Implementación de estrategias de retroalimentación y apoyo para mejorar el bienestar de los moderadores de contenido en Teleperformance para 2025

Ana Maria Moreno Perez

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Especialización en Gerencia Estrategia en Talento Humano

Bogotá, D.C.

2025

Implementación de estrategias de retroalimentación y apoyo para mejorar el bienestar de los moderadores de contenido en Teleperformance para 2025

Ana Maria Moreno Perez

Trabajo de grado para optar al título de Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Especialización en Gerencia Estrategia en Talento Humano

Bogotá, D.C.

2025

Tabla de contenido

Cuadro 1 **41** **5**
Resumen **7**
Abstract **8**
Perfil de estudiantes **9**
1. Formulación del Problema **11**
2. Objetivos **14**
2.1 Objetivo general 14
2.2 Objetivos específicos 14
3. Justificación **15**
4. Marco referencial **16**
1. Motivación 18
2. Desarrollo de Capacidades 18
3. Claridad de Expectativas 18
4. Mejora del Desempeño 19
5. Impulso a la Innovación 19
6. Compromiso Organizacional 19
5. Metodología **23**
5.1 Enfoque 23
5.2 Diseño de investigación 24
5.3 Alcance del proyecto 24
5.4 Población 24
5.5 Muestra 24
5.6 Instrumento 25
5.6.1 Encuesta 25
6. Resultados **28**
6.1 Análisis de la encuesta 28
6.1.2 Análisis individual por pregunta. 28
6.1.3 Análisis cuantitativo con gráficos. 36
6.1.4 Análisis Cualitativo 41
7. Diagnóstico General **43**
Tabla 1 43
8. Plan de Motivación Adaptado a Teleperformance 43
9. Propuesta de Mejoramiento – Modelo MIRB **44**
10. Recomendaciones **47**
A. Retroalimentación 47
B. Apoyo Psicológico 49

C. Fortalecimiento de Cultura Organizacional 50
D. Medición del impacto 51
11. Conclusión **52**
12. Recomendaciones **54**
Referencias 56
Anexos 58

Lista de cuadros

Cuadro 1 41

Lista de gráficas

Gráfica 1 28
Gráfica 2 29
Gráfica 3 30
Gráfica 4 31
Gráfica 5 32
Gráfica 6 33
Gráfica 7 34
Gráfica 8 35
Gráfica 9 36
Gráfica 10 37
Gráfica 11 38
Gráfica 12 39
Gráfica 13 40
Gráfica 14 41

Resumen

El presente trabajo incluye la búsqueda e interpretación de estrategias de retroalimentación y apoyo para mejorar el bienestar emocional y laboral de los moderadores de contenido en Teleperformance, específicamente en la sede Connecta de Bogotá.

La moderación de contenido es una labor esencial en el entorno digital actual, pero también representa un desafío emocional considerable debido a la exposición constante a material explícito. Es por ello por lo que se busca identificar y atender los efectos psicológicos de esta actividad, así como de proponer soluciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional. Se aplicó un enfoque mixto por lo que utilizando como herramienta principal una encuesta dirigida a los moderadores de contenido, con el fin de identificar las percepciones sobre la calidad de la retroalimentación recibida y su impacto en el bienestar y desempeño laboral. Los resultados evidenciaron falencias en los procesos de retroalimentación y la carencia de apoyo emocional, lo que genera un desgaste psicológico significativo en los empleados. Se propone un conjunto de estrategias que incluyen mecanismos de retroalimentación efectiva, programas de bienestar psicológico y formación en habilidades de comunicación para líderes, con el objetivo de optimizar el desempeño y preservar la salud mental de los trabajadores. Este proyecto contribuye al campo del Talento Humano al ofrecer un modelo de intervención que prioriza la calidad de vida de los colaboradores y promueve un entorno laboral más saludable y productivo.

Palabras clave: Moderación de contenido, retroalimentación, bienestar laboral, salud mental, Talento

Perfil de estudiantes

Ana Maria Moreno Perez

Psicóloga, con diplomado en psicología organizacional y Big-Data Analytics. Actualmente desarrollando la especialización en gerencia estratégica del talento humano. Amplia experiencia en la gestión de personal, procesos de selección, y en la interpretación y análisis de pruebas psicológicas, capacidad para diseñar e implementar talleres y capacitaciones orientados a la promoción, prevención y fortalecimiento del clima laboral. Experiencia en gestión administrativa, lo que le permite optimizar procesos de documentación, organización y análisis. Su experiencia incluye la ejecución de programas y capacitaciones dirigidos a grupos numerosos, demostrando un enfoque integral y efectivo en su desempeño.

1. Formulación del Problema

Como primera instancia, se debe reconocer la labor crucial que es la *moderación* de todo el contenido en las plataformas digitales, ya sea mayormente en las redes sociales o en general en los entornos web. Este tipo de trabajo involucra una constante revisión de material que es potencialmente dañino para quienes lo consumen, en el que normalmente se encuentra material muy explícito, como puede ser material violento, perturbador y fuerte para el público web. Esto convierte a esta labor en un empleo bastante demandante, ya que los moderadores de contenido no solo deben aplicar conocimientos y criterios ya previamente establecidos para poder decidir qué publicación deberían ser eliminadas y/o restringidas, sino que también deben experimentar una larga jornada expuestos a este tipo de material, la cual puede afectar de manera directa y profunda al bienestar psicológico de los trabajadores, todas estas implicaciones hacen visibles y notables la necesidad de profundizar en las condiciones laborales de estos trabajadores y como se pueden mejorar los mecanismos de apoyo que necesitan para poder mitigar estos efectos negativos en su labor diaria.

Diferentes estudios han podido documentar el impacto emocional y psicológico que el trabajo de moderación de contenido puede llegar a causar a las personas que tienen este empleo.

De acuerdo a Sanchez (2021) los moderadores de contenido llegan a experimentar grandes niveles de estrés debido a la constante exposición a todo tipo de material explícito, ya sean imágenes, texto o videos. Sin una buena retroalimentación o buena ayuda psicológica, los moderadores pueden llegar a desarrollar cierto tipo de trastornos graves, como lo pueden ser ansiedad o depresión y, ya en casos extremos donde se deja a la deriva al trabajador, se puede

desarrollar estrés postraumático. Este tipo de cosas suelen suceder cuando los trabajadores no tienen, o tienen un mal acompañamiento durante su trabajo, ya sea retroalimentación de su superior o de quien apoye psicológicamente, pues sin estas o en su defecto contar con un mal acompañamiento será imposible mitigar, ahora con todo este ya en mente, es donde el papel de las empresas es fundamental, ya que son estas las que deben asegurarse de implementar y tener las medidas y políticas necesarias para así garantizar que el entorno laboral sea mucho más seguro, y lo más importante, más humano.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado y enfocando más en el contexto laboral como tal; la labor que desempeñan los moderadores de contenido también revela un panorama laboral de *falta de reconocimiento*, ya que Garcia y López (2022) esto resalta que, a pesar de que este tipo de trabajos son bastante esenciales y fundamentales para poder mantener la seguridad todo el orden en redes sociales y otros espacios digitales, a menudo, el tipo de contrato que se les ofrece a los moderadores de contenido son muy inestables, ya que en muchos lugares, este rol representa un salario bajo y horarios rotativos. esta falta de estabilidad y reconocimiento a su trabajo agrava aún más el impacto emocional y psicológico del trabajo —los moderadores de contenido con frecuencia suelen sentir que su trabajo no es valorado, a pesar de su gran importancia— esto contribuye a su desgaste emocional. También, existe un estigma que se asocia a este trabajo, ya que en muchos lugares se considera que esta es una labor “no calificada” o que puede llegar a limitar los beneficios y derechos.

Además de todos los impactos emocionales, la mala o la falta de una retroalimentación adecuada puede llegar a representar otro gran desafío, como nos dice Dark (2023) que la ausencia de una comunicación que sea clara y también constructiva entre los supervisores y los moderadores de contenido llega a limitar las oportunidades tanto de aprendizaje como de poder

mejorar su desempeño en el trabajo que hacen. En muchos casos las evaluaciones de desempeño no suelen considerar todo el contexto de la carga emocional de los trabajadores, lo que se llega a reflejar en los moderadores como un tipo de aislamiento. Este déficit en la retroalimentación no solo afecta a la salud mental de los moderadores de contenido, sino que también puede llegar a afectar su calidad en el trabajo. Aquí es importante resaltar que la retroalimentación efectiva no sólo debe enfocarse en un cumplimiento de las métricas laborales sino que también en la compresión y el adecuado manejo del impacto psicológico en su actividad diaria.

Después de haber recorrido todos estos aspectos, resulta urgente e indispensable poder buscar estrategias de apoyo y buena retroalimentación hacia los moderadores de contenido, ya que por un lado se necesitaría que las políticas laborales del lugar de trabajo puedan priorizar el bienestar mental y psicológico de estos trabajadores, ya sea implementando o fortaleciendo el ya existente bienestar psicológico en los trabajadores; por otro lado, es necesario implementar mecanismos de retroalimentación que no sólo evalúen el desempeño, si no que también se pueda reconocer el desafío emocional que este trabajo requiere para así fomentar un mejor ambiente tanto laboral como de producción.

A partir de lo anterior es posible saber con más certeza y rectificar lo visto anteriormente, cómo el estar expuesto tiempo prolongado a contenido explícito puede afectar mental y productivamente a los trabajadores de la moderación de contenido, ya que este es un trabajo indispensable para el llamado ecosistema digital y por esto mismo las personas que lo realizan no pueden ser ignoradas, se debe afrontar esta problemática con un enfoque integral que sea capaz de combinar medidas comunicacionales, psicológicas y laborales para así garantizar un buen equilibrio entre la seguridad y el bienestar de los trabajadores.

