



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Evaluación de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call
Center de una Institución Financiera Trujillo 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Rodríguez Vallejos, Silvia Janeth (ORCID: 0000-0003-3358-6039)

ASESOR:

Dr. Salinas Gamboa, Jose Germán (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Doy gracias a DIOS, porque es quien me guía día a día, gracias a él todo es posible, por darme las fuerzas necesarias y no dejarme caer.

Mis padres y mi compañero de vida, por permanecer conmigo en todo momento, por brindarme su apoyo cada día, dándome fuerzas para seguir adelante desde que decidí estudiar esta maestría, gracias porque esto es para ustedes.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores Martín Manuel Grados Vásquez, José Germán Salinas Gamboa y Jorge Luis Díaz Agreda, por sus sabios conocimientos, motivación y por el apoyo brindado en el desarrollo y culminación de la Tesis.

A la empresa por brindarme los conocimientos adquiridos y la experiencia, a cada uno de los que me transmitieron información para que esta investigación sea un éxito.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	12
3.3. Escenario de estudio.....	13
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6. Procedimientos	15
3.7. Rigor científico	15
3.8. Método de análisis de datos.....	15
3.9. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	24
Tabla 2	26
Tabla 3	27
Tabla 4	29
Tabla 5	30
Tabla 6	32
Tabla 7	33
Tabla 8	34
Tabla 09	36
Tabla 10	37
Tabla 11	39
Tabla 12	39

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	18
Figura 2	20
Figura 3	21
Figura 4	22
Figura 5	23
Figura 6	25
Figura 7	27
Figura 8	28
Figura 9	30
Figura 10	31
Figura 11	32
Figura 12	34
Figura 13	35
Figura 14	36
Figura 15	38

Resumen

En el presente informe de investigación se llevó a cabo con el fin de evaluar la Satisfacción Laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021. Se empleó un diseño de estudio de casos, con un tipo de investigación aplicada y de enfoque cualitativo.

Por otro lado, se trabajó con una muestra de 20 personas que tuvieron el cargo de asesores, asesor principal y supervisor del área, a quienes se les aplicó una encuesta de 31 ítems tomando como ejemplo el instrumento Job Satisfaction Index de Spector (1985), donde ayudó a evaluar cuan satisfechos o insatisfechos se encontraron los participantes respecto a su puesto de trabajo, ya que ese fue el objetivo principal de esta investigación.

Así pues, se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral en la organización es buena, ya que los datos que arrojaron fueron mayores al 40% en las categorías estudiadas como la comodidad con el trabajo y equipo humano, estar de acuerdo con la remuneración, oportunidades para ascender, entorno laboral, comunicación, así como otros beneficios que ofrece la empresa.

Palabras clave: satisfacción laboral, evaluar, buena y categorías.

Abstract

This research report was carried out in order to evaluate the Job Satisfaction in the claims area of a Call Center of a Financial Institution Trujillo 2021. A case study design was used, with a type of applied research and qualitative approach.

On the other hand, we worked with a sample of 20 people who held the position of advisors, main advisor and supervisor of the area, to whom a survey of 31 items was applied, taking as an example the Job Satisfaction Index instrument of Spector (1985), which helped to evaluate how satisfied or dissatisfied the participants were with respect to their job, since that was the main objective of this research.

Thus, it was obtained as a result that job satisfaction in the organization is good, since the data were higher than 40% in the categories studied, such as comfort with the job and human team, being in agreement with the remuneration, opportunities for promotion, work environment, communication, as well as other benefits offered by the company.

Key words: job satisfaction, evaluate, good and categories.

I. INTRODUCCIÓN

En el año 2020 empezó la coyuntura más difícil para los peruanos, el COVID 19, el cual produjo que muchas empresas den por finalizado el vínculo laboral con sus trabajadores, disminución de sueldo, no hubo oportunidades de crecimiento, suspensión temporal, el trabajo presencial se transformó en remoto para beneficiar en primera instancia a colaboradores vulnerables y algunos cerraron negocios por falta de liquidez y deudas pendientes. Sin embargo, algunas, lograron no realizar despidos y es más darles beneficios ya que son la parte más importante de la compañía, generando motivación, satisfacción, un gran clima laboral y se identifiquen aún más con la cultura de la organización.

El Call Center en estudio, está ubicada en el distrito de Trujillo e inició sus actividades en el año 2011. Desde el primer día logró capturar oportunidades de mejora con el fin de desarrollar línea de carrera para los nuevos ingresos, buscando alternativas de cómo hacer satisfacer a su cliente más importante, el interno. La satisfacción laboral fue encontrando sentido cada vez que el asesor brindaba feedback de que le gustaría que pueda mejorar en su lugar de trabajo y así se realizó un cambio 360 a la cultura de empresa, donde el propósito es lograr que el colaborador se sienta como en casa y que cada día viva los principios.

Cuando ocurrió la pandemia, generó que la institución tomara medidas a corto y largo plazo, decisiones que podrían generar que la satisfacción del asesor pueda cambiar a raíz de los movimientos internos de áreas, el no aumento de sueldos, el dar beneficio del trabajo remoto a aquellos que son vulnerables, comunicación virtual, trabajo presencial, pero cuidando la salud y bienestar del trabajador. Lograron que puedan sentirse más reconocidos con el negocio ya que brindaron por ejemplo bono de movilidad, toma de pruebas COVID, loncheras nutritivas, toma de temperatura, entrega de mascarillas, guantes y caretas, así como también de tener a un doctor en el centro laboral y a través

de teleconferencias. Para el caso de home office, se realizó el envío de los equipos completos para trabajar tales como computadora, silla ergonómica, servicio de internet y bono de luz. De esta manera ayudó a que el trabajador no se sienta desprotegido, sino acogido por su segunda casa.

Cabe precisar que la gerencia del Call center, tuvo la gran labor de llevar a cada equipo a otro nivel. Sin embargo, algunos colaboradores consideran que muchos supervisores no logran comprender, ser tolerantes, empáticos y sobretodo guiarlos hacia sus objetivos. Para este nuevo año, la institución tiene planificado el crecimiento profesional, aumento de sueldos y potenciar lo mejor de cada uno.

Aquí radica la importancia donde la satisfacción laboral puede convertirse en un vínculo o una limitación para la misión y visión de la empresa, puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por el cual incluye el sentimiento que se forma al sentir la cercanía o distanciamiento con los líderes y asesores, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración y apoyo.

Es por estas razones que se desea conocer concretamente como se encuentra la satisfacción laboral en el Call Center a estudiar.

Para dicha investigación se ha formulado el problema que se presenta en la entidad: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021?.

Se han planteado los siguientes objetivos, el general: Evaluar la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021. Por otro lado los específicos: describir la realidad problemática de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021, aplicar los instrumentos de investigación de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una

Institución Financiera Trujillo 2021, y finalmente analizar e interpretar los resultados obtenidos de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes, se identifica a Rodríguez (2018) quién tuvo como objetivo principal en su trabajo de investigación identificar el nivel de satisfacción laboral en los asesores de un contact center operativo de una institución financiera de la República de Guatemala; el estudio por su alcance fue de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Concluye que los asesores se encuentran motivados y satisfechos con su trabajo y con la organización en un nivel satisfactorio además de ser fundamental el pago puntual de sus salarios, bonificaciones e incentivos, ya que esto genera seguridad, lealtad e identificación con la empresa. Así pues, recomienda planificar actividades de convivencia laboral para fomentar el trabajo en equipo y mejorar la comunicación con los asesores y jefes.

Por otro lado Rivadeneira (2018), con su objetivo principal de determinar si los factores de riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Contact Center de Quito; esta investigación es de enfoque cualitativo no experimental, y de tipo correlacional; en la cual concluye que a pesar de que el personal indagado se encuentra expuesto a importantes niveles de factores psicosociales, no influyen en su satisfacción laboral ya que se encuentran en niveles regular y buena. Además, recomienda evaluar periódicamente los factores de riesgo psicosociales como el agotamiento por trabajar turnos nocturnos ya que los efectos son nocivos y disminuyen el agrado de trabajar en el colaborador de la empresa.

En el ámbito nacional, Gonzáles y Montoya (2020) tuvieron como objetivo principal determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la retención de empleados de ventas en una empresa de call center en Lima Este, año 2019. Es una investigación de tipo correlacional, dado que explica la relación entre variables, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Demuestran como conclusión que sí existe una relación positiva entre la

satisfacción laboral y retención del empleado del call center, y confirmándolo con un grado de $r = 0.894$. Cabe decir que plasmaron recomendaciones a la organización como trabajar con planes anuales de recursos humanos para poder retener a los empleados e incentivarlos mediante programa de reconocimiento y felicitaciones por los logros que alcancen, el desarrollo profesional y oportunidades de escalar a otras áreas.

En la tesis de Iparraguirre y León (2019), el objetivo principal fue determinar si la satisfacción laboral, clima y el compromiso organizacional influyen en la rotación de personal de una empresa de call center de Lima Metropolitana. Se precisa que la investigación la realizaron de tipo cuantitativa, de diseño no experimental. Concluyendo que la satisfacción y clima laboral influyen de manera significativa en la rotación de los trabajadores, pero no en el compromiso organizacional, ya que de esto no depende que los colaboradores decidan permanecer o migrar a otra organización.

A continuación, Talledo y Ugaz (2019), que en el objetivo plasmaron en la relación que tiene el estrés laboral con la satisfacción del empleado de un call center de Ate año 2018. El enfoque de estudio fue cuantitativo y de finalidad aplicada, utilizándose la estadística como herramienta primordial. Se aplicó encuesta a 19 colaboradores dando como resultado que el estrés influye de forma negativa en la satisfacción laboral de una entidad como call center. Finalmente, la conclusión obtenida fue que a medida que el estrés aumenta, la satisfacción de los miembros de un equipo de trabajo disminuye y por ello se recomendó mantener monitoreados los niveles de estrés y así los empleados gocen de su estadía trabajando.

La satisfacción laboral es tema de interés tanto en el área organizacional como en el área de la psicología con el fin de explicar si están vinculadas a la efectividad del trabajador como las faltas, rotación, su compromiso con la compañía del cual se deriva tanto lo moral como el bienestar de la persona, así como también su desempeño profesional (Pujol y Dabos, 2018). Se puede definir además como ese grado o nivel en el cual se puede medir el gusto, la preferencia del empleado por su trabajo considerando factores emocionales y cognitivos; sienten orgullo de pertenecer a dicho negocio y no tienen dificultad para expresarlo al resto del equipo (Wu y Griffin, 2018). Cabe precisar que otros autores incluyen la evaluación del sujeto sobre su experiencia con el trabajo que realizan, ya que como en toda empresa, el colaborador tiene al inicio la etapa de aprendizaje y a través del tiempo va ganando hábitos que lograr hacer de él un eficiente y eficaz trabajador (Thompson y Phua, 2016).

Entre los factores que influyen en la satisfacción laboral se encuentran: la remuneración mensual del trabajador, las oportunidades ofrecidas por el empleador de ascender a algún cargo de importancia, los beneficios que ofrecen en la empresa, la forma en cómo se lleva a cabo la supervisión, el entorno laboral, el equipo de trabajo que ayuda a relacionarse entre compañeros, las condiciones en las que labora el personal, la naturaleza del trabajo, la comunicación con los líderes y la seguridad que siente el asesor dentro de su área de trabajo tanto física como profesional (Spector, 1985). Por otro lado, un factor que lleva a la insatisfacción laboral es el estrés, el cual se manifiesta con cansancio, falta de motivación y agotamiento físico e intelectual, además de la desmotivación para realizar las funciones (Vroom, 2014).

Los call center o centro de llamadas de atención telefónica cuentan con el personal debidamente calificado para dar asistencia a los clientes de una empresa ya sea para asesorar, escuchar, recibir solicitudes, reclamos, quejas, vender algún producto o lo más importante, buscar soluciones que hagan disfrutar de los productos que ofrecen (McPhail, 2002). Es importante recalcar

que, así como reciben las llamadas también tienen la libertad de que puedan devolver la comunicación a dichos clientes, de manera que logren generar experiencias positivas y finalmente, promuevan la fidelización con la empresa (Da Silva, 2020).

El entorno laboral en call center y la satisfacción laboral, está dado principalmente por el tipo de economía del país como mercado libre, horarios flexibles que se acomodan a las necesidades del colaborador y no siendo estrictos en todo sentido, incluso el home office, ya que las llamadas en ocasiones se pueden atender desde casa según el sistema operativo de la empresa (Woodcock, 2017). Esto ha demostrado la exitosa forma de generar ingresos, mejorar el servicio y ayudar que la satisfacción del cliente sea totalmente satisfecha, ya que la toda organización anhela ser los primeros en el mercado, dando énfasis en la calidad humana que tienen en su personal (Echchakoui y Baakil, 2019).

