

**INFORME FINAL**

**ESTUDIO DE CARGA LABORAL EN SEDE ADMINISTRATIVA, ÁREA DE GESTIÓN  
Y TALENTO HUMANO DE COOPERATIVA DE PRODUCTOS LÁCTEOS DE  
NARIÑO. LTDA. “COLACTEOS” PASTO, 2018**

**ÁNGELA MONTILLA**

**FLOR ALBA PANTOJA**

**ELENN VIVEROS CHAMORRO**

**UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO**

**CONVENIO UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**SAN JUAN DE PASTO**

**2018**

**INFORME FINAL**

**ESTUDIO DE CARGA LABORAL EN SEDE ADMINISTRATIVA, ÁREA DE GESTIÓN  
Y TALENTO HUMANO DE COOPERATIVA DE PRODUCTOS LÁCTEOS DE  
NARIÑO. LTDA. “COLACTEOS” PASTO. 2018**

**ÁNGELA MONTILLA**

**FLOR ALBA PANTOJA**

**ELENN VIVEROS CHAMORRO**

**Informe final presentado como requisito para optar al título de  
Especialista en Gerencia del Talento Humano**

**Asesor:**

**Mg. VICENTE SALAS**

**UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO**

**CONVENIO UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**SAN JUAN DE PASTO**

**2018**

Nota de Aceptación:

---

---

---

---

---

---

Firma del Asesor

San Juan de Pasto, Diciembre de 2018

## Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	8
1. Tabulación y Análisis de Encuestas.....	10
2. Conclusiones.....	41
3. Recomendaciones .....	42
Bibliografía .....	44
Anexos .....	46

## Lista de Gráficas

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. Alcance de Visión y Políticas Organizacionales .....	10
Gráfica 2. Conocimiento de Reglamentos y procedimientos de la Empresa .....	11
Gráfica 3. Estructura Organizacional agiliza el cumplimiento de funciones.....	12
Gráfica 4. Conducto regular de Comunicación en el trabajo.....	13
Gráfica 5. Toma de Decisiones apresuradas .....	14
Gráfica 6 .Toma de decisiones claras y oportunas.....	15
Gráfica 7. Fomento de sugerencias y aportes por el personal.....	16
Gráfica 8. Valoración al trabajador.....	17
Gráfica 9. Recepción de información oportuna y objetiva .....	18
Gráfica 10. Seguridad y Estabilidad laboral .....	19
Gráfica 11. Seguimiento adecuado al trabajo .....	20
Gráfica 12. Asesoría y Retroalimentación en el desarrollo de funciones .....	21
Gráfica 13. Disponibilidad de recursos para trabajar.....	22
Gráfica 14. Utilización eficiente de los recursos .....	23
Gráfica 15. Los elementos de trabajo brindados permiten trabajar productivamente .....	24
Gráfica 16. Comunicación clara y oportuna .....	25
Gráfica 17. Trabajo deprisa.....	26
Gráfica 18. Concentración por largo tiempo.....	27
Gráfica 19. Actitud del Jefe, hostil y conflictiva .....	28
Gráfica 20. Estrés en casa por trabajo.....	29

**Lista de Tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Códigos .....	32
Tabla 2. Perfil de cargo .....	37

**Lista de Anexos**

**Pág.**

Anexo 1. Codificación de Entrevista ..... 47

## Introducción

Teniendo en cuenta la importancia que toma el talento humano en las organizaciones como lo expresa Calderón Hernández, G., Naranjo Valencia, J. C., & Álvarez Giraldo, C. M. (2007). LA GESTIÓN HUMANA EN COLOMBIA: CARACTERÍSTICAS Y TENDENCIAS DE LA PRÁCTICA Y DE LA INVESTIGACIÓN. *Estudios Gerenciales*, 23(103), 58 “Si bien el reconocimiento de la importancia del capital humano para el logro de la competitividad internacional de las empresas, llevó a una revaloración del estatus de la dirección de recursos humanos en las organizaciones y se reconoce su aporte estratégico”.

Fue de vital importancia conocer el estado actual en cuanto a la percepción de la carga laboral en el Área de Gestión y Talento Humano de la Cooperativa de Productos Lácteos de Nariño Ltda. Colacteos, teniendo en cuenta que en un diálogo informal sostenido con la jefe de dicha área se pudo tomar la apreciación de cierta inconformidad en relación al equilibrio de la carga laboral por parte de los funcionarios que ahí laboran, por ello y después de contar con el visto bueno de la organización se procedió a levantar información que permitió:

- Diagnosticar la carga laboral actual en el área de Gestión y Talento Humano de la sede administrativa de Colácteos
- Identificar los problemas de carga laboral que se presentan actualmente en el área de Gestión y Talento Humano de Colácteos.

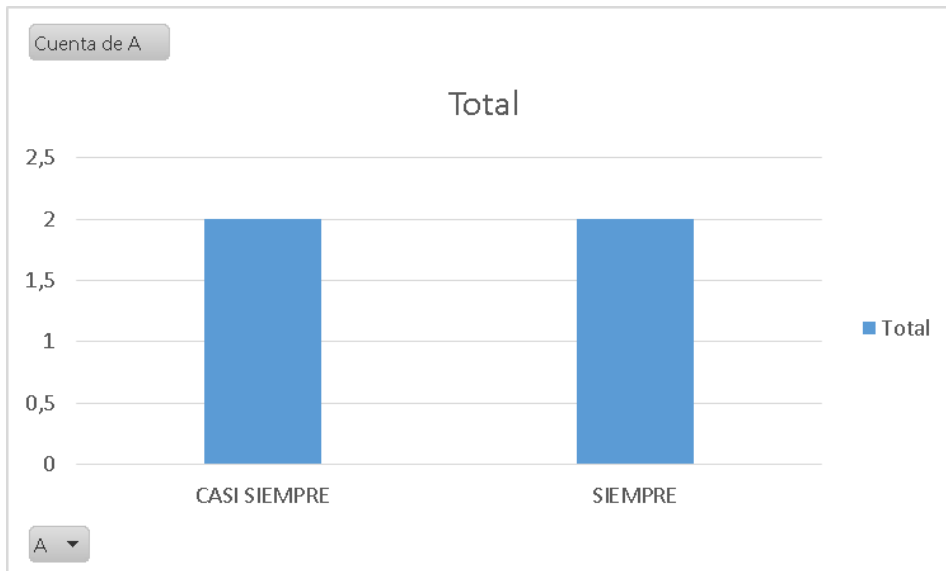
Lo anterior en aras de no poner en riesgo la productividad y cumplimiento de los objetivos de la organización, ahora bien para la obtención de dicha información se implementó una metodología de carácter mixto en la que se recogió información de tipo cuantitativo y cualitativo con el desarrollo de diferentes instrumentos como son: entrevista, encuesta y perfiles de cargo, dichos instrumentos se adelantaron en tres momentos; momento previo, una prueba piloto y la

aplicación de los mismos, dando como resultado múltiples hallazgos que se analizan y codifican de forma detallada en un capítulo, el cual contiene identificados variedad de problemas como son: Carencia de perfiles de cargo, incongruencia en la realización de actividades e inconvenientes de comunicación, que llevan a dar un diagnóstico desfavorable de la percepción que tienen los empleados de esta área en lo referente a cargas laborales lo que da a pie a concluir formulando diferentes recomendaciones.

## 1. Tabulación y Análisis de Encuestas

Una vez aplicados los diferentes instrumentos de investigación y teniendo en cuenta los objetivos a cumplir, se logró encontrar varios factores que determinan ciertos problemas de carga laboral al interior de la Cooperativa de Productos Lácteos de Nariño Ltda.; para iniciar se tiene la encuesta aplicada en el área de Gestión y talento Humano de la organización de la cual se logró como resultado los evidenciados a continuación:

Etiquetas de fila	Cuenta de A
CASI SIEMPRE	2
SIEMPRE	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>



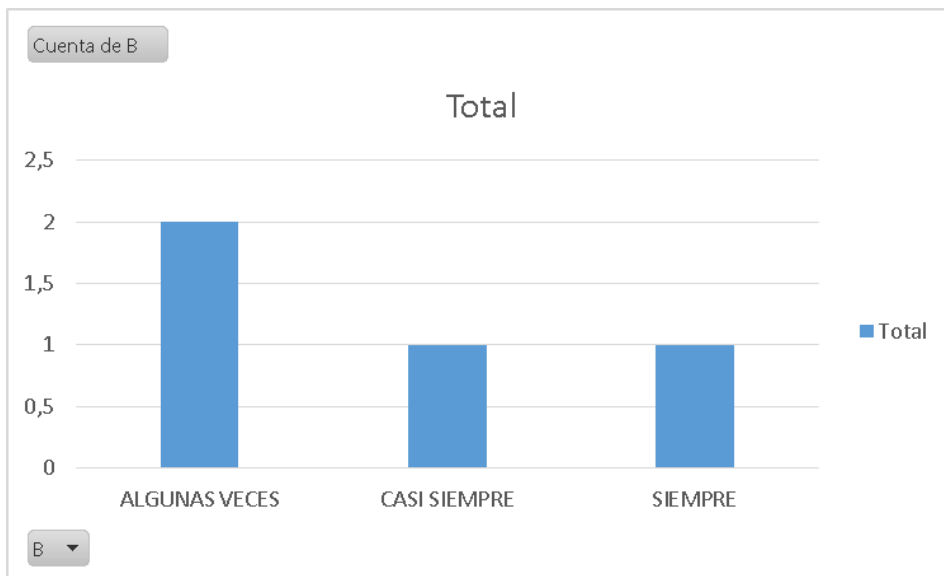
**Gráfica 1. Alcance de Visión y Políticas Organizacionales**

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron 4 personas de las cuales 2 de ellas (50%) responden a la pregunta que casi siempre las labores que se realizan en el área de Gestión y Talento Humano se encaminan al alcance de Visión y Políticas de la Organización, mientras tanto otro grupo que corresponde a las otras 2 personas (50%) responde a que siempre las labores realizadas se encaminan a lograr objetivos de la organización. Se puede deducir que no todo el equipo del área de Gestión y

Talento Humano tiene Claro las políticas y la Visión de Colácteos por lo tanto se convierte en un problema para el área ya mencionada, por el desconocimiento de que tan importante es su trabajo para la Cooperativa.

Etiquetas de fila	Cuenta de B
ALGUNAS VECES	2
CASI SIEMPRE	1
SIEMPRE	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>



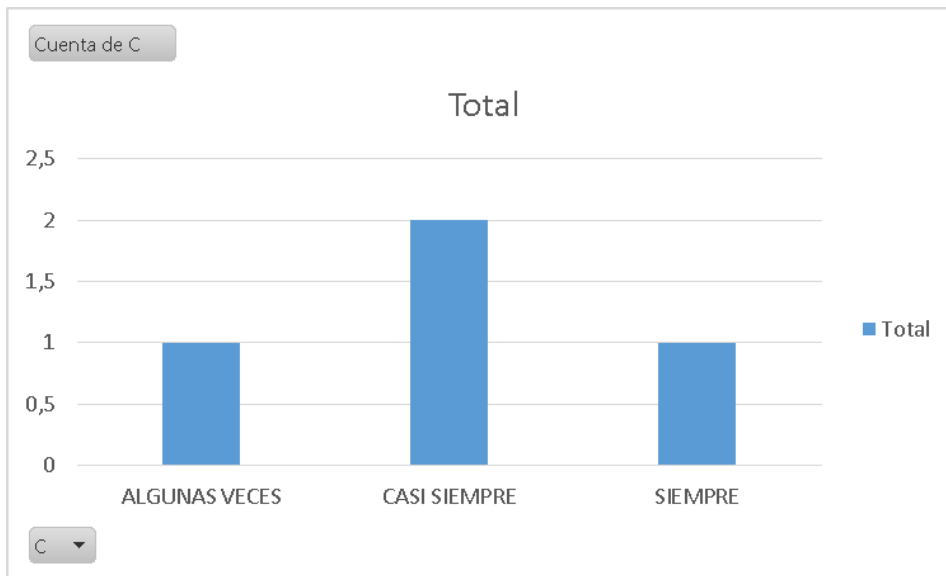
## Gráfica 2. Conocimiento de Reglamentos y procedimientos de la Empresa

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron 4 personas de las cuales 2 de ellas manifiestan a través de la encuesta en sus respuestas que algunas veces conocen los reglamentos y los procedimientos de los procesos de la organización, mientras tanto 1 de ellas marca casi siempre y la otra persona siempre, se puede interpretar que no hay conocimiento total de los reglamentos y procesos de la Cooperativa y se puede correlacionar con las respuestas anteriormente analizadas para la identificación del problema de carga laboral el cual es la falta de conocimiento del propósito de la empresa así como también de los reglamentos y procesos que se llevan a cabo en la misma, puesto que si se

desconoce la importancia de cada labor se va a realizar cosas que pueden no cooperar a los objetivos de la organización.