Ahora bien se identifica que los trabajadores de moderación de contenido pueden pasar por

muchas situaciones durante su trabajo, pero aquí se abren más preguntas, si él cómo reaccionan los trabajadores depende de la empresa, de sus supervisores, de su ambiente, de muchos factores diferentes, lo que los puede afectar ya sea positiva o negativamente. Esto se puede rectificar en una empresa que ha estado creciendo en los últimos años, Teleperformance, una empresa que está teniendo un gran y acelerado crecimiento toma las medidas necesarias para poder evitar de alguna manera y/o alivianar todo lo anteriormente mencionado, se ha sabido que existen trabajadores de esta empresa que sí han luchado constantemente con la manera en la que se maneja las retroalimentaciones y las ayudas que se les dan, lo que nos lleva a preguntarnos ¿Qué prácticas de retroalimentación y comunicación puede adoptar Teleperformance para equilibrar las exigencias laborales y la salud mental de sus moderadores de contenido?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Proponer estrategias de retroalimentación y apoyo que contribuyan a mejorar el bienestar tanto emocional como laboral de los moderadores de contenido de Teleperformance (Centro Empresarial Connecta).

2.2 Objetivos específicos

2.2.1. Identificar las falencias de la empresa en relación a la retroalimentación con ayuda de los trabajadores a través de una encuesta.

2.2.2. Analizar los datos recolectados de los trabajadores asegurándose de que las propuestas se basen en la información realista.

2.2.3 Establecer estrategias de retroalimentación adaptadas a las características de necesidad mayoritarias de los empleados.

3. Justificación

Con el objetivo de este trabajo, se busca comprender la importancia de brindar un buen acompañamiento y retroalimentación en el entorno laboral, especialmente cuando se trata de actividades como la moderación de contenido. Esta labor, en la mayoría de los casos, implica la exposición constante a material sensible, el cual requiere ser manejado con prudencia, empatía y un alto nivel de resiliencia. Al tratarse de contenido delicado, no solo resulta perjudicial para quienes lo consumen en redes sociales, sino también para quienes tienen la responsabilidad de filtrarlo y controlarlo.

La retroalimentación se considera una herramienta esencial tanto dentro como fuera del ámbito laboral. En el contexto organizacional, su importancia aumenta, ya que proporciona a los colaboradores una visión clara de su desempeño, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora. La retroalimentación constante permite que los empleados ajusten sus habilidades, enfoques y metas, lo que se traduce en un mejor alineamiento con los objetivos de la empresa. De hecho, estudios indican que el 75% de los empleados considera que la retroalimentación constructiva es fundamental para su desarrollo profesional (González, 2020).

Sin embargo, la ausencia de retroalimentación o su mala ejecución puede generar consecuencias negativas, tanto a nivel individual como organizacional. La falta de orientación puede llevar a la desmotivación, el ausentismo, el bajo rendimiento e incluso a una alta rotación de personal. A largo plazo, estos factores impactan directamente en la productividad y estabilidad de la empresa (Robles, 2021).

El objetivo de este análisis es responder a la pregunta de cómo una retroalimentación, ya sea positiva o deficiente, puede influir en el desempeño de quienes se dedican a la moderación de

contenido. Dado que esta labor implica una alta carga emocional, se vuelve fundamental ofrecer un acompañamiento constante que no solo se centre en la evaluación del desempeño, sino también en el bienestar integral del colaborador. Esto permite mantener la motivación, fortalecer el compromiso y asegurar tanto el crecimiento profesional del asesor como el buen rendimiento de la empresa, en este caso Teleperformance como entidad prestadora del servicio.

Asimismo, es indispensable identificar y aplicar herramientas que permitan llevar a cabo una retroalimentación no sólo adecuada, sino también efectiva. Estas estrategias deben adaptarse a las características y necesidades individuales de cada colaborador, garantizando así una experiencia laboral más saludable y productiva.

4. Marco referencial

Este apartado, tiene como propósito destacar que la labor de moderación de contenido, aunque fundamental, representa un desafío constante que requiere una intervención integral. Las teorías revisadas, junto con el contexto actual, muestran que la aplicación de políticas laborales inclusivas y la implementación de mecanismos de retroalimentación efectivos son claves para reducir el impacto emocional de esta tarea y mejorar el bienestar general de quienes la desempeñan.

Esta investigación se centrará en analizar estas prácticas dentro del caso específico de la empresa Teleperformance, con el fin de comprender cómo se abordan actualmente y qué oportunidades de mejora pueden existir.

En este marco se desarrollarán teorías, conceptos y estudios previos que respaldan la importancia de contar con políticas laborales adecuadas y estrategias de retroalimentación que permitan equilibrar las altas exigencias del rol con la salud emocional y mental de los

moderadores. Por ello, se considera fundamental revisar y aclarar los conceptos clave que guiarán el desarrollo de este trabajo investigativo, con el objetivo de lograr una comprensión más profunda del tema.

- **Moderación de contenido:** Es el proceso mediante el cual se revisa y filtra contenido en plataformas digitales para garantizar que cumpla con las normas establecidas por las empresas y proteger a los usuarios de material dañino o explícito (Sánchez, 2021).

- **Estrés laboral:** Respuesta emocional negativa que surge cuando las demandas del trabajo superan los recursos del trabajador para afrontarlas, especialmente en contextos de alta carga emocional (Karasek, 1979).

- **Retroalimentación**: Proceso mediante el cual se proporciona información a los trabajadores sobre su desempeño, no solo para evaluar resultados, sino también para ofrecer apoyo emocional y promover la mejora continua (Dark, 2023).

- **Salud mental en el trabajo:** Estado de bienestar psicológico que permite al trabajador enfrentar las exigencias laborales de manera efectiva y resiliente, promoviendo un entorno laboral saludable (Organización Mundial de la Salud, 2022).

La ejecución de una buena retroalimentación es uno de los aportes más importante que debe tener un gerente o jefe directo, esta tiene la intención y deber de impactar positivamente en el colaborador, pues esto generará el mantenimiento de la motivación y así mismo el rendimiento será mucho mejor. Por tanto, si no se tiene una buena ejecución o a pesar de que se ejecute, si no se aplica de manera asertiva habrá un impacto negativo generando efectos contrarios. El impacto que se espera con una buena ejecución estaría explicado con los siguientes conceptos:

1. Motivación

La retroalimentación positiva refuerza el buen desempeño y aumenta la motivación, mientras que la retroalimentación constructiva ayuda a los empleados a entender áreas de mejora sin desalentarnos.

2. Desarrollo de Capacidades

Proporcionar comentarios específicos sobre el desempeño permite a los trabajadores identificar sus fortalezas y áreas de crecimiento, lo que contribuye a su desarrollo profesional.

3. Claridad de Expectativas

La retroalimentación ayuda a alinear las expectativas entre empleados y supervisores, asegurando que todos estén en la misma página respecto a objetivos y resultados.

4. Mejora del Desempeño

Al identificar y abordar problemas a tiempo, la retroalimentación puede contribuir a mejorar la calidad del trabajo y la productividad general.

5. Impulso a la Innovación

Un feedback constante y constructivo fomenta un ambiente en el que los empleados se sienten seguros para compartir ideas y proponer cambios.

6. Compromiso Organizacional

Los empleados que reciben retroalimentación regular tienden a sentirse más valorados y comprometidos con la organización.

Ahora bien, ya después de haber delimitado los conceptos con los cuales se esta relacionando a lo largo de la lectura, es indispensable entender el rol de los moderadores en la Industria Digital, quienes desempeñan un papel crucial en plataformas digitales, garantizando un entorno seguro para los usuarios; sin embargo, su trabajo implica una constante exposición a material explícito, lo que puede generar desgaste emocional significativo. García y López (2022) destacan que, a pesar de la importancia de esta labor, los moderadores suelen trabajar bajo contratos precarios, con salarios bajos y horarios rotativos.

El trabajo de moderación de contenido en plataformas digitales se ha convertido en una labor fundamental para garantizar la seguridad y el orden en los entornos web; sin embargo, como lo venimos mencionando a lo largo del texto, esta labor expone exponencialmente a los moderadores/colaboradores a material explícito y perturbador que puede afectar su salud mental y emocional. Las condiciones laborales y la falta de reconocimiento agravan este impacto, pues si los colaboradores no cuentan con un líder que tenga las habilidades y la capacidad de sustentar las retroalimentaciones para mantener en este caso al asesor con una motivación alta y que entienda la importancia de su labor en pro no solo de la compañía y sus intereses sino también promueva la intención de responsabilidad en los colaboradores, generará un impacto negativo exponencial, no solo para la compañía sino también para el mismo asesor.

A partir de la investigación y el necesario soporte bibliográfico, permite citar la Teoría del Estrés Laboral de Karasek (1979) cuyo modelo explicado de demanda-control sugiere que los niveles de estrés laboral dependen del *equilibrio* entre las demandas del trabajo y el control que el trabajador tiene sobre sus tareas. En el caso de los moderadores de contenido, las altas demandas emocionales, como la exposición constante a material explícito, combinadas con la falta de autonomía y apoyo adecuado, los coloca en un entorno altamente estresante que puede derivar en problemas psicológicos como el síndrome de burnout, ansiedad o estrés postraumático.

“El TEPT es más que el simple resultado de la exposición a un trauma determinado, puesto que hay otras personas que viven el mismo evento potencialmente traumatizante y no lo desarrollan. De hecho, existen ciertas condiciones de los individuos (factores de vulnerabilidad) para desarrollarlo y padecerlo.” (Estrés post-traumático en la atención de emergencias y rescates, SciELO)

Ahora bien, partiendo de este principio, también es importante resaltar no solamente las consecuencias que pueden acarrear la falta de acompañamiento, sino también entender qué otros factores son importantes para lograr un mejor desarrollo y crecimiento en los moderadores de contenido, por lo mismo, Axel Honneth, plantea que el reconocimiento es esencial para la formación de la identidad y el bienestar de los trabajadores. *Teoría del Reconocimiento Laboral de Honneth (1995)*.

En este contexto, los moderadores de contenido suelen enfrentarse a la falta de reconocimiento de su trabajo, percibiendo como subestimado a pesar de su importancia para el ecosistema digital hoy en día en cualquier plataforma web. Esta falta de valoración contribuye al desgaste emocional y reduce la motivación laboral.

