



# 2021

## EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL DEL PERSONAL OPERATIVO EN UNA COMPAÑÍA DE SERVICIOS (CALL CENTER), EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

Proyecto de titulación: Ing. en Seguridad y Salud Ocupacional

Daniel Mauricio Gamboa Yépez



ECUADOR  
UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
**SEK**  
SER MEJORES

# CONTENIDO



**DATOS GENERALES**



**PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN  
OBJETIVOS, JUSTIFICACIÓN**



**METODOLOGÍA, RESULTADOS**



**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



01

# Datos Generales

# Datos Generales



Cobranza de cuentas, (2015) Call Center



86 colaboradores, operación 100%



Jornada laboral L-S Teletrabajo



# 02

**Problema de la  
investigación  
Objetivos  
Justificación**



## Problema de la investigación



**Riesgo Psicosocial**



**Requisitos del cliente**



**Nueva modalidad de trabajo**



# Efectos de la carga mental:

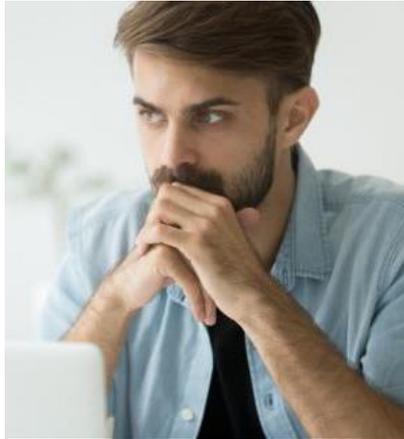
## Fatiga Mental



### Psicosomáticos

Agotamiento  
Dolor de cabeza  
Falta de apetito  
Insomnio

1



### Psicológicos

Estrés, depresión  
Afectaciones a nivel social

2



### Organizativos

Rotación del personal  
Absentismo  
Aumento del ausentismo  
Deterioro del rendimiento y la  
productividad.

