



Formato Entrega Documento Digital			
El presente formato debe ser diligenciado en su totalidad, con el fin de lograr una efectiva recuperación de información, así como la visualización necesaria para su consulta. Debe incluirse dentro del CD-ROM que contiene la tesis o trabajo de grado.			
Facultad	NEGOCIOS INTERNACIONALES		
Programa	NEGOCIOS INTERNACIONALES		
Modalidad	PRESENCIAL		
Centro de Atención Universitaria	UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS MEDELLÍN		
Título	LOS EFECTOS DE LA SOBRECARGA LABORAL		
Subtítulo			
Autor (es) Apellidos, Nombres (Completo) del autor(es) del trabajo	CARDONA VELASQUEZ JUAN FELIPE		
Director	<i>Juan Gmo. Soldaniaga</i>		
Co-Director	<i>Juan Gmo. Soldaniaga</i>		
Asesor temático	<i>Juan Gmo. Soldaniaga</i>		
Palabras Clave (Mínimo 3 y máximo 6)	SOBRECARGA		RIESGO
	LABORAL		PRODUCTIVIDAD
	TELEPERFORMANCE		
Resumen del Contenido (Mínimo 80 máximo 120 palabras)	<p>Hace ya aproximadamente 3 siglos, el hemisferio occidental se sumergió totalmente en una era capitalista, desencadenada por la revolución industrial, que ha durado hasta la actualidad; desde ese momento se han creado innumerables empresas que compiten en los diferentes mercados del mundo. Esta disputa ha llevado a que las empresas tengan una mejora constante para poder ganarle a su competencia, pero al estar tan enfocados en esa rivalidad, pensando sólo en la satisfacción del cliente (la preferencia del mismo), se olvidan de uno de los factores más esenciales para triunfar sobre las otras compañías, sus empleados.</p>		
	Cuántos:		
¿Incluye anexos? (Marque con una X si utilizo alguna de las opciones)	Mapas		Planos
	Imágenes		Tablas - Cuadros
	Fotografía - Retratos		Diagramas - Gráficas
	Grabaciones		Diapositivas
	Otros (Cuáles) :		



Los efectos de la sobrecarga laboral

Elaborado por:

Juan Felipe Cardona Velásquez

Trabajo de prácticas profesionales

Universidad Santo Tomás, Medellín

Facultad de Negocios Internacionales

2018



Tabla de contenido

Introducción	3
Resumen	4
Empresa	5
Planteamiento del problema	6
Formulación del problema	6
Justificación	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
Desarrollo práctica profesional	7
Conclusión	9
Referencias	10



Introducción

Este informe pretende poner en evidencia algunas fallas que cometen frecuentemente las empresas, en este caso la compañía Teleperformance Colombia S.A.S, en la cual presenté mis prácticas profesionales.

Plantearé un problema que constaté en mi tiempo como aprendiz para esta empresa; esta dificultad se puede encontrar muy recurrentemente en las compañías, ya que normalmente no se le considera un obstáculo para la misma, pero en realidad es el punto de partida e inflexión de grandes inconvenientes al interior de esta.

Cabe aclarar que dado el contrato de confidencialidad que firme con la empresa, la mayoría de la información relevante no puede ser revelada en este informe.



Resumen

Hace ya aproximadamente 3 siglos, el hemisferio occidental se sumergió totalmente en una era capitalista, desencadenada por la revolución industrial, que ha durado hasta la actualidad; desde ese momento se han creado innumerables empresas que compiten en los diferentes mercados del mundo. Esta disputa ha llevado a que las empresas tengan una mejora constante para poder ganarle a su competencia, pero al estar tan enfocados en esa rivalidad, pensando sólo en la satisfacción del cliente (la preferencia del mismo), se olvidan de uno de los factores más esenciales para triunfar sobre las otras compañías, sus empleados.

El problema que quiero abordar en este informe, es la sobrecarga de trabajo que tienen algunos empleados de un rango mayor en la compañía Teleperformance, y cómo esto afecta a gran parte del personal de la empresa.



Empresa

TELEPERFORMANCE COLOMBIA SAS.

Teleperformance es la compañía líder en el mercado de contact center de clase mundial en Colombia, la cual ofrece soluciones de contacto que incluyen servicios de contact center, servicios de soporte operativo, comercio electrónico, telemercadeo, entre otros.

