

**TEMA DE INVESTIGACIÓN: IDENTIFICAR LA RELACION QUE TIENE  
LA SATISFACCION LABORAL CON EL ABSENTISMO DE LOS  
ASESORES EN EL CONTACT CENTER DE MANIZALES EMERGIA  
COUSTOMER CARE, ESPECIFICAMENTE EN EL SERVICIO DE  
VODAFONE.**

**ESTUDIANTES**

**Francia Gutiérrez Corredor**

**Lina Marcela Céspedes Jaramillo**

**TUTORA**

**Luisa Fernanda Jiménez Cardona**

**CURSO: TRABAJO DE GRADO**

**ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ**

**2017**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** IDENTIFICAR LA RELACION QUE TIENE LA SATISFACCION LABORAL CON EL ABSENTISMO DE LOS ASESORES EN EL CONTACT CENTER DE MANIZALES EMERGIA COUSTOMER CARE, ESPECIFICAMENTE EN EL SERVICIO DE VODAFONE.

## **INFORMACIÓN DEL CONTEXTO CORPORATIVO**

### **ENFOQUE EMERGÍA**

Emergía Customer Care nace a principios de 2005, liderada por un grupo de profesionales, con una media de 10 años de experiencia en el sector, que querían huir de los modelos tradicionales de la industria del Contact Center y crear un nuevo tipo de compañía. Los fundadores de Emergia decidieron entonces apostar por una forma diferente de gestión, defendiendo, desde los inicios, un enfoque totalmente centrado en las necesidades de sus clientes.

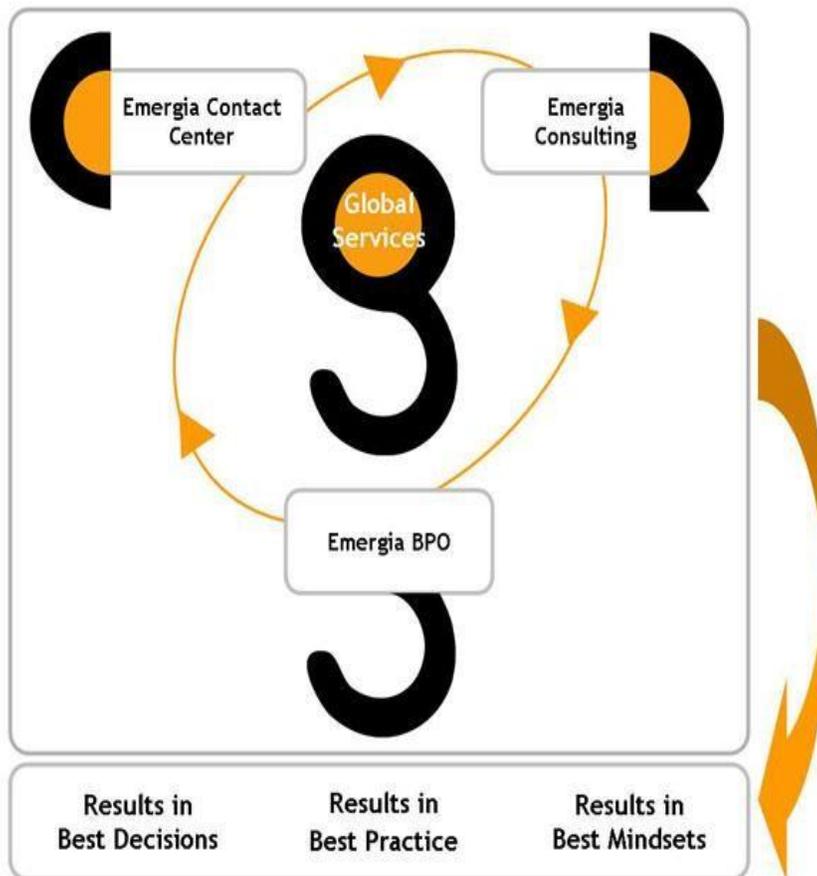
Para lograrlo, Emergia aplica un nuevo modelo de compañía basado en el alineamiento estratégico de objetivos. Centrado en la fusión de los objetivos de negocio del cliente con los propios de Emergia, este modelo se complementa con un alto nivel de flexibilidad y un compromiso constante con la búsqueda de soluciones de valor añadido para el cliente. ¿Por qué contentarnos únicamente con ofrecer un buen servicio a nuestros clientes pudiendo convertirnos en parte activa de su negocio y ayudarles a encontrar nuevas vías de desarrollo?

### **LÍNEAS DE NEGOCIO:**

Especializada en el diseño, lanzamiento y operación de proyectos vinculados al contact center, Emergía, como parte de su estrategia diferencial, ha desarrollado tres grandes líneas de negocio que le permiten diversificar su aproximación al mercado de la gestión de clientes, tanto en estructura como en competencias y objetivos.



Las divisiones de Consulting y BPO permiten a Emergia ofrecer a sus clientes la gestión integral del ciclo de vida de sus clientes, desde la definición de sus procesos y políticas de gestión y fidelización/retención, hasta el desarrollo y ejecución de los procesos off-line que cada Área de Negocio requiera; este modelo hace que Emergia pueda enfocar cada proyecto con la vocación de aportar valor a la gestión tradicional de clientes, tanto en proyectos específicos como en proyectos globales, ya que las líneas de negocio se integran para satisfacer las necesidades de los clientes en cada momento del ciclo de vida de sus clientes.



