inmemorial sueño por la felicidad, otras veces propuesta como la tarea perceptiva del Estado de Bienestar moderno”⁴.

Teniendo en cuenta lo referido por el autor, es importante resaltar que la calidad de vida laboral es una gran alternativa para los colaboradores de la actualidad, es un gran referente a la hora de buscar mayor bienestar y desarrollo personal, para ayudar a incrementar la vida laboral de las empresas, en efecto si los colaboradores están bien en todos sus aspectos, va permitir alcanzar un grado de satisfacción y se reflejara en la organización.

Posteriormente es necesario enfatizar que en Colombia el incremento de las personas que no han podido acceder a la educación superior es cada vez más alto lo cual lleva a radicarse en trabajos informales, como evidencia de lo anterior se reflejas que la población adulto joven se dedica a vender servicios puerta a puerta, servicios varios y comercio informal.

La empresa Claro punto Nextcom Popayán Cauca desde su constitución ha demostrado ser líder en ventas y prestar servicios en temas de telecomunicación siendo una empresa bien consolidada que ha forjado grandes logros en su trayectoria y que gracias a esto ha venido creciendo en forma progresiva, sin embargo esto trae procesos más complejos como por ejemplo, los asesores externos de la empresa Claro Nextcom de Popayán, pueden sentirse abandonados

⁴ RIQUELME ESTRAGUES Constanza Francisca. Descripción y análisis de la existencia de un posible vínculo entre licencias médicas y satisfacción laboral en el Departamento de Administración y Finanzas (DAF) perteneciente a la ilustre municipalidad de Maipú. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile. 2016. Disponible en: http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/2687/a114173_Riquelme_C_Descripcion_y_analisis_de_existencia_de_un_posible_vinculo_2016_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

en ciertas áreas socio-laborales, que puede traer consigo desmotivación, rotación de personal, falta de compromiso con la empresa, deficiencia en la satisfacción laboral y discriminación, entre otros.

Por otro lado en el municipio de Popayán se concibe que se habla de una problemática en el mercado laboral que está afectando a la población adulto joven y de manera directa afecta a las familias de los mismo, cuya participación genera un factor que incide en las decisiones de quienes deciden obtener ingresos en labores como asesor externo en Claro Nextcom Popayán, teniendo en cuenta que es una de las empresas de telecomunicación que más empleos oferta en el país, encontramos que esta labor no es apta para quienes dependan de ingresos superiores al salario mínimo, por lo que estos adulto jóvenes se verán afectados en su calidad de vida (alimentación, servicios públicos, recreación, afiliación a salud, riesgos laborales, entre otro), lo cual afecta en el bienestar del núcleo familiar y su dinámica.

1.1 PREGUNTA PROBLEMA

¿Cuáles son los factores socio familiares que inciden en la calidad de vida de seis asesores externos de Claro Nextcom Popayán Cauca 2018?. Estudio de caso.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer los factores socio familiares que inciden en calidad de vida de seis asesores externos de Claro Nextcom Popayán Cauca 2018. Estudio de caso.

2.2 OBJETIVO ESPECIFICOS

- ❖ Describir los factores sociales que inciden en la calidad de vida de seis asesores externos de Claro Nextcom Popayán Cauca 2018. Estudio de caso.
- ❖ Definir la dinámica familiar que fomenta la calidad de vida de seis asesores externos de Claro Nextcom Popayán Cauca. Estudio de caso.
- ❖ Relatar a través de las entrevistas las historias, la calidad de vida de seis asesores externos de Claro Nextcom Popayán Cauca 2018. Estudio de caso.

3. JUSTIFICACIÓN

El trabajo durante el transcurso de la historia, ha sido la principal fuente de ingresos para la satisfacción de las necesidades de las personas y durante todo este tiempo, ha sufrido transformaciones, que se han llevado a cabo por los grupos que luchan por un salario justo y mayores garantías laborales; este trabajo de investigación evidencia un fenómeno social que está afectando a la población adulto joven, que labora en la empresa de Claro Nextcom de la ciudad de Popayán, dado que se han establecido criterios como la experiencia y otros requisitos que están impidiendo la ocupación de cargos internos dentro de la misma empresa.

Al respecto el presente trabajo brindará una serie de información, sobre la calidad de vida de los jóvenes adultos que desempeñan la labor de asesor comercial externo de Claro Nextcom Popayán y cómo el ejercicio de esta labor, incide en la dinámica familiar de los jóvenes adultos. Para soporte del presente trabajo se toma como referente el siguiente apartado.

La calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa⁵.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el autor es importante resaltar, que la calidad de vida en cualquier empresa debe ser satisfactoria para los colaboradores ya que

⁵ BAITUL, 2012 citado en CRUZ VELAZCO, Jessica Esther. La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Pensamiento y Gestión No. 45. Universidad del Norte. 2018. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/10617/214421443127>

de esto depende los niveles de productividad que desempeñen en cada una de sus actividades laborales, la calidad de vida busca incentivar el bienestar integral (físico mental, material, educativo, relaciones interpersonales); desde el Trabajo Social cada uno de estos aspectos son vitales para que un colaborador pueda ejercer de manera eficiente y eficaz todo lo requerido con su campo laboral, sin olvidar que la familia es un componente que está ligado a la calidad de vida de cada individuo.

Este proyecto de grado apunta a generar proyectos que tomen como principal objeto, el organizar garantías para que los jóvenes adultos accedan a labores adecuados a sus niveles educativos. Por lo anterior se espera que este trabajo influya en fomentar contratación que beneficien al colaborador dentro de la empresa Claro Nextcom de Popayán.

Respecto a lo antepuesto, esta investigación será beneficiosa porque permitirá conocer las verdaderas realidades de algunos asesores externos y sus familias, a partir de su condición laboral y sus condiciones de vida, es importante rescatar que este trabajo es novedoso por que se investiga sobre una población que es poco visible ante los entes locales, ya que no hay una demanda laboral para tener mejores oportunidades.

Por ello, el Trabajo Social desde esta esfera, pretende promover cambios para el bienestar social y laboral para los colaboradores, buscando un sentido de pertenencia y compromiso para la satisfacción laboral de los adultos jóvenes en su calidad de vida.

4. MARCO TEÓRICO

Es fundamental reconocer que “la familia es, pues, básicamente una comunidad de personas que conforma la célula social más pequeña y como tal, y en cuanto tal, es una institución fundamental para la vida de la sociedad”⁶.

Dada la importancia de la familia en la sociedad y su contribución esencial al desarrollo humano, se ha planteado la necesidad de reconocer los derechos de la familia, "la familia es también sujeto de derecho. Dicho de otra manera, la familia participa de la dignidad humana y es también titular de derechos fundamentales que la sociedad y el Estado deben contribuir a descubrir y reconocer"⁷.

Desde el Trabajo Social se concibe a la familia como un sistema con diferentes elementos que estructuran su unidad familiar, el cual es fundamental dentro de la construcción social, el desarrollo de este sistema se da en la medida en que se producen las relaciones con sus miembros y con otros sistemas que lo rodean.

La orientación sistémica en el Trabajo Social adopta aún el modelo basado en la teoría clásica de sistemas (Durkheim, funcionalismo, primera teoría cibernética) (1), entendiendo por sistema un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, cuya unidad le viene dada por los rasgos de esa interacción y cuyas propiedades son siempre distintas a los de la suma de propiedades de los elementos del conjunto⁸.

⁶ AYLWIN ACUÑA, Nidia y SOLAR María Olga. Trabajo Social Familiar. Ediciones Universidad Católica de Chile. 1ª ed. 2002. Disponible en: <https://danalarcon.com/wp-content/uploads/2015/01/Trabajo-social-familiar-por-aylwin.pdf>

⁷ EROLES 1998, p.95. citado en AYLWIN ACUÑA, Op cit.

⁸ MORENO PESTAÑA, José L.; DOMÍNGUEZ SÁNCHEZ-PINILLA, Mario. Teoría De Sistemas, Trabajo Social Y Bienestar Nómadas, núm. 1, 2000 Universidad Complutense de Madrid Madrid, España. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100118.pdf>

A partir de lo referente se entiende que el modelo de sistema enfocado desde la familia es visto como un conjunto articulado que debe mantener una comunicación asertiva, entre todas las que rodean este sistema. Ya que la relación entre el trabajo y la familia se manifiesta a través de una interacción entre ambas esferas. La interacción trabajo- familia, la cual acopla un proceso donde el comportamiento de un trabajador dentro de su campo laboral es influenciado por determinadas situaciones que van a repercutir en la familia, por consiguiente, si la dinámica familiar se encuentra armonizada en todos sus aspectos esto va generar un bienestar en el trabajador.

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. El centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran⁹.

Teniendo en cuenta el aporte que referencia el autor es necesario enfatizar para que haya un excelente crecimiento dentro la entidad es vital que todos los colaboradores asuman nuevos retos para alcanzar los objetivos planteados en la organización, eso a su vez va permitir una mayor satisfacción tanto el ámbito productivo y personal del individuo.