Teleperformance conecta a las más grandes y respetadas marcas del planeta con sus clientes, proporcionándoles servicios al consumidor, soporte técnico, captación de clientes, soluciones digitales, análisis, back-office y otros servicios especializados para asegurar interacciones positivas con el cliente.

Tuve el privilegio de realizar mis prácticas empresariales en esta empresa apoyándolos en el área de work force durante 6 meses en los cuales aprendí sustancialmente sobre el mundo laboral y desempeñé las siguientes labores

- Control de asesores para el cumplimiento de índices de productividad y ocupación
- Actualizar diferentes informes de la central, para evaluar la productividad, ocupación, adherencia, ausentismo, niveles de servicio y muchos otros indicadores que medían a muchos trabajadores de la empresa.
- Actualizar informes de cierre de semana de todas las centrales de Teleperformance Colombia.
- Análisis de algunos indicadores de la central en tiempo real.



Planteamiento del problema

La sobrecarga de trabajo no recibe la importancia suficiente dentro de la empresa como para llamarla un problema, y este es uno de los errores más grandes que la compañía puede tener. Esta sobrecarga laboral es muy notoria en el área de work force ya que además de tener muy poco personal (todas las áreas de la empresa crecen en número de empleados, menos work force) para múltiples tareas de gran importancia, siempre evidenció que la jornada laboral se extendía mucho más de las horas programadas en el contrato, esto con el único objetivo de poder cumplir a cabalidad todas las tareas designadas para el día, cabe resaltar que no siempre se podían cumplir a tiempo.

Formulación del problema

¿Por qué identificar la sobrecarga de trabajo debe ser una prioridad en Teleperformance?

Justificación

La decisión de basarme en este tema, surge de la variedad de problemas que identifiqué en mi tiempo como practicante, que se producen por el simple hecho de abrumar a un empleado con muchas responsabilidades, de las cuales depende gran parte del personal de la empresa, generando así inconformidades en los empleados, disminución de la productividad, y muchos otros conflictos.

Objetivo General

Explicar porque la sobrecarga laboral es un riesgo que ninguna empresa debería correr.

Objetivos Específicos

- Identificar por qué la sobrecarga laboral es un riesgo psicosocial.
- Saber por qué es la modalidad de acoso más frecuente en las empresas.
- Informar claramente que la sobrecarga laboral es un delito castigado por la ley.
- Identificar por qué la sobrecarga laboral puede salir más costosa para la empresa que la misma contratación de otro empleado que aliviane esa carga.



Desarrollo práctico profesional

Me atrevería a decir que Teleperformance es el mejor call center de todo Colombia, ya que tiene como clientes a las más grandes empresas nacionales e internacionales, que tienen como nicho de mercado este país y muchos otros a nivel internacional, dicho lo anterior, podemos dimensionar así sea un poco, la gran compañía que es Teleperformance, además de ser una de las empresas que brinda más empleo para los Colombianos. En conclusión, estamos hablando de una gran multinacional, pero está cometiendo un pequeño error en este momento, que se puede convertir en una gran dificultad a futuro, si no se le da la importancia que merece. A lo largo de los 6 meses de práctica profesional, en las cuales presté mis servicios a la compañía, identifiqué una sobrecarga de tareas realizadas por algunos de los empleados que conocí al interior de la misma; lo más grave de todo este inconveniente, es que con el paso del tiempo se agrava más y más esta contrariedad.

La empresa al ser un call center se divide por centrales (los clientes o empresas para las cuales prestan sus servicios) y así mismo divide su personal en cada una de estas centrales, ese personal a la vez, se divide en algunas áreas de trabajo al interior de la compañía (vale aclarar que no necesariamente esa sea la división de la empresa, es solo percepción propia) como lo son el área administrativa, de calidad, work force, formación y los asesores; en este informe nos centraremos en el área de work force, para la cual presté apoyo en las prácticas. Esta área “consiste en encontrar oportunidades que permitan controlar costos, respetar las personas, mejorar la calidad de servicio, aumentar los ingresos y llevar a la corporación a niveles de excelencia operacional” (Alfaro, 2013), además es la encargada de la optimización de los recursos, la mejora del modelo económico y por si fuera poco debe garantizar el cumplimiento de unos indicadores internos de productividad en el servicio. En la central para la cual yo me empleaba como practicante solo había tres personas en esta área incluyéndome, y casi que la gran mayoría de las tareas anteriores recaía en una sola persona, esta persona tenía prácticamente el área de work force como su responsabilidad. La sobrecarga de trabajo que tiene esta persona es considerable, además su labor