Fuente: <http://www.emergiacc.com/>

“La experiencia en el sector del Customer Care de los profesionales que formamos el equipo de gestión de Emergia supera ya los 17 años de media, a lo largo de los cuales, el conocimiento amplio de las estrategias que afectan a nuestro negocio, nos ha permitido posicionar a Emergia como una empresa innovadora dentro del mercado. Nuestro enfoque, basado en el alineamiento estratégico, ha sido un factor determinante para nuestro éxito dada la escasa presencia de planteamientos de este tipo dentro del sector. Según este nuevo modelo de relación, Emergia se integra y colabora activamente en los procesos de negocio de sus clientes para garantizar el cumplimiento de sus requisitos legales, así como el total alineamiento de resultados y objetivos de cada proyecto. Nuestra meta es que Emergia siga

siendo percibida como un socio estratégico de sus clientes, generando una “win-win situation” que permita obtener los mayores beneficios para todos.

Combinando un equipo humano altamente cualificado, con una fuerte inversión en tecnología e I+D+i, así como con un modelo operativo que garantiza la consistencia y la excelencia, Emergia gestiona todo tipo de experiencias de clientes (Customer Experience Management).

El potencial de Emergia reside en las personas que forman la compañía. Planes de carrera, promociones internas, formaciones continuas y programas de fidelización nos ayudan a alcanzar uno de los principales objetivos de la compañía: retener a los mejores profesionales para ofrecer el mejor servicio.

Emergia busca siempre el apoyo de las tecnologías más avanzadas adquiriendo las mejores herramientas del mercado.

Filosofía Emergia: compromiso con la eficiencia y la mejora continúa recogidas en nuestra política de calidad. Aplicada de igual forma en todas nuestras plataformas, estén donde estén, en cualquier parte del mundo (Europa, Latinoamérica, Estados Unidos). Así como el compromiso pleno de la Dirección de poner a disposición de la organización los recursos técnicos, humanos y financieros necesarios para la consecución de los objetivos de la compañía, de nuestros clientes y partners.

Gracias a ello, hemos logrado posicionarnos como referentes dentro de nuestro sector y hemos demostrado que la apuesta por otros países como oportunidad de negocio (offshoring) no significa un detrimento de la calidad del servicio sino una oportunidad para superar nuestros propios estándares.”

**MISIÓN:** Ser la compañía multinacional referente en gestión de operaciones y procesos de customer experience, apostando por la

innovación y la tecnología en un entorno de excelencia y consistencia operativa.

**VISIÓN:** Ser una empresa de clase mundial en Outsourcing, como aliado estratégico de compañías de telecomunicaciones.

**VALORES:**

- Innovación
- Honestidad
- Compromiso
- Trabajo en Equipo
- Responsabilidad social

**JUSTIFICACIÓN**

El contenido planteado en el proyecto surgió del interés propio en el tema al querer identificar la relación que tiene la satisfacción laboral con el absentismo del personal del Call center Emergia, específicamente en el servicio de Vodafone, adicionalmente detectar cuales son los principales motivos de absentismo del servicio y los qué factores impiden que los asesores de este servicio no estén satisfechos, buscando desde lo cotidiano factores que me llevaran a encontrar posibles respuestas, desde este momento empieza un trabajo largo de investigación enfocado básicamente en tener conocimiento de, número de agentes del servicio, edades, estado civil, núcleo familiar, nivel de vida, nivel académico, estado de ánimo, conocimiento sobre productos y servicio, salarios; adicionalmente las tipologías con las llamadas más representativas por parte de los clientes, verificación de herramientas de trabajo, encuestas a todo el personal del

servicio desde el asesor hasta el gerente, auditorias diarias a las llamadas de los agentes, comportamiento de todo el equipo de trabajo como tal.

Buscamos identificar si existe una buena comunicación entre áreas, investigar procesos y principales objetivos que se querían alcanzar, actividades de esparcimiento que les permitieran salirse de lo cotidiano, era necesario ajustar las formaciones a los agentes para que todos tuvieran clara la información que debían Facilitarles a los clientes.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

De acuerdo con Koontz y Weihrich (2004) la satisfacción laboral es el placer que se siente cuando se satisface un deseo, a partir de un resultado ya experimentado; de este modo una persona se siente satisfecha cuando ha recibido motivación es allí cuando el individuo presenta grandes resultados en sus tareas, en la actualidad el área de talento humano juega un papel muy importante ya que desde allí se ejecutan sin número de estrategias en pro del cumplimiento de objetivos en la organización.

Davis y Newstrom (2003, p. 56) afirma. “La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción de la vida; la naturaleza del ambiente del empleado fuera de su centro de trabajo influye de manera indirecta en sus sentimientos en el trabajo. Asimismo, el trabajo es parte importante de la vida de muchas personas, de modo que la satisfacción en él influye en su satisfacción general con la vida”.

En la ciudad de Manizales existe un % alto de la población que trabaja en call center, unas veces radica en la flexibilidad de los horarios ya que la mayoría de asesores operativos son estudiantes, otras veces son personas profesionales que no han podido encontrar un empleo que corresponda a su profesión, en los call center muchas veces se olvidan temas importantes que pueden afectar la motivación de los colaboradores, uno de los grandes

problemas que existe en los call center es el absentismo alto ya que muchas veces los asesores se sienten mal remunerados, no acceden a permisos con facilidad, el trato de sus superiores no es cordial, despidos de la organización tempranos, falta de formación y retroalimentación, es necesario garantizar que los empleados se enamoren de la organización y sean fieles a ella.