Es por eso que se considera que la calidad de vida en este aspecto siempre tiene que estar en un nivel máximo de satisfacción por que la organización a partir de su clima, valores y cultura organizacional. Va permitir que el colaborador tenga todas las herramientas necesarias para realizar esa construcción que requiere de conocimiento para llegar al punto de autorrealización tanto a nivel familiar como a

⁹ SEGURADO TORRES Almudena y AGULLÓ TOMÁS Esteban. Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. Universidad de Oviedo. Psicothema. 2002. Vol. 14, nº 4, p. 828-836. Disponible en: <http://www.psicothema.com/english/psicothema.asp?id=806>

nivel laboral, es ahí donde se va evidenciar como la calidad de vida de los colaboradores se penetra en cada uno de ellos.

La conciliación de la vida laboral, familiar y personal es una estrategia que facilita la consecución de la igualdad efectiva de mujer y hombres. Se dirige a conseguir una nueva organización del sistema social y económico donde mujeres y hombres puedan hacer compatibles las diferentes facetas de su vida: empleo, familia, ocio y tiempo personal. Por tanto, la conciliación de la vida familiar, laboral y personal contribuye a construir una sociedad basada en la calidad de vida de las personas, primando las mismas oportunidades para las mujeres hombre con el fin de poder desarrollarse en todos los ámbitos vitales, progresar profesionalmente, atender las responsabilidades familiares y poder disfrutar del tiempo, tanto familiar como personal¹⁰.

Cabe pensar que la red social, es fundamental en las interacciones entre los sistemas familiares y laborales; puesto que de allí se justifica desde la funcionalidad de dicha red, en donde el autor expone que la red social cumple con diversas funciones; entre ellas estaría la compañía social, apoyo emocional, guías cognitivas, regulación o control social, ayuda material o de servicios y acceso a nuevos contactos.

Trabajo Social y calidad de vida y estrategias resilientes,

Pone en contexto la finalidad de investigar y trabajar para contribuir a que las personas, familia, el conjunto de la comunidad y la sociedad puedan tener mejor calidad de vida y desarrollo humano. Con tal finalidad se

¹⁰ FUNDACIÓN MUJERES. Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Gobierno de España. Madrid – España. 2010. Disponible en: http://www.ib.ccoo.es/comunes/recursos/12/doc22183_Conciliacion_de_la_vida_laboral,_familiar_y_personal_.pdf

vienen aplicando una pluralidad de enfoques humanistas positivos, construccionistas, sistémicos, ecológicos y estrategias resilientes, focalizándose la mirada en las fortalezas de las personas, ambientes saludables y políticas de bienestar social, basadas en los Derechos Humanos universales, por lo anterior es importante la participación de los protagonistas, partiendo de los diversos contextos personales, familiares, institucionales y comunitarios, generando instrumentos de medida que incluyan indicadores subjetivos y objetivos¹¹.

Desde la postura de la autora es necesario plantear que el Trabajo Social tiene como objetivo ayudar a transformar de manera positiva la calidad de vida de los grupos a los cuales interviene, de este modo el trabajador social articula herramientas para fortalecer la capacidad del ser humano que ha pasado por situaciones de conflicto, generando la capacidad de recuperarse frente a las situaciones que han vivido para lograr una estabilidad es su bienestar.

El Bienestar Social Laboral es visto como un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, su nivel de vida y el de su familia, que a su vez incrementa los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las organizaciones¹².

Desde esta perspectiva, el bienestar social laboral debe ser contemplado en las empresas como un enfoque principal para que los colaboradores puedan desarrollar con eficacia y eficiencia sus diferentes actividades laborales. Dicho bienestar debe permitir que los entornos en las dinámicas familiar e interpersonal actúen como un

¹¹ BARRANCO, Carmen. Trabajo social, calidad de vida y estrategias resilientes. Portularia, vol. IX, núm. 2, 2009, pp. 133-145 Universidad de Huelva. Huelva, España. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161013165009.pdf>

¹² AGUILAR QUEVEDO, Víctor Hugo y otros. Op cit.

sistema articulado, teniendo en cuenta que si los colaboradores mantienen una estabilidad armónica va a contribuir al bienestar integral para su proyección de vida.

Centrándonos ya en el contexto familiar, la calidad de vida de cada unidad familiar estará en función de la riqueza de las condiciones y los objetivos presentes en su propio proyecto de vida familiar junto con las realizaciones que se vayan consiguiendo en el transcurso de la existencia¹³.

La anterior consideración permite aterrizar que la familia y la calidad de vida son el cimiento en la construcción familiar, comprendiendo que la calidad de vida es la principal estrategia para que el entorno familiar se encuentre equilibrado y pueda permear todos los contextos.

¹³ ROMERA IRUELA, María Jesús Calidad de vida en el contexto familiar: dimensiones e implicaciones políticas Psychosocial Intervention, vol. 12, núm. 1, 2003, pp. 47-63 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid Madrid, España Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179818041002.pdf>

5. MARCO CONCEPTUAL

CALIDAD DE VIDA

Concepto inclusivo, que cubre todos los aspectos de la vida, tal y como son experimentados por los individuos. Comprende tanto la satisfacción material de las necesidades como los aspectos de la vida relacionados con el desarrollo personal, la autorrealización y un ecosistema equilibrado¹⁴.

También Levy y Anderson, entienden la calidad de Vida como un concepto complejo y multidimensional: compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa (...) Incluye aspectos tales como salud, matrimonio, familia, trabajo, vivienda, situación financiera, oportunidades educativas, autoestima, creatividad, competencia, sentido de pertenencia a ciertas instituciones y confianza en otros¹⁵.

ESTUDIO DE CASO

Esquema comprensivo, dentro del cual están reunidos y ordenados todos los datos relevantes y significativos pertenecientes a una vida concreta. Es un método que permite ordenar la información a cerca de una persona, con el objetivo de realizar un diagnóstico que posibilite plantear un proceso de cambio o la modificación de una situación a corto, mediano o largo plazo, y conduce a evitar los fragmentos aislados de información¹⁶.

FACTORES SOCIO FAMILIARES

Seria largo enumerar los múltiples factores que inciden en la calidad de vida familiar sobre todo si analizamos este fenómeno desde una perspectiva

¹⁴ INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS SOCIALES. Tema 1. p.5. Disponible en: <http://www4.ujaen.es/~aespadas/TEMA1.pdf>

¹⁵ Ibid., p.5

¹⁶ DICCIONARIO DE TRABAJO SOCIAL. Disponible en: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>

sistemática y a la luz de la vertiginosa velocidad con que han ocurrido los cambios en la sociedad actual. De más está decir que la familia al construir un sistema, está en constante relación con otros sistemas sociales de los cuales se ha dicho con razón que es un núcleo fundamental¹⁷.

ASESOR EXTERNO

Tiene por definición una visión externa. Al no estar involucrado en la marcha cotidiana de la empresa, no le influyen la historia o las relaciones (buenas o malas) entre individuos o departamentos. Un buen asesor sabe que no le puede enseñar a su cliente como gestionar su negocio, pero sí le puede aportar un enfoque distinto e imparcial. Además, al haber trabajado en varias empresas de un mismo sector, dispone de una visión comparativa y puede aportar las mejores ideas (benchmarking)¹⁸.

¹⁷ GARCIA, Daniel; TEHORTUA, Marcela y PINO Natali. Factores sociofamiliares que influyen el rendimiento académico de niños y niñas entre 8 y 12 años del sector Calle Vieja, barrio La Gabriela, municipio de Bello. Diapositivas Prezi. Disponible en: <https://prezi.com/fc87z7nay-xi/factores-socio-familiares/>

¹⁸ PEREZ RUSSO, Rocio Karina. Tipos de servicios. DeGerencia.com. 2018. Disponible en: <https://degerencia.com/articulo/17855/>

6. PROCESO METODOLÓGICO

6.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Durante la etapa de investigación se implementará una metodología de carácter mixta que se compone de las metodologías cualitativa y cuantitativa, según el autor Hernández Sampieri “tienen una perspectiva más amplia y profunda, mayor teorización, datos más ricos y variados, creatividad, indagación más dinámica, mayor solidez y rigor y mejor exploración y explotación de los datos”¹⁹.

Por lo tanto, la metodología mixta permitirá realizar entrevistas semiestructuradas a los seis colaboradores que realizan actividades laborales con el cargo de asesores externos, las familias de los mismos y el coordinador a cargo del equipo. Por otra parte, se utilizará la herramienta como la encuesta que será dirigida a los colaboradores externos dentro la empresa Claro Nextcom ubicados en la ciudad de Popayán Cauca.

6.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según los autores Sampieri, Collado y Baptista, la investigación de tipo descriptiva “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”²⁰.