Etiquetas de fila	Cuenta de C
ALGUNAS VECES	1
CASI SIEMPRE	2
SIEMPRE	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

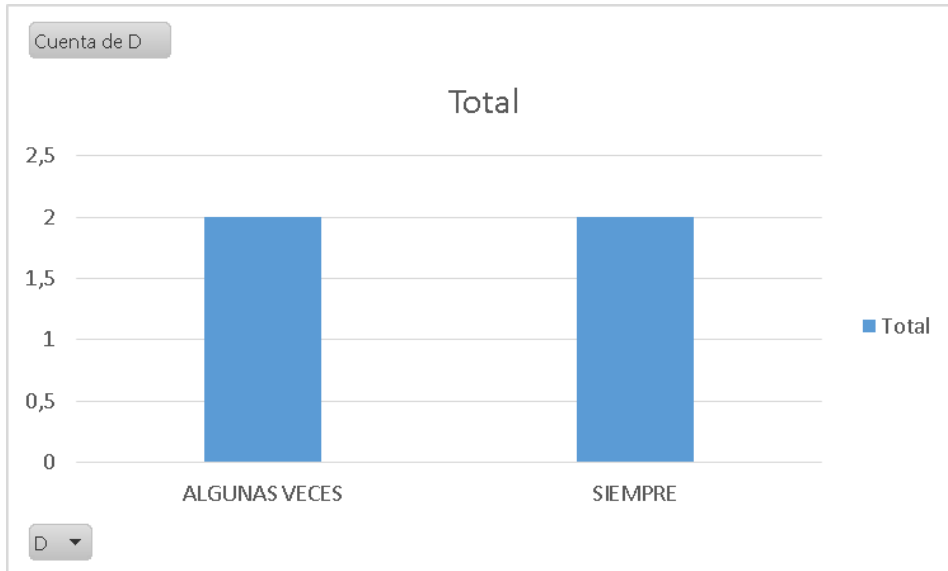


### Gráfica 3. Estructura Organizacional agiliza el cumplimiento de funciones

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron 4 personas de las cuales 1 de ellas responde que algunas veces la estructura organizacional permite agilizar procesos y cumplir con las funciones de los trabajadores, 2 de ellas responden que casi siempre y 1 sola persona responde que siempre, se puede interpretar que las funciones de la mayoría de las personas que laboran en el área a estudio dependen de otras áreas de la Cooperativa para la realización de estas, y que la minoría hace el trabajo sin que la información dependa de otras áreas, por lo tanto no se evidencia problema alguno de carga laboral en este ítem, porque las diferentes áreas de la cooperativa mantiene el flujo de información sin inconveniente.

Etiquetas de fila	Cuenta de D
ALGUNAS VECES	2
SIEMPRE	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>

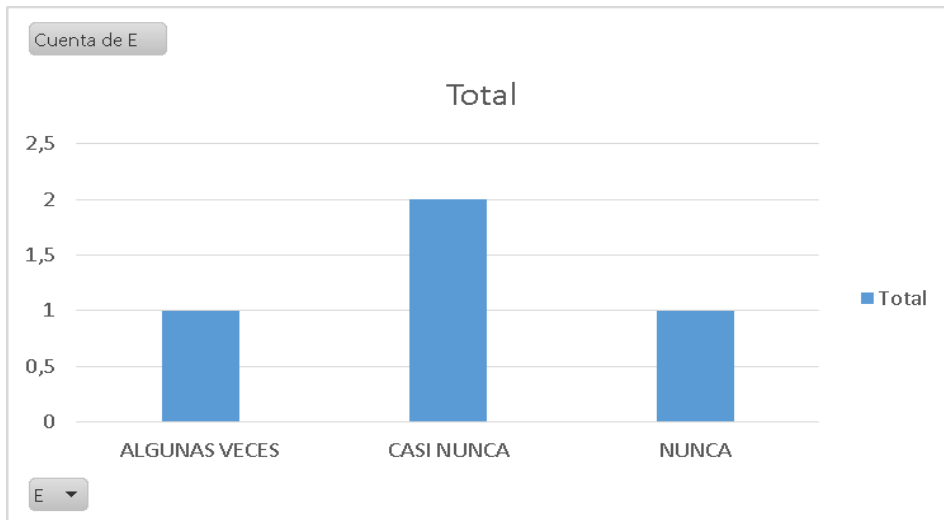


#### Gráfica 4. Conducto regular de Comunicación en el trabajo

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Para este ítem se encuestaron 4 personas de las cuales 2 de ellas respondieron que algunas veces existe un conducto regular de comunicación y las 2 restantes respondieron que siempre hay el conducto regular; se puede identificar que dicho conducto de comunicación no es claro para los trabajadores del área de Gestión y Talento Humano por lo tanto también se puede diagnosticar que la comunicación no es clara y asertiva así como también identificarlo como un problema para el desarrollo de las funciones de cada integrante de mencionada área, por ende un posible problema de carga laboral por la falta de comunicación entre los integrantes del área.

Etiquetas de fila	Cuenta de E
ALGUNAS VECES	1
CASI NUNCA	2
NUNCA	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

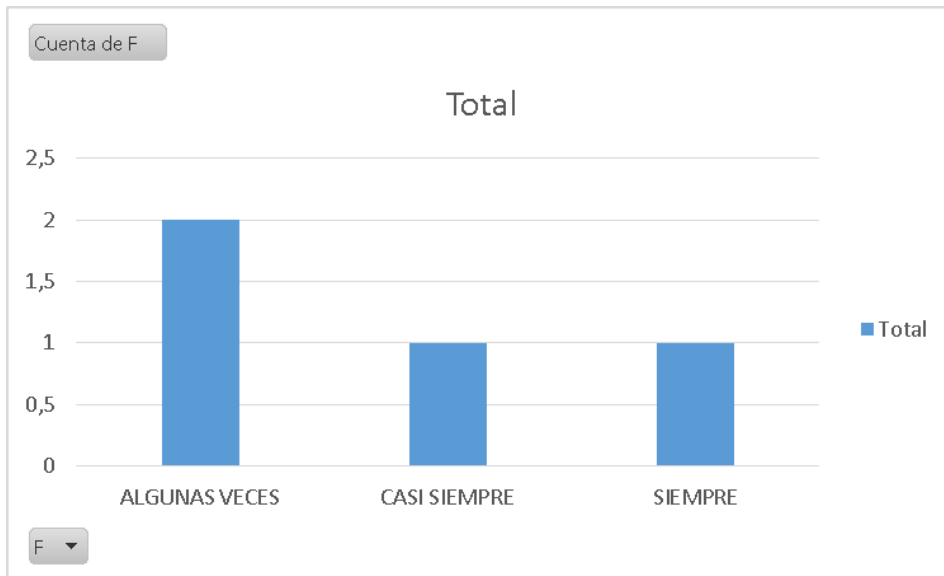


### Gráfica 5. Toma de Decisiones apresuradas

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron a 4 personas de las cuales, 1 de ellas respondió que algunas veces se toman decisiones apresuradas en el área de trabajo, 2 de ellas respondieron que casi nunca y 1 que nunca se toman decisiones apresuradas, lo que conduce a interpretar que en mencionada área no se toman decisiones a la ligera y todo lo que ocurre en esta está bajo control de sus integrantes de manera tal que no conduce a el hallazgo de un problema de carga laboral en sentido que hay organización de procesos y procedimientos definidos.

Etiquetas de fila	Cuenta de F
ALGUNAS VECES	2
CASI SIEMPRE	1
SIEMPRE	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

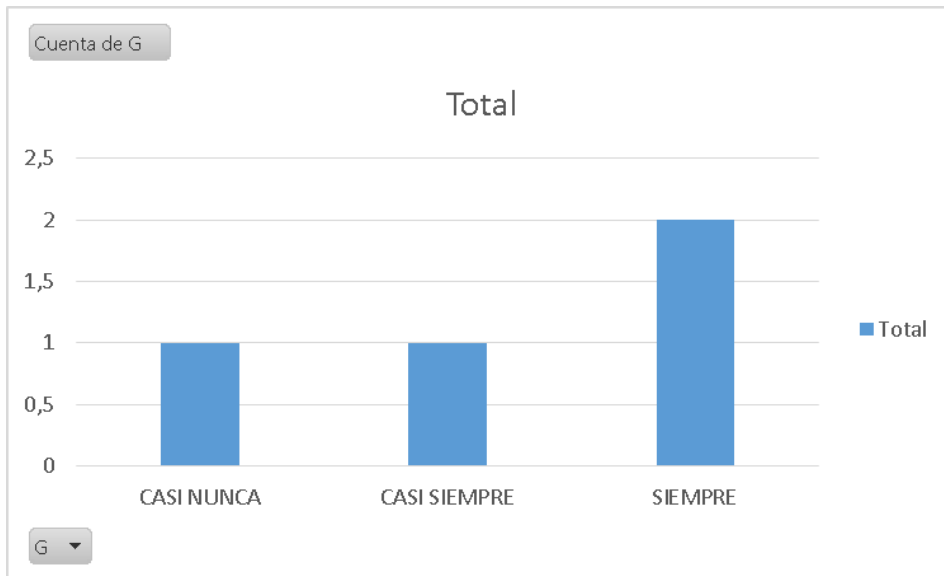


### Gráfica 6 .Toma de decisiones claras y oportunas

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se entrevistaron 4 personas de las cuales 2 de ellas (50%) respondieron que algunas veces se toman decisiones claras y oportunas en el área de Gestión y Talento Humano, 1 persona respondió casi siempre y 1 siempre, las respuestas se correlacionan con las de la pregunta anterior en donde las respuestas llevan a corroborar que en dicha área las decisiones además de no ser aceleradas se toman de manera clara y oportuna, se deduce que no se relaciona con problemas de carga laboral por este motivo.