Por lo anteriormente mencionado se selecciona un grupo específico de 50 personas, se conocerá su nivel de satisfacción laboral y el % de absentismo. Tendremos muchos factores en cuenta, inicialmente tendremos estas preguntas como guía de la investigación:

Que actividades ejecutadas por la organización ayudan a tener un buen ambiente laboral? que modelos de trabajo llevan a los empleados al cumplimiento de metas y objetivos? que motiva a las personas? Conocer el % de absentismo presentado en el último año? conocer las causas principales del absentismo? Identificar si existen entrevistas de satisfacción, la periodicidad de las mismas, resultados obtenidos y acciones tomadas.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.1 GENERAL:**

- ✓ Identificar cuáles son los principales motivos de absentismo en el cargo de asesor en el servicio de Vodafone y verificar que relación existe con la satisfacción de los empleados.

## **1.2 ESPECIFICOS:**

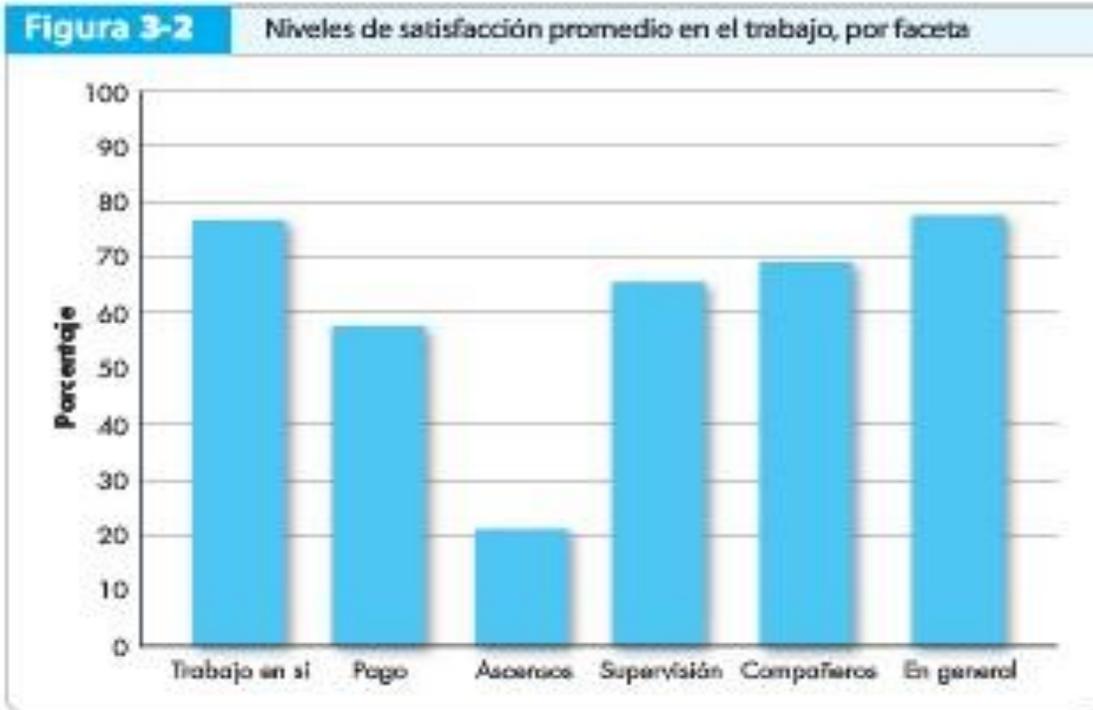
- ✓ Identificar si se realizan formaciones a los asesores, de ser así validar si los temas que abordan tienen relación con el tipo de llamadas que atienden.
  
- ✓ Definir qué actividades motivacionales les realizan a los empleados y con qué frecuencia.
  
- ✓ Investigar en qué población se presenta mayor absentismo, edad, género, antigüedad.

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1 INTRODUCCION**

Para Robbins (2009) define la satisfacción laboral como un sentimiento positivo que es el resultado de la evaluación de las características desempeñadas por el trabajador.

Además el mismo autor indica que la satisfacción del trabajador partiendo de investigaciones que indican que los niveles de satisfacción pueden variar de acuerdo a la faceta de trabajo que se hable; pero en promedios generales las personas tienen una alta satisfacción dentro de sus ambientes laborales ingresando en estas variables como empleo, supervisores y compañeros de trabajo, pero no se encuentran muy satisfechos en temas tales como pagos y oportunidades de ascenso y que podemos ver reflejado en el siguiente cuadro:



Fuente: Comportamiento organizacional edición 13, Robbins, 2009.p. 85

Para el objeto de nuestra investigación analizaremos el tema de la satisfacción laboral enfocándonos en como este influye en el absentismo que se da dentro de una organización.

## 2.2 SATISFACCION

“la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del termino relativo de una motivación que busca sus objetivos” (Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa, 2000, p.7)

Según el estudio de Locke (1976) en su estudio sobre satisfacción laboral, este revela 7 condiciones de trabajo que conducen a la satisfacción laboral para la mayoría de personas.

- 1.Trabajo que desafíe mentalmente con el cual el individuo pueda lidiar exitosamente
- 2.El interés del personal por el trabajo
- 3.Recompensas por actuaciones que están directamente relacionadas con las aspiraciones del personal que sean justas y entendibles
- 4.Trabajo que no sea físicamente desgastante
- 5.Condiciones de trabajo que sean compatibles con las necesidades físicas y metas laborales del trabajador
- 6.Alto autoestima por parte del empleador
- 7.Ayuda a obtener trabajo, paga y promociones interesantes y minimizar la ambigüedad y conflictos de roles.