Carol Ryff (*Ryff, C. D. (1989)* destaca seis dimensiones clave del bienestar psicológico en el trabajo, entre ellas el propósito en la vida y el manejo del entorno, los se tienen en cuenta basado en la mera necesidad de los colaboradores de aplicar estas dimensiones como buenas prácticas para una labor más llevadera y cómoda como moderadores de contenido.

- Dominio del entorno: Es la capacidad de manejar de manera efectiva las demandas de la vida diaria, aprovechando oportunidades y recursos disponibles.
- Propósito en la vida: Tener metas, sentido y dirección en la vida, lo que proporciona una sensación de significado y propósito.

La presentación de Teleperformance como caso de estudio tiene importancia dado que esta es una de las multinacionales con más relevancia en el país, con más de 40.000 empleados a lo largo de todo el país, incluyendo ciudades como lo son Medellín, Barranquilla, y por supuesto la ciudad de nuestro enfoque e instrumento, Bogotá. Teleperformance es una empresa global de

servicios empresariales que incluye moderación de contenido en su portafolio. Su rápido crecimiento ha puesto en evidencia la necesidad de mejorar las prácticas laborales para mitigar el impacto emocional en sus empleados. Reportes recientes indican que algunos trabajadores enfrentan desafíos relacionados con la falta de retroalimentación efectiva y el apoyo psicológico limitado, lo que agrava los efectos negativos de su trabajo diario.

Teleperformance Colombia tiene una campaña enfocada en la moderación de contenido digital. Esta tarea incluye la revisión de material en plataformas digitales para garantizar que cumpla con las normativas de calidad y seguridad. En Bogotá, la compañía busca moderadores de contenido bilingües (inglés y español), quienes se encargan de asegurar que el contenido sea relevante y apropiado, trabajando bajo un entorno multicultural y dinámico. Aunque no se requiere experiencia previa en moderación, se valora el dominio de ambos idiomas y habilidades de comunicación.

Los empleados en esta campaña también reportan ciertos beneficios, como oportunidades de crecimiento profesional y formación continua, pero también señalan desafíos, como la necesidad de mejorar el apoyo psicológico debido a la naturaleza del contenido que se maneja, a pesar de la buena remuneración que la empresa ofrece, el riesgo latente de la exposición a este contenido es inevitable, pues los moderadores de contenido que no cuentan con apoyo psicológico o políticas laborales adecuadas pueden experimentar una desconexión con estas dimensiones, afectando negativamente su calidad de vida y desempeño laboral. Este modelo subraya que el bienestar psicológico no se limita a la ausencia de problemas, sino que implica alcanzar un estado de desarrollo y realización personal.

El análisis de teorías y estudios previos permite comprender las implicaciones

emocionales y laborales que enfrentan los moderadores de contenido en empresas como Teleperformance. Además, destaca la importancia de implementar estrategias de retroalimentación y apoyo psicológico para garantizar su bienestar. Esta investigación buscará responder la pregunta: ¿Qué prácticas de retroalimentación y comunicación puede adoptar Teleperformance para equilibrar las exigencias laborales y la salud mental de sus moderadores de contenido?

5. Metodología

En la metodología se identifica qué herramientas, enfoques y entre otros métodos se usarán para poder resolver la pregunta de investigación y objetivos. Primero específicamente del enfoque y el porqué se usará este. Luego el método, dentro de este se retoman cosas como la muestra, población y el alcance, junto a cada uno de los pasos que se tendrán en cuenta para la realización de la encuesta.

5.1 Enfoque

Después de una contextualización completa de este fenómeno y situación, se analizó cada uno de los enfoques para poder guiar la herramienta de medición de manera efectiva. Por lo que llevara un enfoque mixto; esto ya que la herramienta mas apropiada seria por medio de la realización de una encuesta, al ser esta la herramienta se llevaría por un enfoque más cuantitativo al analizar los datos de las respuestas y así tener un análisis más acertado, pero teniendo en cuenta la situación más subjetiva que es imposible de ignorar, se llega a la conclusión de que solo tener preguntas con múltiples grados de selección no bastaría para poder analizar por completo el cómo se sienten los empleados, por lo que se optó al final de la encuesta tener una pregunta abierta, así cada uno de los empleados podría expresar

personalmente lo que siente y que cree que podría mejorar dentro de su ambiente y en la empresa para poder sobrellevar el trabajo de moderación de contenido de una manera mas “facil”.

5.2 Diseño de investigación

A pesar de ser los creadores directos de la encuestas y ser conscientes de la problemática, no podemos alterar y/o intervenir de ninguna manera en los resultados que se puedan dar en las encuestas, por lo que el uso de un diseño no experimentales el más apropiado, se sabe que hay la existencia de un problema, pero no podemos de ninguna manera alterar los resultados que dará nuestros intento de solución a este.

5.3 Alcance del proyecto

El alcance de investigación de nuestro proyecto será de carácter descriptivo, esto por los siguientes factores, primero que es necesario enfocarse en caracterizar un problema, es decir, buscar falencias en la retroalimentación de la empresa mediante la opinión y respuesta de los trabajadores con el análisis de los datos, lo que conlleva a una descripción detallada de la situación actual de la empresa, también según el objetivo general el cual es proponer estrategias basadas en toda la información recolectada y analizada.

5.4 Población

La población elegida para este análisis es la población de Teleperformance en la zona de Conecta, esto porque es la sede donde hay más trabajadores que desempeñan este rol.

5.5 Muestra

La muestra será con los trabajadores en moderación de contenido de Teleperformance de la sede Conecta, estos siendo alrededor de 50 trabajadores

5.6 Instrumento

5.6.1 Encuesta

Teniendo en cuenta como referente la investigación de Casas Anguita J, et al (2003) *"La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)"* La metodología principal usada será por medio de una encuesta digital donde las preguntas serán en escala de satisfacción con una pregunta abierta, serán un total de 10 preguntas.

Los planteamientos e ítems iniciales que se harán para realizar estas encuestas serán:

- **Identificación del Problema:**

La conciencia de que una mala práctica de retroalimentación puede afectar a los empleados de la empresa. Este es el punto de partida para la realización de la encuesta inicial como un método de confirmación.

Especificación de la Hipótesis

- Hipótesis general:

Inicialmente se espera que los resultados sean como lo esperado, es decir, que los trabajadores presenten algún tipo de afectación ya sea psicológica o en su desempeño en el trabajo al no recibir o recibir una mala retroalimentación, con esto, que los empleados estuvieran dispuestos a dar indicaciones de cómo se sienten para así poder valorar que diferentes métodos

pueden ser usados por las personas superiores para mejorar estos procesos.

- ***Subhipótesis*:**

Que haya empleados que no presenten ninguna afectación por no tener retroalimentación de su desempeño, pero aun así estén interesados en que los superiores puedan mejorar de alguna manera sus habilidades de feedback. Como otros que no estén interesados o no consideren que haya que cambiar de alguna manera la manera en la que se realiza la retroalimentación en la empresa.

- **Fundamentos:**

Primeros pasos a la realización de las preguntas del cuestionario después de una breve charla.

- **Selección de la Muestra**

La selección de la muestra serán los empleados de la empresa de Teleperformance de Bogotá, de la zona Conecta, esta selección se hace principalmente por una razón. En la zona de Conecta es donde hay más empleados en la campaña de moderación de contenido, esto permitirá tener respuestas más amplias y más variadas, para así poder tener un análisis de datos más amplio y llegar a mejores conclusiones respecto a estas respuestas.

- **Diseño del Cuestionario**

El cuestionario busca tener una recopilación de datos que se puedan analizar, por lo que se usarán 9 preguntas donde sus opciones serán entre niveles de satisfacción, para así analizar

cómo se siente la persona respecto a ciertos temas. divididas en categorías por temas. La pregunta 10 será una pregunta abierta para que el empleado pueda expresarse libremente sobre su situación personal, sobre la retroalimentación y la ayuda que tiene y/o percibe en su trabajo.

- **Organización del trabajo de campo**

Inicialmente se contará con un dia especifico donde antes de que los empleados inicien sus labores, inicies y realicen la encuesta en su espacio de trabajo, para la verificación de que cada una de las encuestas sea realizada se contará con un manager en cada una de las áreas de trabajo, también en una de las salas estará alguno de los investigadores, se tendrá un tiempo limitado de 20 minutos máximo para poder responder a todas las preguntas de la manera más honesta y concisa posible, tambien para o afectar de manera negativa a sus horarios y tareas establecidas que tengan durante ese día de trabajo.

- **Obtención y tratamiento de los datos**

Se comparará los resultados de cada empleado para poder comprobar y afirmar que la hipótesis general es correcta. Después se iniciará con las nuevas estrategias pertinentes para que los encargados puedan mejorar la retroalimentación.

- **Análisis de los datos e interpretación de los resultados**

Se separa y organiza cada encuesta para su posterior análisis e interpretación de las respuestas abiertas del final de la encuesta.

- **Resultados esperados y pasos próximos**

Se espera que con la aplicación de las estrategias creadas en base a las respuestas de los empleados se pueda no solo mejorar las retroalimentación que se les da, si no el ambiente laboral y tener el empleo de moderación de contenido sea algo más llevadero. Si los resultados son los esperados y esto mejora, se buscaría aplicar esta estrategia a otro tipo de campañas.