Puesto que los call center reciben o devuelven llamadas a los clientes, asesoran con información clara, receptionan quejas o reclamos y buscan alternativas de solución, tienen como fin implementar acciones y prevengan incidencias en el futuro con sus servicios (Briñón, 2016). Conlleva a decir que estas organizaciones integran innovaciones telefónicas y tecnológicas, con el fin que los trabajadores cumplan con sus funciones de la mejor manera. Es por ello que utilizan equipos de telecomunicaciones como Avaya, computadoras o laptop, mobiliario en oficinas y servicios de internet o luz, para el trabajo remoto (Lawrence y Flores, 2018).

Es importante mencionar que los reclamos o quejas son aquellas insatisfacciones que surgen de un servicio o producto que no cumplen con las expectativas que el cliente deseó. Vale la pena decir que el reclamo está enfocado por la disconformidad que muestra el consumidor con el producto o servicio obtenido; mientras que la queja es considerada el malestar por la

atención que brinda una organización y que para el cliente no logró causarle esa experiencia gratificante (INDECOPI, 2019).

Ahora bien, la insatisfacción laboral, se enfoca en el desequilibrio de la armonía entre el ambiente de trabajo, los compañeros, la baja remuneración al desempeño, la gran cantidad de tareas que realiza el empleado sin un pago justo, las escasas oportunidades de crecimiento profesional, la incorrecta comunicación con el líder a cargo ya que no existe justicia o sensibilidad a hechos que puedan ocurrir en la vida laboral diaria, la falta de motivación lo cual se ve plasmado en la baja productividad de las labores y los deseos por cambiar de trabajo (Rodríguez y Rivas, 2017).

Con respecto al área encargada de seleccionar al personal que va a laborar en la empresa, es el área de Gestión de talento humano, la administración sobre personas es muy compleja ya que cada individuo es diferente intelectualmente, posee habilidades distintas y conocimientos diferentes (Arnold y Randall, 2018). Es necesario evaluar estos aspectos y repotenciarlos para lograr la eficiencia del personal, de esta manera se logran colaboradores que hacen un excelente trabajo en menor tiempo y con mayor gusto. Es por ello entonces que invertir en personas se ha vuelto un factor de éxito en las empresas hoy en día, el cliente interno es la pieza clave para lograr que la organización no sólo gane en las ventas que realice sino también en la satisfacción que tienen los trabajadores de pertenecer a dicha entidad (Castillo, 2017).

Otro punto importante es el conjunto de habilidades que emplea el trabajador para realizar sus funciones, que se le denomina reto del trabajo y le permite ser autónomo y discreto en cuanto a las herramientas utilizadas, y además lo ayuda a tener una retroalimentación de la efectividad de su desempeño (Robbins, 2017).

En cuanto a las remuneraciones justas, se refiere a la satisfacción del empleado con su sueldo o salario y a los ascensos que pueda llegar a alcanzar gracias al esfuerzo que no solo se plantea de forma individual, sino que lucha por el bienestar de su equipo de trabajo. Esto conlleva a decir que existe una clara motivación de lograr que el negocio crezca (Robbins, 2017).

Cabe indicar que las condiciones laborales están enfocadas al desarrollo profesional dentro de la organización y el liderazgo al cual son sujetas para lograr su máxima eficacia, así la relación trabajo – empleado también se cumplirá y por consecuencia se tendrá a un individuo satisfecho. Se precisa que un buen líder no es quién da órdenes y espera resultados, sino que guía a su equipo humano a lograr las metas, da y recibe feedback, mejora y motiva a su personal; el panorama será más claro para el colaborador porque se sentirá en confianza y la presión de trabajo disminuirá (Irabor y Okolie, 2019).

Para la satisfacción, se consideran también a los beneficios o prestaciones que son servicios adicionales brindados por la empresa, la relación beneficio – trabajo, logrará en el empleado que sienta más gusto y orgullo de pertenecer al negocio, ya que es posible que lo compare con otras entidades, pero no lo cambiaría al identificar que la organización se preocupa por darle ese plus a su trabajo (Robbins, 2017).

En pocas palabras, la satisfacción laboral en los call centers está constantemente ligada a realizar óptimamente el trabajo y brindar servicio de calidad al cliente a través de sólo una llamada, al cumplir satisfactoriamente con las responsabilidades, brindando soluciones, dejando una sensación de alivio y alegría al individuo, más cuando recibe comentarios de clientes como: gracias por tu apoyo, nadie hizo tal seguimiento como tú, estoy agradecido por el esfuerzo y dedicación; pequeñas frases que motivan aún más al colaborador que contesta la llamada de un cliente enojado para ingresar un reclamo pero que finalmente logra su tranquilidad. Por el contrario, si no pudo cumplir con las

tareas asignadas esto impacta negativamente, produciendo frustración, ya que considerará que no logró lo planeado o lo que la empresa espera de él. Es por ello aquí la importancia de la relación líder y trabajador, de cómo ayudarlo a mejorar, que el personal se sienta satisfecho (Marr y Parry, 2016).

En definitiva, se considera el compromiso con la organización, la moral, calidad de vida en el trabajo y condiciones de trabajo ligados a la satisfacción laboral. Además de que el principal motivador del trabajo es la remuneración, el trato justo y la estabilidad del trabajo, lo cual permite que el empleado pueda planificar su vida personal y más aún si existiera dificultades en el país por obtener un puesto laboral (Chiavenato, 2009).

La encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procesos de investigación mediante los cuales se recoge y analiza los datos de una muestra con el fin de explorar, describir y explicar características del ámbito de estudio. De esta manera junto a los instrumentos como cuestionarios permiten uniformizar la información (Juño, 2017).

En relación al flujograma de procesos, sirve para representar un proceso productivo teniendo un inicio y un final, así como los procedimientos que participan en la elaboración de éste, asesores, clientes y otros. Cabe decir que es fácil de elaborar y utiliza simbología que se encuentra descrita en el anexo 01. La importancia de este flujo es que permite observar, evaluar y eliminar cuellos de botella dentro de los procedimientos de una empresa (Gómez, 2005).

Las tablas de frecuencia absoluta, son de gran ayuda en investigaciones tanto cuantitativa como cualitativa ya que, si los datos que se obtienen son numerosos, es necesario clasificarlos en un cuadro o tabla resumen (Moya, 2005).

Gracias a la Escala de Likert, esta metodología permite realizar encuestas para conocer la opinión no de una sino de varias personas porque ayuda a medir el grado de satisfacción de una determinada pregunta y cierto tema de estudio. Para el análisis de la data obtenida y la agrupación de datos se hace uso del semáforo, donde se compara la información que se tiene con la teoría. Es importante mencionar que consta de 3 colores verde para más de 40% que para este caso de estudio significaría que la satisfacción laboral es buena, si es amarillo entre 30% y 40% sería regular, y rojo menos de 30% considerado como malo, ver anexo 02 (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio sigue el tipo y diseño de investigación de acuerdo a lo que nos comenta Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Tipo de investigación: por su finalidad fue aplicada porque tuvo como objetivo verificar la teoría para conocer el nivel de satisfacción laboral en el que se encuentran los colaboradores de la entidad en estudio.

El enfoque fue cualitativo; ya que estuvo basado en la recolección de datos de la organización, además esta información no fue manipulada ni modificada respecto a la realidad.

Diseño de investigación: fue de estudio de casos, ya que se enfocó en evaluar la satisfacción laboral del personal que labora en el área de reclamos de un Call center de una Institución Financiera Trujillo 2021. Siendo necesario precisar que este puesto conlleva en tiempos de pandemia, a mayor estrés por la cantidad de clientes que se comunican para exigir soluciones a incidencias que suceda con los servicios de la empresa.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

De acuerdo a Spector (1985 y 1997), el instrumento Job Satisfaction Index está disponible para los investigadores, pero sólo si es utilizado con fines sólo académicos. Para el estudio de satisfacción laboral en el área de reclamos del Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021, se tomó como ejemplo las categorías y se agregó otras dimensiones tales como las que se muestran a continuación.

Categorías: se dieron a conocer las funciones del área, naturaleza, condiciones y equipo de trabajo, entorno laboral, comunicación, beneficios, seguridad con el trabajo, oportunidades de crecimiento, remuneración, supervisión, confianza, y tabulación de datos.

Subcategorías: flujograma de procesos, percepción por tener un trabajo, nivel de gusto, nivel de orgullo, transporte asignado por la empresa, programa de salud y trabajo presencial en tiempos de COVID 19, disfrutar con los compañeros, trabajo fuera de turno, alta competencia para alcanzar las metas, comportamiento de cliente, volumen del trabajo, comunicación en la organización, claridad en las metas, sensación de falta de rumbo en la organización, tareas asignadas, comparación con beneficios de otras instituciones financieras, relación beneficio/trabajo, reconocimientos, periodo de renovación de contratos, cantidad de recompensas, oportunidades para ascender de cargo, grado académico, satisfacción en las oportunidades de ascenso, apreciación de pago justo, aumento de sueldo, nivel de competencia del jefe, trato justo, interés del jefe por los demás, nivel de agrado respecto al jefe, disposición en responder la encuesta, estado emocional y construcción de tablas con frecuencias absolutas.

Matriz de categorización apriorística: se encuentra elaborada en el anexo 03, la misma que contiene las categorías, subcategorías, variable, problema de estudio, objetivo general y específicos de la investigación.

3.3. Escenario de Estudio

Por lo que se refiere al escenario de la investigación, se tuvo a las instalaciones de un Call Center de una Institución Financiera del área de reclamos, ubicada en la provincia y distrito de Trujillo. La cual fue conveniente para la investigación de la variable en estudio, ya que se realizó

en el tiempo perfecto donde se verificó el nivel de satisfacción laboral en tiempos de COVID 19.

3.4. Participantes

Se consideró a 20 participantes entre hombres y mujeres, asesores, asesor principal y supervisor, que forman parte del área de Reclamos de un Call Center de una Institución Financiera, cuyas edades fluctúan entre 24 y 33 años.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de revisión documental, observación y encuesta; y los instrumentos fueron check list, flujograma, cuestionario y tablas de convergencia respectivamente, ver anexos 04 y 05.

El método de validez y confiabilidad que se utilizó fue el de validación de instrumentos a través de juicios de expertos, el cual consiste en someter el cuestionario a la valoración de investigadores y especialistas, quienes juzgarán la competencia de este para estimar las dimensiones que se requieren calcular.

- Doctor en Administración: Martin Manuel Grados Vásquez, ver anexo 06.
- Maestro en Administración de Negocios: Omar Alfredo Rojas Sibirán, ver anexo 07.
- Maestro en Gerencia de Operaciones: Marcos Alejandro Robles Lora, ver anexo 08.

3.6. Procedimientos

Respecto al proceso de la materia de estudio, se inició con la observación de la realidad problemática en el área de reclamos de un call center de una Institución Financiera Trujillo 2021, realizando los flujogramas de los procesos de gestión de reclamos. Además, fue de suma importancia contar con teorías, libros y tesis de diferentes autores donde se verificó cuáles fueron los resultados. Después se dio paso a aplicar una encuesta donde el cuestionario tuvo 31 interrogantes, de las cuáles 29 ítems tuvieron escala de Likert y las 2 últimas se dejaron como preguntas abiertas; estuvo dirigida sólo a 20 colaboradores del área en mención líneas arriba. Vale la pena decir que se identificó que este grupo de personas tenían dificultades para trabajar en equipo y no teniendo una comunicación efectiva con el líder, por esta razón se incluyó a asesores, asesor principal y supervisor. Acto seguido se procedió a analizar la data obtenida, utilizando tablas de convergencia procesadas en Microsoft Excel.

Finalmente, así se podrá identificar el nivel de satisfacción laboral a partir de los datos analizados e interpretados.

3.7. Rigor Científico

La credibilidad de la investigación se centró en aspectos como los factores que influyen en la satisfacción laboral, indagación de cómo es el área de reclamos de la entidad en estudio, valoración de los instrumentos de investigación por expertos y experiencia laboral de los encargados en el área.

3.8. Método de análisis de datos

Acerca del análisis de datos, se utilizó la técnica del diagrama de flujo para

conocer los procesos del área. A la vez se recolectó la información de encuestas donde a través de las tablas de convergencia se pudo obtener los resultados agrupando los ítems según la categoría de estudio mediante la distribución porcentual y figuras de barras; y con la teoría identificada se logró la interpretación de dichos datos y finalmente las conclusiones de la investigación.