Etiquetas de fila	Cuenta de G
CASI NUNCA	1
CASI SIEMPRE	1
SIEMPRE	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>

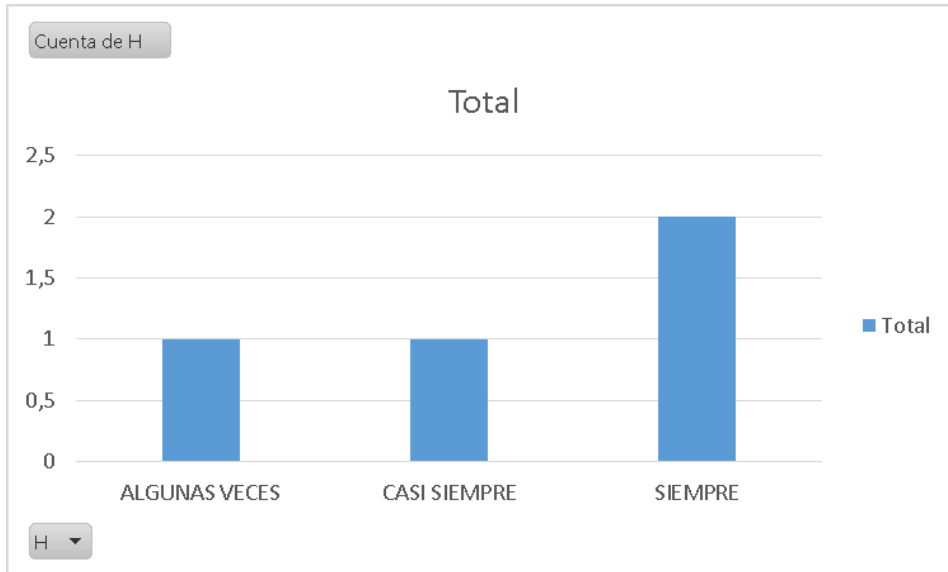


### Gráfica 7. Fomento de sugerencias y aportes por el personal

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se entrevistaron a 4 personas de las cuales 1 de ellas respondió que casi nunca se tienen en cuenta los aportes y sugerencias realizadas por el personal del área, 1 de ellas respondió que casi siempre y las 2 restantes respondieron que siempre, las anteriores respuestas llevan a deducir que según el cargo que se desempeñe en el área se tiene en cuenta las sugerencias realizadas por los colaboradores para el logro de los resultados de lo que la organización propone. Por lo anterior no infiere en problemas de carga laboral en general de esta área pero si se tiene en cuenta que 1 persona percibe que no tiene participación en las sugerencias realizadas para el mejoramiento del área mencionada

Etiquetas de fila	Cuenta de H
ALGUNAS VECES	1
CASI SIEMPRE	1
SIEMPRE	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>

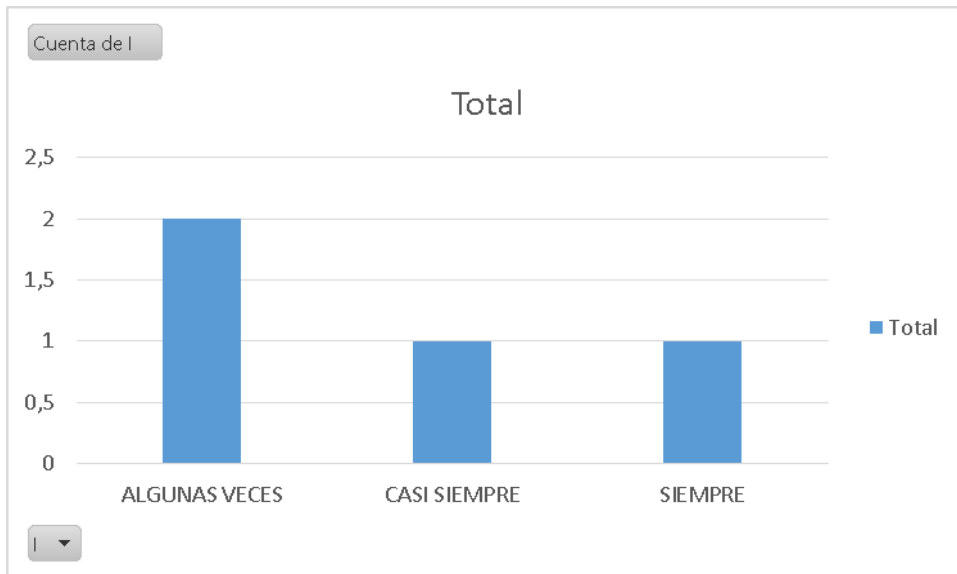


### Gráfica 8. Valoración al trabajador

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se entrevistaron 4 personas de las cuales 1 de ellas respondió que algunas veces los jefes valoran a las personas por su productividad, creatividad e iniciativa, otra de ellas respondió a la misma presunta que casi siempre lo hacen y 2 restantes (50%) respondió que siempre se valora al trabajador por lo anteriormente mencionado, se hace correlación a con las respuestas anteriores y se obtiene que si hay valoración al trabajador, por ende no se encuentra problema de carga laboral en cuanto a esta percepción.

Etiquetas de fila	Cuenta de l
ALGUNAS VECES	2
CASI SIEMPRE	1
SIEMPRE	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

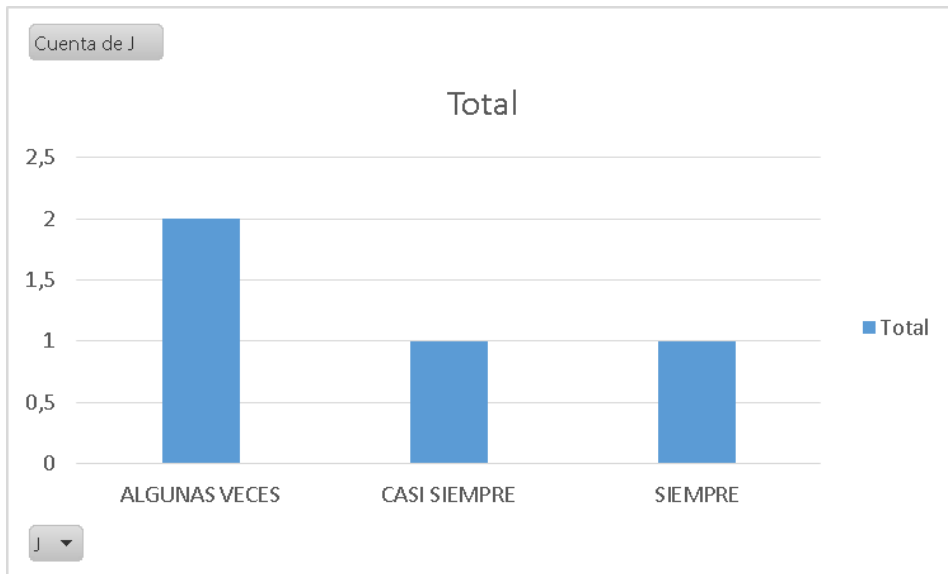


### Gráfica 9. Recepción de información oportuna y objetiva

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se entrevistaron a 4 personas de las cuales 2 de ellas respondieron que algunas veces los trabajadores reciben de sus jefes información oportuna y objetiva con respecto a los trabajos desarrollados, 1 de ellas respondió que casi siempre y la restante respondió que siempre recibe de su jefe lo anteriormente mencionado, se puede percibir que hay un problema de comunicación entre jefes y subalternos haciendo énfasis en respuestas anteriores sobre comunicación, se infiere que el problema sigue tomando fuerza en el área.

Etiquetas de fila	Cuenta de J
ALGUNAS VECES	2
CASI SIEMPRE	1
SIEMPRE	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

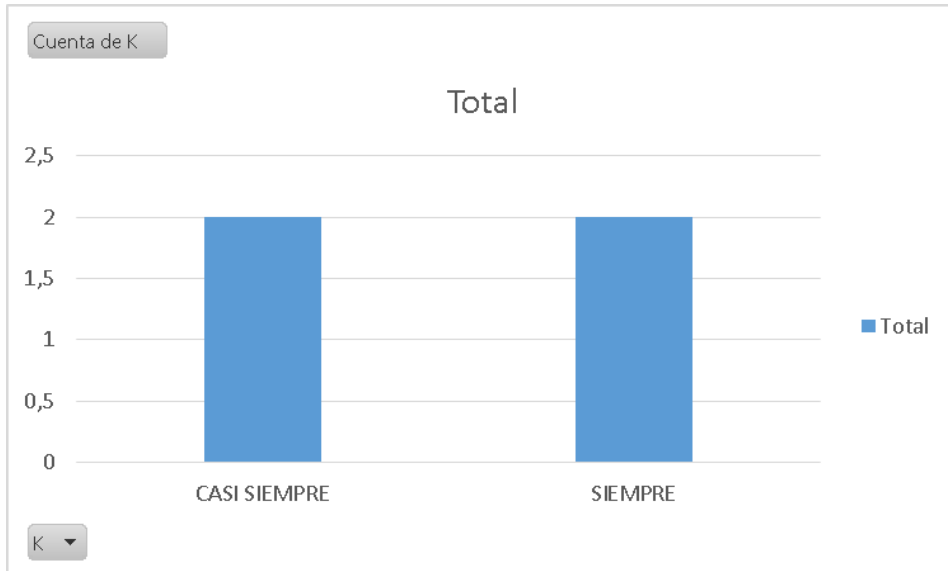


### Gráfica 10. Seguridad y Estabilidad laboral

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron a 4 personas de las cuales 2 de ellas respondieron que algunas veces se sienten seguras y estables en su lugar de trabajo, 1 de ellas respondió que casi siempre y la persona restante respondió que siempre se siente segura, según lo anterior la percepción del 50% de los trabajadores del área no se siente tan seguros y estables en su trabajo lo que puede conllevar a que la realización de las funciones asignadas a aquellos trabajadores las desarrollen en término medio por su falta de motivación y sensación de inseguridad e inestabilidad en el lugar de trabajo.

Etiquetas de fila	Cuenta de K
CASI SIEMPRE	2
SIEMPRE	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>

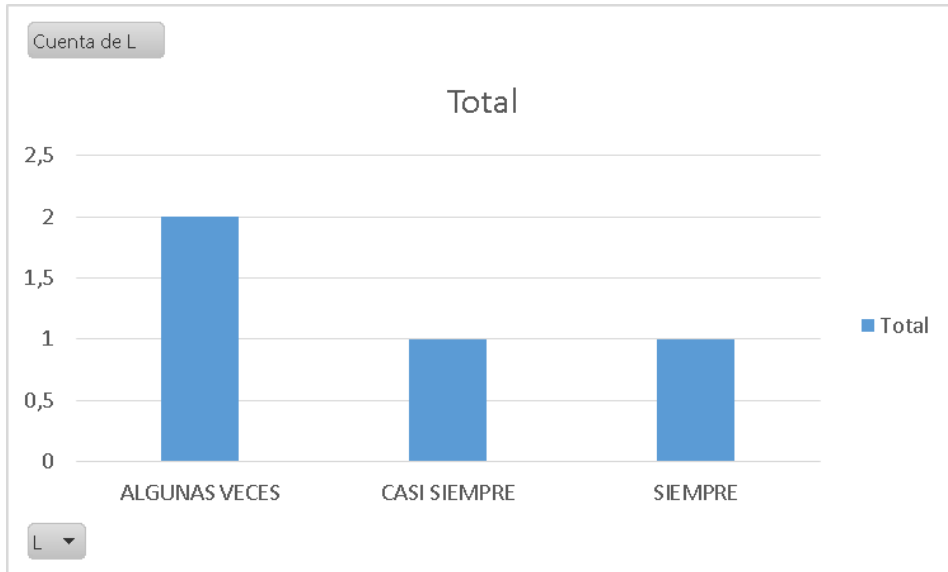


### Gráfica 11. Seguimiento adecuado al trabajo

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron a 4 personas de las cuales, 2 de ellas (50%) respondieron que casi siempre hay un seguimiento adecuando del trabajo realizado y el otro 50% respondieron que siempre se realiza este seguimiento, por ende se concluye que en el área hay organización con respecto a las labores encomendadas así como también en las labores cumplidas por parte de los trabajadores, esta deducción se obtiene con respecto a las labores encomendadas no tiene relación con el perfil de cargo diseñado para los diferentes puestos.