6. Resultados

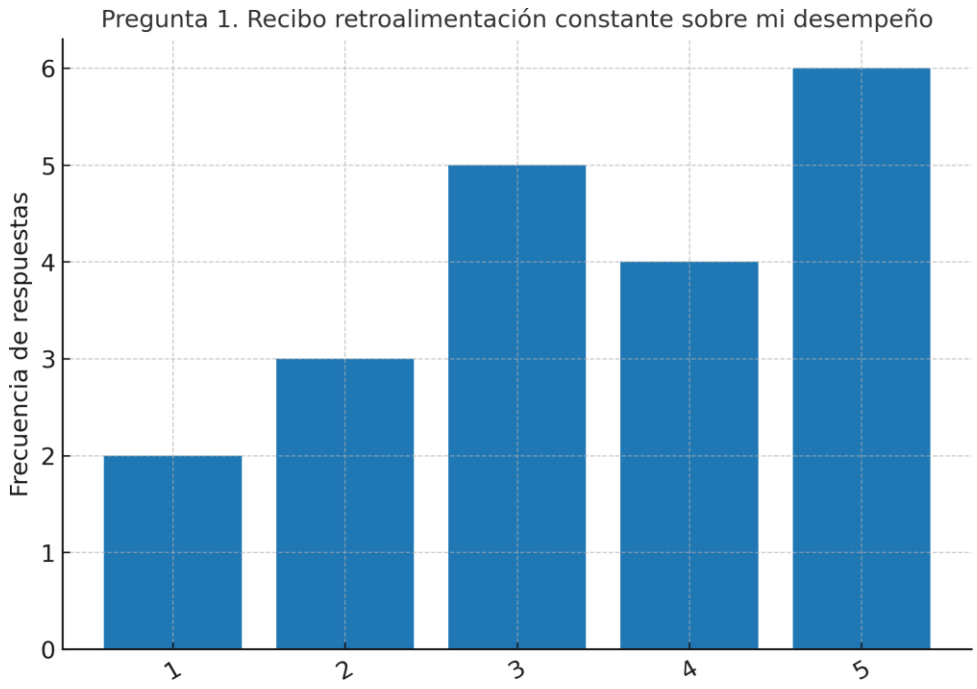
6.1 Análisis de la encuesta

Se identifica que la encuesta, aplicada a una población reducida de moderadores de contenido en la sede de Teleperformance (Connecta, Bogotá). El objetivo de este análisis es evaluar e identificar cuales son los puntos de mayor dolor en relación a la retroalimentación que se les está otorgando a los asesores así como el acompañamiento en relación a su impacto en el bienestar emocional y desempeño laboral.

6.1.2 Análisis individual por pregunta.

Gráfico 1

Pregunta 1: ¿Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño?



Nota: autoridad propia 2025

De lo encontrado en la encuesta, se evidencia que sí existen moderadores a los que se les otorga retroalimentación frecuente, sin embargo, en menor porcentaje se evidencia que no es así, lo que implica que igual existe una falta de seguimiento con algunos asesores. Esto demuestra que falta unificar los canales y la frecuencia aplicando estrategias eficientes para asegurar que todos los moderadores reciban la misma atención.

Gráfico 2

Pregunta 2: ¿La retroalimentación que recibo es clara y fácil de entender?

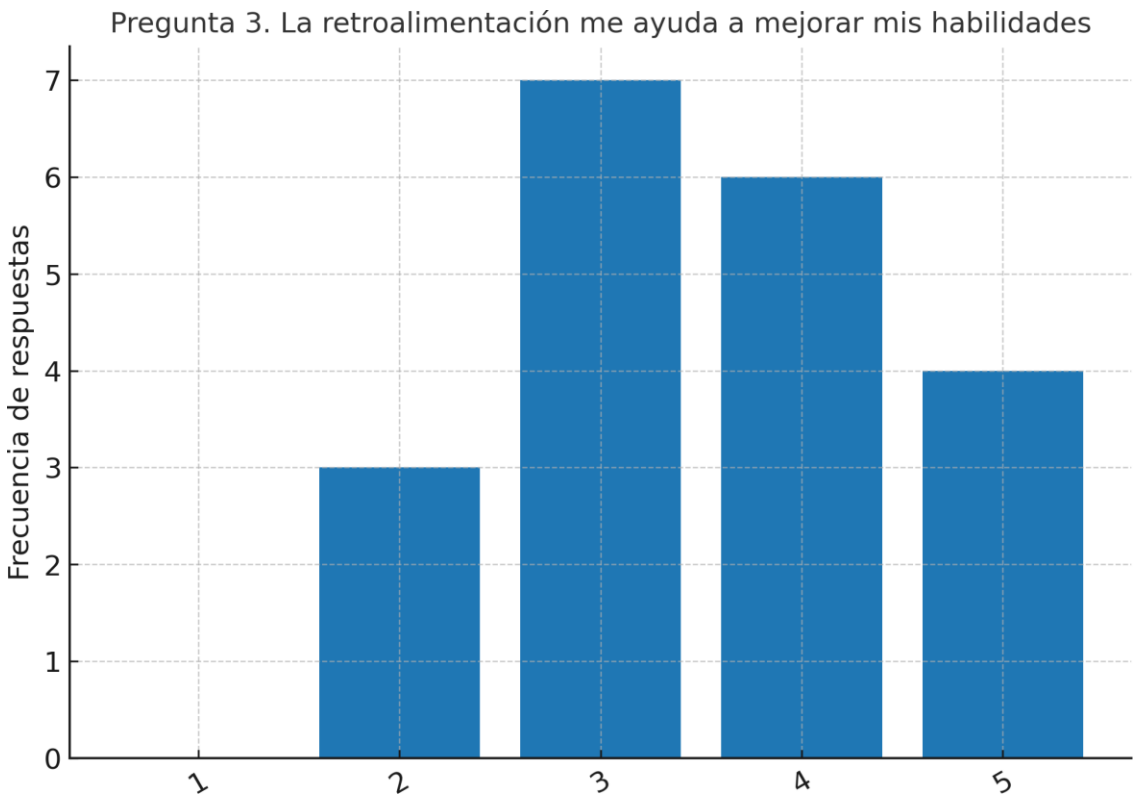


Nota: autoridad propia 2025

En general, lo que arroja los resultados de la encuesta es que si se evidencia una retroalimentación clara y al punto; ahora bien, es importante seguir revisando y monitoreando la manera en la que se aplica, lenguaje que se usa y formatos para asegurar su efectividad y seguimiento.

Gráfico 3

Pregunta 3: ¿La retroalimentación me ayuda a mejorar mis habilidades?

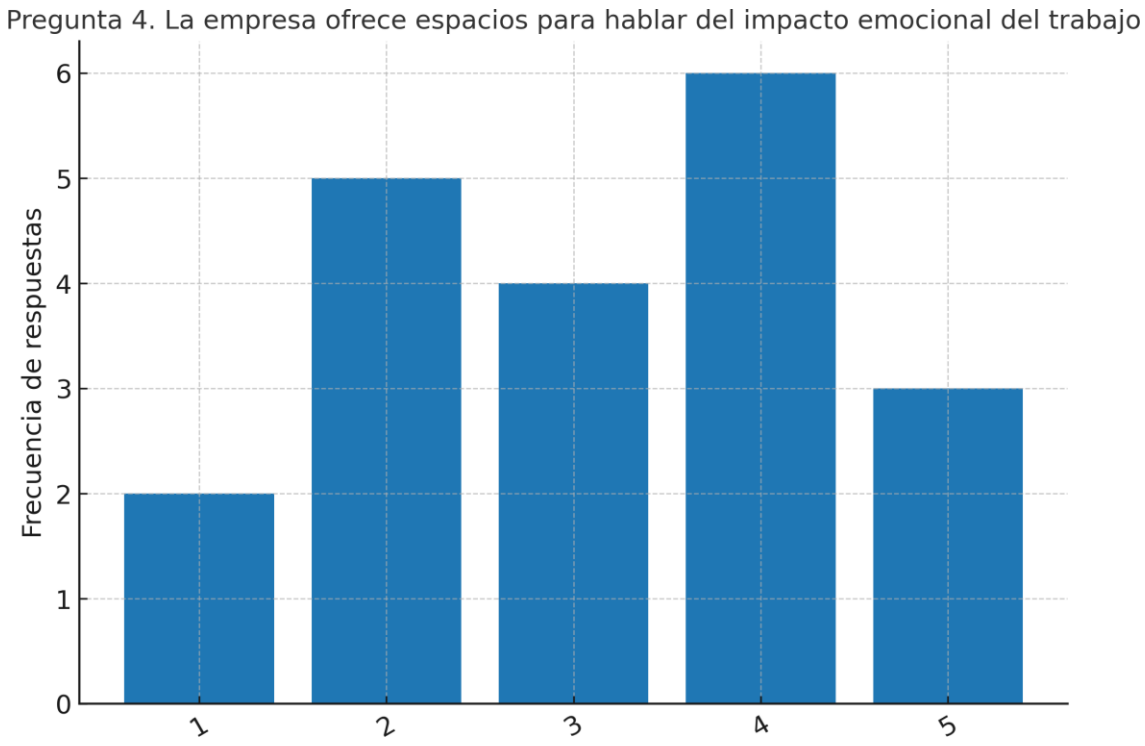


Nota: autoridad propia 2025

Porcentualmente hablando, de los encuestados se recibe un resultado positivo con respecto a la retroalimentación soportada en que si ayuda a mejorar sus habilidades, por lo que se concluye la importancia de esto en el desarrollo de los moderadores.

Gráfico 4

Pregunta 4: ¿La empresa ofrece espacios para hablar del impacto emocional del trabajo?