En relación a lo antepuesto la presente investigación manejará los resultados partiendo de la experiencia de vida de los seis asesores, sus familias y la percepción

¹⁹ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Los métodos mixtos. Capítulo 17. Disponible en: <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/15.pdf>

²⁰ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA María del Pilar. Metodología de la investigación. 5ª ed. México: Mc Graw Hill. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

del coordinador de la empresa Claro Nextcom por medio de los instrumentos aplicados.

6.3 CRITERIOS DE ESCOGENCIA DE LA MUESTRA

- Hombres y mujeres en un rango de 18 -28 años, que vivan en la ciudad de Popayán Cauca quienes sean asesores externos de Claro Nextcom Popayán cauca.
- Familiares de los asesores externos de Claro Nextcom Popayán Cauca.
- Coordinador a cargo del equipo de trabajo de Claro Nextcom Popayán Cauca.

Se realizaran seis entrevistas semiestructuradas a los colaboradores externos de claro Nextcom Popayán cauca, para describir los factores socio-familiar que incide es su calidad en vida, a su vez se indagará sobre las historias de vida de los mismos, se realizará una entrevista semiestructurada al coordinador para conocer la dinámica empresarial del grupo a cargo y por último se llevará a cabo seis encuestas a los colaboradores para definir la dinámica familiar.

6.4 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Fase 1

Se elaborará la propuesta de investigación del trabajo de grado, que surge por el interés particular y académico para saber cuáles son los factores socio-familiares que inciden en la calidad de vida de seis asesores externos, con esta investigación se busca indagar sobre la dinámica familiar y las historias de vida de los asesores externos de Claro Nextcom Popayán Cauca.

Fase 2

Para este trabajo se contará con los seis asesores externos, las seis familias y el coordinador a cargo del equipo de trabajo de la empresa de Claro Nextcom Popayán Cauca, para llevar a cabo la investigación.

Fase 3

Para alcanzar lo propuesto dentro del trabajo de campo se hará necesario realizar entrevistas semiestructuradas, historias vida y encuestas a los seis asesores externos de 18 - 28 años de edad, el coordinador a cargo del grupo de la empresa Claro Nextcom de Popayán Cauca y las familias de los asesores externos.

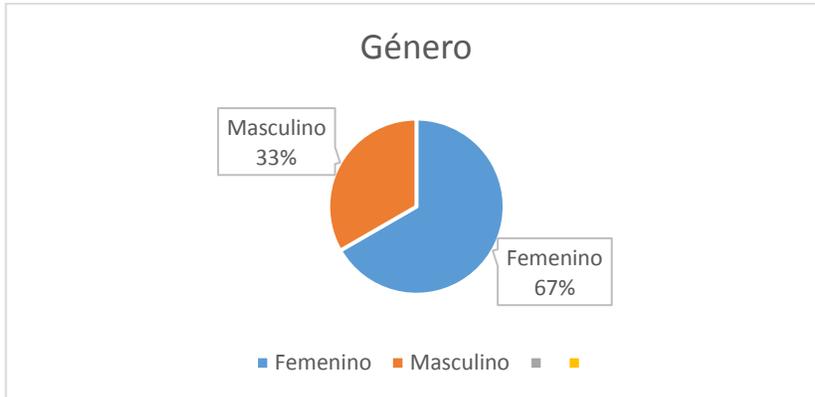
Fase 4

En el transcurso de la investigación se realizarán las respectivas entrevistas semiestructuradas las cuáles serán sistematizadas y las encuestas para ser tabuladas y tener los insumos en el presente trabajo de grado.

7. RESULTADOS

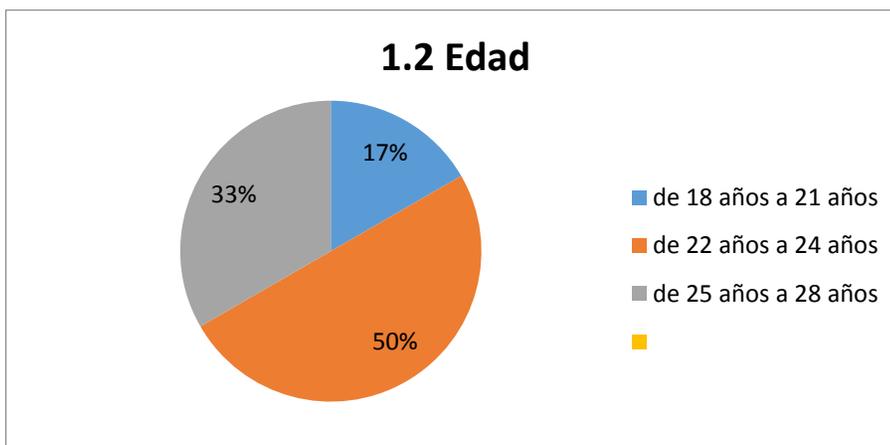
7.1 TABULACIÓN DE ENCUESTA

Gráfica 1. Género



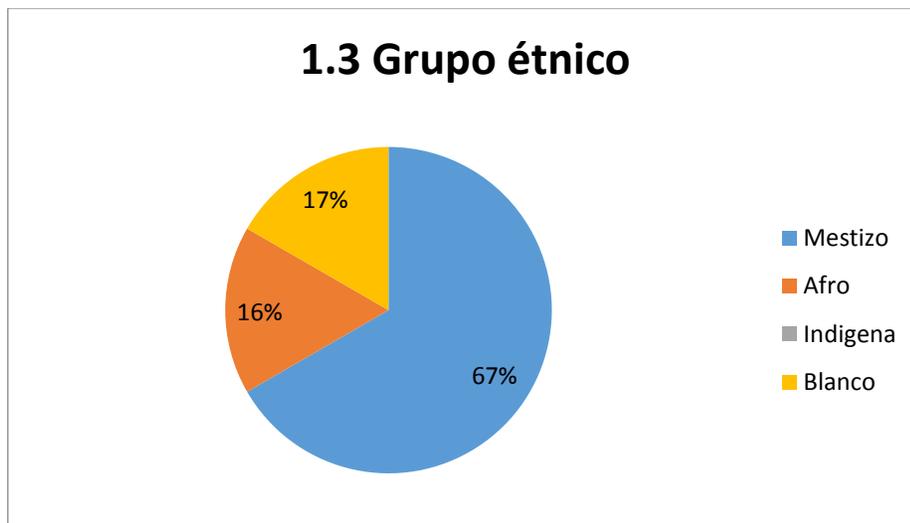
Referente a la encuesta realizada al segmento social que buscaba recoger información real sobre los colaboradores y núcleo familiar se logró identificar que con un 33% el cual equivale a 2 hombres y en su mayoría con un 67% equivalente a 4 mujeres. Esto se debe a que este trabajo permite que las mujeres organicen de manera equitativa su tiempo.

Gráfica 2. Edad



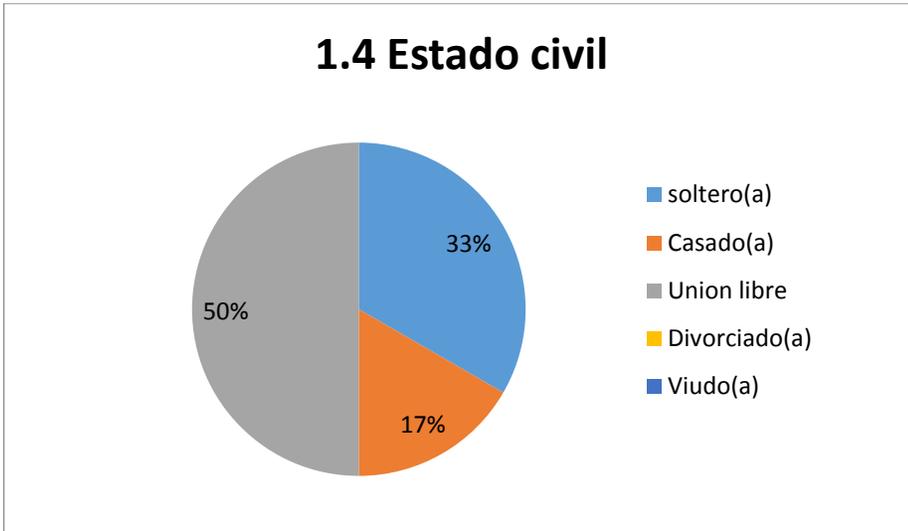
Evidenciando la gráfica y cada uno de los porcentajes se logró establecer con un 33% de la población encuestada que labora en la empresa Claro Nextcom se encuentra en un rango de edad de 25 a 28 años, la menor población se encuentra en un 17% el cual corresponden a las edades entre 18 y 21 y la población más representativa se encuentra con un 50% entre los 22 a 24, lo anterior muestra que el grupo con el cual se trabajo es una población joven, donde sus fuerzas productivas y de organización generan que se realice el trabajo de venta de servicios en los diferentes barrios del Municipio de Popayán.