### **2.2.1 Determinantes de la satisfacción laboral**

Los diversos factores que influyen en que un trabajador se sienta satisfecho en su lugar de trabajo, algunos que podremos mencionar como el ambiente físico de trabajo, el hecho del que el jefe lo trate por su nombre personal, el sentido de logro retos son solo algunas variables que determinan si un trabajador está motivado y satisfecho en su lugar de trabajo.

De igual manera otro determinante para la satisfacción laboral es el sistema de pagos y políticas de accenso sean justas y claras con sus expectativas y el ambiente laboral y sus entornos sean seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones dentro de ellos.

### **3.0 El Absentismo Laboral**

El absentismo laboral es un fenómeno que se da habitualmente dentro del ambiente laboral, dicho fenómeno se da cuando por diversos factores como

enfermedad, incapacidad entre otras el trabajador no asiste a su lugar de empleo.

Este absentismo se puede analizar al tener en cuenta apreciaciones como las de

Peiro, Rodríguez, (2008), quienes indican que teniendo en cuenta “*La Jornada Media Pactada* en el año 2005 ha sido de 1.751,6 horas al año” Según el Anuario de estadísticas laborales que mencionan los autores este anuario indica que “*se pierden 57 horas al año por trabajador por causas ocasionales, es decir sin contar vacaciones y días festivos*”

Este ejemplo nos demuestra que dicho fenómeno se da con mucha habitualidad en los lugares de trabajo y podemos ver como dichas ausencias generan dificultades dentro de las organizaciones.

También podemos incluir en este fenómeno de absentismo laboral que hay condiciones psicosociales que influyen con bastante frecuencia, el estrés es la Segunda causa más común de problemas de salud según La Encuesta Europea De Condiciones Del Trabajo.

Por lo cual podemos decir que el **absentismo** es un factor que es inferido por condiciones psicosociales como el estrés que hacen que los trabajadores recurran con frecuencia al médico y esto genere incapacidades que interfieren con los procesos laborales diarios.

A través de la producción escrita el estudiante identifica el enfoque, nivel y método de investigación adecuados para el problema planteado.

Establece el tipo de muestreo adecuado para asegurar la validez de los resultados.

## **4. MARCO DE REFERENCIA**

### **4.1 Marco temporal**

El proyecto de grado dio inicio el primer semestre del año 2017 con el plan de trabajo y Objetivos en la empresa Emergia Contact Center y se finaliza en el segundo semestre de 2017 con la elaboración del informe final.

### **4.2 Marco espacial**

La práctica empresarial se llevó a cabo en Emergia Contact Center ubicada en la carrera 28 No. 48-59 barrio el Campin de la ciudad de Manizales.

### **4.3 Quien es Vodafone**

Vodafone España forma parte del Grupo Vodafone, una de las Compañías de telecomunicaciones más grandes del mundo por ingresos, están presentes en 26 países de los 5 continentes y tienen acuerdos con otros 52 en todo el mundo.

Proporcionan un abanico completo de servicios de telecomunicaciones unificadas, incluidas comunicaciones de voz, datos móviles y banda ancha fija para el acceso de más de 436 millones de Clientes, a 30 de junio de 2014.

Ya son 13.230.000 Clientes de telefonía móvil y 1.074.000 de banda ancha fija en Vodafone España, donde todos se benefician de la experiencia y capacidad de esta empresa líder mundial, que ayuda a sus Clientes, individuos, negocios y comunidades, a estar mejor conectados en el mundo de las comunicaciones.

Las cualidades únicas que sitúan en una posición competitiva aventajada se basan en:

Nuestro alcance y escala globales.

Nuestra solidez financiera.

Nuestra marca global emergente.

El talento y la motivación de nuestra organización, que comparte nuestros valores esenciales.

Nuestro enfoque de negocio.

#### **4.4 ENFOQUE METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION**

##### **4.4.1 Técnicas de Enfoque cuantitativo:**

Realizaremos diferentes encuestas en el servicio de Vodafone para conocer el grado de satisfacción de los asesores, adicionalmente identificar por medio de las mismas los diferentes motivos de Absentismo.

##### **4.5 Fuentes principales de Información:**

Inicialmente iniciaremos entrevistando o hablando con los cargos estratégicos de la organización, coordinadores y gerentes de servicio.

Realizaremos encuentros con el grupo de asesores para conocer sus puntos de vista, como se sienten en su trabajo, situaciones que les gustan y cuáles son sus inconformidades.

##### **4.5.1 Procedimientos:**

Se realizaran diversas encuestas para conocer el grado de satisfacción del grupo de asesores y los motivos principales de absentismo.

#### **4.6 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se llevara en un nivel de investigación explicativa, la cual “se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de Relaciones Causa – Efecto”. Que para nuestra investigación se centrara en dar una explicación de por qué se da el absentismo dentro de un grupo de asesores de la empresa Emergia.

#### **4.7 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Dentro de esto indicamos que la investigación se llevara a cabo dentro de los lineamientos de una Investigación De Campo ya que realizaremos recolección de los datos de la realidad en la que buscamos el por qué se da el ausentismo en el grupo de asesores de Emergia Campaña de Vodafone.

#### **4.8 METODO DE LA INVESTIGACIÓN**

El método que se utilizara en este proyecto, será el método Investigación-Acción donde buscaremos, describir de forma clara y concisa las características de un determinado tipo de población, situación o área de interés, con este método podremos identificar diversas situaciones y actitudes del grupo en el cual trabajaremos a lo largo de este semestre, enfocándonos en una investigación explicativa que nos orientara a dar respuesta a la situación que nos inquieta responder sobre el absentismo dentro de un grupo de la empresa que investigamos y nos permitirá plantear diferentes alternativas con el fin de identificar si existe o no satisfacción laboral en los asesores, y de existir cuales son los principales factores que conllevan a esa motivación.