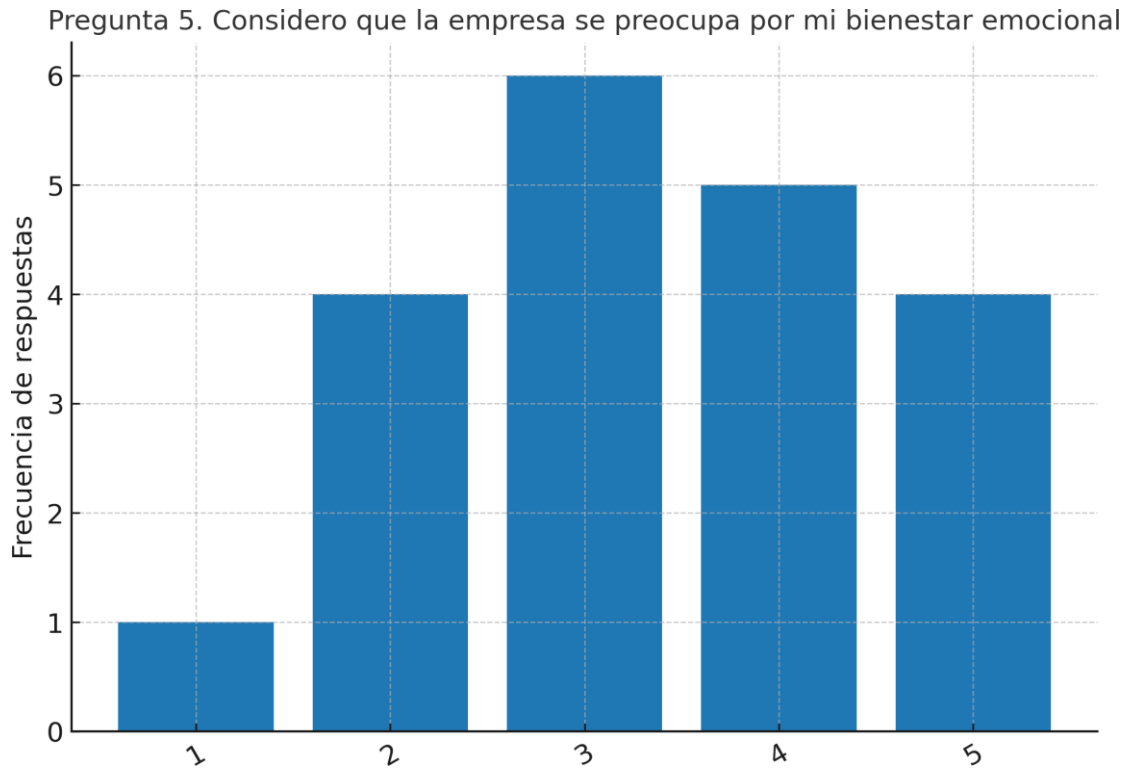


Nota: autoridad propia 2025

Revisando los resultados arrojados, se evidencia que efectivamente sí existen estos espacios y algunos asesores los han tenido, sin embargo, hay un porcentaje que no, lo que indica que hay una falla en la aplicación de la estratégicas para asegurar que los planes de acompañamiento funcionen de manera más eficiente y con todos los moderadores.

Gráfico 5

Pregunta 5: ¿Considero que la empresa se preocupa por mi bienestar emocional?

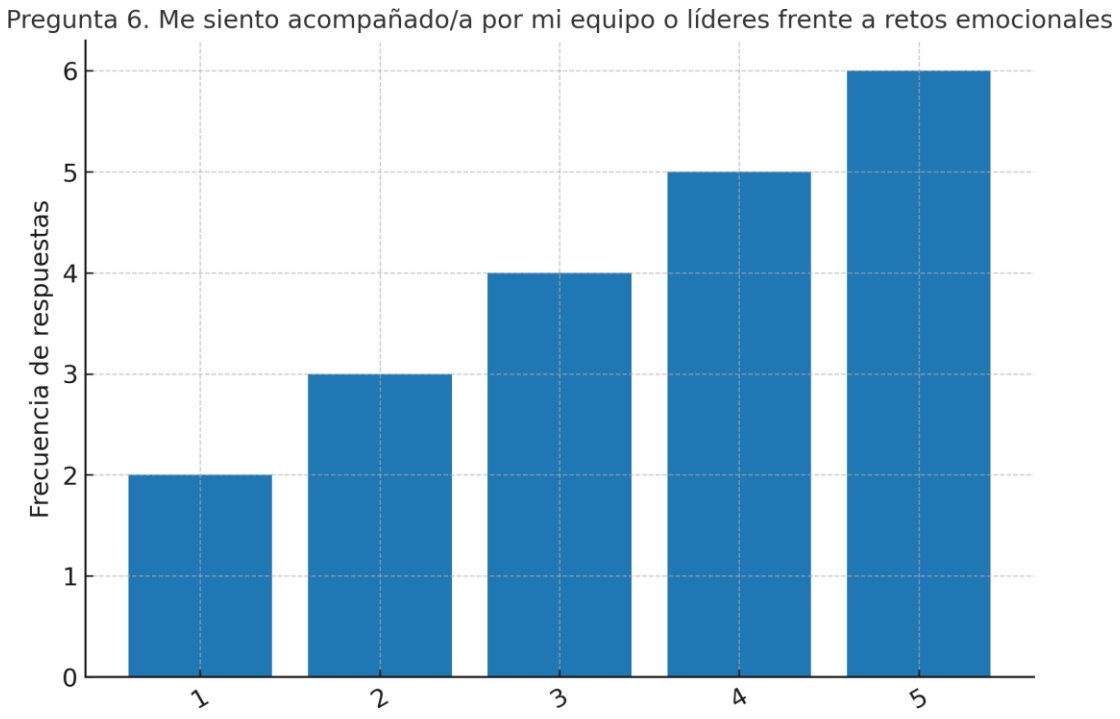


Nota: autoridad propia 2025

Evidenciamos respuestas divididas, ya que hay moderadores que sí sienten que hay preocupación por su bienestar mientras otro grupo poblacional no lo siente así. En este caso es de vital importancia que se implemente una estrategia de seguimiento y aplicación de estas estrategias para asegurar el feedback de los moderadores y no descuidar casos que pueden afectar el bienestar de los colaboradores.

Gráfico 6

Pregunta 6: ¿Me siento acompañado por mi equipo o líderes frente a retos emocionales?

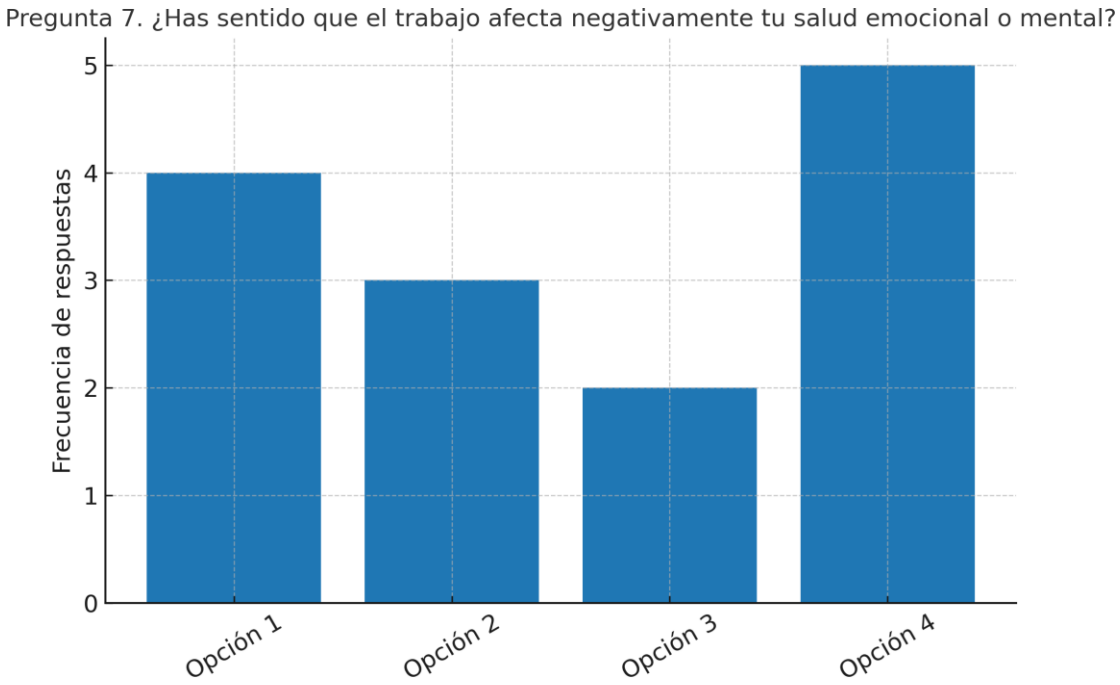


Nota: autoridad propia 2025

En este caso, las opiniones están bastante divididas. Algunas personas se sienten solas frente a estos retos, lo que deja ver que hay una gran oportunidad para formar a los líderes en temas de empatía e inteligencia emocional.

Gráfico 7

Pregunta 7: ¿Has sentido que el trabajo afecta negativamente tu salud emocional o mental?

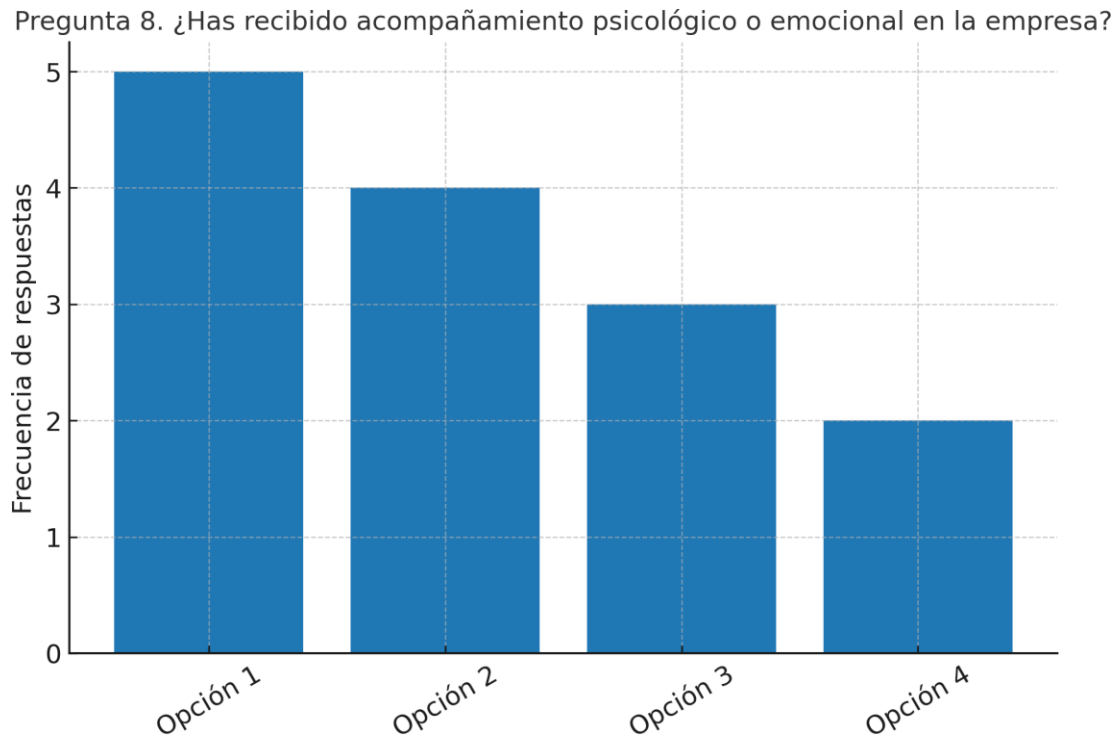


Nota: autoridad propia 2025

Un 60% dice que sí ha sentido afectaciones, ya sea de forma frecuente o de vez en cuando. Esto resalta la importancia de tomar medidas para prevenir problemas de salud mental y hacer un seguimiento constante al bienestar del equipo.