Gráfica 3. Grupo étnico



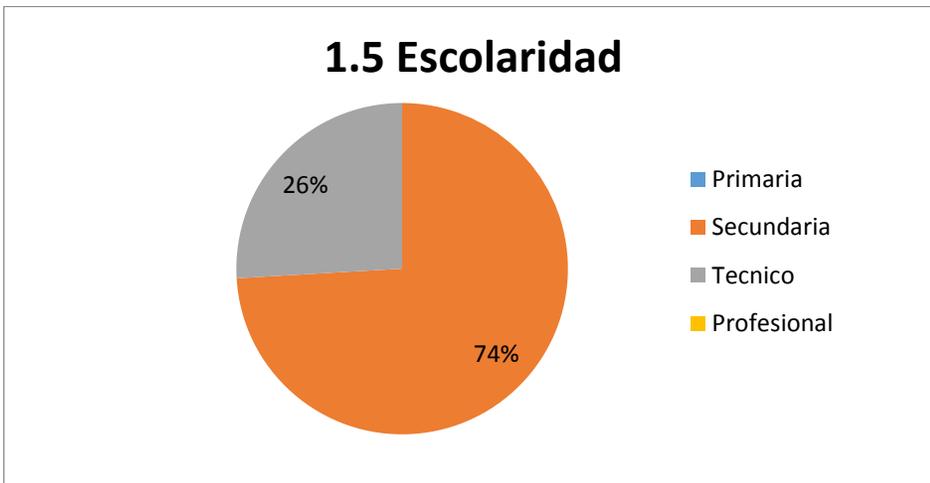
Dentro de la empresa Claro Nextcom un 17% de la población se identifica como blanco según su procedencia y criterios para asumir su etnia, posteriormente se tiene un 16% siendo el porcentaje menor donde se reconoce como persona afro, por toda su trayectoria de vida en construcción como sujeto, el mayor referente se ubica en un 67% donde se reconocen como población mestiza, por su culturalidad y formas de comportarse.

Gráfica 4. Estado Civil



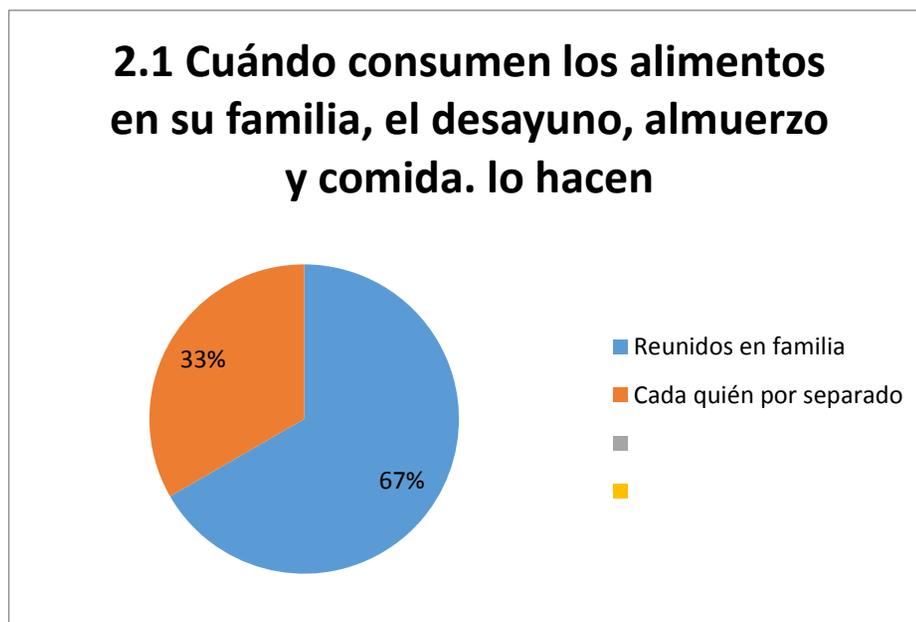
Dentro de la investigación se logró identificar que el 17% de la población son casados, ya que para ellos, es una gran representación el compromiso que se debe tener con el otro, se logra identificar con un 33% que son solteros y esto significa poder dedicar mayor tiempo al trabajo y a familia, para finalizar el 50% está en unión libre por decisión de mutuo acuerdo.

Gráfica 5. Escolaridad



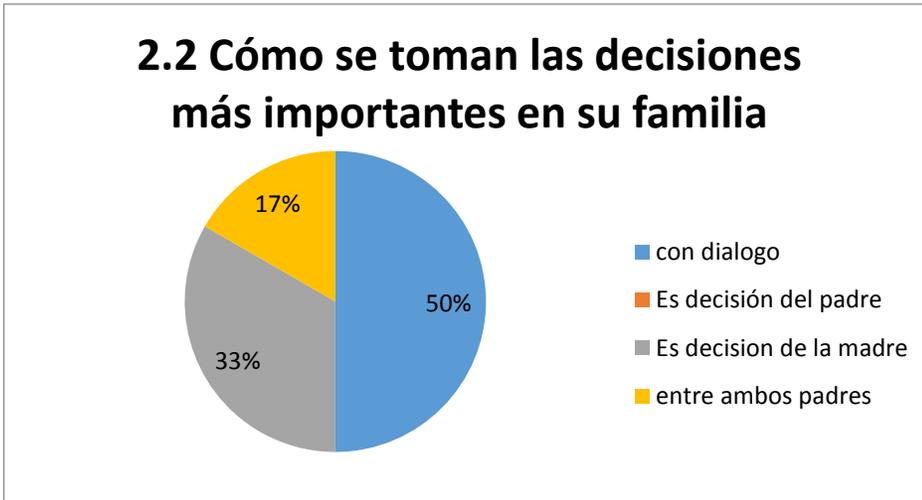
Tras la encuesta realizada se logró establecer, que desde la parte educativa el segmento social encuestado con un 26% han podido obtener título de técnico y no han podido ejercer en lo que han estudiado y por ende se dedican a la venta de servicios para suplir sus necesidades familiares e individuales, del mismo modo la mayor representación se ubica en un 74% el cual han cursado solo sus estudios secundarios ya que no han sido factibles los recursos económicos para emprender estudios superiores.

Gráfica 6. Reunión familiar



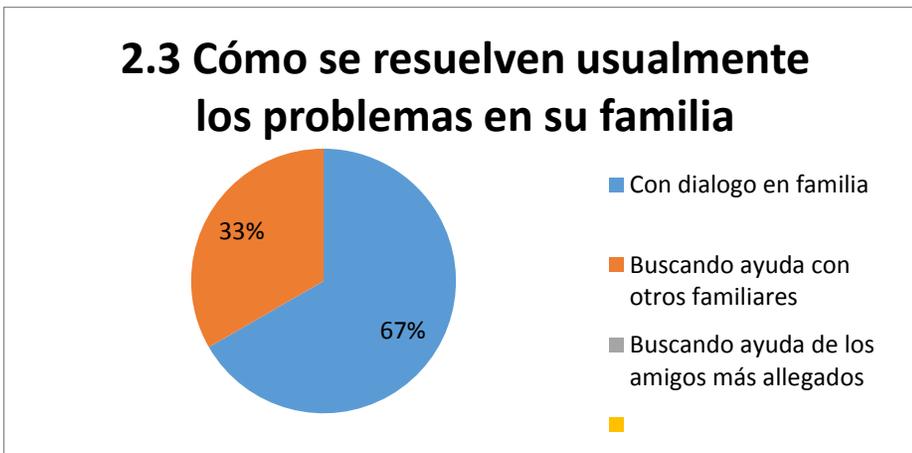
El componente familiar es importante para este trabajo de grado, ya que permite evidenciar como se manejan las relaciones internar de las familias, de tal manera que tuvo en cuenta que una de las formas de representar la unión familiar es a través del compartir, obteniendo que un 33% manifestaron que consumen sus alimentos cada quien por separados pero que eso no influye en su dinámica familiar, por otra parte, se identifica en la gráfica que el 67% de los encuestados prefiere reunirse en familia para consumir sus alimentos, porque es un espacio en el cual permite entablar vínculos más fuertes.

Gráfica 7. Decisiones importantes



Las decisiones tomadas en familia, son muestras de que se puede vivir armónicamente, por lo anterior se logró evidenciar con 17% siendo el porcentaje menor que las decisiones importantes en familia las toman entre ambos padres generando vínculos de confianza. Dentro de un 33% manifiestan que en este caso es la madre quien toma las decisiones, por último, se encontró con una mayor representatividad posicionándose con 50% las decisiones son tomadas con dialogo generando participación y cohesión entre todos los miembros de la familia.