3.9. Aspectos Éticos

Este trabajo de investigación no fue copiado, además teniendo como objetivo de evaluar la satisfacción laboral del área de reclamos del Call Center de una Institución Financiera. Se precisa que los datos obtenidos serán verificados metodológicamente por la investigadora para probar su veracidad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

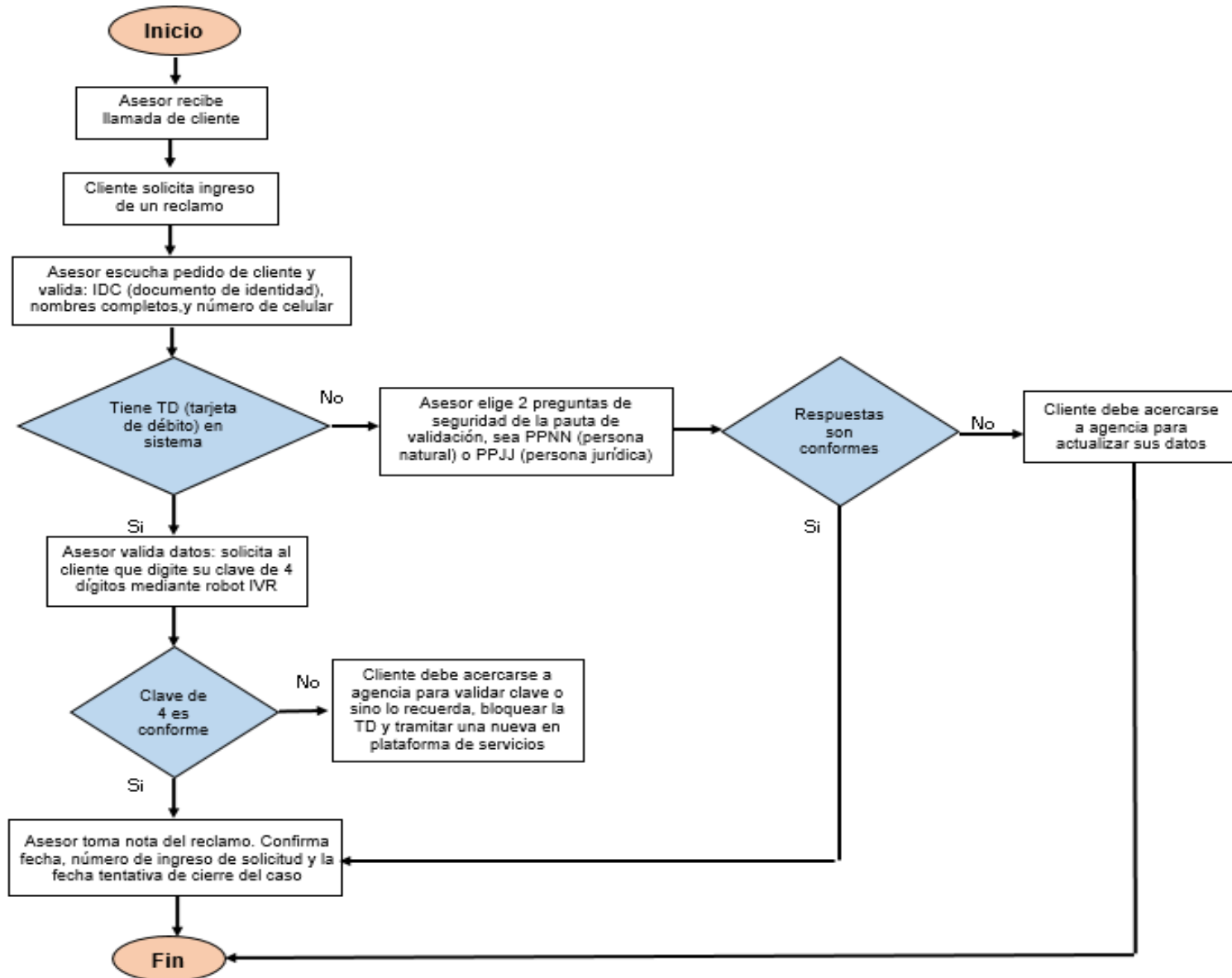
Para evaluar la satisfacción laboral en el área de reclamos del Call Center, primero fue necesario conocer el puesto, las funciones que se realizan, el flujo de comunicación de cliente y asesor en el área de reclamos de la institución financiera.

Por ello el diagrama de flujo además de dar a conocer los procesos que involucra el registro de un reclamo o queja, permite que los colaboradores conozcan el procedimiento correcto en la atención que brindarán a sus clientes sin perder de vista las validaciones correspondientes. Gracias a la observación que se hizo a los trabajadores, se logró captar en los flujogramas los pasos a seguir.

Esto nos lleva a confirmar lo que menciona Gómez (2005), que en cada paso del proceso se da a conocer por ejemplo las actividades que realiza la organización de una manera más clara y precisa. Es por ello que los símbolos que utiliza el flujograma son de fácil entendimiento y permiten ver si existe alguna oportunidad de mejora en las funciones del área por ejemplo, como es el caso en la institución financiera estudiada.

Figura 1

Flujograma de validación de identidad para el registro de un reclamo o queja



Fuente: elaboración propia.

Nota: Flujograma del proceso de validación de identidad para el registro de un reclamo o queja en el Call Center de la Institución Financiera en estudio.

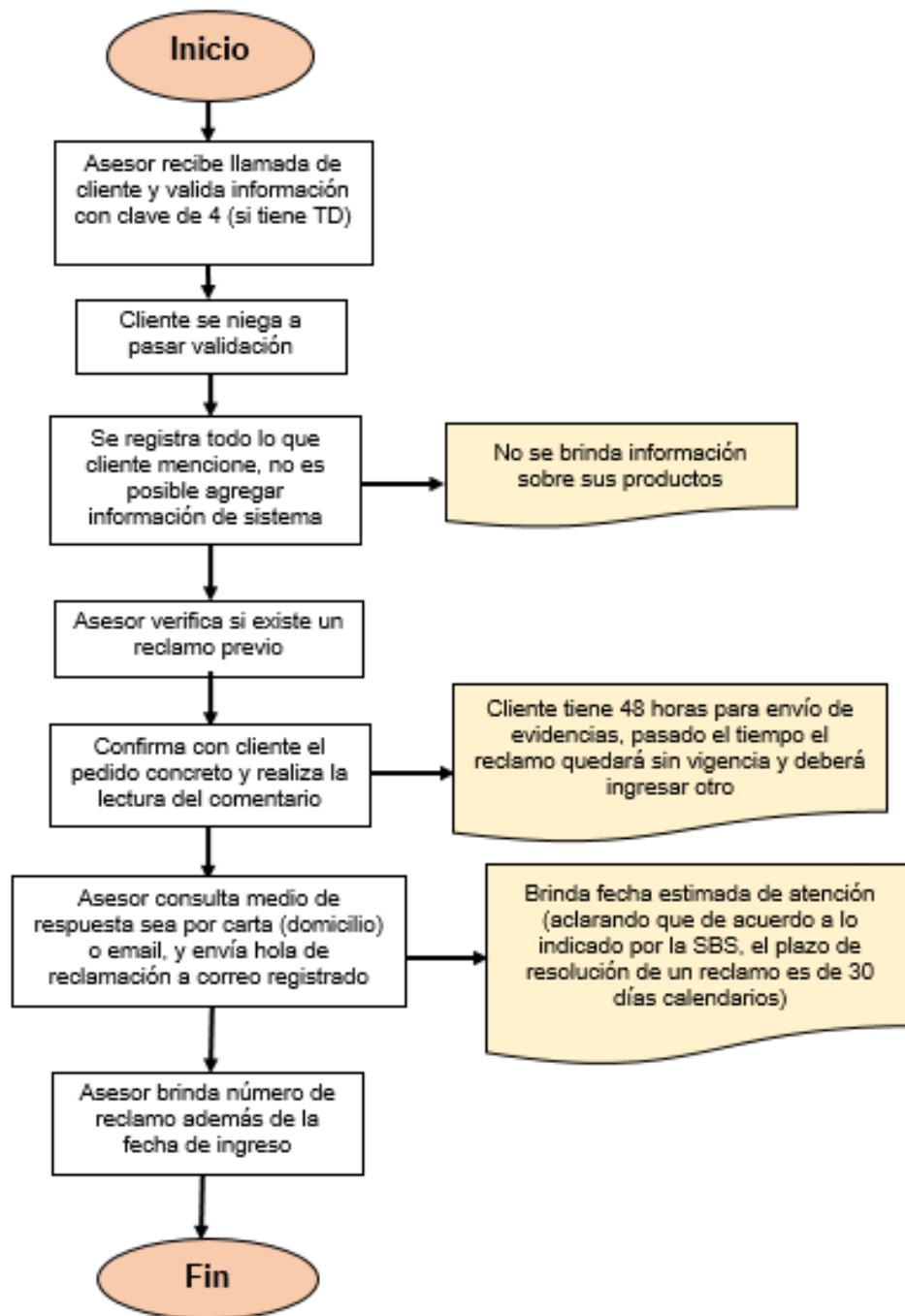
Cabe indicar que la institución financiera cuenta con preguntas de seguridad en la pauta de validación de identidad para aquellos clientes que no cuenten con tarjeta de débito (TD). Se evidencia para persona natural: ¿Cuál es su dirección de domicilio?, ¿En qué provincia o distrito, aperturó su cuenta de ahorros? (sólo se realiza si no tiene más de año de creación), ¿Cuenta con tarjetas de crédito adicionales?, ¿Qué productos tiene con nosotros? y ¿En qué moneda soles o dólares tiene sus cuentas de ahorros?. Así también para persona jurídica tales como: ¿Cuál es el nombre de su funcionario?, preguntar como persona natural ¿Qué productos mantiene en la institución?, ¿En qué agencia o cajero realizó su último retiro? y ¿Cuál es la fecha de vencimiento de su tarjeta?. De esta manera la entidad brinda opciones a aquellos clientes que no recuerdan la clave de 4 dígitos.

Así mismo la empresa no se niega a ingresar una solicitud a aquellos usuarios que desean transmitir su queja o reclamo. Tal como nos menciona INDECOPI (2019), ninguna organización puede no permitir a un cliente el ingreso de una disconformidad con el servicio o producto ya que protegen sus derechos al consumidor. Al ser una institución financiera también está siendo supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

A continuación, se muestra los flujos para el ingreso o verificación de una solicitud:

Figura 2

Flujograma de registro de reclamo o queja cuando cliente no desea pasar validación

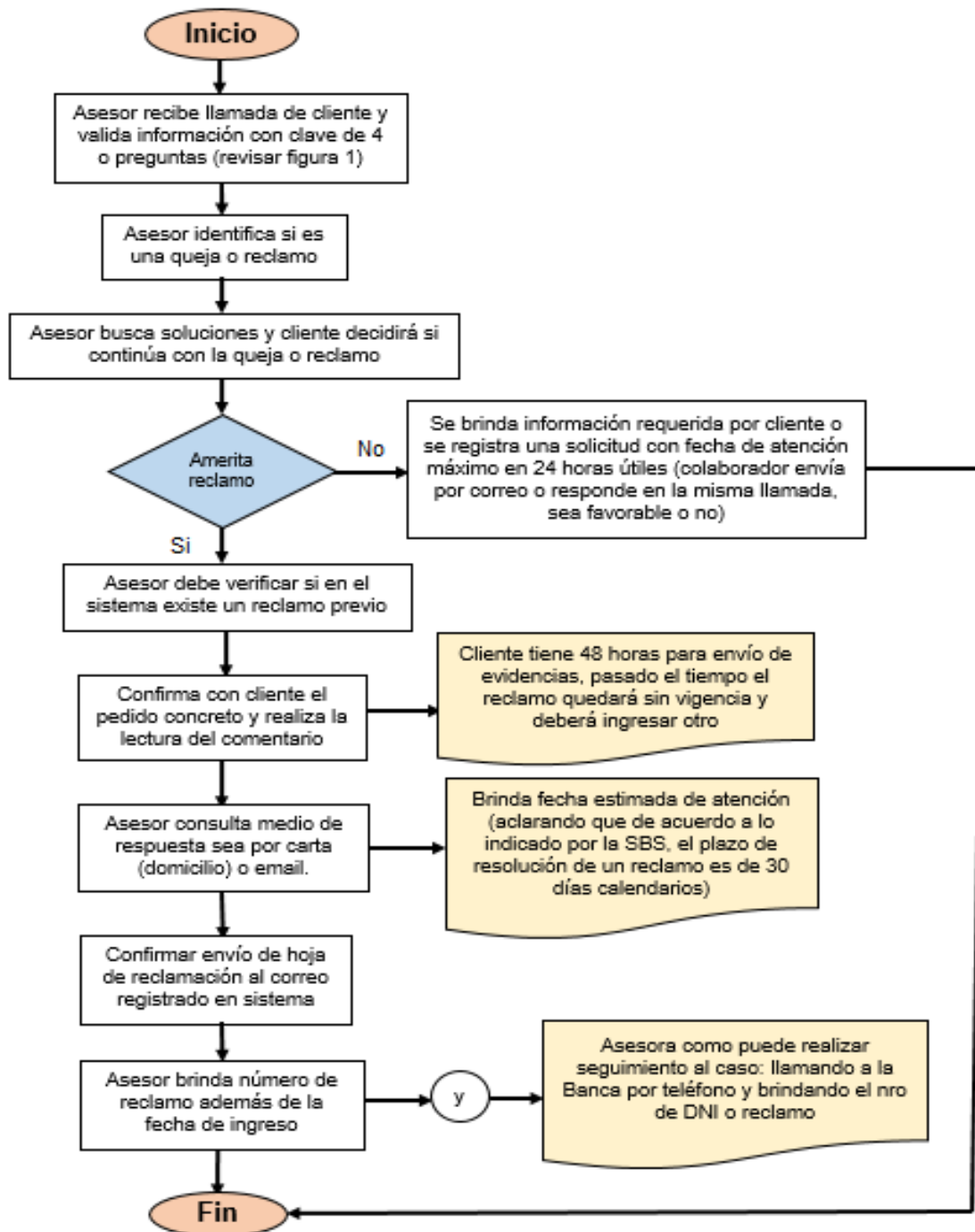


Fuente: elaboración propia.