#### 4.9 SISTEMA DE VARIABLES:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL
<b>Rotación</b>	Ítem que mide el % de empleados que salen y vuelven a ingresar a una organización.
<b>Satisfacción laboral</b>	Estado de los empleados del cual depende su comportamiento, basado en la satisfacción que tenga en la organización.
<b>Absentismo</b>	% de tiempo que el empleado falte a laborar según la programación de turnos, es decir horas programadas.

#### 5.0 ENCUESTA DE SATISFACCION

Encuesta de Satisfacción Emergia (Servicio Vodafone): Se realiza una encuesta al grupo de asesores de Vodafone, se diseña a mano y no va sistematizada para garantizar la participación del total de asesores seleccionados con el fin de tener una muestra significativa, Adicionalmente esta vez se miden 2 ítem satisfacción calificando de 0 a 10 y la importancia que cada pregunta representa para los Empleados, se relacionan las preguntas a continuación:

1. Formación continua acerca de mi trabajo/ tarea/ servicio.
2. Formación para mi desarrollo profesional en Emergia.
3. Oportunidades de crecimiento profesional dentro de Emergia.

- 4.Posibilidad de demostrar mi valía profesional.
- 5.Compatibilidad del trabajo con mi vida familiar.
- 6.Claridad del programa de incentivos.
- 7.Remuneración acorde con mis metas y responsabilidades.
- 8.Pago correcto y claridad de mi nómina.
- 9.Flexibilidad laboral en el caso de necesidades puntuales.
- 10.Agilidad en la resolución de incidencias técnicas/instalaciones
- 11.Prestigio de Emergia en mi entorno.
- 12.Reconocimiento de mi trabajo por parte de mi mando inmediato mediante feedback.
- 13.Capacidad de mi mando inmediato para liderar equipos.
- 14.Aportación de mi trabajo individual a los resultados de globales de Emergia.
- 15.Beneficios/ descuentos como trabajador de Emergia.
- 16.Estado de las instalaciones.
- 17.Apoyo y claridad de la comunicación por parte de mi mando inmediato.
- 18.Claridad de funciones y objetivos de mí puesto de trabajo.
- 19.Condiciones ambientales de trabajo.
- 20.Herramientas y programas de las que dispongo para realizar mi trabajo (aplicativos, eco, etc.).
- 21.¿Cuál es tu grado de satisfacción global con Emergia?
- 22.¿Recomendaría a familiares y amigos trabajar en Emergia?
- 23.En el último año ¿nunca ha pensado en cambiar de trabajo en este sector?

# Porque lo más importante eres **TÚ**



Para **energía** el activo más importante son las personas, y por este motivo hacemos periódicamente diferentes tipos de encuestas como vía para oír las voces de todos los integrantes de la compañía.

En esta ocasión, queremos solicitar tu feedback en cuanto a nivel de satisfacción y nivel de importancia que tienen para ti diferentes items propuestos en este documento.

Te pedimos que respondas sinceramente y **#desdeelcorazón**, para darnos visibilidad completa de como estás y qué necesitas en **energía**.

Como verás a continuación la encuesta es absolutamente anónima, y los únicos datos que pedimos son para poder clasificar las respuestas por países, centros de trabajo o perfiles de puestos. Con esta clasificación, podremos poner en marcha diferentes planes de acción que permitirán que te sumes en el **#viajetransformador "Al Corazón del Cliente"**

¿Comenzamos?

#desdeelcorazón

País (España / Colombia)  
Centro  
Área al que perteneces (Operaciones / Estructura Operaciones / Soporte)  
SEXO (Hombre/ Mujer)  
Horas de contrato  
Fecha de antigüedad (mm/aaaa)  
Turno






1. Formación continua acerca de mi trabajo/ tarea/ servicio.	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
2. Formación para mi desarrollo profesional en emergia.	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
3. Oportunidades de crecimiento profesional dentro de emergia.	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
4. Posibilidad de demostrar mi ualía profesional.	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
5. Compatibilidad del trabajo con mi vida familiar.	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
6. Claridad del programa de incentivos.	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
7. Remuneración acorde con mis metas y responsabilidades.	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
8. Pago correcto y claridad de mi nómina	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
9. Flexibilidad laboral en el caso de necesidades puntuales	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
10. Agilidad en la resolucion de incidencias técnicas/instalaciones	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
11. Prestigio de emergia en mi entorno	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
12. Reconocimiento de mi trabajo por parte de mi mando inmediato mediante feed back	<p>Satisfacción 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones



13. Capacidad de mi mando inmediato para liderar equipos	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
14. Aportación de mi trabajo individual a los resultados de globales de emergencia	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
15. Beneficios/ descuentos como trabajador de emergencia.	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
16. Estado de las instalaciones.	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
17. Apoyo y claridad de la comunicación por parte de mi mando inmediato	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
18. Claridad de funciones y objetivos de mi puesto de trabajo.	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
19. Condiciones ambientales de trabajo	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
20. Herramientas y programas de las que dispongo para realizar mi trabajo (aplicativos, eco, etc)	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Importancia: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
... y por último		
¿Cuál es tu grado de satisfacción global con emergencia?	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
¿Recomendaría a familiares y amigos trabajar en emergencia?	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones
En el último año ¿has pensado en cambiar de trabajo en este sector?	<p>Satisfacción: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	Observaciones





## 5.1 HALLAZGOS

A continuación se relacionan las respuestas encontradas en la Encuesta, vamos a separar las preguntas en bloques de a 5 realizando un resumen pequeño de los puntos positivos que se encontraron y los temas sobre los cuales se debe reforzar.