Gráfico 8

Pregunta 8: ¿Has recibido acompañamiento psicológico o emocional en la empresa?



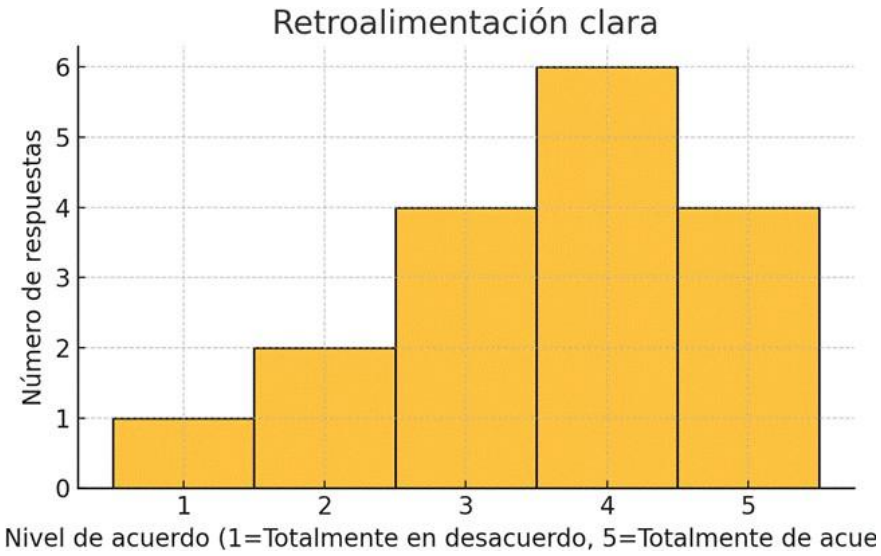
Nota: autoridad propia 2025

La mayoría ha recibido algún tipo de apoyo, pero muchos dicen que ha sido esporádico, no muy frecuente. En estos casos, sería clave implementar programas estables de acompañamiento emocional y hacer un seguimiento más personalizado.

6.1.3 Análisis cuantitativo con gráficos.

Gráfico 9

Retroalimentación clara

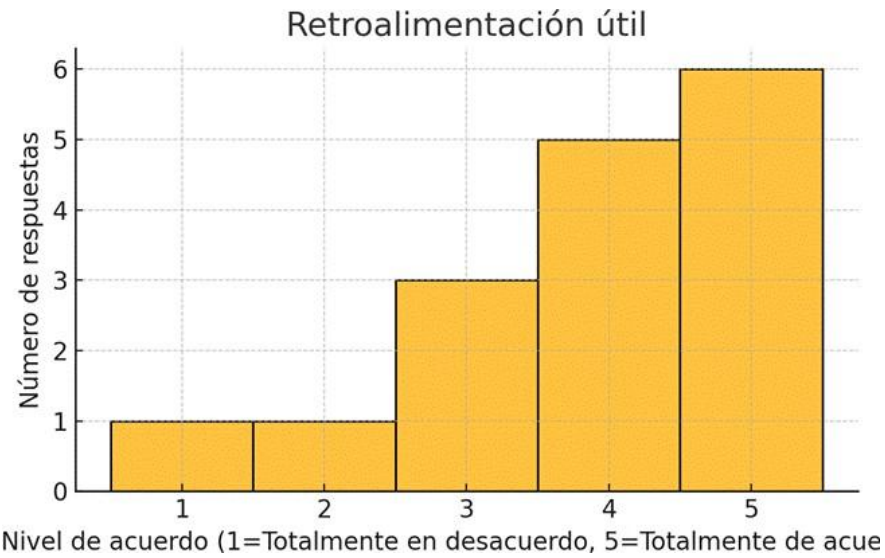


Nota: autoridad propia 2025

Las gráficas muestran que, aunque un porcentaje significativo de colaboradores (65% y 80%) afirma recibir retroalimentación de manera constante y clara, existe aún un grupo que manifiesta carencias en este aspecto. Esto refleja que la empresa ha logrado estandarizar ciertos procesos, pero todavía no asegura la cobertura total. La falta de uniformidad en la práctica genera percepciones de desigualdad y limita el impacto positivo que debería tener la retroalimentación.

Gráfico 10

Retroalimentación útil

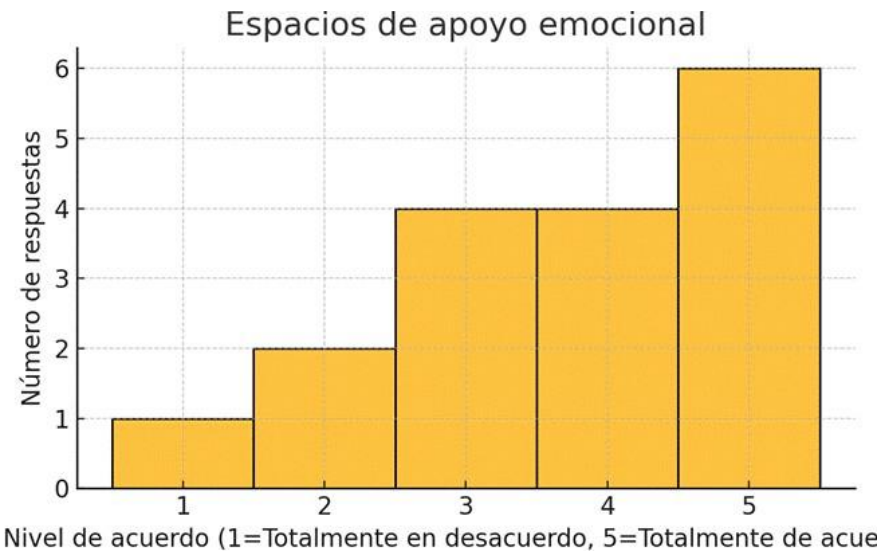


Nota: autoridad propia 2025

El 75% de los encuestados percibe que la retroalimentación recibida les ayuda a mejorar sus habilidades, lo cual es un indicador alentador. Sin embargo, el 25% restante sugiere que aún se entregan comentarios poco aplicables o centrados únicamente en indicadores técnicos. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la plantilla **"+Talento +Humanidad"** propuesta en el Modelo MIRB, donde la retroalimentación trascienda las métricas y aborde la dimensión emocional del colaborador.

Gráfico 11

Espacios de apoyo emocional

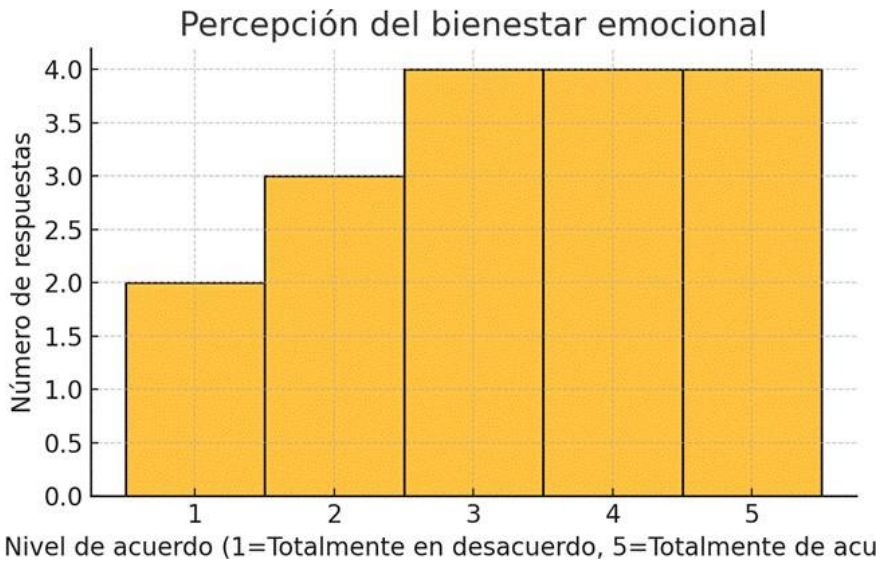


Nota: autoridad propia 2025

A pesar de que un 55% reconoce la existencia de espacios para hablar de su estado emocional, un 45% afirma no tener acceso a ellos. Este hallazgo revela una inconsistencia en la oferta de acompañamiento, lo que genera vulnerabilidad en los trabajadores más expuestos al desgaste psicológico. Aquí resulta fundamental implementar mecanismos permanentes como la Red de Calma y el Día OFF Emocional, que garanticen la presencia continua de apoyo psicológico.

Gráfico 12

Percepción del bienestar emocional

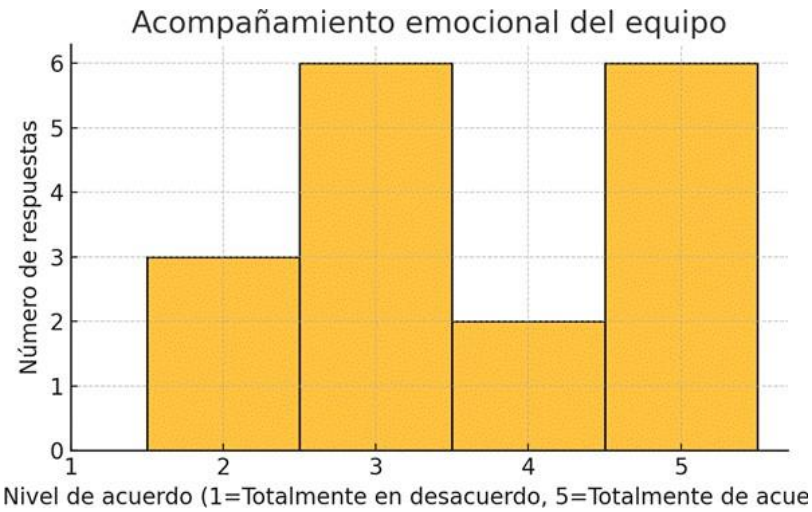


Nota: autoridad propia 2025

El 60% percibe que la empresa se preocupa por su bienestar, mientras que el 50% no se siente acompañado por su equipo o líderes frente a los retos emocionales. Estas cifras reflejan que, aunque hay una intención institucional, existe una **brecha en el liderazgo emocional**. La propuesta de capacitar a los líderes en **inteligencia emocional** y escucha activa resulta crucial para transformar esta percepción y consolidar una cultura de confianza y cuidado.