Nota: Flujograma del proceso del registro de un reclamo en el Call Center de la Institución Financiera en estudio, cuando cliente no desea pasar validación.

Figura 3

Flujograma de registro de reclamo o queja

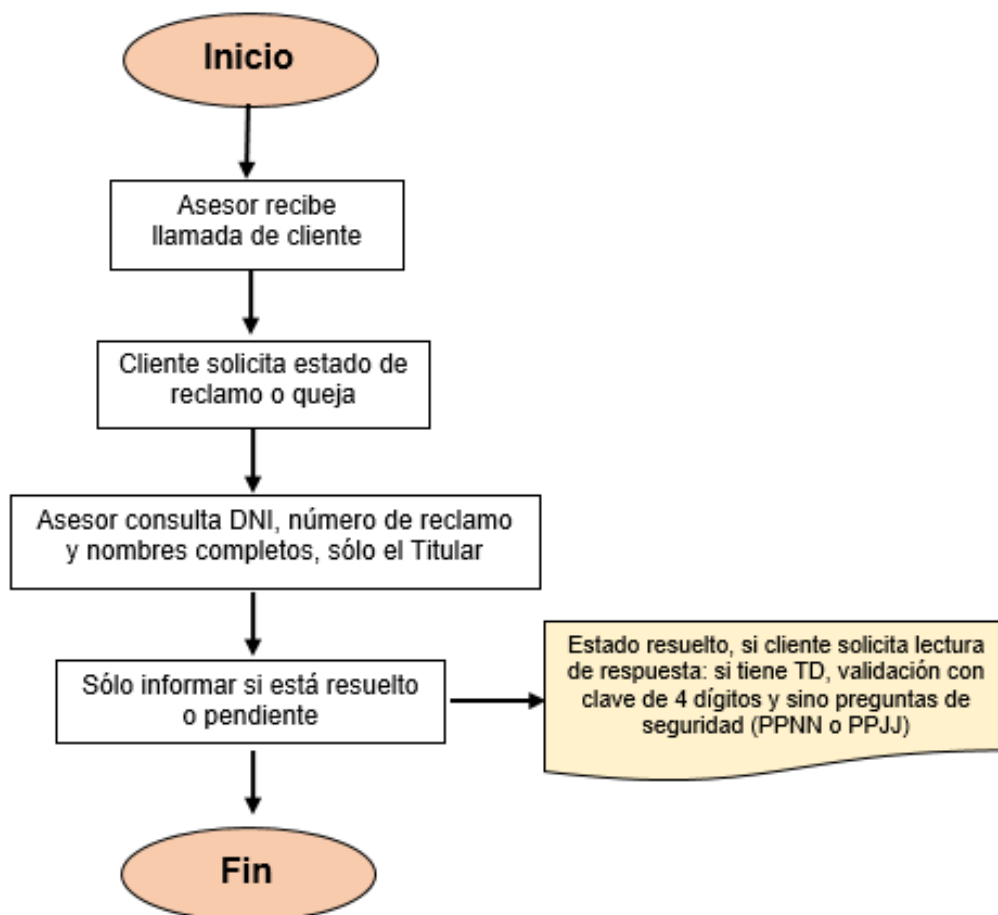


Fuente: elaboración propia.

Nota: Flujograma del proceso del registro de un reclamo o queja en la institución financiera de un Call Center en estudio.

Figura 4

Flujograma de estado de solicitud

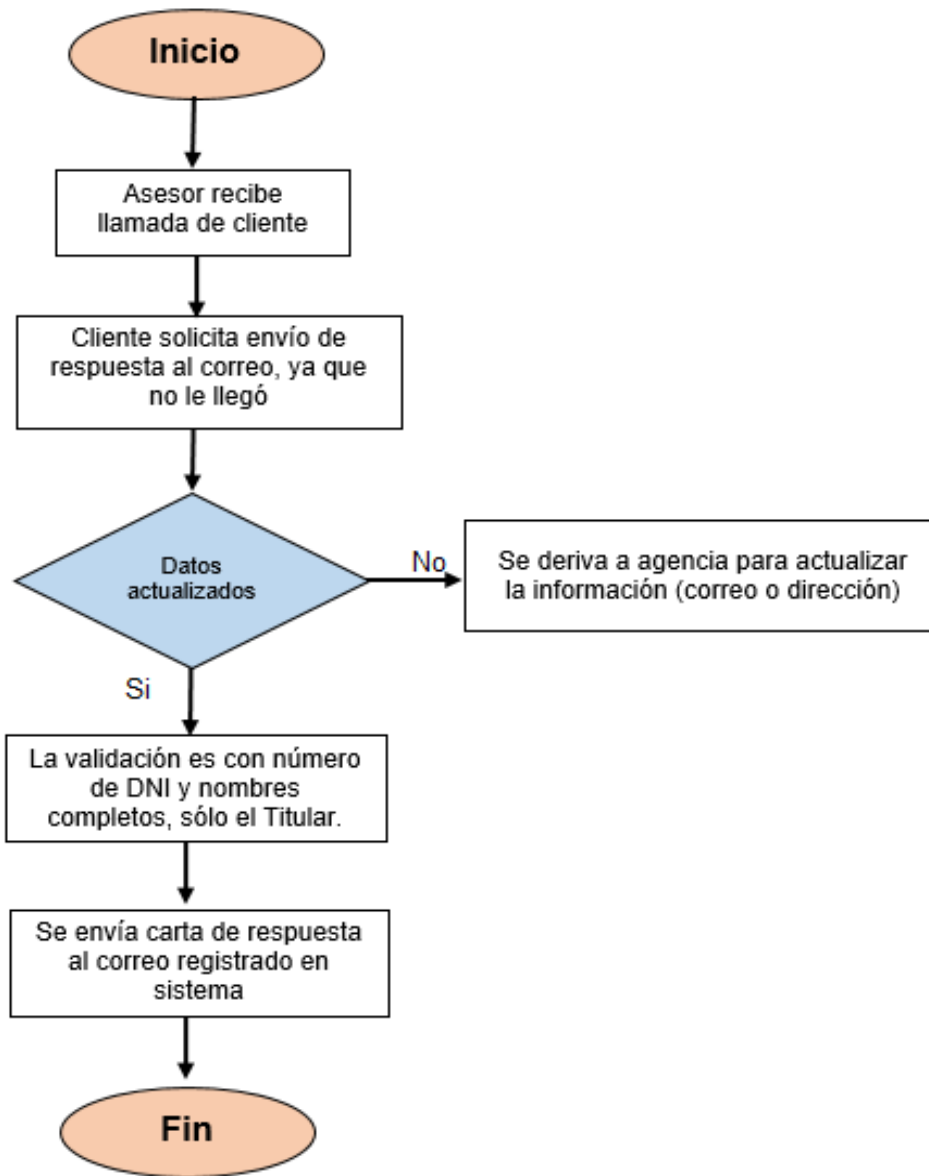


Fuente: elaboración propia.

Nota: Flujograma del proceso de brindar el estado de un reclamo o queja a cliente, cuando se comunica al Call Center de la institución financiera en estudio.

Figura 5

Flujograma de consulta por carta de respuesta en queja o reclamo



Fuente: elaboración propia.

Nota: Flujograma del proceso de envío de carta de respuesta en un reclamo o queja, cuando cliente se comunica al Call Center mencionando que no le llegó al correo registrado.

Ahora bien, se aplicó la encuesta a 20 colaboradores del área de reclamos de un call center de una Institución Financiera entre asesores, asesor principal y supervisor, de los cuáles 12 fueron mujeres y 8 hombres, siendo el intervalo de las edades de 24 a 33 años donde se obtuvieron los siguientes resultados, los cuáles se agruparon por las categorías definidas en la matriz de categorización.

Cabe mencionar que tal como nos dice Hernández, Fernández y Baptista (2014), la herramienta utilizada, escala de Likert, ayuda a identificar el grado de satisfacción por cada ítem considerado en el cuestionario. Además de utilizar el semáforo de indicadores que muestra un color por cada porcentaje obtenido y así tener con mayor claridad una lectura del resultado (anexo 02).

Para la primera categoría definida como Naturaleza del Trabajo la cual está relacionada con la percepción de tener un compromiso laboral, el nivel del gusto, el nivel de orgullo por las actividades que desempeñan y el transporte asignado por la empresa en tiempos de COVID 19 para facilitar su llegada puntual a la instalación financiera, se muestra lo siguiente:

Tabla 1
Categoría naturaleza del trabajo

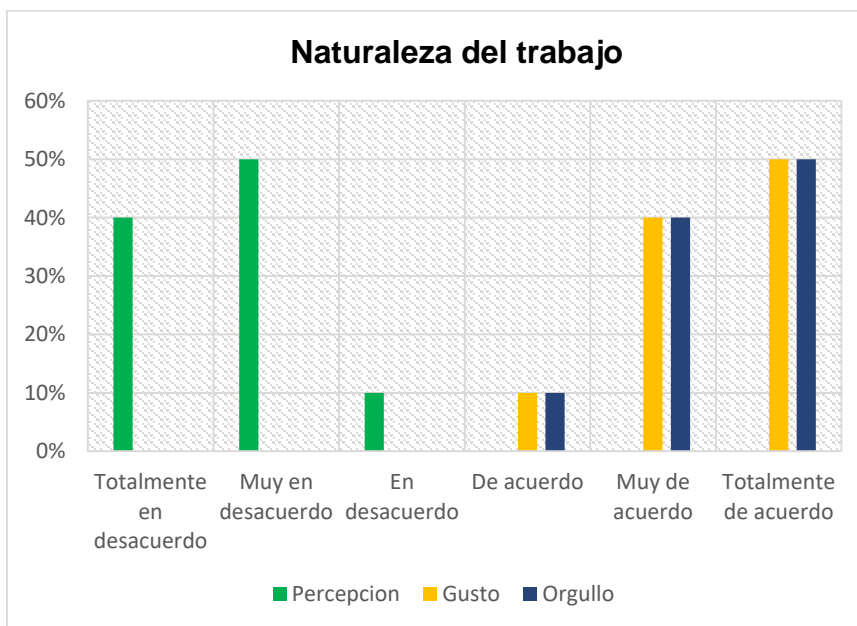
Naturaleza del trabajo						
Escala	Percepción	Gusto		Orgullo		
Totalmente en desacuerdo	8	40%	0	0%	0	0%
Muy en desacuerdo	10	50%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	2	10%	0	0%	0	0%
De acuerdo	0	0%	2	10%	2	10%
Muy de acuerdo	0	0%	8	40%	8	40%
Totalmente de acuerdo	0	0%	10	50%	10	50%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Nota: Se muestra los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores en la categoría naturaleza del trabajo

Se evidencia que, en la percepción por tener un trabajo, un 50% de los colaboradores asegura estar muy en desacuerdo en que su trabajo algunas veces no tiene sentido, mientras que el 40% asegura estar totalmente de acuerdo y el 10% está en desacuerdo. En cuanto al gusto por el trabajo, el 50% está totalmente de acuerdo en que les gusta, 40% está muy de acuerdo y el 10% está de acuerdo. Así también por el nivel de orgullo, el 50% está totalmente de acuerdo en que están orgullosos de su trabajo, 40% está muy de acuerdo y el 10% está de acuerdo.

Figura 6

Representación gráfica de la categoría naturaleza del trabajo



Nota: Gráfico que evidencia las subcategorías de la percepción, nivel de gusto y orgullo del trabajo, con escalas desde un totalmente de acuerdo a un totalmente en desacuerdo.

De estos datos obtenidos, en efecto la satisfacción laboral respecto a la naturaleza del trabajo es buena.

Para la segunda categoría definida por las condiciones de trabajo, la cual está relacionada con el programa de salud en tiempos de COVID 19 que ofrece la empresa, transporte y el trabajo presencial, los datos obtenidos se resumen de la siguiente manera.

