

FACTORES PERCIBIDOS COMO CARGA LABORAL POR COLABORADORES DE  
CONTACT CENTER DE LA EMPRESA COLSUBSIDIO

DANIELA ALEJANDRA MENESES  
MARCELA HERNANDEZ  
DANIEL FELIPE MUÑOZ

MONICA CUERVO AULLON  
ASESORA

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
DIPLOMADO GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C 2019

FACTORES PERCIBIDOS COMO CARGA LABORAL POR COLABORADORES DE  
CONTACT CENTER DE LA EMPRESA COLSUBSIDIO

DIPLOMADO EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO

DANIELA ALEJANDRA MENESES  
MARCELA HERNANDEZ  
DANIEL FELIPE MUÑOZ

MONICA CUERVO AULLON  
ASESORA

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
DIPLOMADO GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ D.C 2019



## **Tabla de contenido**

<b>1. Resumen</b>	<b>1</b>
<b>2. Introducción</b>	<b>2</b>
<b>3. Justificación</b>	<b>3</b>
<b>4. Objetivos</b>	<b>4</b>
4.1.1 Objetivo general	4
4.1.2 Objetivos específicos	4
<b>5. Planteamiento del problema</b>	<b>4</b>
<b>6. Marco teórico</b>	<b>6</b>
<b>7. Metodología</b>	<b>10</b>
<b>8. Resultados</b>	<b>11</b>
<b>9. Conclusiones</b>	<b>16</b>
<b>10. Anexo</b>	<b>18</b>
<b>11. Referencias</b>	<b>19</b>

## **1. Resumen**

A lo largo de este proyecto se trabajarán los factores percibidos como carga laboral dentro de un contact center, donde se llevará a cabo la recolección de información teórica, a través de la revisión teórica de algunos autores que definan lo qué es la carga laboral. Este proyecto se llevará a cabo dentro de la empresa Colsubsidio, donde se utilizará como instrumento de medición una encuesta, la cual se aplicará a 10 colaboradores de la organización para identificar su percepción en la gestión de procesos de la empresa, y así conocer cómo concibe el concepto de carga laboral un empleado de contact center en la actualidad.

**Palabras clave:** Calidad de vida, Carga laboral, Bienestar.

### **Abstract**

Throughout this project, the factors perceived as workload within a contact center, where the collection of theoretical information will be carried out, will be carried out through the theoretical review of some authors that define what the workload is. This project will be carried out within the company Colsubsidio, where a survey will be used as a measuring instrument, which will be applied to 10 employees of the organization to identify their perception in the process management of the company, and thus know how it conceives the concept of workload a contact center employee today.

**Key words:** Quality of life, Workload, Wellness.

## **2. Introducción**

En el ámbito laboral se ha venido trabajando en el desarrollo de estrategias que permitan el adecuado bienestar psicológico, físico y social de los colaboradores, no obstante, existen organizaciones que banalizan estos temas, dándoles poca importancia y centralizando la atención a otros aspectos menos humanizados que quizá favorezcan la organización, pero no al recurso humano que complementa a la organización.

Es por ello, que el actual proyecto denominado como factores percibidos como carga laboral por colaboradores de Contact Center de la empresa Colsubsidio, es de suma importancia en el mundo empresarial, pues es claro que reconocer las perspectivas de carga laboral es crucial para el bienestar, la calidad de vida de las personas, y el alcance de los objetivos propuestos por una empresa. Se pretende entender las diferentes perspectivas que rodean la carga laboral, por medio de la descripción de los principales factores que consideran los empleados, su afectación y estímulos dentro de la organización, así como las estrategias existentes que se pueden llegar a implementar, con el fin de mejorar el bienestar y la calidad de vida de los empleados.

Siendo así, el objetivo principal de este proyecto es conocer los factores que consideran como carga laboral los colaboradores del Contac Center de la empresa Colsubsidio, con el fin de generar estrategias que permitan el desarrollo y fortalecimiento del interés en el recurso humano y no sólo en el material, pues esto permitirá que el desempeño laboral paralelamente se vea beneficiado con el bienestar psicológico y a su vez mitigando lo percibido como carga laboral.

Va dirigido a la población joven y adulta en edades entre los 18 años y hasta los 60 años, con jóvenes que están en su mayoría iniciando su vida laboral, que se encuentran inscritos en cursos de educación superior y que la mayoría de ellos pagan gracias al trabajo que realizan en la empresa. Una pequeña parte de esa población son constituidas por padres o madres cabeza de hogar, y una reducida parte son adultos mayores en edades aproximadamente de los 45 a 60 años.

A su vez, se trabaja bajo una metodología de corte cuantitativo, a través de la recolección de datos mediante la aplicación de encuestas a 10 colaboradores de la empresa Colsubsidio, con el fin de conocer cuáles son los factores que pueden ser considerados como carga laboral y cómo influyen tanto en su bienestar como desempeño laboral en los contact center.

Finalmente, se obtienen una serie de resultados, a través de las encuestas realizadas que dan cuenta de las distintas percepciones que tienen las y los participantes frente a los factores que consideran que pueden ser denominados carga laboral y de aquí mismo unas conclusiones que permiten ahondar aún más en el proyecto.