Es crucial para la compañía y para todas las otras áreas que mencioné anteriormente. Para darle más claridad a la situación, el área de work force es el centro del balance de todas las otras áreas,



si work force falla o se retrasa en cualquiera de sus labores, prácticamente se colapsaría el servicio de una central. Vale aclarar que esta persona es la única capacitada en el área de work force para la gran mayoría de tareas que se deben desempeñar. Este es un ejemplo claro de una mala distribución en la carga laboral de una compañía y un error fatal al percibir la importancia tan alta de las tareas de esta área.

La persona que sobrelleva esta carga laboral es excelente en su trabajo, pero al ser obviamente humano cuenta con un límite de lo que puede y no puede hacer por el tiempo. En este punto es donde empiezan a nacer diferentes problemas que se esparcen por todas las áreas de la compañía. Al no poder cumplir a tiempo o a cabalidad con sus tareas, se va generando una falta de planeación que afecta a la gran mayoría de la operación, en este caso pude percibir disgustos y mala productividad en los asesores, que al final solo se resumen en un único punto muy importante para la compañía, pérdida de tiempo y dinero, a mi criterio, los dos temas más importantes para cualquier empresa.

Este tema (sobrecarga laboral) ha tomado mucha fuerza últimamente en Latinoamérica, ya que los gobiernos, incluyendo el colombiano lo consideran como acoso laboral, porque se vulnera los derechos laborales y obviamente es castigado por la ley. En Colombia ha habido un aumento exponencial de quejas sobre este tipo de acosos, además está catalogado como un riesgo psicosocial, que puede disminuir la calidad de vida de la persona en cuestión y su productividad en el trabajo. Este tema es la modalidad más frecuente de acoso laboral según un estudio de la Universidad de la Sabana. El 20% de los casos analizados corresponden a esta situación, que les produce a los trabajadores pesadillas e insomnio. Según el estudio, 10 de cada 100 personas son víctimas de acoso en su trabajo. La razón de la sobrecarga es la búsqueda de más productividad por parte de las empresas, según el estudio. Pero esa búsqueda no va de la mano de una organización eficiente del trabajo (Olarte, 2017).

A modo de recomendación para la empresa, la forma más sencilla de resolver este problema, es empezando a reconocer que, si existe una sobrecarga laboral muy marcada al interior de esta, y se solucionaría prestando apoyo con personal en el área de work force.

Conclusión



Este tema es muy discutido a nivel mundial, y maneja mucha controversia, pero la empresa debería saber que, si busca productividad, el peor modo para hacerlo es abrumando a sus colaboradores con mucho trabajo, ya que esto lo único que logra es descontento general, afectación en el desempeño y autoestima de los mismos, las condiciones que otorgue la empresa tienen la capacidad de afectar positiva o negativamente la productividad.

Está comprobado por diferentes estudios que los mejores empleados son los que más sufren de sobrecarga laboral, ya que, al desempeñar su trabajo de manera tan eficiente, se les asigna muchas más funciones, normalmente sin ningún incentivo; esto lo único que genera es una baja en la productividad e inconformidad por parte del empleado, llegando hasta el punto de una renuncia.

Tener más conocimiento y tomar acción sobre este problema que los afecta, ayudara notoriamente a que la empresa crezca sustancialmente en todos los aspectos, y los empleados no tomen represarías contra la misma, ya sea demandando, comprometiendo la productividad o algo mucho peor como la creación de un sindicato.

Referencias



1. Alcayaga, A. (2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Consultado el día 5 de Mayo de 2018. <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>.
2. Ramírez, M. (2016). Consideraciones sobre el acoso laboral en Colombia. Consultado el día 5 de Mayo de 2018. <http://www.colombialegalcorp.com/consideraciones-sobre-el-acoso-laboral-colombia/>.
3. Olarte, L. (2007). Sobrecarga de trabajo, modalidad de acoso laboral más frecuente, según estudio de la U. de La Sabana. Consultado el día 5 de Mayo de 2018. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3862833>.