Tabla 2
Categoría condiciones de trabajo

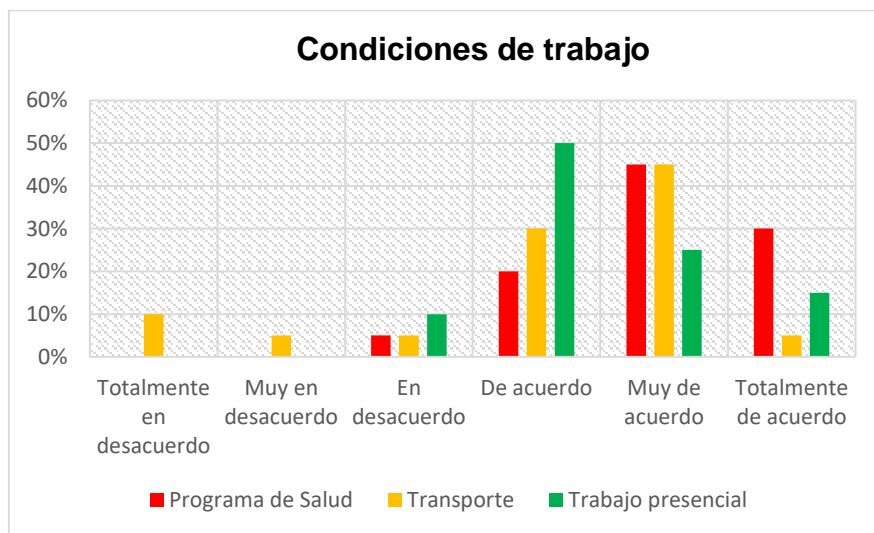
Escala	Condiciones de trabajo					
	Transporte		Programa de Salud		Trabajo presencial	
Totalmente en desacuerdo	2	10%	0	0%	0	0%
Muy en desacuerdo	1	5%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	1	5%	1	5%	2	10%
De acuerdo	6	30%	4	20%	10	50%
Muy de acuerdo	9	45%	9	45%	5	25%
Totalmente de acuerdo	1	5%	6	30%	3	15%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Nota: Se observa los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores en la categoría condiciones de trabajo.

Se identifica que en la facilidad con el transporte asignado por la organización para llevarlos a la sede del call center, el 45% está muy de acuerdo, el 30% de acuerdo, 10% totalmente en desacuerdo, un 5% está totalmente de acuerdo, otro 5% está en desacuerdo y el otro 5% está muy en desacuerdo.

En cuanto al programa de salud ofrecido por la empresa, el 45% señala que está muy de acuerdo con este beneficio brindado, el 30% está totalmente de acuerdo, el 20% está de acuerdo y el 5% en desacuerdo.

Por lo que se refiere al trabajo presencial en tiempos de COVID 19, el 50% está de acuerdo, el 25% está muy de acuerdo, el 15% se encuentra totalmente de acuerdo y el 10% en desacuerdo.

Figura 7*Representación gráfica de la categoría condiciones de trabajo*

Nota: Gráfico que evidencia las subcategorías de transporte, programa de salud y trabajo presencial, con escalas desde un totalmente de acuerdo a un totalmente en desacuerdo.

Tomando en cuenta los porcentajes más altos de respuesta en cada ítem, la satisfacción laboral respecto de las condiciones de trabajo es buena.

Para la tercera categoría la cual es el equipo de trabajo, está relacionada con el compañerismo en el trabajo, las tareas que realizan fuera de turno y la alta competencia entre asesores; se obtuvo los siguientes datos:

Tabla 3*Categoría equipo de trabajo*

Escala	Equipo de trabajo					
	Buena sociabilización		Trabajo fuera de turno		Alta competencia	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	2	10%	6	30%
Muy en desacuerdo	0	0%	3	15%	2	10%
En desacuerdo	0	0%	4	20%	10	50%
De acuerdo	4	20%	8	40%	1	5%
Muy de acuerdo	7	35%	3	15%	1	5%
Totalmente de acuerdo	9	45%	0	0%	0	0%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

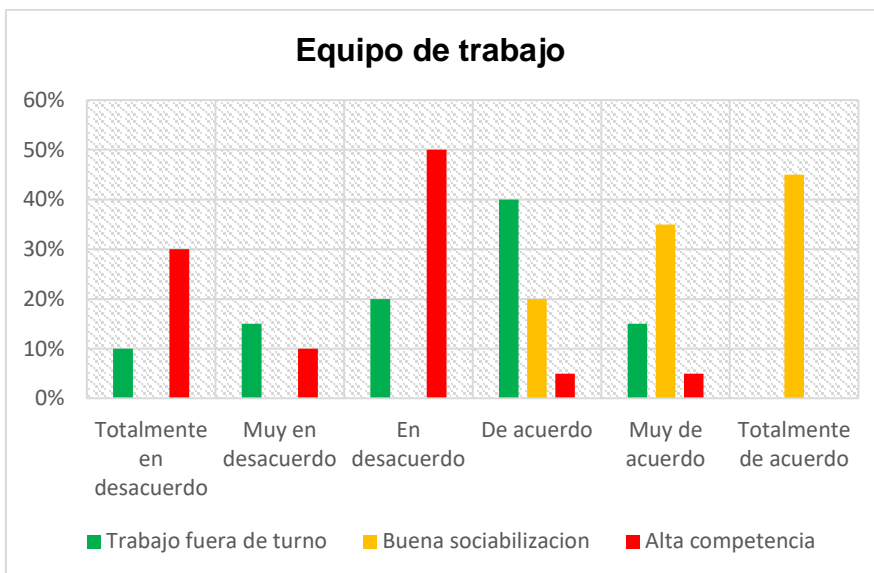
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada en la categoría equipo de trabajo.

Disfrutar de la compañía de las personas con quienes trabajan, se observa que el 45% está totalmente de acuerdo, el 35% está muy de acuerdo y el 20% está de acuerdo.

Mientras que el trabajo fuera de turno, tiene un 40% que está de acuerdo en que realicen actividades fuera de horario laboral porque no les alcanzo el tiempo en su jornada, el 20% está en desacuerdo, un 15% está muy de acuerdo y el otro 15% muy en desacuerdo, cabe decir que el 10% está totalmente en desacuerdo.

Respecto a si existe alta competencia por llegar a ser el primero en el área de trabajo, el 50% considera que está en desacuerdo ya que todos colaboran en equipo, el 30% totalmente en desacuerdo, el 10% muy en desacuerdo, el 5% muy de acuerdo y el otro 5 % de acuerdo.

Figura 8
Representación gráfica de la categoría equipo de trabajo



Nota: Gráfico que evidencia las subcategorías de trabajo fuera de turno, buena sociabilización y alta competencia, con escalas desde un totalmente de acuerdo a un totalmente en desacuerdo.

Teniendo en cuenta los porcentajes más altos se identifica que la satisfacción laboral respecto al equipo de trabajo es buena.

Para la cuarta categoría relacionada con el entorno laboral, se posee al comportamiento del cliente al momento de comunicarse para realizar su reclamo y el volumen de trabajo que tienen los asesores en la oficina, se evidencia lo siguiente:

Tabla 4
Categoría entorno laboral

Escala	Entorno laboral			
	Comportamiento de cliente		Volumen del trabajo	
Totalmente en desacuerdo	1	5%	2	10%
Muy en desacuerdo	1	5%	3	15%
En desacuerdo	4	20%	4	20%
De acuerdo	9	45%	8	40%
Muy de acuerdo	3	15%	3	15%
Totalmente de acuerdo	2	10%	0	0%
Total	20	100%	20	100%

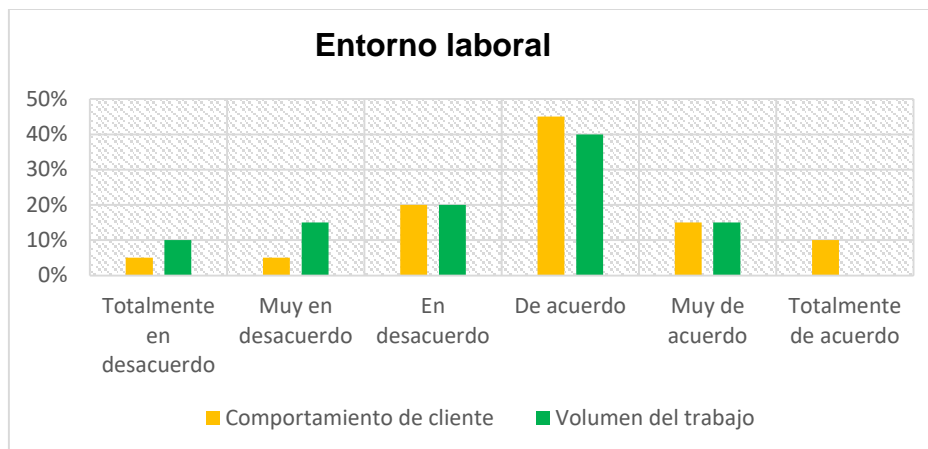
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores en la categoría entorno laboral.

Para el comportamiento del cliente referido a que la mayoría de llamadas que atienden son de clientes molestos el 45% está de acuerdo, el 20% en desacuerdo, el 15% muy de acuerdo, el 10% totalmente de acuerdo, el 5% totalmente en desacuerdo y el otro 5% muy en desacuerdo.

En cuanto al volumen de trabajo el 40% está de acuerdo en que tienen muchas cosas que hacer, el 20% en desacuerdo, el 15% muy en desacuerdo, el 15% muy de acuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo.

Figura 9

Representación gráfica de la categoría entorno laboral



Nota: Gráfico que evidencia las subcategorías de comportamiento de cliente y volumen de trabajo, con escalas desde un totalmente de acuerdo a un totalmente en desacuerdo.

Se evidencia que la satisfacción laboral respecto al entorno laboral es buena.

Para la quinta categoría la cual está definida por el acceso a la comunicación que tienen los empleados con la empresa, está relacionada con la comunicación en sí, la claridad en las metas propuestas por la organización, el rumbo de la empresa y por las tareas asignadas.

Tabla 5

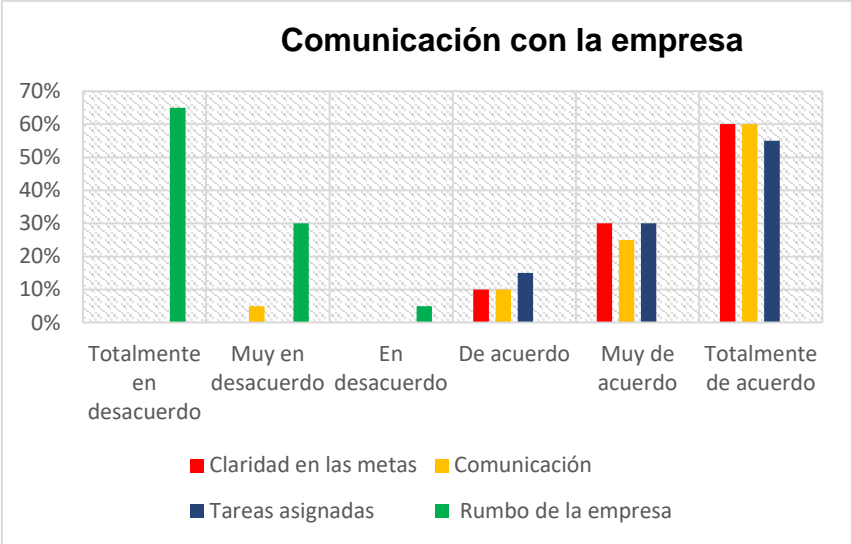
Categoría comunicación con la empresa

Escala	Comunicación con la empresa							
	Comunicación		Claridad en las metas		Rumbo de la empresa		Tareas asignadas	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	13	65%	0	0%
Muy en desacuerdo	1	5%	0	0%	6	30%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%
De acuerdo	2	10%	2	10%	0	0%	3	15%
Muy de acuerdo	5	25%	6	30%	0	0%	6	30%
Totalmente de acuerdo	12	60%	12	60%	0	0%	11	55%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores en la categoría comunicación con la empresa.

En cuanto a si consideran que existe una excelente comunicación en la organización, el 60% está totalmente de acuerdo, el 25% muy de acuerdo, el 10% de acuerdo y el 5% muy en desacuerdo. Respecto a si consideran que las metas propuestas por la organización están bien definidas, el 60% está totalmente de acuerdo, el 30% muy de acuerdo y el 10% de acuerdo. Por el lado de si la organización no sigue los objetivos que la ayudaran a alcanzar su visión, el 65% está totalmente en desacuerdo, el 30% muy en desacuerdo, y el 5% de acuerdo. Ahora bien, en el punto de si los colaboradores consideran que las tareas asignadas son explicadas cada mes, el 55% está totalmente de acuerdo, el 30% muy de acuerdo y el 15% se encuentra de acuerdo.

Figura 10
Representación gráfica de la categoría comunicación con la empresa



Nota: Gráfico que evidencia las subcategorías de claridad en las metas, comunicación en la organización, rumbo de la empresa y tareas asignadas, con escalas desde un totalmente de acuerdo a un totalmente en desacuerdo.

Recogiendo la data, la satisfacción laboral respecto a la comunicación en la organización es buena.