### **3. Justificación**

En la actualidad el mundo empresarial se encuentra en la competencia y el compromiso de generar cambios cruciales, no solo a nivel estructural, sino a nivel psicológico, pues se ha evidenciado que un trabajador que tenga las condiciones óptimas dentro de su trabajo es un trabajador que mejora su desempeño laboral y enciende su creatividad e interés por el mismo. Se puede evidenciar en (Cucaita, Álvarez, Medina, Gonzales & Parra, 2013, pág.22) que:

Si un trabajador siente satisfacción laboral dentro de una organización se podrían disminuir los niveles ausentismo, quejas y reclamos, rotación de personal, por lo tanto podemos llegar a afirmar que la satisfacción y el desempeño laboral van ligados, pues los resultados de estos dependen en gran parte del clima laboral y el recurso humano involucrado obteniendo un incremento de la productividad.

Dicho lo anterior, identificar los principales factores de la carga laboral frente al desempeño laboral permite tomar acciones frente a estas y a su vez encontrar maneras para mitigarlas. Tener en cuenta lo dicho, no sólo beneficiaría a los trabajadores, sino paralelamente a las organizaciones, ya que el trabajador estaría motivado en el desarrollo de sus actividades.

Por otro lado, velar por la seguridad y bienestar psicológico de los trabajadores no es solo un deseo intangible, pues afortunadamente, la Comisión Nacional del Servicio civil establece en el Decreto 1227 de 2005 en el artículo 69 que: “Las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social”

(Comisión Nacional del Servicio Civil, 2013). Esto evidentemente con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, ya que pasan la mayor parte de su tiempo dentro de la empresa en la que trabajan.

La gestión empresarial es considerada uno de los factores para el éxito del rendimiento laboral, así como el éxito de una empresa, siendo así, si una organización brinda un buen ambiente de trabajo acompañado de oportunidades de crecimiento personal y profesional, los llevaría a tener una mejor calidad de vida, donde los empleados tengan motivación a realizar sus funciones, sin sentir una excesiva carga laboral, dando cumplimiento de manera eficiente los logros y disminuyendo el ausentismo y desvinculación a la organización, obteniendo altos niveles de competitividad, calidad y productividad.

Finalmente, llevar a cabo este proyecto con la empresa Contact Center abrirá el espacio para pensarse en la importancia de la calidad y el bienestar de las y los trabajadores, a su vez se establecerán como indispensables programas que promuevan la motivación, el adecuado manejo emocional y la mitigación del estrés, para que así el desempeño laboral de los mencionados incremente para beneficio propio y para beneficio de la empresa.

#### **4. Objetivo general y específicos.**

##### **4.1 Objetivo general**

Conocer los factores que consideran como carga laboral los colaboradores del Contact Center de la empresa Colsubsidio.

##### **4.2. Objetivos específicos**

- Establecer el concepto de carga laboral por parte de los empleados.
- Realizar una encuesta para recolectar información sobre la percepción de los factores de carga laboral.
- Analizar la información y determinar los factores percibidos como carga laboral más relevantes para los colaboradores del Contact Center.
- Proponer estrategias metodológicas y/o pedagógicas para minimizar la carga laboral o la percepción.

#### **5. Planteamiento del problema**

Si bien es sabido, en los Contact Center se maneja un nivel de estrés laboral alto en su mayoría, esto teniendo en cuenta que en general estos cuentan con distintas áreas que se dedican a la resolución telefónica de todos los conflictos que le pueden ocurrir al cliente, con

respecto al servicio o producto que se le esté prestando. Dependiendo de la prestación del servicio que se esté suministrando al cliente y de que tan importante lo considere el usuario, así mismo es el nivel de complejidad en la atención que se está presentando.

Teniendo en cuenta lo anterior, y enlazando el comentario con el objetivo principal de este proyecto, en la empresa Colsubsidio se cuenta con diferentes canales que brindan atención al cliente para la resolución de inquietudes, o solicitudes que pueda presentar el usuario final. Entre estos canales de atención encontramos el Contact Center, que es el encargado de tratar con todos los tipos de clientes de la caja de compensación y así mismo garantizar solución en primer contacto para el mismo. En estas líneas de atención, por tanto, podemos encontrar todo tipo de cliente, desde el que se comunica únicamente porque quiere información, hasta el que está alterado porque se siente inconforme con la promesa de servicio o con la calidad del producto adquirido.

En el Contact Center de Colsubsidio, enfocándonos en el área que se encarga de recibir todo tipo de llamadas, el cual de manera interna se le conoce como Front, se recibe al día una cantidad entre 900 a 1.000 llamadas al día, las cuales son atendidas por 24 asesores especialistas en el tema, las cifras anteriormente descritas son informadas por parte del jefe de la operación de este canal, por lo que en promedio según el cálculo, cada asesor recibe entre 37 a 41 llamadas al día. Según las cifras compartidas por la persona en mención, del 100% de las llamadas que ingresan en un día, cerca del 63% se generan por inconformidades por parte del usuario. Lo que nos permite analizar que, el tipo de cliente que normalmente se comunica por la línea puede estar un poco predispuesto teniendo en cuenta la dificultad en la prestación del servicio, lo que puede provocar que el usuario se comunique con predisposición con la persona que atiende la llamada.

Si entramos a detallar un poco más el dato anterior, podríamos estar hablando de que, en promedio de las 8 horas laboradas por un asesor, cada llamada que le ingresa está en un promedio de 12 minutos o menos tiempo, esto sin tener en cuenta que el comportamiento de la línea a veces puede generar que hayan llamadas en espera, y el asesor no tenga un solo minuto de descanso para poder recuperarse posiblemente de la llamada anterior, sino que deberá atender una llamada tras otra.