Gráfico 13

Acompañamiento emocional del equipo



Nota: autoridad propia 2025

Aunque la mayoría ha recibido algún tipo de apoyo, el 50% lo califica como **esporádico** y el 20% afirma no haberlo recibido nunca. Esta percepción pone en evidencia que los programas de bienestar no están siendo aplicados con la continuidad necesaria. La implementación de protocolos estandarizados de atención emocional y su visibilización periódica permitirán cerrar esta brecha y ofrecer un acompañamiento justo y oportuno.

6.1.4 Análisis Cualitativo

Respuesta: "Sería bueno que implementaran una actividad con psicólogos."

Esta respuesta refleja la necesidad de implementar programas estructurados de apoyo psicológico grupal. Desde la perspectiva del talento humano, esto permitiría atender de manera preventiva el desgaste emocional de los moderadores y mejorar la resiliencia frente a la exposición a contenido sensible.

Respuesta: “Que se tenga en cuenta la motivación del agente para retroalimentar.”

Aquí se resalta la importancia de que la retroalimentación no solo sea correctiva, sino también motivacional. Desde gestión de personas, implica capacitar a los líderes en retroalimentación positiva y reconocimiento, lo cual fortalece el compromiso y disminuye la rotación.

Respuesta: “Ninguno, la empresa tiene buenos protocolos.”

Esta respuesta evidencia que algunos colaboradores perciben que los mecanismos actuales son adecuados. Esto indica que existe una percepción positiva en ciertos grupos, lo que es valioso para consolidar buenas prácticas y extenderlas al resto del equipo.

Respuesta: “Una comunicación más clara y efectiva con respecto a la retroalimentación.”

Esta respuesta pone en evidencia que existen vacíos en los canales y la claridad de la comunicación. Desde la gestión del talento humano, es necesario fortalecer los procesos de retroalimentación a través de capacitaciones en comunicación asertiva y protocolos uniformes.

Las respuestas abiertas de la encuesta destacan los siguientes puntos clave:

- Solicitud de espacios grupales con psicólogos.
- Necesidad de un liderazgo más empático y reconocedor.
- Deseo de mayor claridad en los canales de comunicación.
- Algunos consideran que no hay necesidad de cambios, lo que evidencia una diversidad de experiencias internas.

7. Diagnóstico General

Tabla 1

Diagnóstico General

Dimensión	Estado Actual	Necesidad Identificada
Frecuencia de retroalimentación	Relativamente frecuente	Estandarizar frecuencia y cobertura
Claridad y utilidad	Alta	Mantener y mejorar mediante formatos más empáticos
Apoyo emocional	Inconsistente	Sistematizar y visibilizar recursos
Liderazgo emocional	Desigual	Capacitar en inteligencia emocional
Bienestar emocional	Aceptable con zonas críticas	Implementar estrategias visibles de cuidado
Afectación psicológica	Alta incidencia (60%)	Programas preventivos, seguimiento personalizado

Nota: autoridad propia (2025)

8. Plan de Motivación Adaptado a Teleperformance

El plan se centra en cuatro ejes:

1. **Salario e incentivos:** bonificaciones por cumplimiento de metas, reconocimiento monetario anual y becas académicas para formación.

2. **Capacitación y desarrollo:** talleres de resiliencia, dinámicas de equipo, programas de línea de carrera e intercambio de roles.
3. **Clima organizacional:** reuniones grupales, celebraciones de cumpleaños, torneos deportivos y actividades de integración.
4. **Disminución de rotación:** programas de reconocimiento (mejor moderador del mes), desayunos con líderes, espacios de escucha y fortalecimiento de identidad organizacional.

9. Propuesta de Mejoramiento – Modelo MIRB

zar una autoevaluación emocional cada semana de forma rápida, anónima y segura. Esta herramienta incluirá:

- Escalas de bienestar emocional tipo semáforo (verde, amarillo, rojo).
- Emoticones de estado de ánimo diarios.
- Espacio opcional para expresar preocupaciones o sugerencias de forma escrita o con emojis.Se propone implementar el Modelo Integral de Retroalimentación y Bienestar (MIRB), que incluye:

- 1. Canal emocional activo: espacio digital para autoevaluación emocional semanal.

- Se propone implementar una plataforma digital interna llamada **“Mi Estado HOY”**, que permitirá a los moderadores reali

- Visualización personalizada del histórico emocional (solo visible para el colaborador).

¿Para qué sirve?

Para que cada persona tenga conciencia de su propio estado emocional y para que el área de talento humano pueda identificar zonas críticas colectivas (sin violar la privacidad) y actuar preventivamente.

2. Feedback con propósito: plantilla de retroalimentación que combine desempeño y emocionalidad.

La plantilla **"+Talento +Humanidad"** será el nuevo estándar para entregar retroalimentación integral, combinando indicadores de desempeño con dimensiones emocionales clave. Esta plantilla estará dividida en tres secciones:

1. **Resultados y metas**: cumplimiento de objetivos, calidad técnica, puntualidad.
2. **Gestión emocional**: manejo del estrés, colaboración, resiliencia.
3. **Plan de crecimiento conjunto**: acuerdos de mejora técnica y de autocuidado emocional.

Se entregará de forma escrita y verbal en sesiones quincenales, y se enfocará siempre en el desarrollo integral, no solo en cifras.

3. Red de apoyo interno: líderes capacitados como primeros oyentes.

Se creará una red llamada **"Escucha Activa TP"**, conformada por líderes, supervisores y coordinadores que recibirán formación especializada en:

- Escucha empática.
- Primeros auxilios psicológicos.
- Identificación de señales de alerta emocional.

Su rol será **acompañar sin juzgar, contener sin intervenir clínicamente**, y derivar a los canales profesionales cuando sea necesario. Cada colaborador sabrá quién es su "referente emocional" dentro del equipo, creando una cultura de confianza y cuidado.

4. Ciclo mensual de cuidado: sesiones obligatorias de pausa emocional con especialistas.

Cada mes, los equipos participarán en un **"Día OFF Emocional"**, una jornada de pausa emocional dirigida por especialistas en salud mental. Durante esta jornada:

- Se realizarán actividades como meditación guiada, dinámicas de autocuidado, círculos de escucha y talleres breves de gestión emocional.
- No se evaluará el desempeño ese día.
- Se incentivará la desconexión de tareas operativas sin afectar la productividad global.

La participación será obligatoria y se organizará por grupos para no afectar la operación.

5. Reconocimiento emocional: iniciativas trimestrales para reconocer resiliencia emocional.

Cada trimestre se otorgará el **"Premio Mente Fuerte"**, un reconocimiento institucional que destaca la **resiliencia emocional, la actitud positiva y el apoyo a compañeros**. Este reconocimiento será construido a partir de:

- Nominaciones internas de compañeros (formulario anónimo).
- Validación del líder directo.

- Revisión por parte del Comité de Bienestar.

Quienes reciban este reconocimiento tendrán acceso a beneficios especiales (como días libres adicionales, sesiones personalizadas de coaching emocional o kits de autocuidado).

10. Recomendaciones

Para que Teleperformance logre un cambio a largo plazo, se recomienda:

A. Retroalimentación

1. Crear un protocolo de retroalimentación estandarizado.

Proponemos la creación de un protocolo institucional llamado **"Conecta Feedback 360"**, que establezca una guía clara y uniforme para brindar retroalimentación a los moderadores de contenido. Este protocolo incluirá:

- Lineamientos para la preparación y entrega del feedback.
- Niveles de profundidad según el tipo de desempeño observado (alto, medio, bajo).
- Instrucciones específicas para incorporar componentes emocionales y de contención psicológica durante la retroalimentación.
- Canales oficiales y formatos digitales (checklists, notas de mejora, refuerzo positivo).

El objetivo es que cada moderador reciba retroalimentación de manera **justa, respetuosa y alineada con sus necesidades emocionales y profesionales**.

2. Establecer retroalimentaciones quincenales con rúbricas claras.

Cada quince días se implementarán **sesiones estructuradas de retroalimentación**, con el uso de una rúbrica de evaluación que contemple dos dimensiones:

1. **Desempeño técnico** (exactitud, cumplimiento de métricas, calidad del filtrado).

2. **Gestión emocional** (resiliencia, autocuidado, interacción con el equipo).

Estas rúbricas serán compartidas previamente con los moderadores, lo que les permitirá entender cómo serán evaluados, generando mayor transparencia y reducción de ansiedad.

Las sesiones serán de 15 a 20 minutos y se realizarán en un espacio privado, seguro y libre de interrupciones.

3. Usar lenguaje positivo, empático y constructivo.

Todos los líderes serán formados en **comunicación asertiva y empática**, bajo el modelo "DECIR para CUIDAR":

- Describir sin juzgar.
- Empatizar con el impacto emocional.
- Corregir desde la solución, no desde la culpa.
- Inspirar con ejemplos.
- Reforzar logros.

Este enfoque promueve un clima emocional saludable, evitando frases impositivas y fomentando el crecimiento personal y profesional a través del respeto mutuo.