### 5.1.1 Preguntas de la 1 a la 5:

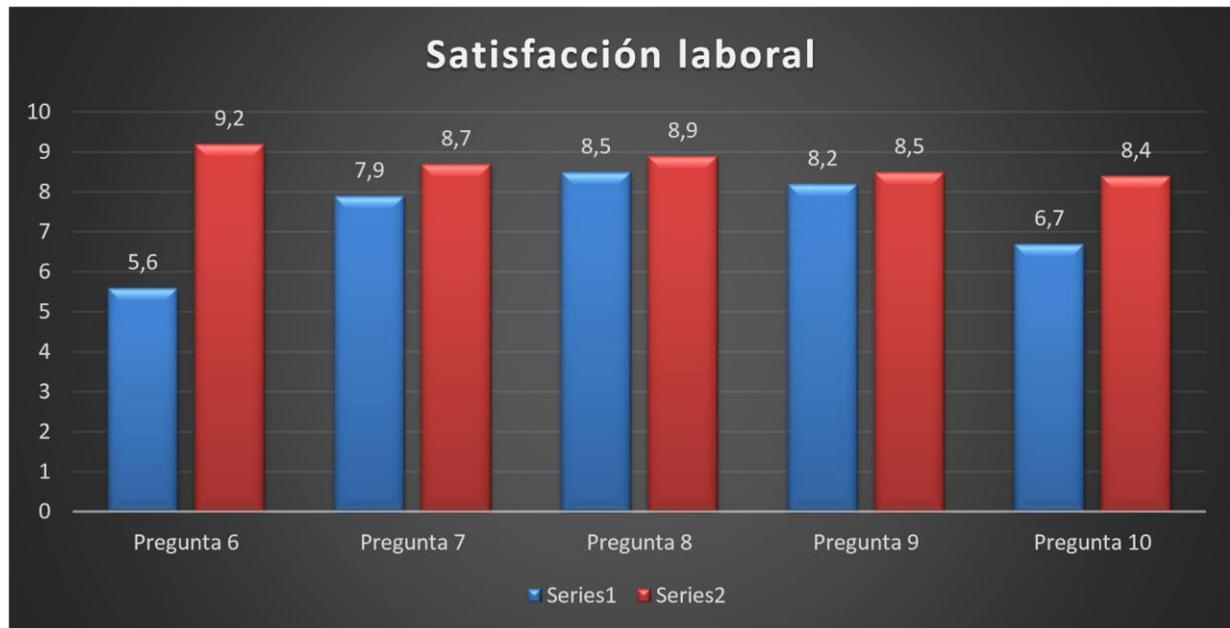
En esta grafica podemos encontrar las preguntas de la 1 a la 5, se identifica que se cumple con la media en casi todos los aspectos, existe formación continua, compatibilidad con la vida familiar sin embargo se deben reforzar 2 aspectos importantes **formación para el desarrollo profesional y posibilidad de demostrar la valía profesional de los empleados.**



### 5.1.2 Preguntas de la 6 a la 10:

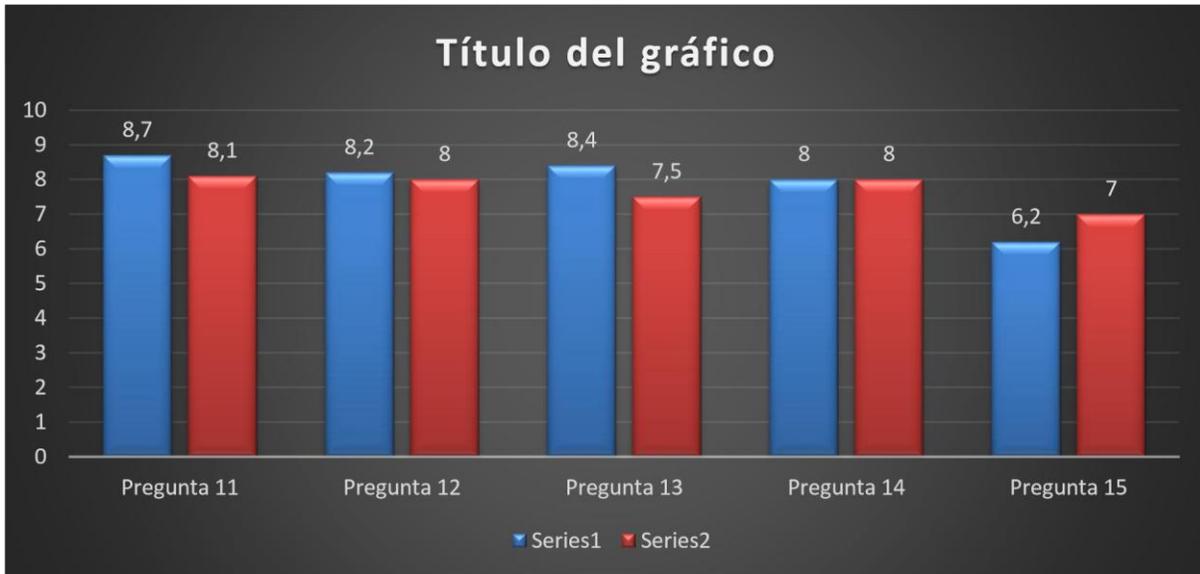
En este parte como punto positivo se resalta que existe remuneración acorde con las responsabilidades de cada empleado, pago correcto y claridad en la nómina, flexibilidad laboral para temas de permisos, **sin embargo se evidencia que los agentes no tienen claridad de sus**

comisiones, es decir no conocen el modelo al 100%, por otro lado no existe agilidad con el departamento de sistemas al momento que presentan incidencias con alguno de sus computadores o aplicativos.