3



**NECESIDAD DE LA EVALUACIÓN**



**TOMA DE ACCIONES**



**GARANTIZAR EL BIENESTAR**

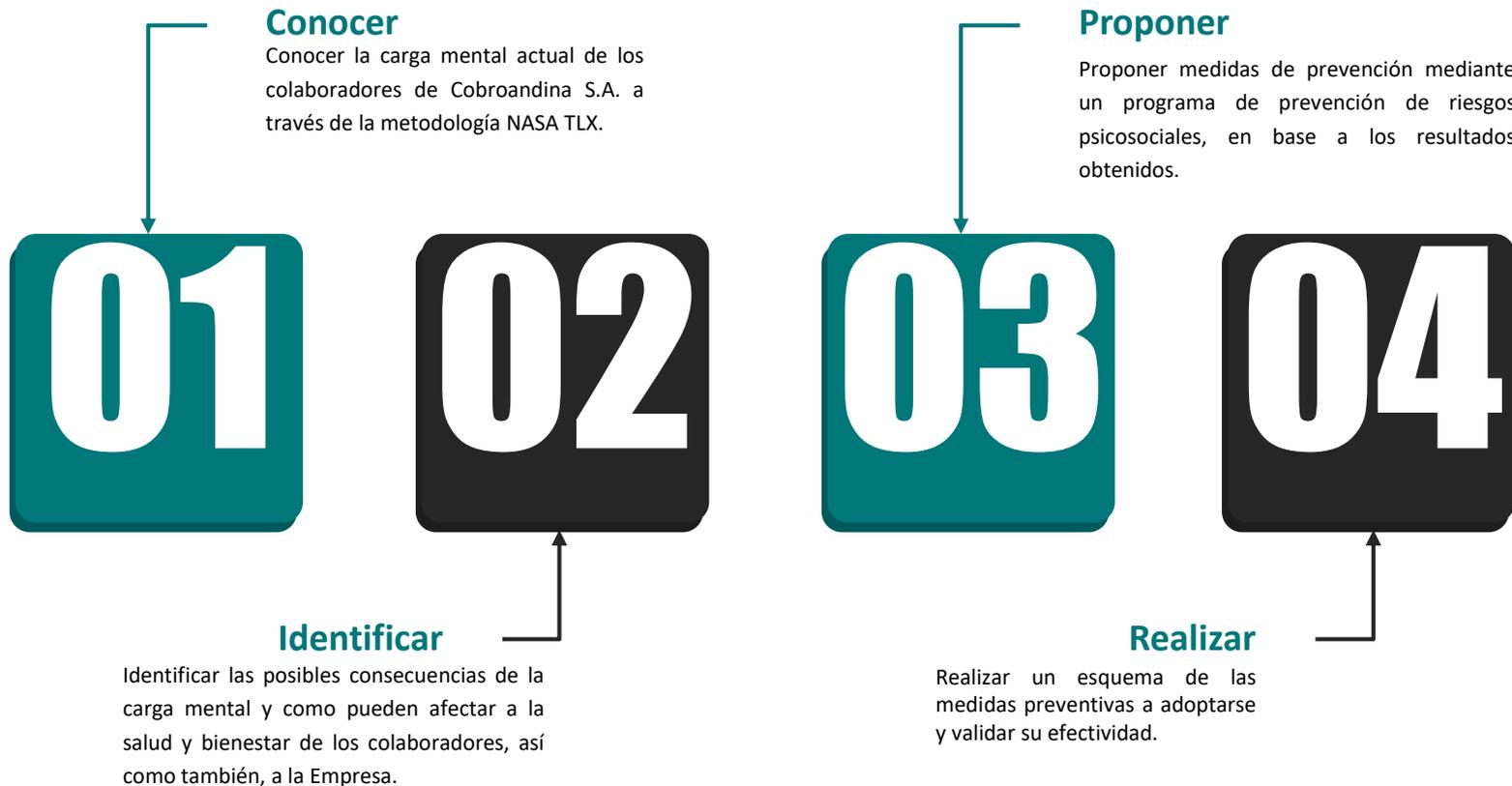


## Objetivo general

Evaluar la carga mental del personal operativo (Call Center) en la Empresa Cobroandina S.A., utilizando la metodología NASA-TLX mediante la implementación de encuestas virtuales, con el fin de implementar un programa de prevención garantizando la salud y el bienestar de los colaboradores.



# Objetivos específicos



# Justificación



## Importancia

Mayor importancia de los riesgos psicosociales (Carga mental), y sus consecuencias



## Estudios locales

En Ecuador existen pocas investigación sobre carga mental, especialmente en Centros de llamadas



## Cambios en la Empresa

Modalidad de teletrabajo y ajuste de requerimientos por parte del cliente



## Normativa

Instrumento Andino SST y Reglamento I.A. SST



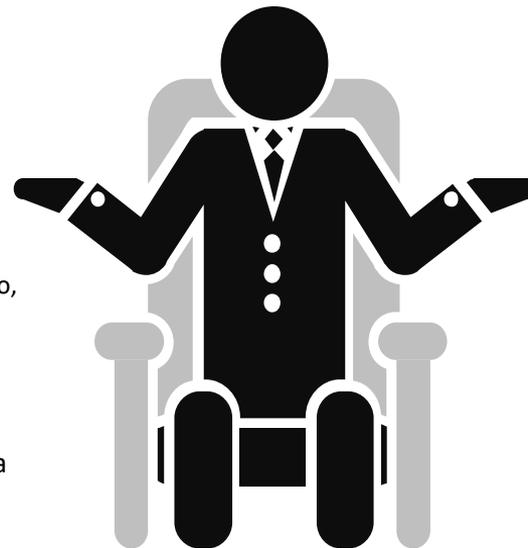
## Normativa

Constitución, Código del trabajo, Resoluciones, Reglamentos



## Acuerdo M. 082

Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral



# Hipótesis



## Hipótesis 1

La carga mental afecta a los colaboradores debido a la sobrecarga de trabajo.



## Hipótesis 2

El factor de riesgo carga mental no representa un riesgo importante dentro de la organización.