Para la sexta categoría definida por los beneficios ofrecidos por la organización a los trabajadores relacionados con el costo/beneficio que obtiene y la comparación que puedan realizar con otras empresas del rubro, se obtuvo los siguientes resultados:

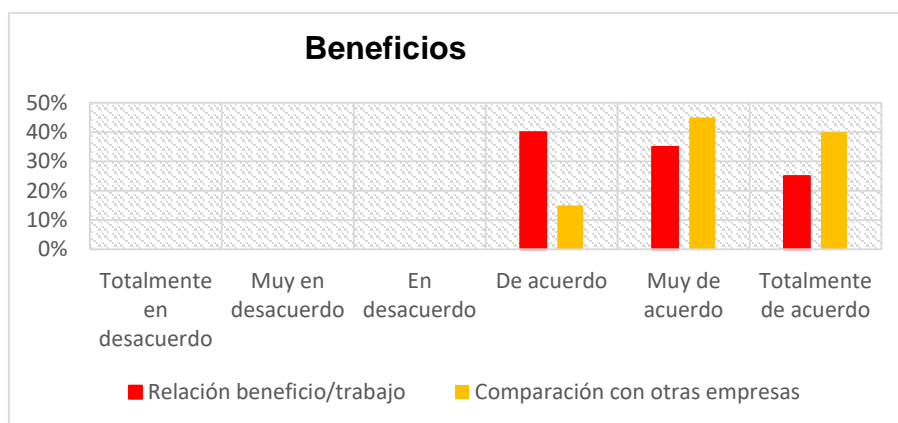
Tabla 6
Categoría beneficios en la organización

Escala	Beneficios			
	Comparación con otras empresas		Relación beneficio/trabajo	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%
De acuerdo	3	15%	8	40%
Muy de acuerdo	9	45%	7	35%
Totalmente de acuerdo	8	40%	5	25%
Total	20	100%	20	100%

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada en la categoría beneficios de la organización.

En cuanto a si los encuestados consideran que los beneficios que reciben son tan buenos como los que ofrecen otras organizaciones financieras el 45% está muy de acuerdo, el 40% está totalmente de acuerdo y el 15% está de acuerdo. Por otro lado, la relación costo/beneficio y si los encuestados consideran que los beneficios son equitativos con el trabajo que realizan el 40% asegura estar de acuerdo, el 35% muy de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo.

Figura 11
Representación gráfica de la categoría beneficios en la organización



Nota: Gráfico de las subcategorías de relación beneficio/trabajo y comparación con otras empresas.

En este caso se valida que la satisfacción laboral respecto a los beneficios en la organización es buena.

Para la séptima categoría definida por la seguridad con el trabajo relacionada a los reconocimientos que reciben los colaboradores, renovación de contratos y cantidad de recompensas, se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 7
Categoría seguridad con el trabajo

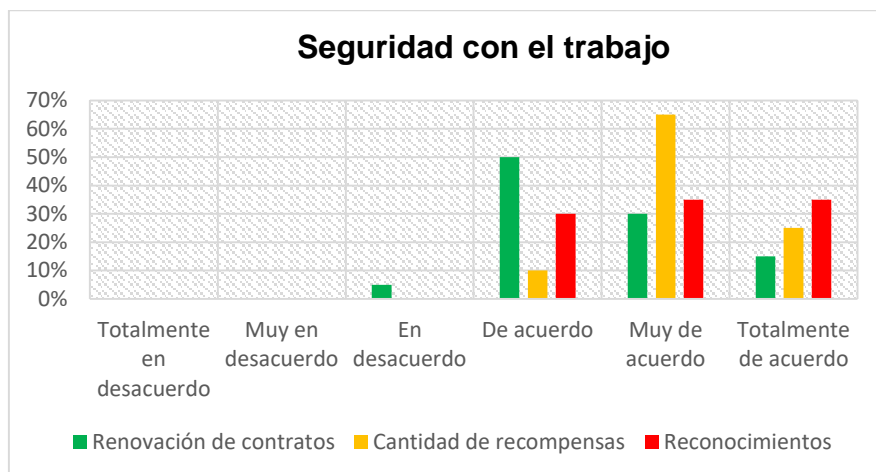
Seguridad con el trabajo						
Escala	Reconocimientos		Renovación de contratos		Cantidad de recompensas	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	1	5%	0	0%
De acuerdo	6	30%	10	50%	2	10%
Muy de acuerdo	7	35%	6	30%	13	65%
Totalmente de acuerdo	7	35%	3	15%	5	25%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Nota: Se observan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores en la categoría seguridad con el trabajo.

En la subcategoría de si reciben reconocimientos cada vez que realizan un buen trabajo el 35% de los encuestados asegura estar totalmente de acuerdo, el otro 35% está muy de acuerdo y el 30% de acuerdo.

En cuanto a si consideran justa la renovación de contratos cada seis meses en estos tiempos de pandemia por COVID 19, el 50% está de acuerdo, el 30% está muy de acuerdo, el 15% está totalmente de acuerdo y el 5% en desacuerdo.

Acerca de si existen recompensas en la organización, el 65% de los encuestados asegura estar muy de acuerdo, el 25% totalmente de acuerdo y el 10% de acuerdo.

Figura 12*Representación gráfica de la categoría seguridad con el trabajo*

Nota: Gráfico que evidencia las subcategorías de renovación de contratos, cantidad de recompensas y reconocimientos, con escalas desde un totalmente de acuerdo a un totalmente en desacuerdo.

Se destaca por los porcentajes altos, que la satisfacción laboral respecto a la seguridad con el trabajo es buena.

Para la octava categoría definida por las oportunidades de crecimiento que ofrece la empresa relacionada con las oportunidades para ascender de cargo, importancia del grado académico y la satisfacción que dichas oportunidades generan en los empleados se obtuvo los siguientes datos:

Tabla 8*Categoría oportunidades de crecimiento*

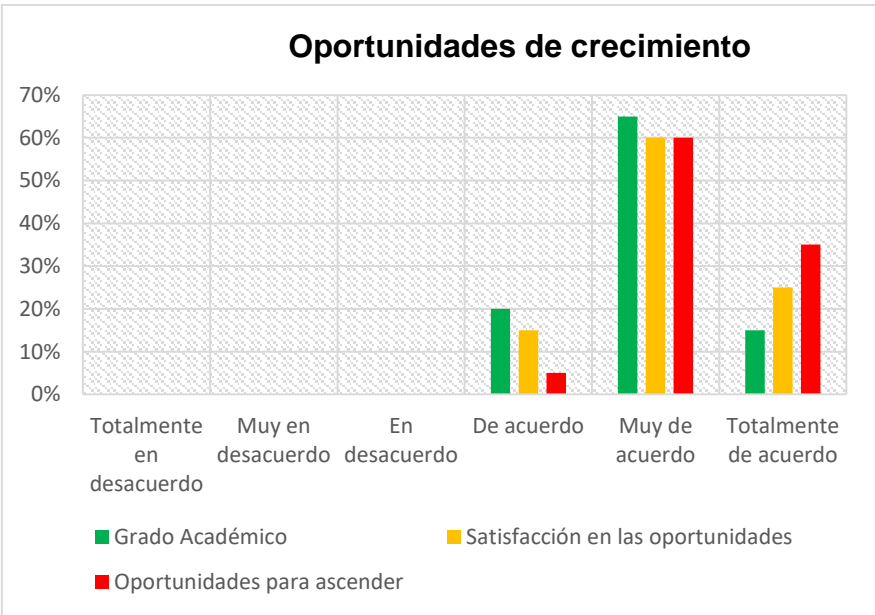
Escala	Oportunidades de crecimiento					
	Oportunidades para ascender	Grado Académico	Satisfacción en las oportunidades			
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
De acuerdo	1	5%	4	20%	3	15%
Muy de acuerdo	12	60%	13	65%	12	60%
Totalmente de acuerdo	7	35%	3	15%	5	25%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Nota: Se observan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores en la categoría oportunidades de crecimiento.

En relación a si consideran que existen suficientes oportunidades de postulación en su área de trabajo para ascender de cargo el 60% asegura estar muy de acuerdo, el 35% está totalmente de acuerdo y el 5% está de acuerdo. En otro punto, si están de acuerdo con que las postulaciones estén relacionadas al grado académico el 65% está muy de acuerdo, el 20% está de acuerdo, y el 15% está totalmente de acuerdo. Por último, se muestra en la tabla si los colaboradores se sienten satisfechos con las oportunidades laborales que ofrece la organización el 60% está muy de acuerdo, el 25% totalmente de acuerdo y el 15% está de acuerdo.

Figura 13

Representación gráfica de la categoría oportunidades de crecimiento



Nota: Gráfico que evidencia las oportunidades de crecimiento en las subcategorías de grado académico, satisfacción y oportunidades para ascender, con escalas desde un totalmente de acuerdo a un totalmente en desacuerdo.

Para este espacio, se tiene que la satisfacción laboral respecto a las oportunidades de crecimiento es buena.

Para la novena categoría definida por la remuneración que reciben los empleados del call center, relacionado con su apreciación de si reciben un pago justo y el aumento de sueldo se obtuvo los siguientes datos:

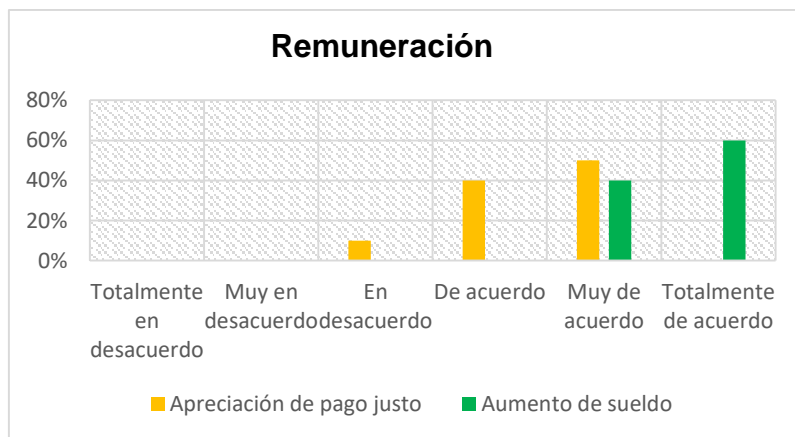
Tabla 09
Categoría de remuneración

Escala	Remuneración			
	Apreciación de pago justo		Aumento de sueldo	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	2	10%	0	0%
De acuerdo	8	40%	0	0%
Muy de acuerdo	10	50%	8	40%
Totalmente de acuerdo	0	0%	12	60%
Total	20	100%	20	100%

Nota: Se observan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores en la categoría remuneración.

Con respecto a si sienten que les están pagando la cantidad justa por las funciones que realizan, el 50% considera estar de acuerdo, 40% de acuerdo, y el 10% está en desacuerdo. En cuanto a que exista aumento de sueldo en tiempos de COVID 19 el 60% afirma estar totalmente de acuerdo y el 40% muy de acuerdo.

Figura 14
Representación gráfica de la categoría remuneración



Nota: Gráfico que evidencia las subcategorías de apreciación de pago justo y aumento de sueldo en tiempos de COVID 19, con escalas desde un totalmente de acuerdo a un totalmente en desacuerdo.

Claramente se ve que la satisfacción laboral respecto a la remuneración es buena.

Para la décima categoría definida por la supervisión que reciben en el área de trabajo de call center, relacionada al nivel de competencia del jefe, trato justo por parte de él, interés del jefe por los demás y el nivel de agrado que sienten los empleados por el jefe, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 10
Categoría de supervisión

Escala	Supervisión							
	Nivel de competencia del jefe		Trato justo		Interés del jefe por los demás		Nivel de agrado respecto al jefe	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De acuerdo	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%
Muy de acuerdo	6	30%	6	30%	5	25%	6	30%
Totalmente de acuerdo	14	70%	13	65%	15	75%	14	70%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

Nota: Se observan los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la categoría supervisión.

Por lo que se refiere al nivel de competencia del jefe, el 70% está totalmente de acuerdo que su jefe es un líder y el 30% está muy de acuerdo.

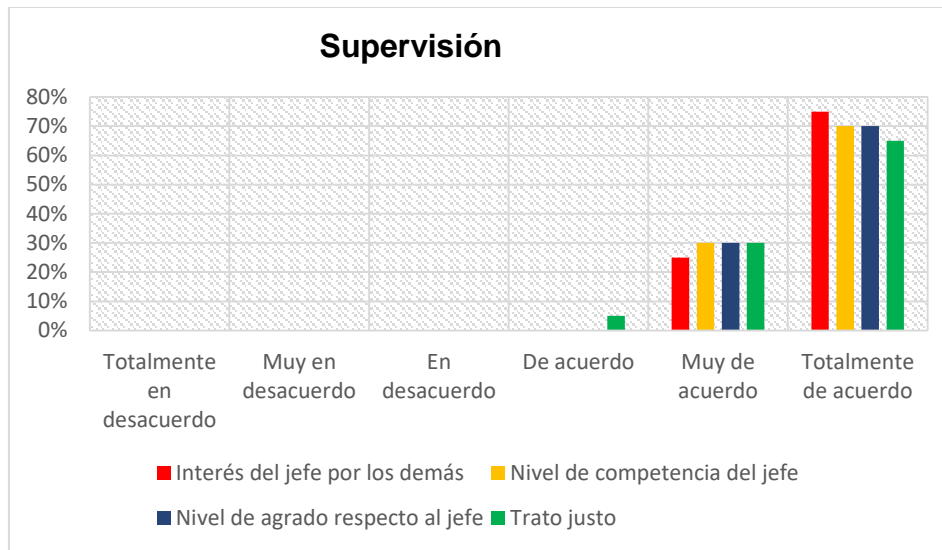
En cuanto al trato justo que reciben por parte del jefe el 65% consideran que si reciben un trato justo, el 30% está muy de acuerdo y el 5% está de acuerdo.