Etiquetas de fila	Cuenta de L
ALGUNAS VECES	2
CASI SIEMPRE	1
SIEMPRE	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

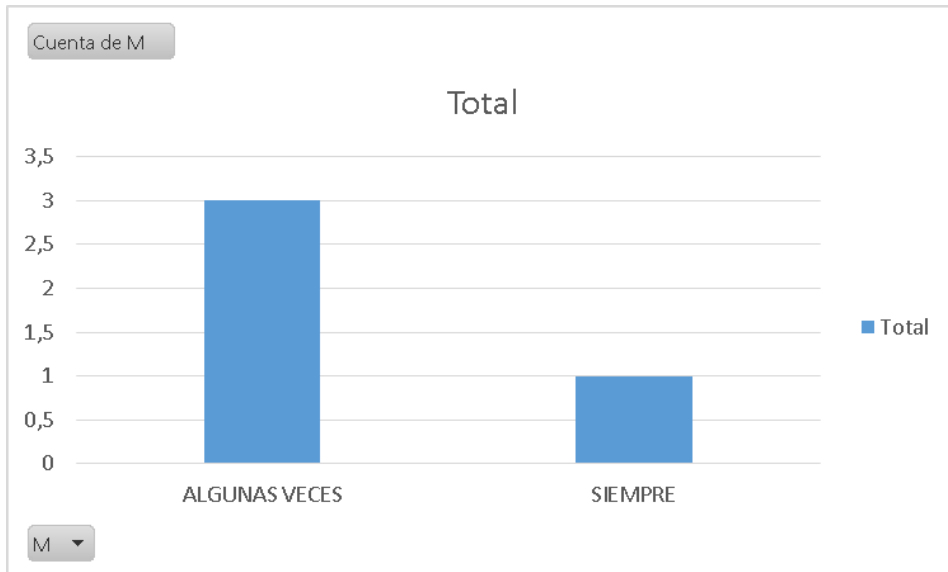


**Gráfica 12. Asesoría y Retroalimentación en el desarrollo de funciones**

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron a 4 personas de las cuales 2 de ellas respondieron que algunas veces se realiza retroalimentación y asesoría en cuanto al desarrollo de las funciones de los trabajadores, 1 de ellas respondió que casi siempre y la restante respondió que siempre recibe asesoría y retroalimentación, se concluye teniendo en cuenta respuesta anteriores que así como se realiza el seguimiento adecuando del trabajo también se recibe asesoría y retroalimentación para el desarrollo de las diferentes funciones asignadas a cada trabajador, llegando al punto de no encontrar problemática en el entendimiento de las respectivas labores asignadas, por lo tanto no se evidencia problema de carga laboral.

Etiquetas de fila	Cuenta de M
ALGUNAS VECES	3
SIEMPRE	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

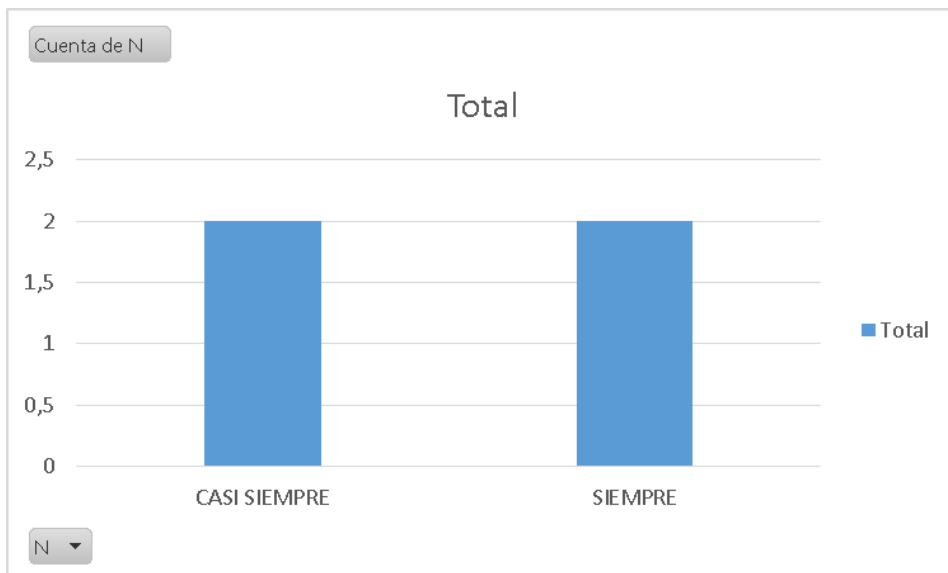


### Gráfica 13. Disponibilidad de recursos para trabajar

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestan a 4 personas de las cuales 3 de ellas responden que algunas veces hay disponibilidad de recursos adecuados para trabajar y una de ellas responde que siempre, lo anterior conduce a deducir que no siempre el trabajador cuentan con los recursos adecuados para el desarrollo de sus labores y se puede establecer que por eso la percepción de ellos en la carga laboral que sienten al no disponer con los recursos que deberían contar. Se puede diagnosticar que la falta de recursos adecuados es un problema de carga laboral puesto que implica más esfuerzo por parte de los trabajadores para cumplir sus funciones.

Etiquetas de fila	Cuenta de N
CASI SIEMPRE	2
SIEMPRE	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>

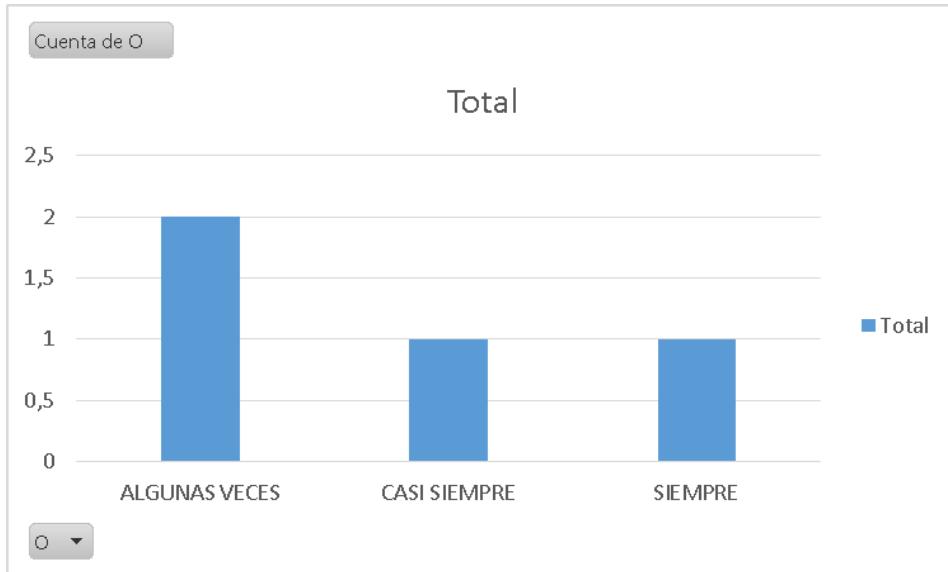


**Gráfica 14. Utilización eficiente de los recursos**

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron 4 personas de las cuales el 50% de ellas respondieron que casi siempre se hace la utilización eficiente de los recursos y el otro 50% respondieron que siempre, entendiendo como **eficiencia**: realizar bien las cosas con la utilización de recursos mínimos, se relacionan estas respuestas con las de la anterior pregunta puesto que si los trabajadores no disponen de los recursos adecuados para trabajar ellos tienen que ser eficientes con la utilización de los recursos con los cuales cuentan.

Etiquetas de fila	Cuenta de O
ALGUNAS VECES	2
CASI SIEMPRE	1
SIEMPRE	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

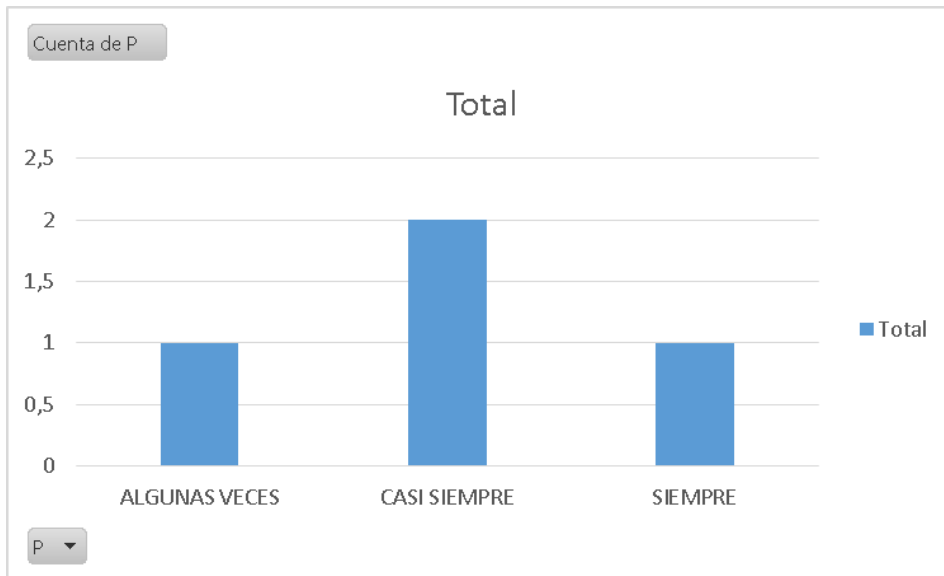


**Gráfica 15. Los elementos de trabajo brindados permiten trabajar productivamente**

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron 4 personas de las cuales 2 de ellas algunas veces los elementos de trabajo permiten trabajar con comodidad para realizar el trabajo más productivo, 1 de ellas respondió que casi siempre y la última persona respondió que siempre, lo anterior lleva a inferir que no se cuenta con los elementos adecuando para trabajar sin embargo con los que se cuentan hacen uso para desarrollar el trabajo en forma productiva.

Etiquetas de fila	Cuenta de P
ALGUNAS VECES	1
CASI SIEMPRE	2
SIEMPRE	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

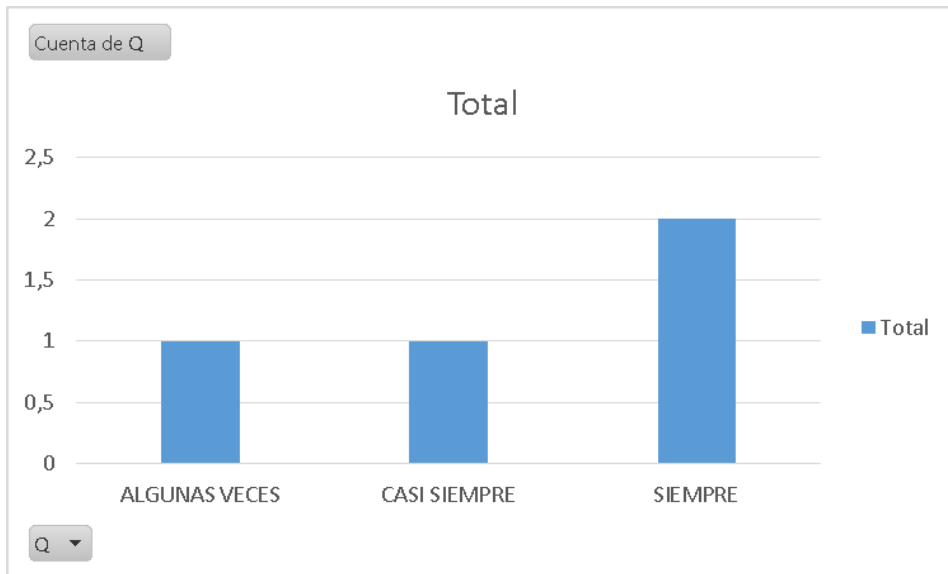


### Gráfica 16. Comunicación clara y oportuna

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron 4 personas de las cuales 1 de ellas respondió que algunas veces la comunicación en la organización es clara y oportuna, 2 de ellas respondieron que casi siempre y 1 de ellas siempre, haciendo énfasis en las repuestas anteriores con respecto a la comunicación se evidencia que aquel ítem no es muy claro para el personal por lo tanto se infiere que es un problema de carga laboral, el que los trabajadores no tengan claro o perciban problemas de comunicación.