¿Qué factores son considerados actualmente carga laboral y cómo influyen en el estado de ánimo y desempeño laboral de los empleados de los Contact Center actuales?



Dando razón a la descripción del planteamiento del problema principal respecto a la carga laboral de los trabajadores, es considerado que el hecho de que los asesores cuenten con tiempos insuficientes de descanso, y por el contrario se presenten situaciones en donde deba trabajar más rápido para poder dar respuesta a la necesidad de la línea telefónica puede ser uno de los motivos principales que genere afectación en el desempeño del trabajador. Lo anterior es importante a tenerlo en cuenta debido a que se conoce que la rotación en los Contact Center es alta generalmente, y esto se presenta principalmente porque las personas no se sienten a gusto con las labores que realizan vs la remuneración que reciben, como también puede ser producido por la alta demanda de trabajo que genera estrés o inconvenientes de salud por no poder dar cumplimiento a los indicadores o necesidades del servicio.

A nivel del Contact Center se han desarrollado algunas dinámicas que permitan que los trabajadores se sientan más a gusto con su lugar de trabajo, sin embargo, esto no ha tenido buenos resultados, algunas actividades realizadas fueron juegos de trabajo en equipo, espacios de tiempo libre o de descanso más largos, entre otros. Por lo anterior, se considera preciso que se pueda hacer el levantamiento de información que permita identificar las consecuencias que los trabajadores consideran que podrían presentar debido a la carga laboral que se esté presentando.

## **6. Marco teórico**

Para llegar a comprender qué factores pueden ser llegados a considerarse carga laboral en un trabajador es importante conceptualizar este término y a su vez las consecuencias que diferentes autores han determinado a lo largo de sus estudios. Tener en cuenta que la carga laboral dentro de una empresa afecta en su mayoría de casos no sólo la vida personal y laboral del individuo, sino de la organización también, trayendo pérdidas significativas a esta, debido al bajo desempeño que el trabajador profesa. En lo consultado inicialmente, se evidencia que las causas de ausentismo y de la rotación del personal dentro de las empresas es el estrés, ya que muchas veces este perjudica al individuo paralizándolo emocionalmente y así afectando su desempeño laboral, claramente, este es desencadenado por diversos factores dentro de la organización, pero uno de ellos generalmente es la carga laboral desequilibrada.

El concepto de carga laboral se remonta según algunos a autores a sus repercusiones y poco a su definición, se puede evidenciar en (Rocha, 2005), quien cita a (Neffa, 1988) quien postula que la carga laboral es la resultante a múltiples factores que se encuentran en el medio ambiente de trabajo, tales como: “(riesgos físicos, químicos y biológicos, factores

tecnológicos y de seguridad, entre otros)”. Dicho lo anterior, el autor Laurell en 1989, citado por (Rocha, 2005) considera que la carga laboral pueden ser: “físicas, químicas, biológicas, mecánicas, fisiológicas y psíquicas o mentales”.

Por otro lado, (Rivera, 2017) sostiene que, “la carga de trabajo, incluye esfuerzo físico y mental a los que un sujeto se ve sometido en un determinado periodo de tiempo; está relacionada directamente con el rendimiento, se considera un factor de riesgo en el ámbito laboral”. Es claro que esta carga laboral puede variar según diversos factores, ya sean la edad, el género, horarios de trabajo, estados de ánimo, entre otros.

(Rivera, 2017) menciona en su escrito denominado “efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores” que las cargas laborales en los trabajadores de cualquier organización influyen significativamente en la salud física y mental del mismo, dado que estas cargas laborales generan fatiga, estrés, bajo rendimiento laboral, entre otras consecuencias que pueden llegar a afectar el crecimiento de la organización.

Retomando lo dicho anteriormente, es necesario traer a colación las diversas consecuencias, como pueden ser el estrés, el síndrome del agotamiento profesional, repercusiones psicológicas, entre otras más que se ven comprometidas en la mencionada carga laboral.

(Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2013) define el estrés como la respuesta de un estímulo amenazante, donde se altera el organismo a nivel interno, llegando así a deteriorar la salud física y mental. El estrés laboral es una de las principales causas de enfermedades psicosomáticas, que en muchas ocasiones hacen que el individuo se desequilibre física y emocionalmente, afectando su desempeño dentro de cualquier actividad, razón por la cual es importante entrar en un proceso de acompañamiento, con el fin de mitigar dicho desequilibrio e incrementar el bienestar psicológico a través de ejercicios dinámicos que oxigenan el cerebro y a todo el organismo y de adecuadas reparticiones de la carga laboral, teniendo en cuenta la capacidad del trabajador.

Desde una perspectiva psicosocial una de las consecuencias del estrés laboral es el síndrome de quemarse por el trabajo, indudablemente uno de los riesgos psicosociales más presentados en el ambiente laboral, este concepto es definido por (Maslach & Jackson, 1981) como se citan en (Gil-Monte & García-Jueas, 2008) como:

Una respuesta al estrés laboral crónico que conlleva el desarrollo de tres síntomas: a) agotamiento emocional, definido como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado; b) despersonalización, entendido como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja; y c) baja realización personal en el trabajo, o desarrollo de procesos de devaluación del propio rol profesional

Es claro que en las organizaciones en donde se debe tener mayor contacto con las personas son las que más desarrollan este síndrome, debido a la carga de componentes afectivos y emocionales, a su vez la existencia del síndrome de quemarse por el trabajo lleva a que no solo se vea afectado el trabajador sino a su vez el desempeño laboral del mismo, debido a las sobrecargas que conllevan su respectivo rol.