Para el caso de si el jefe demuestra interés por los sentimientos de los empleados, el 75% afirma estar de totalmente de acuerdo y el 25% muy de acuerdo.

Respecto al nivel de agrado que sienten los encuestados hacia el jefe de área de reclamos el 70% afirma estar totalmente de acuerdo y el 30% muy de acuerdo.

Figura 15

Representación gráfica de la categoría supervisión



Nota: Gráfico que evidencia las subcategorías de trato justo, nivel de competencia, nivel de agrado respecto al jefe e interés del jefe por los demás, con escalas desde un totalmente de acuerdo a un totalmente en desacuerdo.

Se destaca en este indicador que la satisfacción laboral respecto a la supervisión es buena.

Para la categoría confianza, por estar conformada con preguntas abiertas de carácter textual, se ha procedido a reagrupar las respuestas dadas por los diferentes encuestados y se le ha colocado la frecuencia con que mencionan dicha palabra. Esta investigación coincide con la tesis de Juño (2017), donde se verifica al utilizar la encuesta se recoge información no sólo de preguntas cerradas sino también de interrogantes que conlleven a que el participante pueda expresarse, más aún al responder un cuestionario.

Es de esta manera que se ha podido resumir las respuestas de las preguntas 30 y 31 referentes a la disposición por responder la encuesta y su estado de ánimo al momento de hacerlo, y como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 11*Categoría confianza del colaborador respecto a responder la encuesta*

Confianza			
Disposición en responder la encuesta	Número de frecuencias de mención	Estado emocional	Número de frecuencias de mención
Buen humor (bien)	10	Buen humor	8
Tranquilidad	4	Cansancio	3
Nerviosa/o	3	Estrés	3
Compromiso	2	Preocupación	3
Fácil	2	Tranquilidad	2
Estrés	1	Mal humor	1

Nota: Se observan los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la categoría confianza del colaborador en dar respuesta al cuestionario.

Dados estos resultados se identifica que el estado de humor es positivo al momento de responder la encuesta dada, la mayoría de personas se ha sentido bien, tranquilos, comprometidos, a pesar del estrés o cansancio que algunos han podido tener debido al trabajo del día, así como también a problemas externos.

Para concluir, se muestra un cuadro resumen donde se visualizó que la satisfacción laboral en el call center del área de reclamos de Trujillo es buena.

Tabla 12*Resumen por categoría de grado de satisfacción laboral*

Categoría	Indicador
Naturaleza de trabajo	Bueno
Condiciones de trabajo	
Equipo de trabajo	
Entorno Laboral	
Comunicación con la empresa	
Beneficios en la organización	
Seguridad con el trabajo	
Oportunidades de crecimiento	
Remuneración	
Supervisión	

Nota: Se observa que la satisfacción laboral de acuerdo a cada categoría que se investigó, fue buena.

Puesto que el estudio conlleva a revisar a detalle las respuestas de cada persona, se analiza y compara con la investigación de Rodríguez (2018), el cual tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral en los asesores de un contact center operativo en una institución financiera de la República de Guatemala, da a conocer que los trabajadores se encuentran motivados y satisfechos con su puesto, con la organización, además de ser fundamental el pago puntual de su sueldo, bonos o incentivos porque les genera seguridad, gratitud e identificación con la empresa. Considerando esto, se verifica pues que en el Call Center de Trujillo la satisfacción laboral del área de reclamos es buena en cada categoría que se mostró en los resultados, donde los asesores ponen gran importancia a los beneficios que le otorga su empleador en tiempos de COVID 19, comodidad, comunicación, compañerismo, condiciones y seguridad del lugar, pago justo y la confianza con el líder.

Por lo que se refiere al Call Center, coincido con Da Silva (2020), el cual aprecia que la banca por teléfono hoy en día es de suma importancia en una organización para que los clientes puedan despejar sus dudas, averiguar productos nuevos en la sociedad digital, generar experiencias grandiosas que tengan como meta no sólo atender al público sino ir más allá de un servicio completo, una fidelización. Con ello preciso lo que nos dice de satisfacción laboral Wu y Griffin (2018), porque no tienen dificultad para decirle al resto del mundo que trabajan contestando llamadas, ese grado de conformidad en el cual se puede medir el gusto, la preferencia del empleado por su trabajo considerando factores emocionales y competencias; sienten orgullo de pertenecer a dicha empresa.

Teniendo en cuenta que dentro de los factores que influyen en la satisfacción laboral se encuentran el pago a tiempo, crecimiento profesional, beneficios, como veo liderar a mi jefe, los compañeros, las metas claras de la organización, el entorno y condiciones laborales, la gratitud de pertenecer al negocio, y la seguridad que siente el trabajador de tener un trabajo; es importante mencionar al estrés, la desmotivación y cansancio porque ello generaría una insatisfacción en el trabajo, tal como nos menciona Spector (1985).

Finalmente, a partir de analizar e interpretar los resultados obtenidos y la hipótesis que se consideró en la observación a los colaboradores, el grado de Satisfacción Laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021, es bueno, dado que se obtuvo más del 40% de satisfacción como se distingue en el semáforo de indicadores, de color verde (anexo 02).

V. CONCLUSIONES

- De acuerdo al objetivo general, al aplicar las herramientas de investigación, analizar los datos obtenidos en base a las categorías determinadas, se obtuvo como resultado de la evaluación que la satisfacción laboral es buena, ya que los porcentajes son mayores del 40% y están dentro del color verde en el semáforo de satisfacción laboral en las categorías de estudio como lo son: la naturaleza del trabajo, condiciones de trabajo, equipo de trabajo, entorno laboral, comunicación, beneficios, seguridad con el trabajo, oportunidades de crecimiento, remuneración y supervisión en el área.
- Para el objetivo específico número uno, se logró describir la realidad problemática de la satisfacción laboral en el área de reclamos del call center de una institución financiera de Trujillo mediante la revisión de teorías en temas de organización, talento humano y satisfacción con el trabajo que desempeñan los colaboradores y su entorno laboral. Cabe precisar que los autores revisados coinciden que es importante que las empresas mantengan capacitados a su personal para que puedan desempeñar las actividades o procedimientos asignados, y se preocupen por repartir equitativamente los beneficios tanto remunerados como de ascenso profesional con la finalidad de mantener un clima laboral positivo para los equipos de trabajo.
- Para el caso del segundo objetivo específico, el cual consistió en aplicar una encuesta de evaluación de satisfacción laboral a una muestra de 20 participantes; donde se logró validar y dar confiabilidad al instrumento en mención mediante el juicio de expertos integrado por tres especialistas en grados académicos como doctor en administración, maestro en administración de negocios y en gerencia de operaciones. Además, se

evaluó la opinión de los encuestados respecto a la disposición que presentaron y estado emocional al momento de responder el cuestionario, en el cual alrededor del 80% de colaboradores a pesar de estar estresados, con problemas personal o cansados respondieron con buen humor y con compromiso.

- Finalmente, según el tercer objetivo específico, mediante el cual se analizó e interpretó la data obtenida de aplicar el instrumento de investigación se pudieron realizar las tablas dinámicas de tabulación de datos por convergencia, donde los ítems se agruparon según la categoría a la cual pertenecen. De esta forma se midió el porcentaje de satisfacción laboral de los trabajadores del área de reclamos de un call center de una en una Institución Financiera Trujillo, 2021.

VI. RECOMENDACIONES

- La creación de talleres mensuales de interacción y orientación para las oportunidades de crecimiento, el cual sería dentro del horario laboral, donde los colaboradores tendrán 1 hora para interactuar con dinámicas en el cual mejoren el trabajo en equipo, interacción social, pausas activas, juegos a través de plataformas virtuales como Zoom, teams o google meet. De esta manera se involucra al colaborador a que no todo sea trabajo, sino que disfrute, pueda conocerse más y mire a su alrededor lo que está buscando para crecer laboralmente.
- Considerando que la satisfacción laboral es buena y empoderarla aún más, se sugiere realizar reuniones virtuales de confianza de 3 veces al mes por 15 minutos, con el líder y equipo de trabajo, para llevarlo a cabo antes de iniciar el turno y previa coordinación entre todos. De esta forma, los feedback serán más enriquecedores ya que no sólo se seguirá utilizando una herramienta virtual para suscribirlo, sino rescatar las oportunidades de mejora y las fortalezas en el momento justo, todos podrán anotar las ideas, formar un comité y hacer uso de una bitácora, donde se guarde los cambios que se darán. Así pues, se podrá identificar si se cumple y que todos se sientan orgullosos en su puesto de trabajo.
- Por el lado de las recompensas, continuar motivando a los asesores a través de felicitaciones en los canales virtuales y se implemente por parte de la empresa, entregar un incentivo monetario al supervisor del equipo cuando no sólo gane la campaña de indicadores sino cuando los asesores lograron consistencia en llegar a la meta que la institución propuso de satisfacción cliente, ya que ellos dan frente al negocio. Gracias a este estímulo, el líder podrá hacer entrega de un detalle el cual pueda ser enviado por delivery o realizar la entrega de forma presencial en la organización a todos los colaboradores a cargo.

- Las capacitaciones al personal deben ser 3 horas al mes y realizarse dentro de horario laboral, ya que ayudará a resolver las dudas de los asesores que se puedan dar por lanzamientos de productos nuevos al mercado, mejor asesoramiento a los clientes, y la atención en el call center sea eficiente y productiva. Así mismo evaluar lo reforzado a través de un examen, adjuntarlo a un compartido de google drive donde se verá la siguiente información: carpeta con el nombre del equipo además del asesor, historial de habilidades, competencias e indicadores, curriculum vitae actualizado y el feedback del líder donde se vean las fortalezas y/o oportunidades de mejora. De esta manera cuando el colaborador tome la decisión de escalar a un nuevo puesto, la bitácora servirá para el siguiente líder a cargo y tendrá la data más precisa.

REFERENCIAS

- Arnold, J. y Randall, R. (2018). *Psicología del trabajo, Comportamiento humano en el ámbito laboral*. Pearson Educación, México.
- Briñón, M. (2016). *Call Center como estrategia competitiva de las agencias de viaje* (Tesis de la Universidad Nacional de Mar de Plata, Buenos Aires, Argentina).
- Castillo, F. (2017). *Importancia de la Gestión del talento humano* (Tesis de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Editorial Mc GrawHill, México.
- Da Silva, D. (2020). *¿Qué es call center? Conoce cómo funciona y su importancia en la experiencia del cliente*. Web Content & SEO Associate, LATAM, México.
- Echchakoui, S. y Baakil, D. (2019). *Emotional Exhaustion in Offshore Call Centers: A Comparative Study*. Howick Place, London.
- Gómez, F. (2005). *Características de los Flujogramas*. Universidad Estatal del Oeste de Misuri, Estados Unidos.
- Gonzáles, R. y Montoya, S. (2020). *Relación entre Satisfacción Laboral y Retención de empleados de ventas de un call center de Lima Este, 2019* (Tesis de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú).

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación, sexta edición*. Mc Graw-Hill e Interamericana Editores, México.
- INDECOPI (2019). *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. Sala especializada de Protección al Consumidor, San Borja, Lima, Perú.
- Iparraguirre, O. y León, L. (2019). *Satisfacción Laboral, Clima Laboral, Compromiso Organizacional y Rotación de Personal en un Call Center de Lima Metropolitana* (Tesis de la Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú).
- Irabor, I. y Okolie, U. (2019). *A Review Of Employees: Job Satisfaction and its affect on their retention*. Annals of Spiru Haret University, Economic Series, Rumania.
- Juño, K. (2017). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en colaboradores del call center Dynamicall, Independencia 2017* (Tesis de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Lawrence, E. y Flores, C. (2018). *Condiciones de Trabajo en la industria de call center en Chile: La situación laboral de los teleoperadores de empresas tercerizadas ubicadas en Santiago* (Tesis de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile)
- Marr, B. y Parry, S. (2016). *Performance management in call centres: lessons, pitfalls and achievements in Fujitsu Services*. Measuring Business Excellence, Italy.
- McPhail, B. (2002). *What is on the line in call centre studies? A review of key issues in the Academic Literature*. Universidad de Toronto, Canadá.


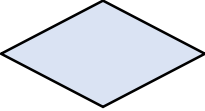
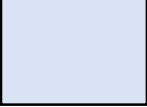

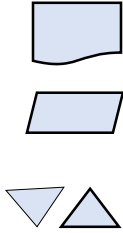
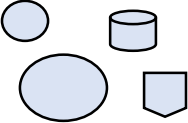
- Moya, R. (2005). *Estadística Descriptiva Conceptos y aplicaciones*. Universidad San Marcos, Lima, Perú.
- Pujol, L. y Dabos, G. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. Estudios Gerenciales, Buenos Aires, Argentina.
- Rivadeneira, J. (2018). *Evaluación de los riesgos psicosociales que inciden en la Satisfacción Laboral del personal de contact center de ventas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en Quito* (Tesis de la Universidad Central del Ecuador, Quito).
- Robbins, S. (2017). *Organisational behaviour*. Pearson Education, Mexico.
- Rodriguez, A. (2018). *Nivel de Satisfacción de los Asesores de un Contact Center Operativo de una Institución Financiera de La Republica de Guatemala* (Tesis de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción).
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2017). *Los procesos de Estrés laboral y Desgaste Profesional*. Revista en Medicina y Seguridad del Trabajo, Madrid.
- Spector, P. (1985). *Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*. American journal of community psychology.

- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. American journal of community psychology.
- Talledo, L. y Ugaz, P. (2019). *Estrés y Satisfacción Laboral en operadores de un call center, Ate, 2018* (Tesis de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú).
- Thompson, E. y Phua, F. (2016). *A brief index of affective job satisfaction*. Group y Organization Management. School of Management, University of Bath, England.
- Vroom, V. (2014). *El factor humano en la seguridad laboral*. Lettera Publicaciones, España.
- Woodcock, J. (2017). *Working the Phones: Control and Resistance in Call Centers*. Pluto Press, London.
- Wu, C. y Griffin, M. (2018). *Longitudinal relationships between Core Self-Evaluations and Job Satisfaction*. Journal of Applied Psychology. American Psychological Association, Washington.

ANEXOS

Anexo 01

Simbología de Flujograma

Símbolo	Significado	Definición
	Elipse	Indica el inicio y final del diagrama.
	Rombo	Se utiliza para tomar una decisión e incluye una pregunta.
	Rectángulo	Se utiliza para definir cada actividad o tarea incluye un verbo y están numeradas.
	Flecha	Se utiliza para unir los otros símbolos.
	Símbolos de entrada y salida	Se utilizan para representar entradas necesarias dentro de la elaboración de actividades del proceso o para recoger salidas generadas durante su desarrollo
	Conectores	Representa conexiones con otras partes del flujograma o procesos.

Anexo 02

Indicador de Satisfacción Laboral

INDICADOR	Verde	Amarillo	Rojo
Satisfacción Laboral	Más de 40%	Entre 30% y 40%	Menos de 30%
	Bueno	Regular	Malo

Anexo 03

Matriz de categorización

Ambito temático	Problema	Objetivo general	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías
Satisfacción Laboral	¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021?	Evaluar la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021	Describir la realidad problemática de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021	Funciones del área	Flujograma de procesos
				Naturaleza del trabajo	Percepción por tener un trabajo Nivel de gusto Nivel de orgullo
				Condiciones de trabajo	Transporte asignado por la empresa en tiempos de COVID 19 Programa de Salud en tiempos de COVID 19 Trabajo presencial en tiempos de COVID 19 Disfrutar con las personas del trabajo
				Equipo de trabajo	Trabajo fuera de turno Alta competencia para alcanzar las metas
				Entorno laboral	Comportamiento de cliente Volúmen del trabajo Comunicación en la organización
				Comunicación	Claridad en las metas Sensación de falta de rumbo en la organización Tareas asignadas
				Beneficios	Comparación con beneficios de otras instituciones financieras Relación beneficio / trabajo Reconocimientos
				Seguridad con el trabajo	Periodo de renovación de contratos en tiempos de COVID 19 Cantidad de recompensas
				Oportunidades de crecimiento	Oportunidades para ascender de cargo Grado Académico Satisfacción en las oportunidades de ascenso
				Remuneración	Apreciación de pago justo Aumento de sueldo en tiempos de COVID 19 Nivel de competencia del jefe
				Supervisión	Trato justo Interés del jefe por los demás Nivel de agrado respecto al jefe
				Confianza	Disposición en responder la encuesta Estado emocional
				Tabulación de datos	Analizar e interpretar los resultados obtenidos de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021 Construcción de tablas con frecuencias absolutas

Anexo 04

Técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación

Fases de Estudio	Técnicas	Herramienta	Fuentes de Información	Tratamiento	Resultados Esperados
Describir la realidad problemática de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021	Revisión documental	Check list	Teorías, libros y tesis	Análisis	Realidad problemática fundamentada en la teoría de satisfacción laboral
	Observación	Flujograma	Data recopilada	Elaboración de flujograma	
	Encuesta	Cuestionario	Los trabajadores	Análisis de datos obtenidos en la encuesta	
Aplicar los instrumentos de investigación de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021	Encuesta	Cuestionario	Los trabajadores	Análisis de datos obtenidos en la encuesta	Todas las encuestas estén respondidas
Analizar e interpretar los resultados obtenidos de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021	Revisión documental	Tablas de convergencia	Data recopilada	Interpretar datos obtenidos	Conocer el nivel de satisfacción laboral a partir de los datos interpretados

Anexo 05

Check list revisión bibliográfica

N°	REQUISITO	ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO
1	Artículos científicos publicados internacionalmente	Antecedentes	SI
2	Artículos científicos publicados a nivel nacional	Antecedentes	SI
3	Artículos científicos publicados a nivel local	Antecedentes	SI
4	Autores que hayan publicado libros de estudio en base a la satisfacción laboral	Concepto	SI
5	Autores que hayan realizado publicaciones literarias en factores influyentes en la satisfacción laboral	Teoría	SI
6	Estudios enfocados en organizaciones financieras en área de Call Centers	Información de los call center	SI
7	Autores que hayan publicado estudios entorno a la satisfacción laboral	Teoría	SI
8	Definición de los procedimientos y actividades que se realizan en un call center de reclamos	Flujograma	SI
9	Observación a la organización y teoría en base a la gestión del talento humano	Encuesta	SI
10	Experiencia en el puesto de trabajo	Observación del área de estudio	SI

Anexo 06

Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Doctor en Administración: Martin Manuel Grados Vásquez



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Grados Vásquez, Martin Manuel

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Evaluación de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, consideré conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de categorización
- Encuesta
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

RODRIGUEZ VALLEJOS, SILVIA JANETH

DNI: 70948346

**FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: "Evaluación de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center en una Institución Financiera Trujillo 2021"

1.2 Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario Satisfacción Laboral

ASPECTOS DE VALIDACION:

N°	INDICADORES	INDICADORES	MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
1	Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado.				X	
2	Objetividad	Esta formulado con lenguaje adecuado.				X	
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.				X	
4	Organización	Existe una organización lógica.				X	
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.				X	
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.				X	
8	Coherencia	Entre los índices, indicadores.				X	
9	Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALORACION							

OBSERVACIONES:

OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del Validador: GRADOS VASQUEZ MARTIN MANUEL DNI: 18208812

Grado Académico: DOCTOR

Mención: ADMINISTRACION



Firma

Lugar y fecha: Trujillo 16 de Junio 2021

Anexo 07

Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Maestro en Administración de Negocios: Omar Alfredo Rojas Sipirán



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Rojas Sipiran, Omar Alfredo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Evaluación de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, consideré conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de categorización
- Encuesta
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

RODRIGUEZ VALLEJOS, SILVIA JANETH

DNI: 70948346

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: "Evaluación de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center en una Institución Financiera Trujillo 2021"

1.2 Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario Satisfacción Laboral

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	INDICADORES	INDICADORES	MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
1	Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado.					X
2	Objetividad	Esta formulado con lenguaje adecuado.					X
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.					X
4	Organización	Existe una organización lógica.				X	
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.					X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.				X	
8	Coherencia	Entre los índices, indicadores.				X	
9	Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN							

OBSERVACIONES:

OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del Validador: Omar Alfredo Rojas Sipián **DNI:** 13143699

Grado Académico: Mg. **Mención:** MBA.


Firma y Sello

Lugar y fecha: Trujillo, 17 de Junio de 2021

Anexo 08

Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Maestro en Gerencia de Operaciones: Marcos Alejandro Robles Lora



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Robles Lora, Marcos Alejandro

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Evaluación de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center de una Institución Financiera Trujillo 2021, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, consideré conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de categorización
- Encuesta
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

RODRIGUEZ VALLEJOS, SILVIA JANETH

DNI: 70948346

**FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: "Evaluación de la satisfacción laboral en el área de reclamos de un Call Center en una Institución Financiera Trujillo 2021"

1.2 Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario Satisfacción Laboral

ASPECTOS DE VALIDACION:

N°	INDICADORES	INDICADORES	MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
1	Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado.					x
2	Objetividad	Esta formulado con lenguaje adecuado.					x
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.					x
4	Organización	Existe una organización lógica.					x
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.					x
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					x
8	Coherencia	Entre los índices, indicadores.					x
9	Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					x
PROMEDIO DE VALORACIÓN							

OBSERVACIONES:

OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del Validador: Marcos Alejandro Robles Lora DNI: 46053390

Grado Académico: Maestro

Mención: Gerencia de Operaciones



Marcos A. Robles Lora
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. 162958

Lugar y fecha: Trujillo, 16 de Junio del 2021

Anexo 09: Cuestionario

Encuesta de Satisfacción Laboral

Edad: _____

Cargo: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Fecha: _____

A continuación, encontrará un cuestionario sobre aspectos relacionados con la Satisfacción Laboral. Cada una de las proposiciones tienen seis opciones para responder, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) una alternativa de cada pregunta, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Conteste por favor todas las preguntas, para los ítems número 30 y 31, redactar su respuesta.

La información será usada para fines exclusivamente académicos, por ello será totalmente confidencial. Se agradece sinceramente su apoyo.

N°	PREGUNTA	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Considera algunas veces que su trabajo no tiene sentido?						
2	¿Le gusta su trabajo?						
3	¿Está orgulloso de su trabajo?						
4	¿Está de acuerdo con los puntos de recojo que realizan los buses?						
5	¿Considera que la organización, cuida a sus colaboradores en tiempos de COVID 19?						
6	¿Siente tranquilidad al trabajar presencialmente en tiempos de COVID 19?						
7	¿Disfruta de la compañía de las personas con las que trabaja?						
8	¿Realiza actividades fuera de turno porque no le alcanzó el tiempo durante su horario laboral?						
9	¿Existe competencia por llegar a ser el primero en el área?						
10	¿La mayoría de llamadas que atiende son de clientes molestos?						
11	¿Siente que tiene demasiadas cosas que hacer en su puesto de trabajo?						
12	¿Considera que existe una excelente comunicación en la organización?						
13	¿Considera que las metas propuestas por la organización están bien definidas?						

14	¿Siente que la organización no sigue los objetivos que la ayudarán a alcanzar su visión?						
15	¿Las tareas asignadas son explicadas cada mes?						
16	¿Los beneficios que recibe son tan buenos como los que ofrecen otras organizaciones?						
17	¿Considera que los beneficios son equitativos con el trabajo que realiza?						
18	¿Recibe reconocimientos cada vez que realiza un buen trabajo?						
19	¿Considera que es justo la renovación de contratos cada 6 meses en tiempos de COVID 19?						
20	¿Existe recompensas en la organización?						
21	¿Considera que existen suficientes oportunidades de postulación en su área de trabajo para ascender de cargo?						
22	¿Está de acuerdo que las postulaciones estén relacionadas al grado académico?						
23	¿Se siente satisfecho con las oportunidades laborales que le ofrece la organización?						
24	¿Siente que le están pagando la cantidad justa por las funciones que realiza?						
25	¿Está de acuerdo con que exista aumento de sueldo en tiempos de COVID 19?						
26	¿Considera que su jefe es un líder?						
27	¿Considera que su jefe es justo con usted?						
28	¿Su jefe demuestra interés por sus sentimientos y el del resto del equipo?						
29	¿Le agrada su jefe porque se comporta de acuerdo a las reglas morales y éticas que merece su cargo?						
30	¿Cómo se sintió realizando este cuestionario?						
31	¿Cuál es su estado de ánimo al momento de responder esta encuesta?						

- Preguntas abiertas

Encuestados	Pregunta 30	Pregunta 31
1	un poco asustada por dar mi opinión pero siempre con la verdad	de buen humor
2	me sentí muy tranquila, las preguntas perfectas con la	agotada de un dia full pero contenta
3	todo tranquilo la verdad	genial,a pesar de un día complicado
4	bien	cansado
5	tranquila porque dije lo que pienso	enojada, terminando el turno tuve un cliente crítico
6	comprometida en poder apoyar	feliz, estuvo genial completa la encuesta
7	un poco nerviosa	tranquila y un poco cansada
8	tranquila sin dificultades	pensativa
9	muy bien, me ayudó a sacar la mejor de la organización	un poco tensa pero con la mejor actitud, es normal por el estrés de la línea
10	todo bien, gracias	...
11	bien, estuvo fácil	la verdad, un poco estresada
12	muy bien, las preguntas claras y me fue fácil responder	triste porque se perdió mi gatito y mis amigos del trabajo me están muy emotiva porque hoy es mi cumpleaños y me sorprendieron en el trabajo
13	todo bien	triste porque se perdió mi gatito y mis amigos del trabajo me están muy emotiva porque hoy es mi cumpleaños y me sorprendieron en el trabajo
14	si, bien	contento po sumar a esta encuesta
15	perfecta	tranquila
16	intrigada por saber cuál será el resultado	desesperada por familiar hospitalizado
17	estresado	tensionado por enfermedad de mi hija
18	sencillo	preocupado
19	normal	alegre, activo
20	comprometido por dar mi opinión con la verdad	orgulloso de tener un trabajo