Etiquetas de fila	Cuenta de Q
ALGUNAS VECES	1
CASI SIEMPRE	1
SIEMPRE	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>

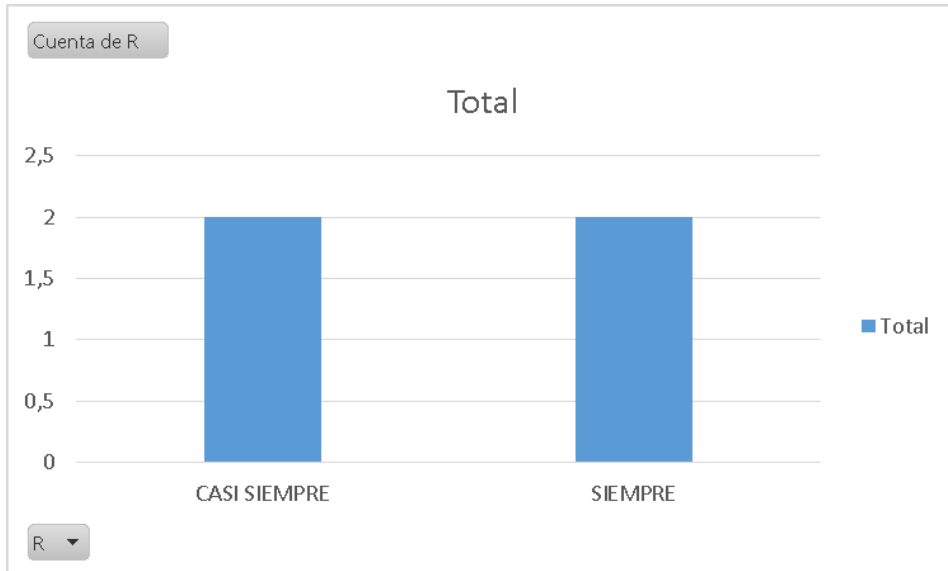


### Gráfica 17. Trabajo deprisa

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron 4 personas de las cuales 1 de ellas respondió que algunas veces el trabajo exige ir deprisa, otra persona respondió que casi siempre y dos de ellas respondieron que siempre, con lo anterior se puede concluir que la percepción de los trabajadores de carga laboral se evidencia en la exigencia de la agilidad del cumplimiento de las labores encomendadas, es por eso que al exigir agilidad se percibe mayor cantidad de trabajo, se identifica un problema de carga laboral por percepción de los trabajadores.

Etiquetas de fila	Cuenta de R
CASI SIEMPRE	2
SIEMPRE	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>

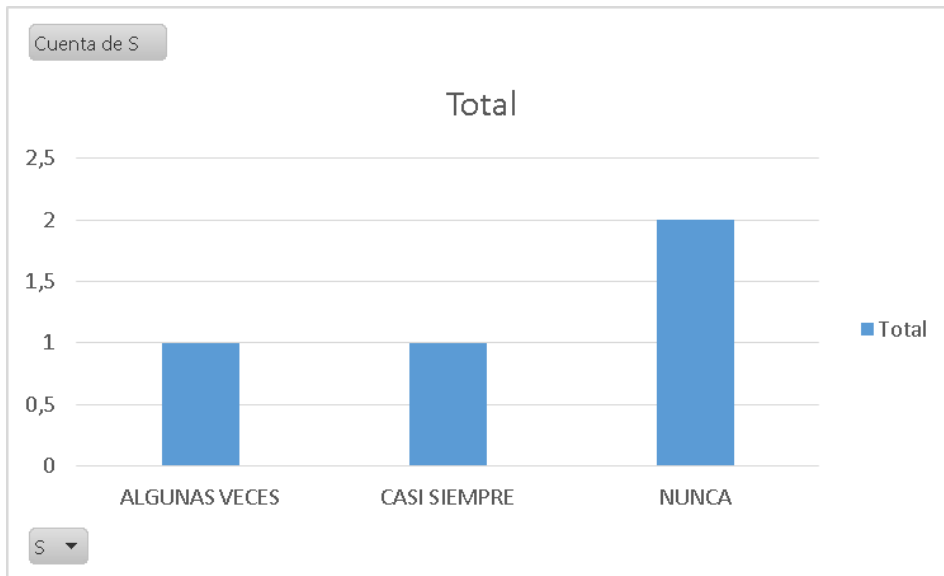


### Gráfica 18. Concentración por largo tiempo

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron 4 personas de las cuales el 50% respondieron que casi siempre necesita concentración por largo tiempo para desarrollar el trabajo y el otro 50% respondió que siempre necesita concentración, se evidencia que por percepción los trabajadores se podrían convertir en un problema de carga laboral por la constante concentración que el trabajo exige por largos periodos.

Etiquetas de fila	Cuenta de S
ALGUNAS VECES	1
CASI SIEMPRE	1
NUNCA	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>

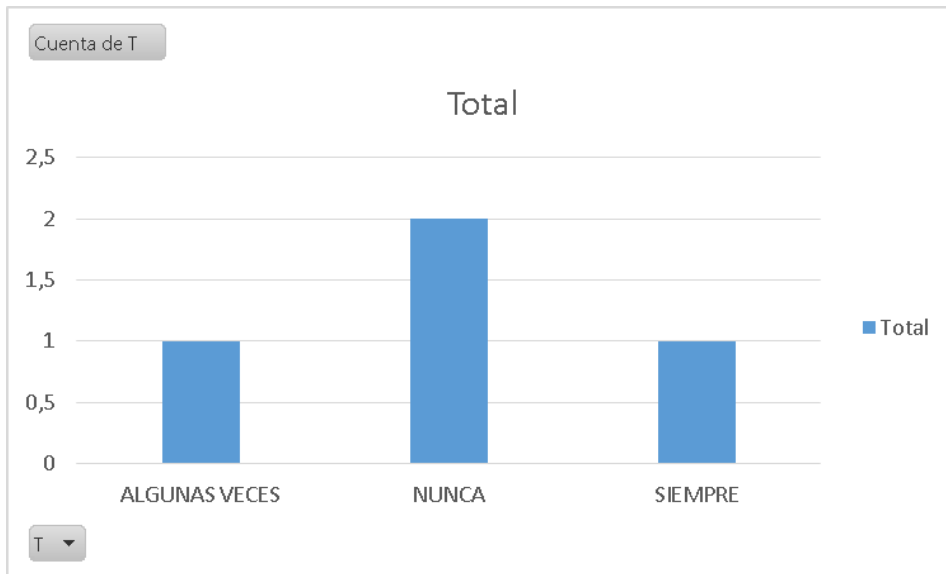


### Gráfica 19. Actitud del Jefe, hostil y conflictiva

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron 4 personas de las cuales 1 de ellas respondió que algunas veces la actitud de su jefe fue hostil y conflictiva, otra persona respondió que casi siempre y 2 de ellas respondió que nunca la actitud de su jefe fue de dicha manera, cabe resaltar que las respuestas a la pregunta pueden ser subjetivas, dependiendo de muchos factores como por ejemplo: estado de ánimo o varios conflictos personales, pero las dos personas que respondieron algunas veces y casi siempre lleva a concluir que podría haber un problema de carga laboral con relación a relaciones interpersonales y por ende de comunicación.

Etiquetas de fila	Cuenta de T
ALGUNAS VECES	1
NUNCA	2
SIEMPRE	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>



### Gráfica 20. Estrés en casa por trabajo

Fuente: Encuestas de la presente investigación.

Se encuestaron 4 personas de las cuales 1 de ellas respondió que algunas veces se estresa en su casa por cuestiones laborales, 2 de ellas respondieron que nunca y la persona faltante respondió que siempre, con lo anterior, las respuestas algunas veces y siempre lleva a deducir que la carga laboral que se percibe en el área de gestión y talento humano es significativa, por lo tanto se concluye que hay problemas ya detectados anteriormente con las respectivas respuestas de la encuesta realizada a los trabajadores del área anteriormente mencionada.

En cuanto a las gráficas anteriormente expuestas, se evidencia varios inconvenientes y el inconformismo que tienen los trabajadores del área de Gestión y Talento Humano a pesar de que la información es reducida en cuanto a respuestas y más adelante se obtendrá un análisis de las

entrevistas que se realizaron a los mismos trabajadores en donde se aprecia con mucha más fluidez los diferentes inconformismos y problemas presentados en el área.

Con la información que se obtuvo de las encuestas se aprecia que los problemas de comunicación en mencionada área son causa de muchos inconvenientes, así se puede deducir que las fallas en este aspecto derivan una inadecuada información como por ejemplo sobre: la visión y las políticas organizacionales puesto que algunos de los trabajadores tiene claro que tan importante es su trabajo en el área, así como también el desconocimiento de los procesos que se llevan a cabo en la cooperativa, por ende esta falta de comunicación lleva a una desinformación que su consecuencia sea el bajo rendimiento y la baja productividad haciéndolo ver como carga laboral adicional para los trabajadores; por ende se hace factible relacionar las respuestas que están en la gráfica 10 con la cual se argumenta que no todos los trabajadores del área se sienten estables y seguros en su trabajo, porque con las respuestas anteriores y la falta de información y de comunicación que arrojaron las encuestas se evidencia que dichas personas no tienen claro los objetivos del trabajo y el propósito de este, se debe inmiscuir al trabajador en la organización para que tome posesión y sentido de pertenencia en cuanto al trabajo desarrollado por ellos, para que denoten importancia y sientan que el trabajo realizado por ellos mismos es imperativo para los objetivos organizacionales; por otra parte en cuanto a los resultados que arroja la gráfica 12 en al cual menciona que hay retroalimentación constante de las funciones, se asocia a la retroalimentación que se debe obtener puesto que las funciones de todos los trabajadores no están descritas en su totalidad como se puede aclarar más adelante en cuanto al análisis del perfil de cargos facilitados por la cooperativa y encontrados en esta área, por lo tanto se entiende que se debe realizar retroalimentación para aclarar las funciones respectivas de cada integrante del área en mención; en la gráfica 13 se puede considerar que la sobrecarga laboral que perciben los

trabajadores es porque la Cooperativa no les brinda los recursos básicos necesarios para desarrollar las funciones encomendadas de modo que los colaboradores no se sienten a gusto en el área para trabajar; ahora bien si en la cooperativa se identifica problemas de falla de comunicación, desinformación, no hay recursos necesarios suficientes sin embargo como arroja los resultados en la gráfica 17 se trabaja deprisa, la apreciación de los trabajadores en cuanto a su carga laboral es mayor puesto que no cuentan con buenos insumos de carácter básico (información y recursos) para desarrollar su trabajo de manera productiva; en cuanto a los resultados de la gráfica 18 se evidencia que tiene correlación con la gráfica 17 puesto que si se trabaja deprisa se debe tener largos periodos de concentración por lo tanto la percepción de carga laboral aumenta.

Con miras a cumplir los objetivos planteados se realizó un análisis de las encuestas realizadas al personal de área objeto del estudio del presente proyecto de investigación se obtiene mas delante los análisis de las entrevistas y el de los perfiles de cargo de los trabajadores de mencionada área.

Siguiendo con la investigación y tal y como se planteó en los instrumentos a utilizar. Se aplicó entrevistas a 4 personas que laboran en el área de Gestión y Talento humano en la Sede Administrativa de Colácteos, de las cuales se obtuvo información directa en cumplimiento a los objetivos planteados en el proyecto “Estudio de carga Laboral en sede Administrativa, área de Gestión y Talento humano de Cooperativa de productos Lácteos de Nariño. LTDA, Colácteos” Pasto, 2018.

- Diagnosticar la carga laboral actual en el área de Gestión y Talento Humano de la sede administrativa de Colácteos

- Identificar los problemas de carga laboral que se presentan actualmente en el área de Gestión y Talento Humano de Colácteos.

Este método de entrevista fue diseñado con 19 preguntas que permitieron recolectar la información de forma directa y verbal con cada una de las personas encargadas de realizar las funciones de los cargos asignados al área permitiendo así el análisis y la aclaración de dudas; dichas preguntas se agruparon en los seis siguientes códigos:

**Tabla 1.**  
**Códigos**

Códigos	
<b>C1</b>	Trabajo en equipo
<b>C2</b>	Actualización Constante
<b>C3</b>	Ambiente Laboral
<b>C4</b>	Perfil de cargo
<b>C5</b>	Volumen de Trabajo
<b>C6</b>	Estrés Laboral

En la búsqueda del diagnóstico de la carga laboral y la identificación de sus problemas de la sede administrativa, área de gestión y Talento humano Colácteos - Pasto, se tomó como referencia anexo 1 que incluye la codificación, los sujetos y las respuestas a las preguntas realizadas en la entrevista.