Continuando con lo anterior, otra de las principales consecuencias de la carga laboral dentro de una organización es el conocido síndrome de agotamiento profesional o también conocido como cansancio emocional, dicho síndrome repercute en la vida laboral y personal del individuo, pues en su aparición se presentan síntomas de falta de motivación, agotamiento emocional, despersonalización, sentimientos de fracaso, entre otros, razón por la cual lleva a que el individuo se sienta estancado en su rol en el trabajo, debido a la carga laboral que mantiene frecuentemente. (Castillo, 2001)

Por otro lado, el ausentismo también hace parte de lo que sería una consecuencia de la sobrecarga laboral, pues como se puede evidenciar, el ausentismo es la medida que toma un trabajador al estar inmerso en un trabajo que no le genera satisfacción, no le permita crecer como ser humano y que a su vez le mantenga un ritmo laboral ajetreado. Este término es definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como se citan en (Tatamuez, Domínguez, & Matabanchoy, 2018) como:

la inasistencia “por causa directa o indirectamente evitable, tal como la enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral”

Con lo anterior, el autor también señala que las causas del ausentismo por sobrecarga laboral no sólo están generando enfermedades físicas, sino psicológicas como la depresión y

pues claramente el estrés, razón por la cual los trabajadores tienden a tener largos períodos de ausentismo, lo cual trae consigo un quiebre en la organización, pues iniciar procesos de selección de personal para el reemplazo de los ausentes es sumamente costoso y lleva tiempo.

Se han llevado a cabo diferentes estudios en donde se ha logrado identificar que han ocurrido cambios importantes en cuanto a los procesos del trabajo y diseño del trabajo y que esto genera cambios importantes a nivel Psicosocial, en la salud del trabajador y su calidad de vida (Rev Peru Med Exp Salud Publica, 2012, pg 241), los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.

Los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés (Gil-Monte, 2012), es importante describir que por medio de las diferentes áreas que involucran a un trabajador a diferentes situaciones de su vida personal, generan mayor alteración dentro del proceso laboral.

El entorno en donde todos los días se labora también tiene una importante influencia en la respuesta del trabajador para las diferentes tareas que se le asignan. Normalmente se conoce que el trabajo en los Contac Center tienden a ser un poco difícil teniendo en cuenta que el nivel de carga laboral de este trabajo de atención telefónica es alto y que la ocupación que requiere la mayoría de líneas de atención telefónica son para atención a quejas, dudas, reclamos o sugerencias del cliente, además de las otras responsabilidades internas que debe cumplir el trabajador tales como tiempos de logueo, conexiones para tomar los diferentes descansos, el tiempo que se tarda cada llamada, las notas que les genera el área de calidad sobre la escucha de cada llamada, entre otras.

A continuación se llevará a cabo la descripción conceptual de los términos más relevantes del actual proyecto:

**6.1. Colaboradores:** los conocidos como colabores o también trabajadores, son definidos por (Tito, 2003) como aquel que “tiene la enorme responsabilidad de viabilizar que la empresa subsista y se desarrolle en el tiempo”.

**6.2. Carga laboral:** Es definido según (Sureda & Llorca, 2014) “como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”

**6.3. Encuesta:** Este término es definido por (López & Fachelli, 2016) como instrumento de la investigación científica y como “al sondeo masivo o medición de la “opinión pública” y como procedimiento de investigación”

## **7. Metodología.**

### **7.1 Título del proyecto**

Factores percibidos como carga laboral por colaboradores contact center.

**7.2 Tipo de proyecto:** Este proyecto está dirigido a querer apuntar a mejorar la calidad de vida de las personas que hacen parte del segmento de Contact Center.

**7.3 Población:** la población con la que se va a trabajar es joven y adulta en edades entre los 18 años y hasta los 60 años.

**7.4 Caracterización de la población:** Los perfiles de los cargos sobre los que se basa este proyecto son jóvenes que están en su mayoría iniciando su vida laboral, que se encuentran inscritos en cursos de educación superior y que la mayoría de ellos pagan gracias al trabajo que realizan en la empresa. Una porción de esa población es constituida por padres o madres cabeza de hogar, y una reducida parte son adultos mayores en edades aproximadamente de los 45 a 60 años.

**7.5 Plan de trabajo:** La técnica de recolección de datos se realizará por medio de la aplicación de encuestas a 10 empleados de la empresa Colsubsidio, con el fin de conocer cuáles son los factores que pueden ser considerados como carga laboral y cómo influyen tanto en su bienestar como desempeño laboral en los contact center.

Esta encuesta consta de 11 ítems, en los cuales se busca evaluar: Clima laboral, carga laboral.

**7.6 Cronograma:** La aplicación de la prueba se realizó el 16 de Julio de 2019, en donde se les presentó la evaluación a los 10 participantes, teniendo en cuenta la cantidad de población seleccionada, las pruebas solo se aplicaron este día.