B. Apoyo Psicológico

1. Incorporar un programa permanente de acompañamiento emocional.

Se implementará un programa interno denominado **"Red de Calma"**, en el que psicólogos organizacionales estarán disponibles de forma permanente para brindar:

- Atención emocional individual (presencial o virtual).
- Círculos de escucha semanal.
- Intervenciones breves en momentos de crisis.
- Seguimiento de casos sensibles.

Este programa estará disponible para todos los colaboradores, con acceso confidencial, autogestionado y con horarios flexibles.

2. Generar campañas internas de salud mental.

Se lanzará la campaña interna **"MENTE ACTIVA"**, una serie de acciones mensuales enfocadas en visibilizar, educar y desestigmatizar la salud mental, a través de:

- Historias reales de superación emocional.
- Charlas con expertos en manejo del estrés.
- Infografías interactivas.
- Retos de bienestar psicológico.

La campaña se articulará con el área de comunicaciones internas y bienestar, y tendrá presencia continua en pantallas internas, boletines y espacios de descanso.

3. Reforzar las pausas activas con componente emocional.

Se renovarán las pausas activas incluyendo ejercicios de respiración, visualización positiva y movimiento consciente. Serán guiadas por profesionales capacitados en bienestar físico y emocional, y estarán disponibles tres veces por semana, en turnos flexibles de mañana, tarde y noche.

Además, se creará una playlist institucional para acompañarlas, con música relajante y meditativa.

C. Fortalecimiento de Cultura Organizacional

1. Revalorizar el rol de moderador como esencial en la cadena de valor digital.

Se impulsará una campaña interna titulada **"Guardianes Digitales"**, que reconoce públicamente el rol de los moderadores como protectores de la comunidad digital. Se desarrollarán:

- Historias de impacto real moderado por los equipos.
- Reconocimientos mensuales tipo “moderador del mes”.
- Kits simbólicos con mensajes como: “Tu mente vale oro”, “Gracias por filtrar el caos”.

Esta narrativa posiciona al moderador como una pieza estratégica, no sólo operativa, en la cadena de valor digital.

2. Establecer horarios más flexibles y rotación consciente de tareas.

Se establecerá una política de **flexibilidad horaria rotativa**, que permita a los moderadores cambiar de turno por ciclos, evitar acumulación emocional y programar descansos

conscientes. Asimismo, se rotarán tareas administrativas, espacios de formación o revisión de contenido menos explícito, para equilibrar la carga emocional.

3. Promover una cultura de reconocimiento y gratitud.

Se promoverá una cultura de gratitud a través de acciones simples pero frecuentes:

- Micro agradecimientos en reuniones semanales.
- Tableros de reconocimiento en zonas comunes.
- Cartas sorpresa escritas por compañeros.
- Tarjetas digitales mensuales con frases motivacionales.

Estas acciones buscan consolidar un ambiente emocionalmente nutritivo, donde las personas se sientan valoradas todos los días, no solo en fechas especiales.

D. Medición del impacto

1. Definir indicadores clave de éxito: rotación, ausentismo, NPS emocional, percepción de bienestar.

Para monitorear el impacto del modelo MIRB, se aplicarán los siguientes indicadores clave cada trimestre:

- **Rotación de personal** (tasa de salida voluntaria).
- **Ausentismo emocional** (faltas relacionadas con estrés o ansiedad).
- **NPS Emocional** (índice de recomendación interna del ambiente emocional).
- **Índice de percepción de bienestar** (encuesta interna breve).

Los resultados se cruzarán con indicadores de desempeño para tener una visión holística

de la salud organizacional.

2. Evaluar semestralmente los avances del Modelo MIRB y ajustar estrategias según los hallazgos.

Cada seis meses, el Comité de Bienestar y Talento Humano realizará una **evaluación integral del Modelo MIRB**, utilizando:

- Encuestas anónimas de satisfacción.
- Focus group con moderadores.
- Análisis de indicadores emocionales y de clima.

Con base en los hallazgos, se ajustarán estrategias, fortalecerán líneas débiles y se renovarán las acciones que no estén generando impacto medible. La mejora será continua, participativa y enfocada en resultados reales.

11. Conclusión

Se puede identificar que en conclusión para mejorar la retroalimentación y el bienestar emocional de los moderadores de contenido, todavía hay aspectos clave que necesitan más atención. Los resultados dejan claro que no todos reciben retroalimentación de forma constante ni tienen acceso igual a espacios de apoyo emocional.

Ser moderador de contenido no es una tarea fácil. Estar expuesto todo el tiempo a material sensible puede afectar seriamente la salud emocional. Por eso, no basta con tener algunas acciones mínimas; se necesita un plan completo y constante que ponga en el centro el bienestar de quienes hacen este trabajo. La falta de retroalimentación clara, la poca empatía por parte de algunos líderes y la atención emocional a medias pueden hacer que las personas se

sientan solas, se desgasten o incluso piensen en dejar su trabajo.

El modelo que se propone, llamado MIRB (Modelo Integral de Retroalimentación y Bienestar), busca justamente eso: crear un sistema que escuche, cuide y apoye a los moderadores de forma real y constante. Si se aplica bien, no solo puede mejorar el ambiente laboral, sino también ayudar a que las personas se sientan más motivadas, valoradas y comprometidas.

También es importante destacar que muchos de los encuestados están dispuestos a recibir ayuda emocional y participar en espacios de escucha. Esto es una gran oportunidad para que la empresa construya una cultura más empática, en la que las emociones se tomen en serio y se reconozca el valor del trabajo que hacen estos colaboradores.

En resumen, cuidar el bienestar emocional de los moderadores no debe verse como algo opcional, sino como una prioridad. Hacerlo no solo mejora la vida de quienes trabajan en esto, sino que también ayuda a que la empresa crezca de forma más sólida, con un equipo más fuerte, motivado y comprometido.

A partir del análisis integral realizado, se concluye además que:

- **La retroalimentación efectiva no solo impacta el rendimiento, sino que puede ser un factor protector frente al desgaste emocional**. Su implementación debe ser sistemática, empática y centrada en el ser humano.

- **El liderazgo emocional es un área crítica de mejora.** Formar a los líderes en inteligencia emocional y escucha activa no es un lujo, sino una necesidad.

- **El bienestar emocional debe traducirse en acciones visibles, estructurales y medibles.** No basta con ofrecer apoyo ocasional; se requiere un sistema permanente de acompañamiento emocional y reconocimiento continuo.

- **El rol del moderador de contenido debe revalorizarse dentro de la cultura organizacional.** Reconocer su importancia no solo fortalece el sentido de propósito, sino que mejora la retención y el compromiso.

En definitiva, este proyecto no solo entrega un diagnóstico claro, sino que propone soluciones viables y humanas para transformar un entorno de alta exigencia en uno sostenible, saludable y productivo. Teleperformance tiene en sus manos la oportunidad de liderar con el ejemplo y demostrar que la salud emocional en el trabajo es una inversión estratégica y necesaria.

12. Recomendaciones

A partir de los hallazgos obtenidos en esta investigación, se considera fundamental que Teleperformance fortalezca sus programas de bienestar emocional con acciones duraderas en el tiempo y accesibles para todos los moderadores. Es importante que la empresa asegure la disponibilidad de acompañamiento psicológico, espacios de escucha activa y actividades que promuevan la resiliencia y el autocuidado y que esto sea un constante. Tambien, resulta prioritario estandarizar los procesos de retroalimentación mediante protocolos claros que incluyan sesiones periódicas, rúbricas y un lenguaje empático que contemple tanto el desempeño técnico como las dimensiones emocionales de los colaboradores. Estas medidas, acompañadas de una cultura que se iría formando con el tiempo llevaran que visibilice el valor estratégico de los

moderadores, contribuirán a mejorar la motivación, reducir el desgaste laboral y fortalecer el compromiso organizacional.

En cuanto a los colaboradores, se recomienda fomentar la autogestión del bienestar mediante el uso activo de las herramientas, así como participar en espacios de apoyo emocional y en programas de formación en habilidades socioemocionales. También es clave incentivar la retroalimentación tanto al moderador como al coach, de manera que los trabajadores puedan comunicar sus necesidades y percepciones sobre los procesos implementados, aportando a la mejora continua. Del mismo modo, la creación de redes de apoyo entre pares permitirá disminuir la sensación de aislamiento, promover la resiliencia colectiva y generar un entorno de trabajo más colaborativo.

Finalmente, para futuras investigaciones se sugiere ampliar la muestra poblacional incluyendo moderadores de diferentes sedes de Teleperformance e incluso de otras compañías del sector de call center, con el fin de obtener resultados más representativos. Además, sería valioso desarrollar estudios longitudinales que permitan evaluar los efectos de las estrategias propuestas a lo largo del tiempo, y profundizar en análisis cualitativos que recogen testimonios y experiencias de los moderadores, aportando así una visión más integral sobre sus necesidades emocionales y laborales.

Referencias

Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. *Aten Primaria, 31*(8), 527-538.

Dark, M. (2023). *El impacto del trabajo en la moderación de contenido: Una perspectiva global*. Editorial Foxglove Legal.

Dark, P. (2023). Feedback mechanisms in digital content moderation: A psychological perspective. *Journal of Workplace Studies, 18*(1), 12–28.

García, P., & López, S. (2022). *Estrés laboral en la era digital: El caso de los moderadores de contenido*. Ediciones Académicas.

García, M., & López, J. (2022). El impacto emocional del trabajo en la moderación de contenido digital. *Revista de Psicología Laboral, 15*(2), 45–62.

Honneth, A. (1995). *The struggle for recognition: The moral grammar of social conflicts*. Polity Press.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285–308. https://doi.org/10.2307/2392498

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Salud mental en el lugar de trabajo: Directrices sobre promoción y prevención*. OMS. https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 57*(6), 1069–1081. https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069

Sánchez, L. (2021). La carga emocional de los moderadores de contenido en redes sociales. *Estudios en Psicología Digital, 10*(3), 75–89.

Sánchez, R. (2021). Salud mental y trabajo en línea: Desafíos y oportunidades. *Revista de Psicología Laboral, 35*(4), 123–135.

Anexos

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe8XLgyRC-QAPUINHaa9lyr5eDc4hNCY4amBnJN4NF8MuyOAQ/viewform