Se encontró con respecto al código 1 (C1) que hace relación al trabajo en equipo, que la percepción de los trabajadores es:

En la mayoría de respuestas con respecto al C1 se puede percibir que si hay trabajo en equipo, puesto que todos trabajan por el cumplimiento de actividades comunes que llevan al logro de los objetivos planteados en la cooperativa, sorteando todo tipo de obstáculos y recibiendo apoyo mutuo que en muchas ocasiones facilita el trabajo, como por ejemplo se plantea en la respuesta: S4, P4: “Si, pues de hecho si tengo un buen grupo de trabajo, y con ellos hemos tratado de sacar adelante el área y cumplir con todos los requisitos que esta implica”. Sin embargo existen otros

puntos de vista evidenciados en respuestas como: S2, P3: “Flor Alba Pantoja mi jefe inmediato si, el ingeniero no, él delega funciones y cada quien debe hacer sus funciones, pues en mi caso”. De lo anterior se puede evidenciar que no todas las personas que laboran en el área trabajan en equipo o no es un trabajo en equipo de forma sólida; no obstante dichas opiniones no dejan de ser minoría, lo que no permite deducir que la carga laboral no es por problemas de trabajo en equipo.

En lo que se refiere al código 2 (C2) que se relaciona a la actualización constante se puede observar que para la mayoría de trabajadores si existe una continua actualización por parte de la cooperativa esto conlleva a que el personal este informado de todos los cambios y normatividad vigente, como se puede constatar en lo dicho por el S1, P15 “si claro, si sobre todo cuando se trata de afiliaciones mi jefe trata de ser muy actualizada con respecto a legislación, entonces todos tenemos que estar enterados, el mismo idioma, sobretodo yo que estoy más con los empleados más como el apoyo siempre llaman a preguntar cosas entonces siempre se requiere información además de que el uso de paquetes de office uno siempre tiene que estar actualizándose porque le sirve también a uno para el ejercicio de las labores y hacerlas más rápido entonces en este aspecto Si” igualmente en lo dicho por S4 P15 “Si, Tenemos que estar en continua capacitación por las nuevas normas que salen en cuanto a la seguridad social y a la contratación.”. Entonces se tiene que en lo que concierne a cargas laborales no se encuentran dificultades en cuanto a este aspecto ya que existe una buena actualización en la organización.

Con referente al código 3 (C3) que es alusivo al Ambiente Laboral, se puede percibir que en general existe un ambiente laboral adecuado, no obstante existe ciertos contrastes en cuanto a esta apreciación según lo manifestado por el S4, P5 y P10: “Sí, me gusta mi trabajo, me gusta la labor que hago, si no que a veces el tiempo es tan corto para todas las actividades que toca hacer

y realmente si toca trabajar tiempo extra porque no se terminan de hacer las funciones asignadas, así uno haga un plan de trabajo del día, no se puede cumplir porque suceden otras actividades o eventos que hacen que no se pueda cumplir lo que se ha propuesto.” y “Pues en esta momento no por la cantidad de colaboradores que estamos aquí en Colácteos, ahorita estamos como 645, en estos últimos años o meses se ha aumentado más, entonces somos apenas tres auxiliares y yo como jefe de Talento humano, siempre es mucha carga por que se maneja a nivel nacional todas la información desde acá.”, dichas observaciones permiten evidenciar que la excesiva exigencia en cuanto a cumplimiento de funciones afecta de cierta manera el ambiente laboral y por ende la percepción de carga laboral de los trabajadores.

Respecto al código 4 (C4), que corresponde al perfil de cargo existe diferencias en cuanto a las funciones desarrolladas frente a las que están detalladas en el documento (perfil de Cargo), debido a lo anterior existe una desigualdad al asignar las funciones de cada trabajador de manera equitativa sin tener en cuenta lo que está estipulado en el documento, extralimitándose a la hora de asignar una función, adicional a lo anterior cabe resaltar la carencia de 2 perfiles de cargo, que aún no están diseñados, siendo este un gran inconveniente en el momento de equilibrar las cargas laborales, lo anterior afecta considerablemente en la distribución de las mismas , puesto que las personas que no tienen perfil de cargo definido desconocen las funciones que realmente deben realizar, por lo tanto se ven afectadas en sobrecarga laboral, como lo menciona S1, P7 “no en este cargo, en el perfil de cargo mío no, ¿Qué consideras tu que falta?, en general todo, porque las funciones mías son más como de un auxiliar, ni siquiera es como de un perfil de un secretario, las funciones son más de perfil apoyo pero mis labores en si no son de apoyo, lo mío es mas de gestión, todo es de gestión, no es nada operativo como lo plantea el perfil.” Igualmente lo confirma S2, P7 “el proceso de inducción no,

nunca me dieron inducción a mi perfil del cargo porque creo que incluso no existe porque mi cargo fue nuevo, nunca lo he firmado, lo firme como operadora que es como el reemplazo de una de las áreas pero mi perfil no existe en si como UGPP no.” Si se tiene en cuenta lo dicho por el ingeniero y economista Taylor (1911). “el principal objetivo de administración debe ser, asegurar el máximo de prosperidad, tanto para el empleador como para el empleado”, se puede inferir que se está poniendo en riesgo el bienestar del personal, como lo demuestra la evidente desmotivación debido a la ausencia de perfiles de cargo definidos. Por otro lado cabe señalar lo realizado por Hincapie M., Zapata A., y Agudelo E (2013) Análisis de cargas laborales y actualización de los Manuales de funciones y requerimientos hospital San José de Marsella (tesis de Pregrado). Universidad tecnológica de Pereira, Pereira. Colombia, cuando concluye que “la actualización de los manuales de funciones son válidas, dado que permitieron determinar la relación entre las funciones realizadas por cada funcionario y las descritas en sus respectivos manuales de funciones.” De este modo se deduce la importancia de la existencia y constante actualización de los perfiles de cargo, por ende se evidencia claramente la necesidad de resolver este problema identificado en el área mediante el presente estudio.

En el siguiente aspecto relacionado con el código 5 (C5) correspondiente a volumen de trabajo, se puede aducir que existe una notable inconformidad de los trabajadores al respecto, ya que al realizar funciones que no les corresponden se ven represados las funciones propias del cargo y por ende acumulación de los mismos. Así lo manifiesta: S4, P7: “: Si, de acuerdo al perfil de cargo siempre tenemos nosotros que estar mirando y recordando que funciones tenemos, igual nosotros las tenemos muy claros, sino que a veces se exceden de las funciones que nosotros tenemos que cumplir, como le digo siempre hay cambios que no corresponden al área y toca cumplir de todas maneras, entonces siempre nos desfasan de nuestras actividades.”

Algo semejante menciona: S2,P18: ay si muchas veces estamos haciendo un proceso y nos piden que hagamos otro proceso y nos interrumpen, creo que a todas, nos hacen hacer reuniones extensas que no son necesarias o para hablar siempre de lo mismo y es muy agotador, nos dejan el trabajo acumulado. Dicho esto se confirma que existe un elevado volumen de trabajo y este problema sumado a los hallazgos en el código 4 permiten deducir que la insuficiencia de los perfiles de cargo más una sobrecarga de trabajo son la causa del grave problema a nivel de carga laboral.

En referencia al código 6 (C6) que trata de estrés laboral, se determina que lo mencionado en los anteriores códigos conlleva a que los trabajadores sufran de estrés laboral, repercutiendo en su salud física y emocional como también en el rendimiento y la productividad del área. Como lo reconoce: S1, P13: “si, en ocasiones que son traumáticas el momento que hay mucha exigencia de parte y parte, incluso tensión corporal no solamente de ánimo sino también es corporal, si como que uno si se llega a sentir mal físicamente.” y corrobora lo manifestado por S4,P3: “Pues si, a veces uno por el mismo hecho de que uno no termina de hacer a tiempo las funciones, pues claro uno se estresa así estar en la casa pero si esta con la preocupación de que hay muchas cosas por hacer.”

De lo anterior se deduce la coexistencia de varios problemas que se lograron determinar mediante la aplicación del instrumento y que la sinergia de dichos problemas dan como resultado un diagnostico negativo frente a las cargas laborales en el área de gestión y Talento Humano de la Cooperativa de productos Lácteos de Nariño.

Entre los problemas que se lograron identificar claramente esta la falta de actualización de los perfiles de cargo existentes que no van acorde a las funciones que desarrolla la persona titular y

por otra parte no se ha realizado la revisión y análisis de las funciones para establecer el nivel de carga laboral asignadas a los mismos.

Esto conlleva a identificar tres aspectos importantes que se deben tener en cuenta al momento de analizar las cargas laborales:

- Que de los cuatro cargos asignados al área, dos de ellos tienen sobrecarga laboral como es el cargo de Auxiliar de Actos Administrativos y el cargo de Jefe de Gestión y Talento Humano
- Los otros dos cargos no poseen un perfil de cargo establecido por lo que se ve la urgente necesidad de la creación del mismo : Auxiliar de UGPP y Auxiliar de Gestión Documental
- El tercer aspecto hace referencia a los cargos que sin tener carga laboral es necesario hacer ajustes y modificaciones para mejorar su desempeño y justificación de la existencia del mismo dentro del organigrama de la compañía. Aquí se puede citar los cargos de Auxiliar de UGPP y Auxiliar de Gestión Documental.

Para contrastar los hallazgos que anteriormente se mencionan también es necesario recalcar que después de la aplicación de los instrumentos de investigación en el área de Gestión y Talento Humano de la Cooperativa de Productos Lácteos Ltda se encontraron diferentes situaciones tales como:

**Tabla 2.**  
***Perfil de cargo***

Perfil de Cargo			
Entrevistado y Encuestado	Perfil de Cargo de la Organización		
	Si	No	
S1	X		
S2			X
S3			X
S4	X		

De las 4 personas que fueron encuestadas y entrevistadas se hizo un análisis con respecto a si existe o no un perfil de cargo definido en la cooperativa; se evidencio que para los cargos de Jefe de Gestión y Talento Humano y el cargo de Auxiliar de Actos Administrativos, si se determina un perfil de cargo debidamente establecido, sin embargo el producto de la investigación permitió establecer un análisis comparativo entre los perfiles de cargo existentes en el área y se encontró que: El cargo de Jefe de Talento Humano tiene las funciones establecidas y están acorde con las actividades desempeñadas laboralmente, sin embargo, para el cargo de Auxiliar de Talento Humano, a pesar de que tiene el perfil cargo establecido existen funciones que realiza y no están detalladas en dicho perfil, como también existen funciones que se encuentran detalladas pero la realidad es que no realiza dichas actividades puesto que estas las desarrolla otra persona la cual no posee perfil de cargo. Habría que mencionar también que existen dos cargos para los cuales no existe ningún tipo de perfil definido, estos serian: Auxiliar de Gestión Documental Y Auxiliar de UGPP (Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales) para dichos cargos no existen funciones establecidas en un perfil de cargo, por lo tanto se les asigna funciones varias que hace presumir que hay más carga laboral, como ejemplo de ello se tiene lo percibido por las personas que laboran en esta área puesto que en las respuestas tanto de las entrevistas como de las encuestas refieren:

S1 - P7: R: / “no en este cargo, en el perfil de cargo mío no,  
-¿Qué consideras tú, que falta?

- En general todo, porque las funciones más son más como de un auxiliar, ni si quiera es como de un perfil de un secretario, las funciones son más de perfil apoyo, pero mis labores en sí, no son de apoyo, lo mío es mas de gestión, todo es de gestión, no es nada operativo como lo plantea el perfil.” Si se observa bien, lo anterior denota una evidente inconformidad frente a las

actividades actualmente realizadas, ya que la persona asume que existe una diferencia entre lo que debería realizar frente a lo que realmente esta desempeñando, resultando así en un diagnostico totalmente desfavorable para la organización empezando por la molestia evidente del trabajador y terminando en tropiezos a la hora de cumplir con las labores encomendadas.