Plan de trabajo					
Cronograma	Tiempo	Recursos	Responsables	Participantes	Resultados esperados
Verificación de la población a la que se va a realizar la aplicación de la	30 minutos	N/A	Daniela, Daniel y Marcela	N/A	Identificar el personal idóneo para la aplicación de la encuesta
Aplicación de la encuesta	15 minutos	Hojas blancas tipo carta	Daniela, Daniel y Marcela	10 asesores	Garantizar que las personas que responden lo hagan con tranquilidad y honestidad
Validación de los resultados obtenidos	1 hora	N/A	Daniela, Daniel y Marcela	N/A	Identificar si es asertada la inconformidad que los empleados presentan respecto a sus condiciones laborales

### 7.7 Resultados esperados

Dar respuesta a los objetivos propuestos en este proyecto, esto con el fin de lograr más claridad y especificidad en la información recolectada. Adicionalmente con esta encuesta se intenta identificar cuáles son los principales factores de inconformidad por parte de los diferentes empleados encuestados con respecto a los diferentes procesos internos y que pueden ser el posible causante de carga laboral excesiva, esto teniendo en cuenta que la rotación del personal para la campaña de atención al cliente Contact Center de Colsubsidio, según lo informado por la organización está en un promedio del 14% mensual, por tanto se quiere lograr identificar cuál es el motivo principal para que se esté presentando esta novedad.

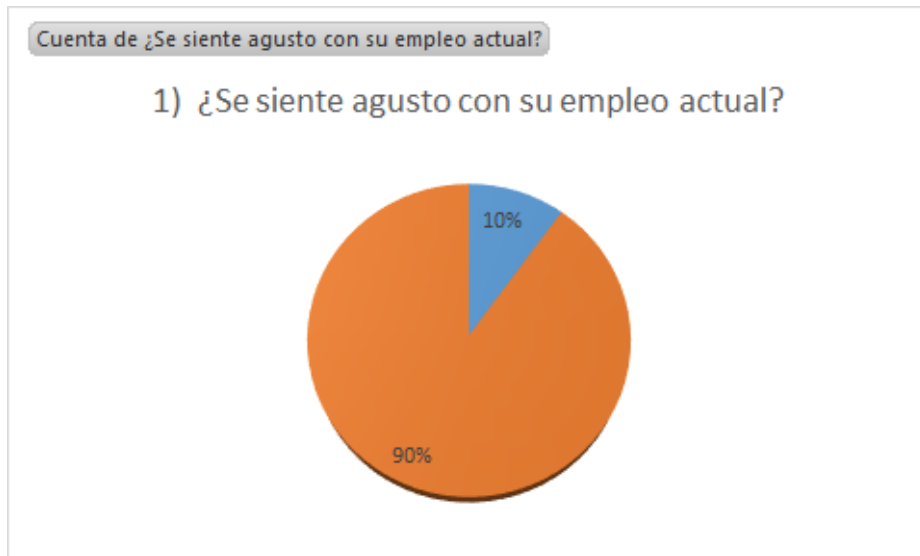
Se interpreta un conjunto de variables que determinan factores, en donde se lograra dar respuesta a la problemática estudiada (Factores que son considerados actualmente como carga laboral).

## 8. Resultados

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los 10 empleados, las personas encuestadas se encuentran dentro de los 22 y 32 años, se encuestaron individuos tanto femeninos como

masculinos. Este formulario fue entregado a personas que cuenta con cargos operativos de Contact Center en la línea de atención al cliente de Colsubsidio.

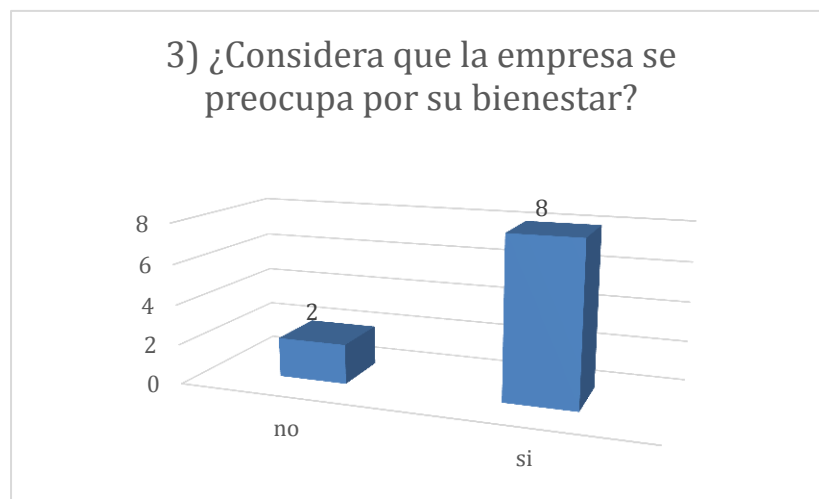
A continuación, se dará a conocer la tabulación de cada una de las preguntas aplicadas en las encuestas.



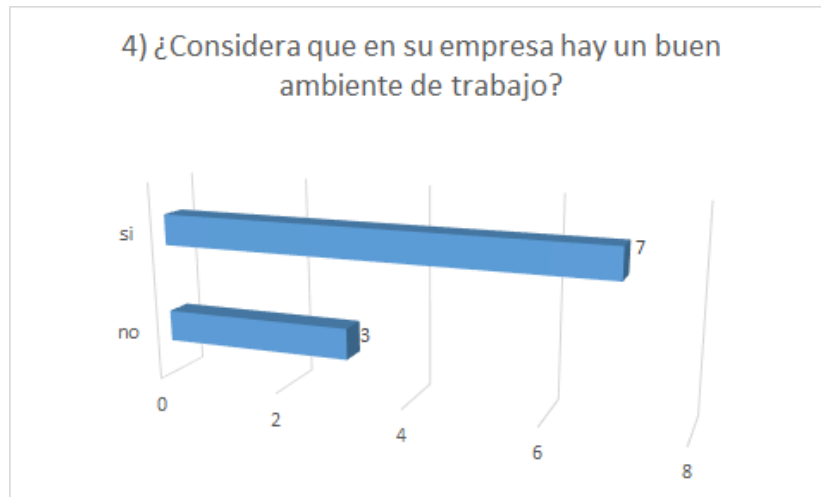
En la gráfica se puede observar que el 90% de los empleados encuestados se sienten a gusto con su trabajo y el 10% considera que no le agrada su actual trabajo.