Gráfica 8. Resolución de problemas



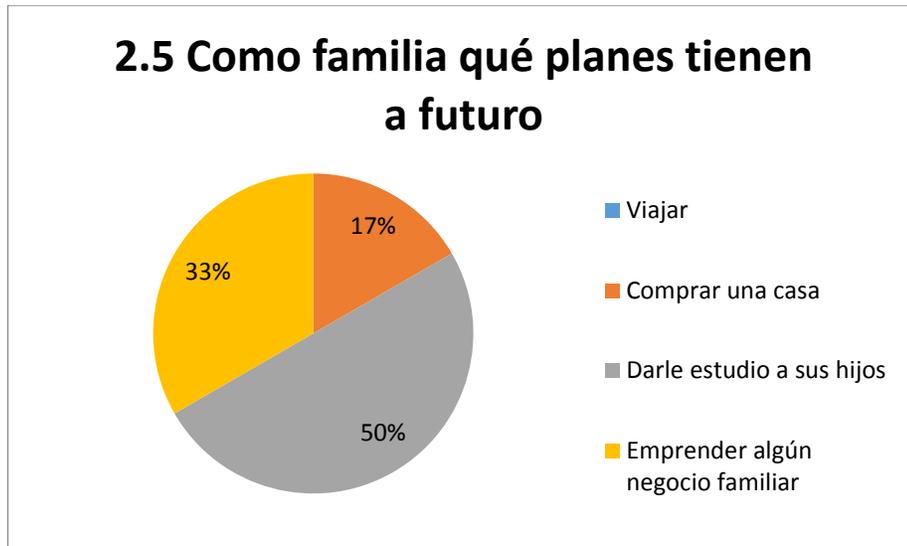
Según la gráfica se puede evidenciar que las familias resuelven sus problemas de la siguiente manera con un rango menor del 33% respondieron que los problemas los resuelven buscando ayuda con otros familiares lo cual implica sentirse protegidos y apoyados en momentos de dificultad, por último se tiene con un 67% que los problemas familiares los resuelven entre el diálogo en familia, teniendo en cuenta que el diálogo es una costumbre la cual no debe perderse en las familias, ya que se debe promover y fomentar la comunicación asertiva y esto a su vez fortalecen valores como el respeto y la tolerancia.

Gráfica 9. Actividades recreativas



El compartir tiempo en familia promueve el fortalecimiento y la unión familiar entre ellos, con un 17% siendo la menor población, salen a caminar a parques y centros comerciales, el 33% refiere que salen a paseos familiares y por último se tiene con referente mayor el 50% lo cuales describen reunirse en fechas especiales para tener mayor acercamiento con otros miembros de la familia.

Gráfica 10. Planes a futuro



Los planes a futuro son objetivos en común que se trazan las familias para fortalecer su entorno y garantizar un mejor bienestar para todos, de esta manera el 17% manifestó comprar una casa, el 33% planificaron emprender algún negocio familiar que les permita generar una estabilidad y para finalizar con un 50% realizan ahorros para darle estudios a sus hijos y poder mejorar la calidad de vida.

7.2 ENTREVISTAS

Para dar respuestas a los objetivos específicos se implementó la siguiente entrevista. Es preciso mencionar que los nombres mencionados durante la entrevista son anónimos para proteger la identidad de los colaboradores y sus familias.

Entrevista para los seis colaboradores externos de Claro Nextcom Popayán.

1) ¿Está satisfecho con su trayectoria en la empresa si no, por qué?

Pedro, Juan, María, Lucía, Ana y Luz. Todos los asesores externos manifestaron que se encuentran satisfechos con su trayectoria empresarial teniendo en cuenta que ésta ha fortalecido su crecimiento personal.

2) ¿Cambiaría cosas de su empresa si no por qué?

Juan, Lucia, María y Ana, expresaron que si cambiarían cosas de la empresa, ejemplo; mayor acompañamiento, que sean un poco más humanos y que piensen en una estrategia de como tenerle un bono o básico a nosotros los asesores para trabajar y que no solamente trabajamos por comisiones ya que si no vendemos no ganamos.

Pedro y Luz ambos coinciden en su respuesta diciendo no cambiaría cosas de la empresa porque ya son parámetros que están establecidos ya que cuando se entra a trabajar como asesor externo se dejan las reglas de trabajo clara y somos nosotros lo que decidimos si tomamos el trabajo o no.

3) ¿Si pudiese dejaría su empresa por otro trabajo si no por qué?

Pedro, Juan, María, Ana coinciden en lo siguiente pregunta, podría si dejarlo pero dependiendo del tipo de trabajo que me ofrezcan, porque si es un trabajo donde me toque hacer lo mismo por ventas entonces preferían quedarse allí.

Lucia manifiesta lo siguiente “no ya que al estar mucho tiempo aquí los conozco muy bien y se cómo desenvolverse en mi oficio.”

4) ¿Sus herramientas de trabajo están en buen estado si no por qué?

Todo los entrevistados manifiesta “todas las herramientas que nos proveen están en buen estado como los cuaderno, lapiceros y volantes que son prácticamente las que sirve para tomar las bases de datos con las cuáles se hace seguimiento a todos los clientes para poder hacerles las ventas más adelante, también contamos con la ayuda venta que eso se cuenta mes a mes y eso nos permite desenvolvernos rápidamente frente a una necesidad que tenga el usuario”.

5) ¿Cree que tiene mucha autonomía en su trabajo si no por qué?

Lucia, María, Juan y Luz. “Plantearon que en los diferentes barrios donde se trabaja podría decirse que sí, pero en la empresa no hay ninguna autonomía porque hay unas directrices claras y sobre eso nosotros no podemos hacer mucho”.

Pedro y Ana. “Sí, claro igual acá nos cambiaron las políticas de la empresa entonces ahora es más fácil las ventas por que ahora solamente se hace por contrato grabado”.

6) ¿Cree que su puesto de trabajo se podría mejorar, por qué?

Pedro y Juan. “Pues mi puesto de trabajo como tal no, porque no es un punto definido pero la estrategia de trabajo creo que sí y mejoraría en el acompañamiento del coordinador de la empresa y los directivos y el especialista que son los que ayudan a mejorar el día a día”.

Lucia, María, Ana y Luz. “Si claro se puede mejorar, porque todo se basa en las comisiones y si tenemos buenas comisiones nos motivan para ser buenos trabajadores”.

7) ¿Qué tan satisfecho está con su puesto de trabajo, siendo un 1 muy bajo, y un 5 muy alto?

Juan, Lucia y María, plantean. “Lo calificaría en tres, por lo que cada mes están bajando las comisiones o a veces las suben”.

Pedro. “Le colocaría tres o cuatro”.

Ana y Luz. “Pues yo le colocaría cuatro”.

8) ¿Con los servicios que vende en el mes genera suficiente dinero para tener calidad de vida satisfactoria para usted y su familia?

Ana, Pedro y Luz coincidieron. “Si claro acá los ingresos son muy buenos siendo constante y disciplinado a la hora de trabajar, ahí se mira el reflejo en las ventas

que uno tenga en el mes, ya que si no se sale a trabajar no se gana, pero como se está saliendo todos los días juiciosamente se ven los frutos”.

Juan manifiesta. “Es relativo porque no podemos decir que tenemos un promedio mensual de ventas, hay meses que me puede ir muy bien y otros meses en los que me va muy mal”.

María y Lucia expresaron. “Depende de cómo en el mes se haga la distribución de los que me gano y eso me permite tener una sostenibilidad ya que es la única fuente de ingreso que tengo para mi familia y para mí y hasta ahora me ha generado el sustento”.

9) ¿Su lugar de trabajo es cómodo?

María manifestó lo siguiente. “Mi espacio de trabajo si es cómodo ya que la dinámica de trabajo como yo lo hago es puerta a puerta en relación con el usuario”.

Juan expresó lo siguiente. “Si muy lugar de trabajo es cómodo ya que no tengo una vigilancia constante de un superior y esto me permite tranquilidad y en ocasiones darme un descanso”.

Lucia refiere. “Si porque me permite tener un contacto e interactuar con mis demás compañeros”.

Luz expresó. “No me siento cómoda porque nos enfrentamos a los cambios de clima como las fuertes lluvias y los despampanantes soles y esto dificulta de una u otra forma el trabajo”.

Ana y Pedro manifestaron. “Nosotros tenemos unas rutas que nuestro líder en la noche nos pone y así mismo se estudia si se tiene cobertura para trabajar, pero más que todo trabajamos en sitios que son estrato uno y dos ya que son donde más

salen ventas y en cuando a la parte de seguridad se tiene que estar precavido en sus cosas personales”.

Entrevista encaminada al coordinador de Claro Nextcom Popayán

1) ¿Cuál fue el motivo por el cual decidió apostarle a esta actividad empresarial?

“El motivo por el cuál se decidió apostarle a esta actividad empresarial, es por la independencia y la proyección que se pueda dar para ir creciendo, porque es una estrategia que genera muy buenos dividendos, para nosotros como empresarios en cabeza de la sucursal, con las cuales trabajamos, aunque hay que tener en cuenta que hay unas cláusulas con las cuales se tiene que cumplir y son de alto nivel y requiere tener una alta competitividad para el desarrollo de la misma”.