S2 – P7: R: / “el proceso de inducción no, nunca me dieron inducción a mi perfil del cargo porque creo que incluso no existe, porque mi cargo fue nuevo, nunca lo he firmado, lo firme como operadora que es como el reemplazo de una de las áreas, pero mi perfil no existe en si, como UGPP, no.” Como se observo se evidencio la falta de perfil de cargo para el cual fue contratada y ello deriva en una inducción deficiente que contribuye a la percepción de inconformidad con la carga laboral actual y por ende con la funciones que está realizando, lo que da pie a una inequidad en la asignación de las funciones ya que al carecer de dicho perfil la persona siente que se le puede asignar cualquier función, así sea correspondiente a lo que debería realizar otra persona, por ende esta situación mas adelante desencadena en varios problemas de tipo organizacional, como desencadenamiento de estrés laboral o daño en el clima organizacional del equipo de trabajo entre otros.

Por lo anteriormente expuesto, es de vital importancia relacionar lo concluido por Meza, D.(2014) Distribución de las cargas laborales de los trabajadores de servicios varios de la entidad municipio de yumbo por medio de la medición de cargas de trabajo, estudio de tiempos y movimientos (Investigación pasantía pregrado) donde se determinó que una adecuada distribución de cargas permite desarrollar las actividades en forma eficiente y evita incurrir en gastos asociados al bienestar del personal, contrario a lo que se presenta actualmente en Colácteos en el área de Gestión y Talento Humano ya que se detecto un riesgo latente que en cualquier momento se puede desarrollar en gastos por parte del personal inconforme.

Ahora bien dadas todas las anteriores y si tenemos en cuenta los mencionado por la Licenciada Lic. Yanira torres (2010, pag 1), Medición de carga laboral

“el tiempo total de fabricación de un producto puede aumentar a raíz de imprevistos y tiempos improductivos, debido al mal funcionamiento del proceso o por el tiempo improductivo añadido en el curso laboral ocasionado a su vez por deficiencias de la dirección o a la actuación de los trabajadores.” Las situaciones en las que se encuentran los colaboradores ponen en juego la productividad de la organización teniendo en cuenta que todos deben trabajar en conjunto para la consecución de los objetivos estratégicos de la Cooperativa, sin embargo parte de los trabajadores dejan atrás algunas funciones mas importantes

## 2. Conclusiones

Después del análisis de los resultados obtenidos de los instrumentos desarrollados en el proyecto se puede concluir que existe inconformidad por parte de las personas que laboran en el área, puesto que se presume que hay inequidad en la distribución de las cargas laborales en el área de Gestión y Talento humano de la Cooperativa de productos Lácteos de Nariño – Colácteos.

El hallazgo más relevante encontrado en el análisis que evidencia un grave problema en dicha área, es la Carencia de perfiles de cargo del 50% de las personas que laboran en ella, lo que impide no identificar las funciones que se deben asignar correctamente a cada cargo, por ende las funciones que si están establecidas en dichos documentos en el otro 50% de los colaboradores, están siendo realizadas gran parte por las personas que no posee el perfil.

Se encontró que incongruencia entre actividades asignadas y actividades realizadas por el análisis de los perfiles, más específicamente en el cargo de la auxiliar de Actos Administrativos, donde las algunas funciones detalladas en el perfil de cargo no son realizadas por la misma, sin embargo desempeña otras que no están descritas en este, y las que faltan por realizar son asumidas por las personas que no poseen el perfil.

Se evidencia la falencia de comunicación en el área de Gestión y Talento Humano como contribución a la percepción de inconformidad frente a las cargas laborales, puesto que la comunicación que se desarrolla en esta área en ocasiones no es clara ni asertiva, convirtiéndose en una barrera considerable entre jefes y subalternos que contribuyen a generar un clima organizacional y un ambiente de estrés percibido por los trabajadores.

### 3. Recomendaciones

Después de estipuladas las conclusiones del proyecto de investigaciones es necesario instaurar las siguientes recomendaciones:

Se recomienda medir el clima laboral de forma periódica, teniendo en cuenta que dadas las inconsistencias causadas por los problemas de cargas laborales identificados, se ha generado inconformismo en cierta parte del personal y esta situación influye y afecta de forma negativa el ambiente laboral del área y por ende se puede ver comprometida la productividad de la organización.

Es primordial incluir en la organización 2 perfiles de cargo con su respectiva descripción y funciones, de dos auxiliares del área de Gestión y Talento Humano correspondientes a:

Auxiliar de Gestión Documental

Auxiliar de UGPP (Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales)

Lo anterior a manera de estrategia para equilibrar las cargas laborales ya que la carencia de dichos ha dado pie para la asignación inequitativa de funciones, poniendo en riesgo la motivación del personal y por ende el rendimiento y cumplimiento de las funciones del mismo.

Se recomienda evaluar el cargo de Auxiliar de actos administrativos, considerando que en los resultados de la Investigación se dio a conocer que las actividades desarrolladas por la funcionaria no corresponden a las descritas en el perfil del cargo, por ende es necesario hacer un reajuste y/o actualización suprimiendo las actividades que no realiza y estableciendo de forma clara que funciones debe realizar, de esta forma se puede rectificar en parte el diagnóstico que arroja la investigación en cuanto al estado real de las cargas laborales del área.

Debido a los problemas de Comunicación evidentes en el resultado de la aplicación del instrumento encuesta, se recomienda fortalecer los canales de comunicación entre jefes y

subalternos asegurándose que la información que reciban sea clara, asertiva y de fácil acceso, hace falta establecer formas más sencillas de llegar a directivos disminuyendo la impresión de aislamiento en los trabajadores.

### Bibliografía

- Aguilar, E., Castro, M., y Gutiérrez, L (2015). *Fase I*. [Tesis de Pregrado]. Universidad industrial de Santander, Bucaramanga. Colombia.
- Argoti, J, López, K y Diaz, E. (20 de noviembre de 2013). *Gestión Administrativa en las Micro y pequeñas empresas transformadoras del Sector Lechero de Pasto*. Pasto: s.n.
- Calderón Hernández, G., Naranjo Valencia, J. C., & Álvarez Giraldo, C. M. (2007). La gestión humana en Colombia: características y tendencias de la práctica y de la investigación. En: *Estudios Gerenciales*, 23(103), 58. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(07\)70009-8](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(07)70009-8)
- Chavarría, C. (1998). *NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación*. Bogotá: s.n.
- Cooperativa de Productos Lácteos de Nariño. (2014). *Perfil de Cargo de Jefe de Gestión y Talento Humano* [Formatos]. Bogotá: s.n.
- Hincapie, M., Zapata, A., y Agudelo, E. (2013). *Análisis de cargas laborales y actualización de los Manuales de funciones y requerimientos hospital San José de Marsella*. [Tesis de Pregrado]. Universidad tecnológica de Pereira, Pereira. Colombia.
- Meza, D. (2014). *Distribución de las cargas laborales de los trabajadores de servicios varios de la entidad municipio de yumbo por medio de la medición de cargas de trabajo, estudio de tiempos y movimientos* [Investigación pasantía pregrado]. Universidad tecnológica de Pereira, Pereira. Colombia.
- Pinto, A. (22 de septiembre de 2017). *Sector Lechero en Colombia: Potencial Desperdiciado*. ANeIA. Recuperado de <http://www.agronegocios.uniandes.edu.co>
- Taylor, Frederick (1911). *Principios de la Administración*. Bogotá: s.n.

Torres, Y. (2010) *Medición de carga laboral, análisis de sistemas administrativos*. Bogotá:  
Universidad Modular Abierta.

# **Anexos**

## Anexo 1. Codificación de Entrevista

Sujeto	Pregunta	Código	Respuesta
S1	P3	C1	pues si en general sí, tengo dos jefes ella es como tal la jefe del área de talento humano pero así mismo se comparte el también sería pues jefe y también tenemos trabajo en equipo
S1	P11	C1	si, si hay mucho apoyo cuando uno no sabe como hacer una actividad porque es nueva o uno mismo sabe que se le dificulta por el tiempo se le dificulta por la información a veces el sistema no ayuda mucho entonces ellos tratan como de facilitarle a uno las cosas en todos los aspectos
S1	P4	C1	Pues si cada uno trabaja por cumplimiento por así decirlo de algunas actividades entonces en mi caso mi compañera no tiene nada que ver con lo mío y viceversa entonces en ese caso no recibo apoyo.
S2	P3	C1	Flor Alba Pantoja mi jefe inmediato si, el ingeniero no, el delega funciones y cada quien debe hacer sus funciones, pues en mi caso.
S2	P4	C1	Si casi siempre tenemos una buena colaboración.
S3	P3	C1	Si ella si lo fomenta porque ella también nos reúne y nos distribuye el trabajo a cada uno
S3	P4	C1	Si pues trabajamos todos en equipo
S3	P19	C1	no porque trabajamos todos en equipo
S4	P3	C1	Mi jefe inmediato no siempre, porque él asigna funciones que no le competen al área, él mezcla todas la áreas, no asigna a cada quien la función que le corresponde.
S4	P4	C1	Si, pues de hecho si tengo un buen grupo de trabajo, y con ellos hemos tratado de sacar adelante el área y cumplir con todos los requisitos que esta implica.
S4	P19	C1	A veces si porque se necesita la información de otras áreas, para poder ejecutar lo nuestro, pero es casi siempre, no es todas las veces.
S1	P1	C2	Si pues no como tal una reunión decir esos fueron los cambios porque eso se hace con los directivos pero si se socializa que se requiere del área de ahora en adelante.
S1	P15	C2	si claro, si sobre todo cuando se trata de afiliaciones mi jefe trata de ser muy actualizada con respecto a legislación, entonces todos tenemos que estar enterados, el mismo idioma, sobretodo yo que estoy más con los empleados más como el apoyo siempre llaman a preguntar cosas entonces siempre se requiere información además de que el uso de paquetes de office uno siempre tiene que estar actualizándose porque le sirve también a uno para el ejercicio de

			las labores y hacerlas más rápido entonces en este aspecto si
S2	P6	C2	si hacen una reunión con todos pues cuando hay cambios, una reunión nos informan a todos, nos hacen una exposición y nos informan
S2	P6	C2	si, si considero que sí, muchos de los conocimientos los he adquirido de forma personal, pero si considero que si estoy capacitada en eso,
S2	P15	C2	si permanente mucha legislación
S3	P1	C2	Sí, si hay previo aviso aquí, nos reúnen y también nos dan los informes para así pues mirar los cambios que hay en la cooperativa.
S3	P15	C2	Eh en muchos casos ósea no si tengo bastantes conocimientos pero también he aprendido aquí cosas nuevas respecto a la inducción si he aprendido.
S4	P1	C2	Si nos informan oportunamente, de hecho nos socializan el tema, y nos retroalimentan cuando es necesario.
S4	P6	C2	Sí, estamos continuamente en capacitaciones o tenemos que ir de acuerdo a las exigencias y a la norma que establece todo lo que es la contratación laboral.
S4	P15	C2	Sí, Tenemos que estar en continua capacitación por las nuevas normas que salen en cuanto a la seguridad social y a la contratación.
S1	P10	C3	relajado si, depende de la circunstancia también que a todos nos exigen tanto a mi jefe y a mi entonces la exigencia también por este lado pero si en general este es un ambiente como que cada trabajador lo cataloga como por pisos y este es un piso muy relajado es un ambiente muy bonito para trabajar, el trabajo en equipo en todas la áreas que trabajamos en este piso hay tiempo se saca tiempo para actividades como cumpleaños tratar de que fechas especiales no se pasen desapercibidas pero si me parece que es un ambiente bien como le digo hay ocasiones en las que uno siente más estrés pero porque también porque les exigen más a ellos, nos exigen a nosotros informes cambios que habido muchos en la administración últimamente pero si esa parte si, como le digo hay ocasiones en la que se siente como muy tensionado también pero no es todo el tiempo no es como que diga ¡hay no quiero ir a trabajar mañana! no.