2) ¿Considera que las actividades realizadas en su cargo le generan cargas de trabajo excesivas?

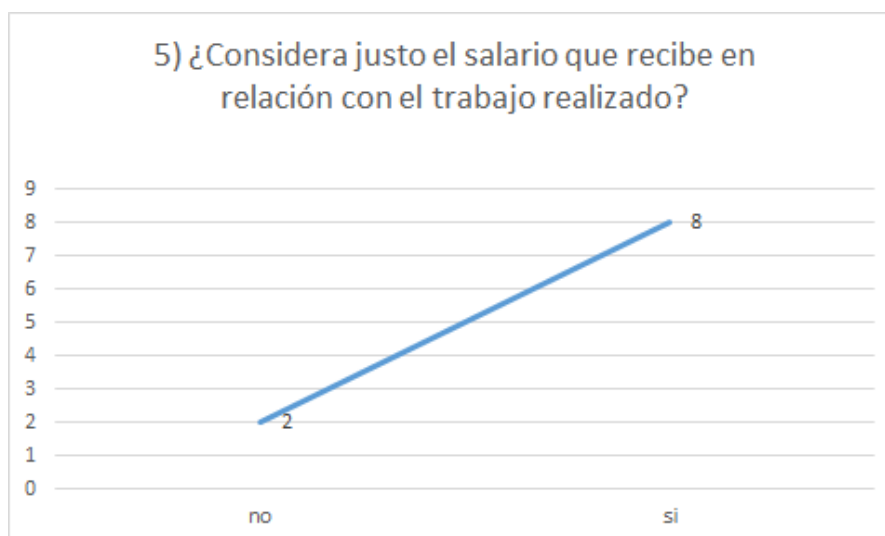
En cuanto a esta pregunta el 100% de las 10 personas encuestadas respondió no, lo cual da cuenta de que según los empleados en el Contact Center no hay cargas de trabajo excesivas para ellos.



De acuerdo con la gráfica anterior, se puede concluir que 8 de los 10 empleados encuestados consideran que la empresa se preocupa por su bienestar, y dos personas consideran lo contrario.



La gráfica indica que 7 empleados encuestados, consideran que existe un buen ambiente de trabajo, mientras que 3 de ellos no consideran un buen ambiente.