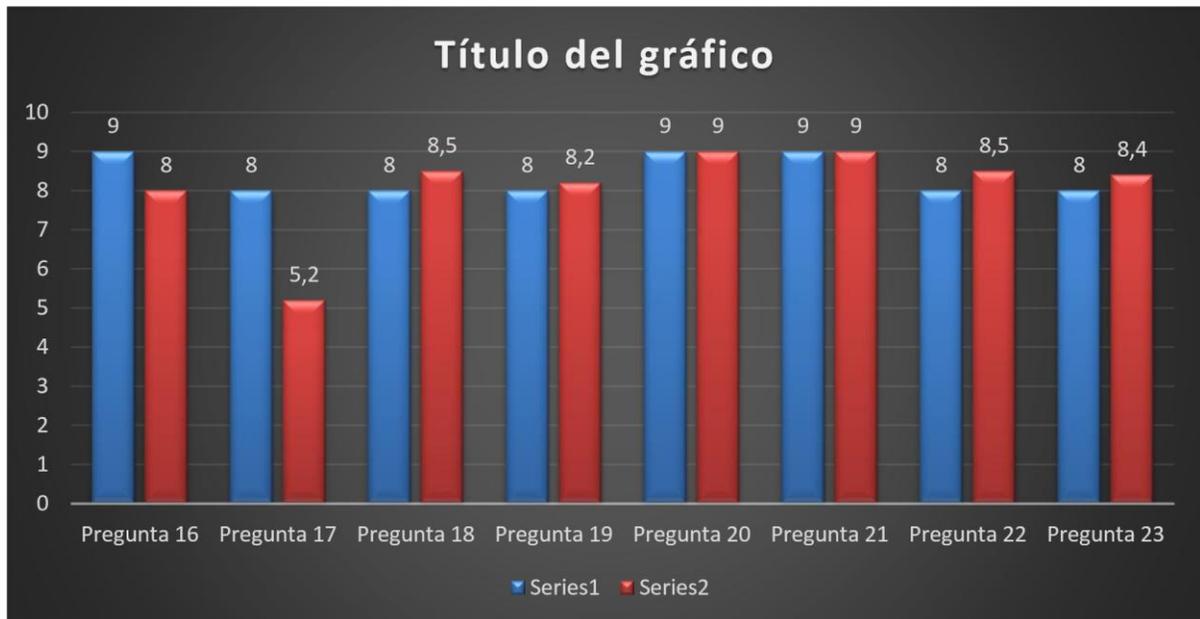


### 5.1.3 Preguntas de la 11 a la 15:

Esta grafica presenta un mejor compartiendo 4 de las preguntas están por encima de la media, la empresa tiene un buen prestigio con respecto a la competencia y en su entorno, existe un buen liderazgo por los jefes inmediatos, **sin embargo se identifica que aunque Emergia tiene varios convenio con varias Empresas se identifica que los asesores no tienen claridad o desconocen estos convenios en su mayoría, otro punto a trabajar.**



#### 5.1.4 Preguntas de la 16 a la 23:



En este bloque encontramos el % más alto de calificación de todas las preguntas, las instalaciones se encuentran en excelente estado, las condiciones ambientales en general son buenas, existe una buena comunicación con los jefes inmediatos al igual que claridad en las funciones, las herramientas son acordes, en general la satisfacción de trabajar en Emergia es alta.

## 6.0 PLAN OPERATIVO

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	INDICADORES/ METAS	RECURSOS
<p>Identificar si se realizan formaciones a los asesores, de ser así validar si los temas que abordan tienen relación con el tipo de llamadas que atienden.</p> <p>Definir qué actividades motivacionales les realizan a los empleados y con qué frecuencia.</p> <p>Investigar en que población se presenta mayor absentismo, edad, género, antigüedad.</p>	<p>Tener un equipo de formadores altamente calificado, que identifique las principales carencias y falencias en el equipo de trabajo y se encargue de solventarlas a través de formaciones continuas.</p> <p>De acuerdo a los resultados encontrados en las encuestas de clima laboral, se determinaran las actividades a realizar de acuerdo al punto más crítico encontrado, sin embargo en la actualidad se realizan pausas activas, celebración de Halloween con todos los empleados, concursos, premiaciones, dentro de los planes de</p>	<p>La técnica que se va a utilizar son las encuestas de satisfacción, con los resultados encontrados se tomaran acciones, uno de los puntos encontrados en el cual vamos a enfocarnos es el tema de incentivos, que aunque la Empresa cuenta con buenos modelos que satisfacen los agentes estos manifiestan no conocerlos en su totalidad.</p>	<p>Se tendrán en cuenta son tres indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rotación:</b> Ítem que mide el % de empleados que salen y vuelven a ingresar a una organización</li> <li>• <b>Satisfacción laboral:</b> Estado de los empleados del cual depende su comportamiento, basado en la satisfacción que tenga en la organización.</li> <li>• <b>Absentismo:</b> % de tiempo que el empleado falte a laborar según la programación de turnos, es decir horas programadas</li> </ul>	<p>Los recursos que se tendrán en cuenta en Físicos: instalaciones de la empresa Emergia.</p> <p>Financieros:</p> <p>Logísticos: personal de la empresa como directivos y personal de los servicios.</p>

incentivos por cumplimiento de metas están viajes, bonos éxito, bonos de desayuno, de almuerzo, bonos para comprar ropa etc.