S1	P11	C3	si, si hay mucho apoyo cuando uno no sabe como hacer una actividad porque es nueva o uno mismo sabe que se le dificulta por el tiempo se le dificulta por la información a veces el sistema no ayuda mucho entonces ellos tratan como de facilitarle a uno las cosas en todos los aspectos
S2	P2	C3	A mis actividades laborales casi siempre lo hago con mi jefe inmediato que es Flor Alba Pantoja y si no hay solución pues ya voy al jefe de mi jefe que es el Ingeniero.
S2	P5	C3	Estoy ubicada en el área que más me gusta si, aunque hay funciones que me parecen que podría hacerlas otra persona y yo dedicarme exactamente a lo que me compete.
S3	P10	C3	Sí, es tranquilo y el ambiente es agradable.
S3	P11	C3	¿Su jefe facilita la realización del trabajo? Rta// si porque hay una manera clara de cómo debemos hacer cada una nuestras funciones
S4	P2	C3	Aquí manejamos el conducto regular, en Primera instancia con el jefe inmediato y si ya no hay solución allí, entonces ya sería con el jefe de Área de Colácteos directamente.
S4	P5	C3	Sí, me gusta mi trabajo, me gusta la labor que hago, si no que a veces el tiempo es tan corto para todas las actividades que toca hacer y realmente si toca trabajar tiempo extra porque no se terminan de hacer las funciones asignadas, así uno haga un plan de trabajo del día, no se puede cumplir porque suceden otras actividades o eventos que hacen que no se pueda cumplir lo que se ha propuesto.
S4	P10	C3	Pues en esta momento no por la cantidad de colaboradores que estamos aquí en Colácteos, ahorita estamos como 645, en estamos últimos años o meses se ha aumentado más, entonces somos apenas tres auxiliares y yo como jefe de Talento humano, siempre es mucha carga por que se maneja a nivel nacional todas la información desde acá.
S1	P5	C4	si señora, independientemente de todos los inconvenientes si me gusta mucho, si me enfocado a la parte administrativa y pues a la experiencia contraída en esa parte
S1	P6	C4	si, pues si de acuerdo a mis capacidades si, igual se aprende mucho en general se aprende mucho en el área, no solamente cada vez como que requiere más el perfil de uno lo requieren como más amplio entonces uno se va preparando entonces si

S1	P7	C4	<p>no en este cargo, en el perfil de cargo mío no, - ¿Qué consideras tu que falta?</p> <p>- en general todo, porque las funciones mías son más como de un auxiliar ni si quiera es como de un perfil de un secretario las funciones son más de perfil apoyo pero mis labores en si no son de apoyo lo mío es mas de gestión todo es de gestión no es nada operativo como lo plantea el perfil</p>
S2	P7	C4	<p>el proceso de inducción no, nunca me dieron inducción a mi perfil del cargo porque creo que incluso no existe porque mi cargo fue nuevo, nunca lo he firmado, lo firme como operadora que es como el reemplazo de una de las áreas, pero mi perfil no existe en si, como UGPP, no.</p>
S3	P7	C4	<p>Si porque dan una buena inducción.</p>
S3	P6	C4	<p>Rta// si porque aquí laboro tal lo que estudie que fue asistencia administrativa y organización documental.</p>
S4	P3	C4	<p>Mi jefe inmediato no siempre, porque él asigna funciones que no le competen al área, él mezcla todas la áreas, no asigna a cada quien la función que le corresponde.</p>
S4	P5	C4	<p>Sí, me gusta mi trabajo, me gusta la labor que hago, si no que a veces el tiempo es tan corto para todas las actividades que toca hacer y realmente si toca trabajar tiempo extra porque no se terminan de hacer las funciones asignadas, así uno haga un plan de trabajo del día, no se puede cumplir porque suceden otras actividades o eventos que hacen que no se pueda cumplir lo que se ha propuesto.</p>
S4	P7	C4	<p>Si, de acuerdo al perfil de cargo siempre tenemos nosotros que estar mirando y recordando que funciones tenemos, igual nosotros las tenemos muy claros, sino que a veces se exceden de las funciones que nosotros tenemos que cumplir, como le digo siempre hay cambios que no corresponden al área y toca cumplir de todas maneras, entonces siempre nos desfasan de nuestras actividades.</p>
S1	P9	C5	<p>si la verdad si es más primero pues porque hay cosas que se planean pues cosas requieren el área que sea muy muy organizado no solamente en limpieza u orden, sino la organización de las tareas las actividades, pero muchas veces y siempre ocurre que uno lo plantea unas actividades diarias y al final del día uno no las ha hecho entonces porque hay cosas que surgen en el día, entonces no es como que uno se dedique solamente a esa actividad y entonces uno llega la hora de salida y dice para mañana tengo esto que hacer que no lo hice y la lista se hace un poquito más larga.</p>

S1	P12	C5	si porque no aquí no es como que diga bueno mañana como le digo mañana es más relajado porque mañana tengo que hacer esto porque hoy a evacuar todo esto y uno llega al final de la tarde y no ha hecho todas las actividades porque siempre surgen aquí como uno se encarga de las afiliaciones que el problema de la E.P.S, que el problema del producto de la tensión, gente que tiene problemas en las plantas en las regionales entonces como que uno no puede decir tanto tiempo voy a gastar en esto porque en realidad no lo hace
S1	P18	C5	si siempre, si eso siempre se mira aquí, como le digo hay personas que un día dicen mire no me quieren atender o mire el subsidio de Comfamiliar no lo entregaron esto lo otro la incapacidad o de las regionales mire se accidento una persona cualquier tipo de cosa que se llegue a presentar uno le toca o mire necesito este informe rápido necesito esta información porque necesitamos esto, si siempre se ve interrumpida, y al otro día uno tiene que hacer, no puede ser organizando de decir esto tengo que hacer hoy y al final del día ver si cumplí
S2	P8	C5	si, si en muchas ocasiones si lo tomo, mi pausa activa, el café y vuelvo.
S2	P9	C5	Tengo mucho trabajo pero trato de organizarme, no trato de llevarme el trabajo a la casa no, solo lo que sea aquí.
S2	P14	C5	No adicional no, yo hago mi trabajo y según mis capacidades y lo que no entiendo lo aprendo, trato de no estresarme lo que te digo a veces muchas veces nos exigen cosas que no son necesarias en el momento pero de lo demás yo hago mi trabajo.
S2	P18	C5	ay si muchas veces estamos haciendo un proceso y nos piden que hagamos otro proceso y nos interrumpen, creo que a todas, nos hacen hacer reuniones extensas que no son necesarias o para hablar siempre de lo mismo y es muy agotador, nos dejan el trabajo acumulado,
S3	P9	C5	Hay días en los que pues si hay bastante trabajo, otros días pues lo normal se sale con el horario completo pero hay días también en los que también uno puede si quiera unos 10 minutos descansar.
S3	P12	C5	No siento eso ósea para mí el trabajo no es pesado pues como es lo que me gusta tal vez lo tome de la manera más agradable y me siento bien.
S4	P3	C5	Mi jefe inmediato no siempre, porque él asigna funciones que no le competen al área, él mezcla todas la áreas, no asigna a cada quien la función que le corresponde.
S4	P5	C5	Sí, me gusta mi trabajo, me gusta la labor que hago, si no que a veces el tiempo es tan corto para todas las actividades que toca hacer y realmente si toca trabajar tiempo extra porque no se terminan de hacer las funciones asignadas, así uno haga un plan de trabajo del día, no se puede cumplir porque suceden otras actividades o eventos que hacen que no se pueda cumplir lo que

			se ha propuesto.
S4	P7	C5	: Si, de acuerdo al perfil de cargo siempre tenemos nosotros que estar mirando y recordando que funciones tenemos, igual nosotros las tenemos muy claros, sino que a veces se exceden de las funciones que nosotros tenemos que cumplir, como le digo siempre hay cambios que no corresponden al área y toca cumplir de todas maneras, entonces siempre nos desfasan de nuestras actividades.
S4	P8	C5	Flor Alba: La verdad en mis funciones casi que no, en el reglamento interno se establecen 15 minutos, en la mañana y 15 minutos en la tarde, para descanso, para ir a tomar un tinto, pero la verdad por la cantidad de trabajo que yo tengo, prefiero que me traigan el tinto acá y poco que puedo hacer mi pausa activa.
S4	P9	C5	sí, porque no solamente uno se puede dedicar a lo que tiene proyectado en el día sino que tiene que atender a situaciones que se presentan eventualmente, que son requerimiento de diferentes área, entonces se va atrasando el trabajo que toca hacer, y todo es urgente.
S4	P10	C5	Pues en esta momento no por la cantidad de colaboradores que estamos aquí en Colácteos, ahorita estamos como 645, en estamos últimos años o meses se ha aumentado más, entonces somos apenas tres auxiliares y yo como jefe de Talento humano, siempre es mucha carga por que se maneja a nivel nacional todas la información desde acá.
S4	P11	C5	En ocasiones sí, pero a veces de acuerdo al requerimiento de algunos informes, entonces toca cortar lo que uno está haciendo, dejar lo que está haciendo y empezar a hacer otra función, entonces eso siempre no se puede cumplir con la actividades, pero que toca luego terminarlas necesariamente.
S4	P14	C5	Pues sí, mi cargo si exige que tengo que a veces extenderme aparte de mi horario normal, pues hasta que pueda terminar con mis actividades, entonces si me exige tiempo extra.

S1	P10	C6	relajado si, depende de la circunstancia también que a todos nos exigen tanto a mi jefe y a mi entonces la exigencia también por este lado pero si en general este es un ambiente como que cada trabajador lo cataloga como por pisos y este es un piso muy relajado es un ambiente muy bonito para trabajar, el trabajo en equipo en todas la áreas que trabajamos en este piso hay tiempo se saca tiempo para actividades como cumpleaños tratar de que fechas especiales no se pasen desapercibidas pero si me parece que es un ambiente bien como le digo hay ocasiones en las que uno siente más estrés pero porque también porque les exigen más a ellos, nos exigen a nosotros informes cambios que habido muchos en la administración últimamente pero si esa parte si, como le digo hay ocasiones en la que se siente como muy tensionado también pero no es todo el tiempo no es como que diga ¡hay no quiero ir a trabajar mañana! no.
S1	P13	C6	si en ocasiones que son traumáticas el momento que hay mucha exigencia de parte y parte incluso tensión corporal no solamente de ánimo sino también es corporal, si como que uno si se llega a sentir mal físicamente
S2	P10	C6	actualmente no, pues con el jefe que tenemos, el Ingeniero, él es muy estresante, siempre le coloca más funciones a uno, pues aparte de las que uno tiene, él siempre está pendiente de que más puede uno a aportarle sobre todo en la carga laboral de él.
S2	P12	C6	No, nunca no yo me doy mi tiempo, no me estreso fuera del horario laboral no, dejo mi trabajo aquí y ya,
S2	P13	C6	en ocasiones cuando nos solicitan más trabajo y que creo que no es necesario, por ejemplo que nos soliciten más de un informe en el mes, me parece que es algo innecesario, ahí me parece que es estresante porque deja uno de hacer las funciones que hace permanente por hacer informes que al final nadie los puede estar leyendo pero los demás si
S3	P13	C6	Algunas veces cuando es tal vez haya un mayor trabajo, de lo contrario son muy pocas veces.
S3	P9	C6	Hay días en los que pues si hay bastante trabajo, otros días pues lo normal se sale con el horario completo pero hay días también en los que también uno puede si quiera unos 10 minutos descansar.
S4	P12	C6	Pues de lunes a viernes el trabajo es extenuante y agotador, pero pues si el fin de semana uno tiene que dedicarlo a uno de todas maneras.
S4	P13	C6	Pues sí, a veces uno por el mismo hecho de que uno no termina de hacer a tiempo las funciones, pues claro uno se estresa así estar en la casa pero si esta con la preocupación de que hay muchas cosas por hacer.

sujetos		<b>Códigos</b>	
<b>S1</b>	Anyela Narvaez	<b>C1</b>	Trabajo en equipo
<b>S2</b>	Nataly Enriquez	<b>C2</b>	Actualización Constante
<b>S3</b>	Carolina Terán	<b>C3</b>	Ambiente Laboral
<b>S4</b>	Floralba Pantoja	<b>C4</b>	Perfil de cargo
		<b>C5</b>	Volumen de Trabajo
		<b>C6</b>	Estrés Laboral