2) ¿Qué criterios ha seguido para establecer los mecanismos internos de la empresa Claro Nextcom Popayán?

“Ha sido la visión hacia donde queremos llegar, por eso nos hemos extendido en el país en varias ciudades, mirando el nivel de competitividad con el que podemos trabajar y son estrategias para realizar una proyección y un amor propio por el trabajo. Además de conocer la dependencia con la cual se puede trabajar”.

3) ¿Cuál es su método de selección para contratar asesores externos que verdaderamente se vuelquen en su trabajo y, por ende, en el futuro de la empresa?

“Pues como estrategia no hay una puntual, lo que si tenemos es un personal bien capacitado que puede proyectar a un asesor de tal manera que puede convertirse en un buen asesor a la hora de vender, contamos con un personal bien capacitado que puede que un asesor no tenga ningún tipo de experiencia, pero en el camino se les dan las pautas para que sea muy bueno a la hora de vender”.

4) ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realizan los asesores externos de claro Nextcom Popayán?

“Hasta cierto punto sí, pero también debemos tener en cuenta las condiciones en las cuáles se trabaja. Se está mirando o contemplado desde un buen tiempo la posibilidad de intentar mejorarla las condiciones ya que el trabajo que realizan es independiente donde el asesor se gana el ochenta por ciento de lo que se paga en comisiones por ende no hay una afiliación a seguridad social o compromisos legales”.

5) ¿Cuáles son las garantías que ofrece la empresa para ayudar a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores?

“La garantía es el presupuestó o el precio que se paga por el servicio ya que es un alto precio por la comisión, pero no tenemos en sí, otro tipo de garantía, simplemente es la comisión que se gana por el servicio y la puntualidad en el pago, cabe resaltar que nosotros en la semana realizamos dos pagos los miércoles y los sábados de cada semana”.

6) ¿Podría indicarme cuál es el mayor temor que se tiene como empresa y como maneja el miedo?

“El mayor temor que se tiene en la empresa y no solamente aplica para nosotros sino para los demás distribuidores de claro es que un día no se tengan asesores externos ya que estos son la cabeza visible que sostienen toda operación entonces ese sería nuestro mayor miedo”.

7) ¿Cuáles es el trato que la empresa le da a sus colaboradores y sus familiares explíquelo?

“La empresa como tal a los colaboradores se les da un trato muy bueno de acompañamiento y apoyo en lo que necesitan, pero con los familiares la empresa no está vinculada”.

8) ¿Podría detallarme como sería un día cualquiera de trabajo en la empresa?

“Un día de trabajo en la empresa, la noche anterior todo líder de tropa pone el punto de encuentro, se parte desde las nueve de la mañana llegan a un punto específico de un barrio y desde allí se empieza a trabajar se hace volanteo y puerteo, se aborda a los usuarios, se le ofrece el servicio y en esa cotidianidad del día se va relacionando con la ciudadanía y el que está interesado se le toma el número de teléfono y se realiza el respectivo seguimiento para hacer la venta del servicio”.

9) ¿Los trabajadores tiene algún seguro que los respalde, si les llega pasar algo ofertando los servicios en los barrios de Popayán?

“No se cuenta con ningún tipo de seguro que lo respalde directamente por la empresa en ese sentido la responsabilidad toda recae en el colaborador”.

Entrevista realizada a los familiares de los asesores externos de Claro Nextcom Popayán

1) ¿Cómo es la relación interna en su familia?

Familia 1, 2 y 4 manifestaron. “La relación en mi familia es muy buena porque todos los pequeños inconvenientes que suceden los arreglamos de la mejor manera sin agresiones ni insultos”.

Las familias 3 y 5 expresaron. “Pues la verdad es regular por que cada quien está en lo suyo, de vez en cuando nos reunimos y en la parte económica es diferente porque nos apoyamos los unos a los otros”.

Familia 6 refiere. “Es excelente por que como familia todo lo miramos de una manera positiva y siempre andamos en busca del crecimiento familiar sin importar las dificultades materiales ya que para nosotros la familia es el lazo más importante que se tiene”.

2) ¿Conoce a que se dedica la empresa donde trabajo su familiar explique que conoce de ella?

Familia 3 y 5. “La verdad conocemos poco a lo que se dedica la empresa en general lo que si tenemos presente es que son ventas de servicios de internet en la calle”.

Las familias 1, 2, 4. “Si conozco a lo que se dedica mi familiar ya que cuando obtuvo el trabajo nos comentó a que se iba a dedicar, también sabemos que es una empresa donde venden celulares planes de minutos y servicio de internet”.

Familia 6. “Si a nivel general ya que es una empresa muy reconocida y por ende es una de las que presta un buen servicio y mi esposo me manifestó claramente a lo que se iba a dedicar”.

3) ¿Sabe cuáles son los barrios que frecuenta su familiar cuando van a ofertar los servicios de claro si o no por qué?

Familia 6 refiere lo siguiente. “Si mi esposo en las noches me comenta que lugares le toca como Bello Horizonte, Yanaconas, Cadillal, Santiago de Cali entre otros”.

Las familias 2, 4 y 5 manifiesta. “Algunas veces les preguntamos o ellos dicen”.

Familia 3 y 1. “No por lo general no le pregunto esas cosas”.

4) ¿Los recursos que ganan sus familiares contribuyen realmente para satisfacer sus niveles de vida si no por qué?

Familias 1, 2 y 6 refieren. “Los recursos que se ganan si contribuyen, pero cuando ellos trabajan todo el mes cumplido, de esa manera se pueden ver las ganancias”.

Familia 4 refiere. “No porque son muchos los gastos que hay en la familia y por ende como es un trabajo en donde les puede ir bien un día y otro no”.

Las familias 3 y 5 manifestaron. “Si por que los ingresos que trae sirven para las demás cosas que se necesitan”.

5) ¿Cuál es el mayor cambio que han tenido como familia después que su familiar entró a trabajar en Claro Nextcom Popayán?

Familia 4, 5 y 6. “En el transcurso del día es imposible verlos, ya toca esperar hasta en la noche para poder compartir en familia”.

Familia 3. “Pues la verdad la situación económica ha mejorado teniendo en cuenta que son más los meses buenos que malos”.

Familia 1 y 2. “Se ha notado cambio porque la situación económica se encuentra estable”.

6) ¿Cómo percibe a su familiar ante las condiciones de trabajo que tiene?

Familia 1, 3 y 4. “En ocasiones llegan muy cansados y sin ánimo de hacer nada”.

Familia 6 refiere. “Bien porque suele sacarle el mayor provecho a sus labores y se propone metas para sus ventas”.

Familia 2 y 5. “Es relativo en ocasiones llegan anímicos, pero hay otras donde se encierran en su cuarto para descansar sin que nadie los moleste”.

7) ¿Qué tiempo comparten los colaboradores con la familia?

Todas las familias manifestaron. “Por lo general los fines de semana que es el tiempo libre que tienen”.

8) ¿Cómo familia cuáles son los principales valores que les han inculcado al colaborador de claro Nextcom Popayán?

Familia 1. “Dentro de mi familia los valores que más nos identifican son el respeto, tolerancia, la disciplina y el amor”.

Familia 2. “Respeto, solidaridad, comunicación y honestidad”.

Familia 3. “Respeto y comprensión”.

Familia 4. “Confianza, respeto y humildad”.

Familia 5. “Responsabilidad y honestidad”.

Familia 6. “Humildad, respeto, amor y tolerancia”.

8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se exponen los resultados adquiridos por medio de la aplicación de entrevista semiestructurada y encuesta para la caracterización de la población que formo parte de la investigación titulada “Factores socio-familiares que inciden en la calidad de vida de los seis asesores externos de Claro Nextcom Popayán Cauca año 2018. Estudio de caso”.

Para responder a la presente investigación la cuál dejo como principales hallazgos dentro de su primer objetivo titulado. **Describir los factores sociales que inciden en la calidad de vida de seis asesores externos de Claro Nextcom Popayán Cauca 2018. Estudio de caso.** Partiendo de la realidad social a la que se enfrentan los colaboradores de la empresa Claro Nextcom, el grupo muestra está conformado por seis asesores externos donde dos son hombres y cuatro mujeres de la empresa Claro Nextcom de la ciudad de Popayán, los cuáles se encuentran en rango de edad comprendida entre 18 y 28 años, es decir que aún son jóvenes por diferentes factores sociales se han visto en la necesidad de trabajar en los diferentes barrios de Popayán para satisfacer sus necesidades tanto individuales como familiares.

“El Bienestar Social Laboral es visto como un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, su nivel de vida y el de su familia”²¹. Se toma como referencia este texto porque permite respaldar el análisis, dado que en la presente investigación se enfoca en mirar cómo se incide la calidad de vida y este debe ser un proceso que permite que las condiciones de vida de los colaboradores se puedan transformar para generar un bienestar integral tanto individual como colectivo y deben inclinarse en pro de favorecer al colaborador y de esta manera a su familia.