Se realiza un informe para identificar estos puntos, se identifica que el % más alto de absentismo se presenta en hombres, las edades entre los 18 y 25 años, los agentes que presentan mayor absentismo con los de las fases de desarrollo e incorporación que están entre 1 y 3 meses.

## PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	OBSERVACION	LUGAR	HORARIO	FRECUENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	RESPONSABLE
Formacion Producto y Aplicativos	Se realizaran formaciones una vez por semana reforzando producto, adicionalmente cada semana llegan nuevas ofertas, nuevos cambios en aplicaciones por lo que el formador se encargara en este tiempo de actualizar al grupo de agentes, adicionalmente se mantendrá actualizada la pagina donde los agentes podrán ingresar y ver todo tipo de actualizaciones.	Hemiciclo segundo piso	07:00-08:00 AM	1 vez por semana						Formacion-Calidad Team Leader
Planes Motivacionales	Socializaremos los planes Motivacionales nuevamente con todo el equipo de trabajo, con el fin que tengan claridad en el modelo, es indispensable que este sea acorde con los Objetivos de la organización pero que los asesores se vean beneficiados con el mismo.	Hemiciclo segundo piso	07:00-08:00 AM	Cada que se cambien objetivos por parte del cliente						Gerentes de Servicio-Gerente de Operación
Actividades Motivacionales	Se realizaran semanalmente actividades motivacionales al equipo de trabajo en general, tendremos Karaoke para que los asesores se puedan distraer un poco, se tendrán play 4, mesas de pimpon, canchas pequeñas de fútbol, voleibol; aclaro que la actividad se realizara a todo el grupo de asesores, adicionalmente estas actividades se mantendrán pero se enfocaran en las ventas.	Hemiciclo primer piso	08:00-11:00 AM	1 vez por semana						Area de Bienestar
Absentismo	Como el mayor problema de absentismo se presenta en personas jóvenes, se identifica que la gran mayoría son personas que viven con sus padres y sus responsabilidades no son tantas, estamos seguras que con las actividades aquí plasmadas el % de Absentismo va a ir disminuyendo de manera paulatina.	Hemiciclo primer piso	08:00-11:00 AM	1 vez al mes						Area de Bienestar

<b>PRESUPUESTO</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR</b>
Formación Producto y Aplicativos, Planes Motivacionales, Actividades motivacionales	10	\$ 2.000.000
Materiales de la actividad	20	\$ 400.000
Honorarios de las profesionales	2	\$ 4.000.000
Herramientas y equipos	2	\$ 4.500.000
Compras	12	\$ 2.500.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 13.400.000</b>

## 9.0 CONCLUSIONES

- Se verifica que el % de absentismo no es tan alto en esta campaña, y se identifica que las personas que mayor absentismo presentan son hombres entre 18 y 25 años en su mayoría estudiantes, una de las conclusiones que sacamos es que son personas jóvenes quienes aún viven con sus padres y estudian para ayudarse con la universidad, sin embargo no tienen responsabilidades tan grandes como el resto de los asesores de la campaña que son madres, muchas de ellas solteras quienes tienen toda la responsabilidad de sus familias.

- Por otro lado los asesores manifiestan que se identifiquen las formaciones, ya que aunque están se realizan en la campaña no son tan frecuentes, entre mayor conocimiento tenga cada persona que trabaja para esta campaña van a estar más preparados para atender de manera clara u satisfactoria a kilos clientes, se identifica que el conocimiento genera mayor seguridad y compromiso.
- Se deben también intensificar las actividades de recreación, momentos de dispersión, los agentes manifiestan que pasan largos ratos sentados y es necesario efectuar actividades que los saquen de la monotonía, que los ayuden a descansar por momentos, esto va ayudar para que los empleados se sientan más tranquilos, con energía por ende se consiga la satisfacción.
- Una de las fallas más grandes es el modelo de incentivos, aunque es bueno muchos de los empleados se sienten inconformes o insatisfechos por que manifiestan no conocerlos, no se identifican con claridad las palancas que se tienen que mover para lograr un % de sus comisiones, no tienen claro el número de ventas que deben realizar para llegar al cumplimiento, no conocen a cabalidad el valor de cada producto, es evidente que allí existe una gran oportunidad de mejora, ya que si los lideres garantizan que todos los empleados tengan conocimiento claro de cómo ganar sus comisiones se va a esforzar más por vender determinado producto y así generar una gran bolsa de comisión al final del mes.
- Por último y para resolver la pregunta inicial del trabajo, en esta campaña se identifica que la satisfacción laboral no tiene relación en este caso con el absentismo de los asesores, primero que todo el % de absentismo es mínimo, en la encuesta de clima laboral y en las entrevistas realizadas los asesores manifiestan estar muy contentos trabajando en la campaña, el % de absentismo se presenta en personas jóvenes quienes no tienen ningún tipo de responsabilidad y se concentra en los lunes festivos.

### **Bibliografía**

Emergia. (2017). *Emergia* . Recuperado el FEBRERO de 2017, de <http://www.emerjiacc.com/es/>

MUPRESPA, F. (2017). *FRATERNIDAD MUPRESPA*. Recuperado el 2017, de FRATERNIDAD MUPRESPA: <https://www.fraternidad.com/es-ES/que-es-el-plan-de-absentismo-laboral>

NET, L. (2017). *LABORIS.NET* . Obtenido de LABORIS.NET : [http://www.laboris.net/static/em\\_rrhh\\_absentismo.aspx](http://www.laboris.net/static/em_rrhh_absentismo.aspx)

PYME, E. (2017). *EMPRENDE PYME* . Obtenido de EMPRENDE PYME : <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>