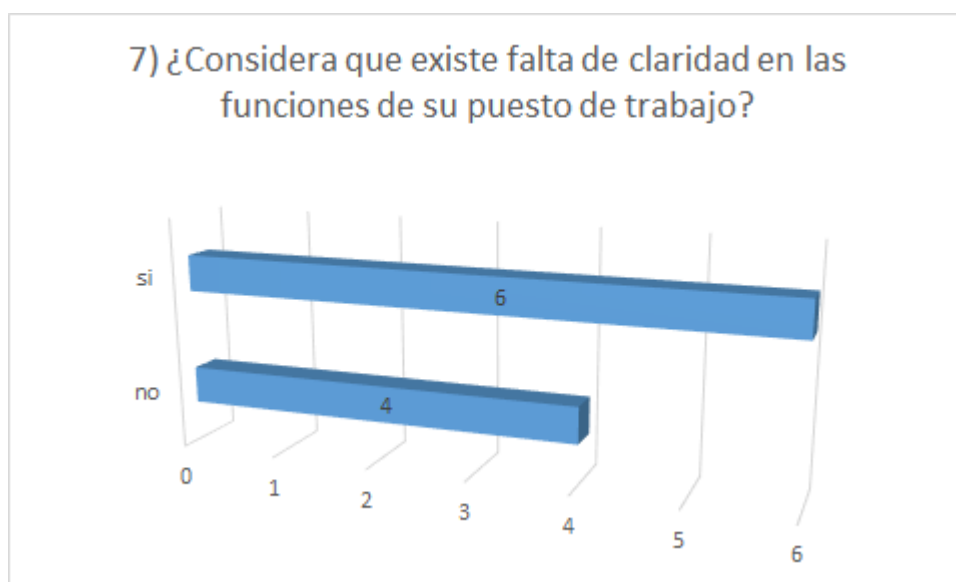




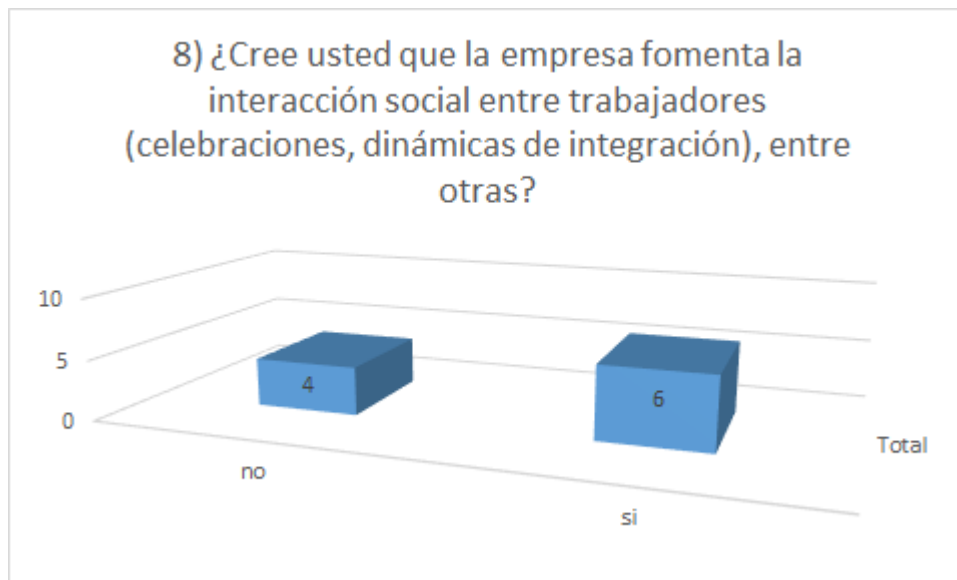
Según el ítem de evaluación número 5, en la población encuestada 8 personas consideran justo con el salario que reciben en el contact center, mientras que 2 no están conformes con el mismo.



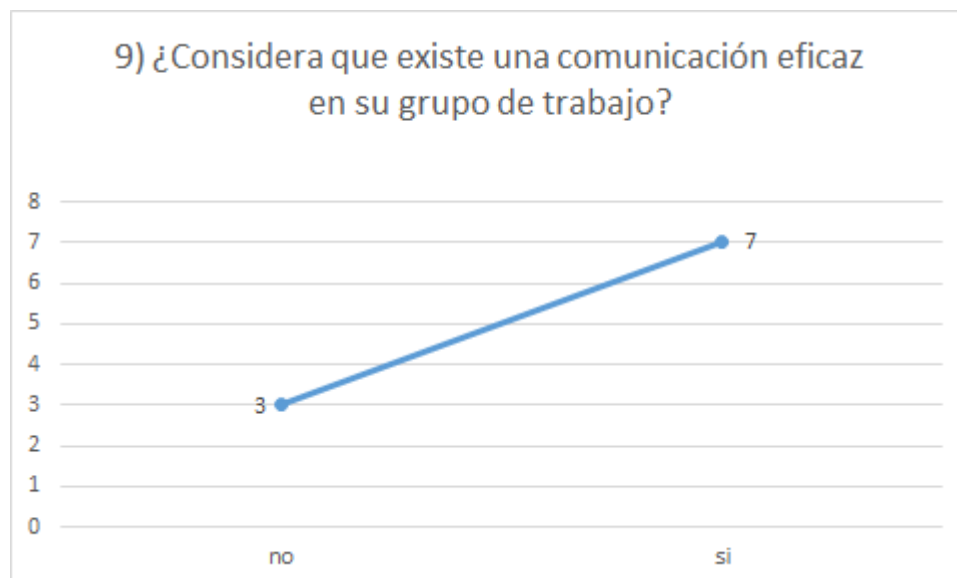
La gráfica indica que el 60% de los empleados encuestados consideran que la empresa tiene en cuenta sus opiniones y recomendaciones, y el 40% restante no está de acuerdo con lo anterior.



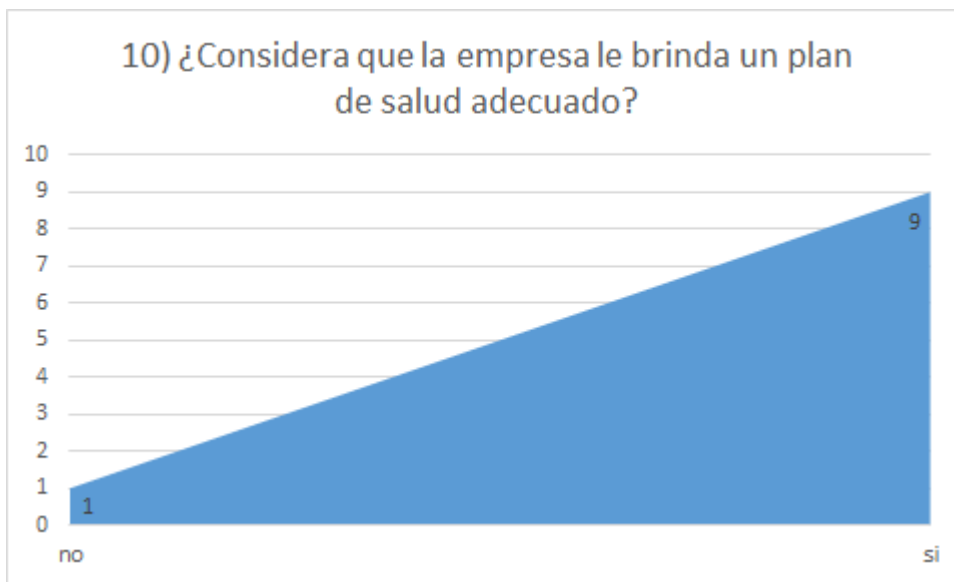
De acuerdo con la gráfica anterior se puede observar que 6 de las 10 personas encuestadas creen que existe falta de claridad en las funciones de su puesto de trabajo, y las personas restantes considera lo contrario.



El ítem de evaluación numero 8 da cuenta que 6 empleados del contact center manifiesta que la empresa fomenta la interacción social entre trabajadores, mientras que 4 empleados consideran lo contrario.