²¹ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DAFP. Guía de Bienestar Social Laboral. Disponible en: <http://www.dafp.gov.co/Documentos/bienestar.pdf>

Para particularizar, en describir cuáles son los factores sociales que inciden en la calidad de vida de los seis asesores externos de la empresa de Claro Nextcom, es un grupo que se articula alrededor de una dinámica laboral. Son autónomos al momento de decidir cómo se realiza el trabajo en terreno, un factor importante a mencionar es que al interior del trabajo en calle la comunicación entre los colaboradores es asertiva y esto genera una buena cohesión al momento de cumplir con sus acciones.

El grupo expresó que, para poder ingresar a este tipo de empleo, se debe tener características de empatía y adecuada atención al público, de tal manera que se pueda desempeñar fácilmente en la empresa Claro Nextcom, una entidad comercial, que acapara actividades de servicios en telecomunicaciones y está a disposición a solicitud de los usuarios.

Es importante resaltar, que los seis asesores externos de Claro Nextcom, tienen gastos que suplir a nivel individual y familiar.

Teniendo en cuenta lo obtenido tras las entrevistas se encontró que María y Lucía expresaron. “Depende de cómo en el mes se haga la distribución de los que me gano y eso me permite tener una sostenibilidad ya que es la única fuente de ingreso que tengo para mi familia y para mí y hasta ahora me ha generado el sustento”; dado que en su mayoría viven con sus padres, pareja e hijos, lo que significa un aporte en arriendo, alimentación, servicios y demás gastos para su subsistencia y el cumplimiento de su deber como transporte y alimentación en el transcurso del día.

Igualmente, es un gasto significativo que en múltiples ocasiones no es satisfecho en su totalidad con las remuneraciones que obtienen tras las ventas de los servicios, teniendo en cuentas que el mayor ingreso dentro de la vivienda es proveniente de los asesores.

De tal manera es preciso mencionar que esta investigación arrojó que los asesores no cuentan con ningún seguro que lo respalde por la empresa; por lo cuál se ven expuestos a diferentes peligros esto conlleva a no tener un ambiente óptimo dentro de su campo laboral.

Para contextualizar las dinámicas familiares, se sitúa el segundo objetivo descrito como: **Definir la dinámica familiar que fomenta la calidad de vida de seis asesores externos de Claro Nextcom de Popayán Cauca 2018. Estudio de caso.** Es de vital importancia reconocer los lazos de comunicación, los cuáles se logran percibir de manera afectiva entre las diferentes familias entrevistadas. Se debe resaltar que algunas de ellas los lazos no son relativamente fuertes, cabe mencionar que pese a esto, las dificultades que se presentan al interior de la familia en su mayoría son manejadas armónicamente, lo cual contribuye a un bienestar integral dentro de los entornos familiares. En efecto estos tipos de trabajo conllevan a un desequilibrio entre las diferentes actividades familiares, ya que se manejan jornadas extensas, lo cual ha generado que el tiempo libre se limite.

“Dada la importancia de la familia en la sociedad y su contribución esencial al desarrollo humano, se ha planteado la necesidad de reconocer los derechos de la familia²².

La familia es un pilar importante dentro de dicha investigación ya que es el primer grupo social en los cuáles se imparten una serie de valores y principios, los cuáles marcan el camino de cada uno de los individuos que comparte al interior del contexto familiar y por ende se articula para generar una construcción social.

²² AYLWIN ACUÑA, Nidia y SOLAR María Olga. Trabajo Social Familiar. Ediciones Universidad Católica de Chile. 1ª ed. 2002. Disponible en: <https://danalarcon.com/wp-content/uploads/2015/01/Trabajo-social-familiar-por-aylwin.pdf>

El tercer objetivo de esta investigación es. **Relatar a través de entrevistas las historias, la calidad de vida de seis asesores externos de Claro Nextcom de Popayán Cauca 2018. Estudio de caso.** Para dar cumplimiento al presente objetivo es importante enmarcar que al realizar las entrevistas, permitió conocer la calidad de vida de los asesores y sus familias, la interacción entre los miembros y las relaciones, reflejando su contexto laboral.

Por tanto, la conciliación de la vida familiar, laboral y personal contribuye a construir una sociedad basada en la calidad de vida de las personas, primando las mismas oportunidades para las mujeres hombre con el fin de poder desarrollarse en todos los ámbitos vitales, progresar profesionalmente, atender las responsabilidades familiares y poder disfrutar del tiempo, tanto familiar como personal²³.

A partir de lo manifestado por el autor cabe mencionar que la calidad de vida gira entorno a las diferentes esferas de los individuos, es decir tener un equilibrio entre todas ellas para llegar a la plena satisfacción, por ende, los relatos manifestados por los colaboradores son de suma importancia para poder percibir que tan discernido se encuentra este tema en la vida de los mismos.

²³ FUNDACIÓN MUJERES. Op cit.

9. CONCLUSIONES

Dentro de la presente investigación realizada desde el área de Trabajo Social es importante tener en cuenta que se busca desde este campo generar cambios, transformar e intervenir en él, los diferentes segmentos sociales en los cuáles se esté trabajado, es preciso especificar que se deben propiciar cambios que promuevan un bienestar social articulado desde diferentes estrategias. La investigación fue un estudio de caso y se enmarcó en seis asesores de la empresa Claro Nextcom de la ciudad de Popayán en donde se tuvo como punto de partida conocer los factores socio-familiares que inciden en la calidad de vida de dichos colaboradores los cuales realizan labores de servicios puerta a puerta.

Por lo mencionado antes, la calidad de vida es primordial para que la familia y el individuo permitan equilibrar su bienestar social y laboral, es por esto que de esta manera se va a generar un entorno armónico entre las diferentes esferas que los rodean, por lo tanto el Trabajo Social, busca propiciar cambios al interior de una organización y del equipo que la conforma, donde prima el sentir del colaborador ya que en la medida en que se tenga una buena calidad de vida se armonizan las actividades laborales con calidad y eficiencia.

Al analizar este trabajo se permite identificar que los asesores externos de la empresa Claro Nextcom, realizan actividades de asesoramiento tras los diferentes servicios que oferta la empresa y actividades de atención al público, necesariamente ejercen su actividad bajo horario que van de lunes a sábados en horas determinados por el coordinador del grupo.

Los siguientes aportes teóricos utilizados dentro del trabajo permitieron tener una mirada amplia del tema investigado, por consiguiente las teorías facilitaron estructurar de manera asertiva la encuesta y las entrevistas dirigidas al segmento social de muestra para sustraer lo que hoy es el soporte de este trabajo y realizar la

articulación con todos los actores que desde su postura permitieron ir respondiendo a cada uno de los objetivos planteados dentro de la presente investigación.

Se debe resaltar que Claro Nextcom de la ciudad de Popayán es una empresa que incentiva el desarrollo de habilidades de sus trabajadores, en tanto los mantiene en continuas capacitaciones que les permite ejercer mejor su labor para explotar su potencial.

Cabe concluir que uno de los temores más grandes de la empresa es que en cualquier momento pierdan a los asesores externos los cuáles son el corazón de la misma y hace que las metas propuestas al interior de la empresa no se cumplan y que los niveles de producción disminuyan.

10. RECOMENDACIONES

- Desde la profesión de Trabajo Social se propone, con la visión de mejorar, que se implemente en la empresa Claro Nextcom de la ciudad de Popayán la oficina de Talento Humano donde se busque el bienestar y crecimiento de la empresa y sus colaboradores.
- Implementar estrategias pedagógicas que respondan a la necesidad de integración familiar dentro de la empresa permitiendo articular acciones lúdicas para incentivar en plenitud su calidad de vida la cual repercute en las relaciones trabajo-familia.
- En aras de garantizar el bienestar social y económico, la empresa Claro Nextcom Popayán dentro de sus políticas internas debe implementar sueldo base y afiliación a seguridad social, para los colaboradores externos ya que estos se enfrentan a riesgos laborales donde realizan su trabajo de vendedores puerta a puerta en los diferentes barrios de municipio de Popayán.
- El Trabajo Social busca fortalecer la calidad de vida de los individuos con los que interviene, por consiguiente es importante que la empresa Claro Nextcom de la ciudad de Popayán pueda implementar una estrategia de evaluación donde permita identificar el nivel de ejecución del colaborador y elevar su potencial de trabajo, el cual se vea reflejado en reconocimientos que incrementen y motiven su satisfacción laboral, el liderazgo, la participación y comunicación como bases principales para elevar su compromiso.

BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR QUEVEDO, Victor Hugo; CRUZ MUÑOZ, Dayana Milene y JIMENEZ RODRIGUEZ, Diana Carolina. Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo en Bogotá D.C. Estado del arte. Universidad de La Salle. Bogotá. 2007. Disponible en: <https://docplayer.es/5116196-Victor-hugo-aguilar-quevedo-dayana-milene-cruz-munoz-diana-carolina-jimenez-rodriguez.html>

AYLWIN ACUÑA, Nidia y SOLAR María Olga. Trabajo Social Familiar. Ediciones Universidad Católica de Chile. 1ª ed. 2002. Disponible en: <https://danalarcon.com/wp-content/uploads/2015/01/Trabajo-social-familiar-por-aylwin.pdf>

BAITUL, 2012 citado en CRUZ VELAZCO, Jessica Esther. La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Pensamiento y Gestión No. 45. Universidad del Norte. 2018. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/10617/214421443127>

BARRANCO, Carmen. Trabajo social, calidad de vida y estrategias resilientes. Portularia, vol. IX, núm. 2, 2009, pp. 133-145 Universidad de Huelva. Huelva, España. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161013165009.pdf>

CAQUEO URIZAR A. U. Calidad de vida: una revisión teórica del concepto. Chile.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DAFP. Guía de Bienestar Social Laboral. Disponible en: <http://www.dafp.gov.co/Documentos/bienestar.pdf>

DICCIONARIO DE TRABAJO SOCIAL. Disponible en: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>

FUNDACIÓN MUJERES. Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Gobierno de España. Madrid – España. 2010. Disponible en: http://www.ib.ccoo.es/comunes/recursos/12/doc22183_Conciliacion_de_la_vida_la_boral,_familCiar_y_personal._.pdf

GARCIA, Daniel; TEHORTUA, Marcela y PINO Natali. Factores sociofamiliares que influyen el rendimiento académico de niños y niñas entre 8 y 12 años del sector Calle Vieja, barrio La Gabriela, municipio de Bello. Diapositivas Prezi. Disponible en: <https://prezi.com/fc87z7nay-xi/factores-socio-familiares/>

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Los métodos mixtos. Capítulo 17. Disponible en: <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/15.pdf>

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA María del Pilar. Metodología de la investigación. 5ª ed. México: Mc Graw Hill. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS SOCIALES. Tema 1. p.5. Disponible en: <http://www4.ujaen.es/~aespadas/TEMA1.pdf>

MORENO PESTAÑA, José L.; DOMÍNGUEZ SÁNCHEZ-PINILLA, Mario. Teoría De Sistemas, Trabajo Social Y Bienestar Nómadas, núm. 1, 2000 Universidad Complutense de Madrid Madrid, España. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100118.pdf>

PEREZ RUSSO, Rocío Karina. Tipos de servicios. DeGerencia.com. 2018. Disponible en: <https://degerencia.com/articulo/17855/>

RIQUELME ESTRAGUES Constanza Francisca. Descripción y análisis de la existencia de un posible vínculo entre licencias médicas y satisfacción laboral en el Departamento de Administración y Finanzas (DAF) perteneciente a la ilustre municipalidad de Maipú. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile. 2016. Disponible en: http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/2687/a114173_Riquelme_C_D_escrpcion_y_analisis_de_existencia_de_un_posible_vinculo_2016_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ROMERA IRUELA, María Jesús Calidad de vida en el contexto familiar: dimensiones e implicaciones políticas Psychosocial Intervention, vol. 12, núm. 1, 2003, pp. 47-63 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid Madrid, España Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179818041002.pdf>

SEGURADO TORRES Almudena y AGULLÓ TOMÁS Esteban. CALIDAD DE VIDA LABORAL: HACIA UN ENFOQUE INTEGRADOR DESDE LA PSICOLOGÍA SOCIAL Universidad de Oviedo. Psicothema. 2002. Vol. 14, nº 4, p. 828-836. Disponible en: <http://www.psicothema.com/english/psicothema.asp?id=806>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta a los seis colaboradores de Claro Nextcom Popayán Cauca

ENCUESTA A LOS SEIS COLABORADORES DE CLARO NEXTCOM POPAYÁN CAUCA

OBJETIVO: La presente encuesta se realizará con el fin de conocer como es la dinámica familiar y las relaciones al interior de la familia de los seis colaboradores de la empresa Claro Nextcom Popayán – Cauca.

1. DATOS PERSONALES

1.1 Género

- a. Femenino
- b. Masculino

1.2 Edad

- a. 18 años a 23 años
- b. 24 años a 29 años
- c. 30 años a 35 años
- d. 36 años en adelante

1.3 Grupo étnico

- a. Mestizo
- b. Afro
- c. Indígena
- d. Blanco

1.4 Estado civil

- a. Soltero(a) b. Casado (a)
c. Unión libre d. Divorciado(a)
d. Viudo(a)

1.5 Escolaridad

- a. Primaria
b. Secundaria
c. Técnico
d. Profesional

2. DINÁMICA FAMILIAR

2.1 Cuándo consumen los alimentos en su familia, el desayuno, almuerzo y comida, lo hacen

- a. Reunidos en familia
b. Cada quién por separado

2.2 Cómo se toman las decisiones más importantes en su familia.

- a. Con diálogo
b. Es decisión del padre
c. Es decisión de la madre
d. entre ambos padres

2.3 Cómo se resuelven usualmente los problemas en su familia.

- a. Con dialogo en familia

- b. Buscando ayuda con otros familiares
- c. Buscando ayuda de los amigos más allegados

2.4 Cuáles son las actividades recreativas que suelen realizar en familia.

- a. Salir a paseos familiares
- b. Salir a caminar a parques o centro recreativos
- c. Salir a visitar a familiares o amigos
- d. Salir a comer o cine
- e. Reunirse en fechas especiales
- f. Ninguna de las anteriores

2.5 Como familia qué planes tienen a futuro.

- A. Viajar
- B. Comprar una casa
- C. Darle estudio a sus hijos
- D. Empezar algún negocio familiar

Anexo B. Entrevista a los seis colaboradores externos de Claro Nextcom Popayán

ENTREVISTA A LOS SEIS COLABORADORES EXTERNOS DE CLARO NEXTCOM POPAYÁN

- 1) ¿Está satisfecho con su trayectoria en la empresa si no por qué?
- 2) ¿Cambiaría cosas de su empresa si no por qué?
- 3) ¿Si pudiese dejaría su empresa por otro trabajo si no por qué?
- 4) ¿Sus herramientas de trabajo están en buen estado si no por qué?
- 5) ¿Cree que tiene mucha autonomía en su trabajo si no por qué?
- 6) ¿Cree que su puesto de trabajo se podría mejorar, por qué?
- 7) ¿Qué tan satisfecho está con su puesto de trabajo, siendo un 1 muy bajo, y un 5 muy alto?
- 8) ¿Con los servicios que vende en el mes genera suficiente dinero para tener calidad de vida satisfactoria para usted y su familia?
- 9) ¿Su lugar de trabajo es cómodo?

Anexo C. Entrevista para el coordinador de Claro Nextcom Popayán

ENTREVISTA PARA EL COORDINADOR DE CLARO NEXTCOM POPAYÁN

- 1) ¿Cuál fue el motivo por el cual decidió apostarle a esta actividad empresarial?
- 2) ¿Qué criterios ha seguido para establecer los mecanismos internos de la empresa Claro Nextcom Popayán?
- 3) ¿Cuál es su método de selección para contratar asesores externos que verdaderamente se vuelquen en su trabajo y por ende, en el futuro de la empresa?
- 4) ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realizan los asesores externos de Claro Nextcom Popayán?
- 5) ¿Cuáles son las garantías que ofrece la empresa para ayudar a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores?
- 6) ¿Podría indicarme cuál es el mayor temor que se tiene como empresa y como maneja el miedo?
- 7) ¿Cuál es el trato que la empresa le da, a sus colaboradores y sus familiares explíquelo?
- 8) ¿Podría detallarme como sería un día cualquiera de trabajo en la empresa?
- 9) ¿Los trabajadores tiene algún seguro que los respalde, si les llega pasar algo ofertando los servicios en los barrios de Popayán?

Anexo D. Entrevista para los familiares de los asesores externos del Claro Nextcom Popayán

ENTREVISTA PARA LOS FAMILIARES DE LOS ASESORES EXTERNOS DEL CLARO NEXTCOM POPAYÁN

- 1) ¿Cómo es la relación interna en su familia?
- 2) ¿Conoce a que se dedica la empresa donde trabajo su hijo explique que conoce de ella?
- 3) ¿Sabe cuáles son los barrios que frecuenta su familiar cuando van a ofertar los servicios de claro si o no porque?
- 4) ¿Los recursos que ganan sus familiares contribuyen realmente para satisfacer sus niveles de vida si no porque?
- 5) ¿Cuál es el mayor cambio que han tenido como familia después que su familiar entro a trabajar en Claro nextcom Popayán?
- 6) ¿Cómo percibe a su familiar ante las condiciones de trabajo que tiene?
- 7) ¿Qué tiempo comparten los colaboradores con la familia?
- 8) ¿Cómo familia cuales son los principales valores que les ha inculcado al colaborador de claro nextcom Popayán?