03

**Metodología  
Resultados**

# Método



1

**Estudio  
descriptivo**

**Población  
86 personas**



4



2

**Modalidad  
De campo**

**Nasa  
TLX**



5



3

**Inductivo  
deductivo**

**Aplicación**



6

# Resultados

## Campaña de cobranza

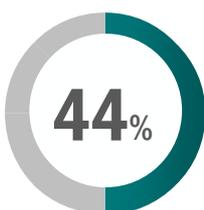
La campaña con el nivel promedio más alto de carga mental pertenece a Dinners Out con 1228, le sigue Multicarteras con un promedio de 1204 y por último esta Dinners In con un promedio de 1180. Sin embargo, el nivel de carga promedio de las tres carteras es similar.



Multicarteras



Diners IN



Diners OUT



# Resultados

## Edad

Tenemos casi un 90% del personal en un rango de 18-32 años, determinando una mayoría de jóvenes en la Empresa. Carga mental promedio 1161 en 32 años en adelante y (18 a 32) 1212.



32 en adelante



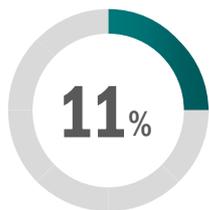
18 a 32 años



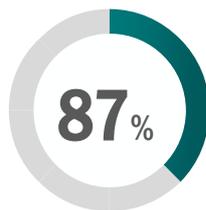
# Resultados

## Tiempo de permanencia

En el total de los datos obtenidos se encontró un 1,2% de personas que se encuentran en periodo de prueba, A pesar de la alta rotación que se vive en los Call Centers, se determina una estabilidad en los puestos de trabajo.



3-12 meses



Más de un año



# Resultados

## Dimensiones carga mental

Los colaboradores perciben que las exigencias del trabajo son de tipo cognitivo.



Exigencia física

Temporal  
Frustración

Esfuerzo



Rendimiento

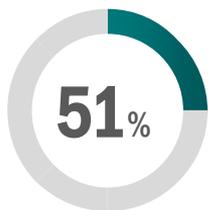
E. Mental



# Resultados

## Valoración dimensiones

Máxima valoración de la escala



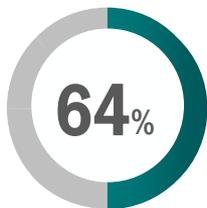
Exigencia física



Temporal  
Rendimiento



Esfuerzo



Frustración



E. Mental



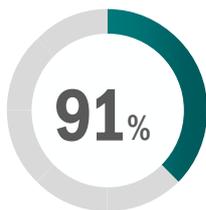
# Resultados

## Nivel de carga mental

El nivel de carga mental promedio de toda la Empresa es de 1204. Dichos resultados han determinado una carga mental con interpretación alta en Empresa, por lo que, la posibilidad de la generación de fatiga mental, y con ello la presentación de varias afectaciones a la salud, es alta.



Medio



Alto





04

Discusión

# Conclusiones

## Carga mental elevada

Se ha determinado que el 91% del personal operativo de la Empresa, puntúa con un nivel de carga mental elevado. El 9% del personal, puntúa con un nivel de carga mental medio.



## Persepción de la gente

El 95% de las respuestas enfocadas a la ponderación de la carga mental se relación con exigencia de tipo cognitivo, únicamente el 5% relacionado a una exigencia física.



## Datos importantes

98,8% de los encuestados trabajan más de 1 año en la Empresa  
Organización con personal joven mayormente mujeres



## Hipotesis

Tomando en cuenta nuestra hipótesis hemos concluido que toda la Empresa está expuesta al riesgo de carga mental de trabajo, y que esto, puede producir efectos negativos sobre la salud.



## Capacidad instalada

Un mal dimensionamiento de la capacidad instalada, ya que en la Empresa se gestiona las cuentas con menos cantidad de personas de las que demanda el proceso.



## Requerimientos clientes

Modificación de metas y requisitos  
Extensión jornada  
Aumento de llamadas



# Recomendaciones



Socializar resultados



Adecuación puesto de trabajo  
Capacidad Instalada



Vigilancia de la salud



Tecnología

# *Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales*



**Integral**

**Indicadores**

**Mejora**

**Buenas prácticas**



## Gracias por su atención

La felicidad es la más alta forma de salud (Dalai Lama)

Daniel Mauricio Gamboa Yépez