La gráfica indica que 7 de los 10 empleados encuestados manejan y reciben por parte de su grupo de trabajo una comunicación eficaz, mientras que 3 de ellos consideran que no existe dicha comunicación eficaz en su grupo de trabajo.



De acuerdo con la gráfica anterior, 9 de los 10 empleados encuestados están conformes con el plan de salud que les brinda la empresa, solo 1 persona no está de acuerdo con la anterior afirmación.



De acuerdo con el ítem de evaluación final, 7 de los 10 empleados encuestados, manifiesta que estaría dispuesto/a a trabajar horas extra con el fin de aumentar sus ingresos económicos, mientras que 3 empleados, no lo consideran una posibilidad para aumentar sus ingresos.

## 9. Conclusiones

Los resultados encontrados en las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa Colsubsidio, lograron identificar algunos factores que pueden ser considerados como carga laboral y cómo repercuten en el estado de ánimo y desempeño laboral de los empleados de contact center.

- De acuerdo con lo anterior, el factor que más influye de manera negativa en el estado de ánimo es el factor de la falta de claridad en las funciones de su puesto de trabajo, ya que existe una inconformidad en el 60% de los empleados encuestados, lo cual evidencia que en la empresa Colsubsidio no se le da suficiente claridad al empleado sobre las funciones a desempeñar, o bien se añaden funciones adicionales o que no son acordes a las pactadas en un inicio, lo cual podría ser un factor a considerar carga laboral para un empleado de contact center.
- Otro de los factores que podría llegar a generar ser considerado por un empleado como carga laboral es el factor, estaría dispuesto/a a trabajar horas extra con el fin de aumentar sus ingresos económicos, ya que el 70% de los encuestados respondieron de manera afirmativa, lo cual da cuenta que en esta empresa se da prioridad a la remuneración económica sobre el bienestar personal.
- En cuanto al bienestar, se evidencia que por medio del factor considera que la empresa se preocupa por su bienestar el 80% respondieron positivamente, y el factor considera que la empresa le brinda un plan de salud adecuado, donde el 90% dice estar conforme con el plan de salud, por lo cual se evidencia que la empresa no solo hace énfasis en lo laboral sino también en lo personal, y que el empleado al sentirse de manera positiva en este ámbito, se siente más a gusto en la empresa.
- El factor que más influye positivamente en el desempeño de un empleado de contact center de la empresa Colsubsidio es el factor considera justo el salario que recibe en relación con el trabajo realizado donde el 80% responden de manera positiva, lo cual es fundamental para el desempeño de un trabajador, y aún más teniendo en cuenta que el 100% de los empleados encuestados en el contact center manifiestan que no hay cargas de trabajo excesivas para ellos, y así mismo satisface sus necesidades económicas.

## **10. Anexo**

### **Encuesta**

A CONTINUACION VA A ENCONTRAR 10 PREGUNTAS, LEALAS ATENTAMENTE Y MARQUE CON UNA X SI O NO SEGÚN CONSIDERE SU RESPUESTA.

1. ¿Se siente a gusto con su empleo actual?

**SI NO**

2. ¿Considera que las actividades realizadas en su cargo le generan cargas de trabajo excesivas?

**SI NO**

3. ¿Considera que la empresa se preocupa por su bienestar?

**SI NO**

4. ¿Considera que en su empresa hay un buen ambiente de trabajo?

**SI NO**

5. ¿Considera justo el salario que recibe en relación con el trabajo realizado?

**SI NO**

6. ¿Cree usted que en la empresa se tienen en cuenta las opiniones o recomendaciones de los empleados?

**SI NO**

7. ¿Considera que existe falta de claridad en las funciones de su puesto de trabajo?

**SI NO**

8. ¿Cree usted que la empresa fomenta la interacción social entre trabajadores (celebraciones, dinámicas de integración), entre otras?

**SI NO**

9. ¿Considera que existe una comunicación eficaz en su grupo de trabajo?

**SI NO**

10. ¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud adecuado?

**SI NO**

11. ¿Estaría dispuesto/a a trabajar horas extra con el fin de aumentar sus ingresos económicos?

**SI NO**

## 11. REFERENCIAS

Comisión Nacional del Servicio Civil. (03 de diciembre de 2013). Obtenido de <https://www.cnscc.gov.co/index.php/normatividad/2013-11-14-13-38-27/category/176-decretos>

Cucaita, I., Álvarez, H., Medina, L., González, D., & Parra, L. (2013). *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. Obtenido de <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>

Castillo, S. (2001). El síndrome de «Burn Out» o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina legal Costa Rica*, 17. Recuperado a partir de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004)

Gil-Monte, P., & García Antonio. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Un estudio longitudinal en enfermería. *Revista Mexicana de Psicología*, 25, 329-337. Recuperado a partir de <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308012.pdf>

Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29. Recuperado a partir de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012)

Rivera, A. (2017). *Efecto De La Carga De Trabajo En El Desempeño De Los Trabajadores*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado a partir de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanche;jsessionid=42CF7A01E75140DC5554C043F081D78D?sequence=1>

Rocha, R. (2005). Carga mental laboral y psicostornos en trabajadores industriales. *Liberabit. Revista de Psicología*, 11, 83-89. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68601110>

Tatamuez, R., Domínguez, A., & Matabanchoy, S. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y salud*. Recuperado a partir de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n1/2389-7066-reus-21-01-100.pdf>

Tito, P. (2003). El trabajador es el recurso más valioso de que disponen las empresas.  
Recuperado a partir de  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/N12\\_2003/a03.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/N12_2003/a03.pdf)