



Call Center Triunfante: Estrategias Clave para un Clima Organizacional Exitoso

Isabela Ordoñez Lezcano

Yisbeth Melissa Sánchez Sosa

Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad Minuto de Dios

NRC 71888 - Proyecto de Grado

Andrea Carolina Betancur Duque.

Noviembre 2, 2024

Call Center Triunfante: Estrategias Clave para un Clima Organizacional Exitoso

Isabela Ordoñez Lezcano

Yisbeth Melissa Sánchez Sosa

Andrea Carolina Betancur Duque.

Docente

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia Chocó

Centro Universitario (bello Antioquia)

Administración de empresas

noviembre 2, 2024

Dedicatoria

Este proyecto de grado está dedicado a aquellos que han nuestra fuente constante de inspiración y apoyo a lo largo de esta travesía académica.

A nuestros padres, por su amor incondicional, sacrificios y aliento inquebrantable en cada paso de este camino.

A nuestros profesores, cuya sabiduría y orientación han iluminado nuestro sendero y enriquecido el aprendizaje en cada etapa que hemos aprobado.

A nuestros amigos y seres queridos, por su paciencia, comprensión y motivación constante durante los momentos desafiantes.

A todos aquellos que, de una forma u otra, han contribuido a nuestra formación académica y personal, les dedicamos este logro con profundo agradecimiento.

Agradecimientos

Este trabajo es realizado bajo el resultado de grandes sacrificios que conjuntamente hemos dado frente a toda nuestra trayectoria universitaria de la mano de nuestra historia laboral, por la cual nos ha llevado a realizar este proyecto, también agradecemos a la docente Angela Inés Monsalve Restrepo, por todo el esfuerzo que ha dado como docente a todos esos años a la academia y por la paciencia y compromiso que ha tenido con nosotros los estudiantes.

Tabla de contenido

Dedicatoria	3
Agradecimientos.....	4
Resumen.....	8
Abstract	10
Introducción	12
1. Planteamiento del problema.....	13
2. Objetivos	14
2.1 General.....	14
2.2 Específicos	14
3. Justificación	14
4. Marco referencial	15
4.1 Marco conceptual.....	15
4.1. 1 Estrategias	15
4.1.2 Clima organizacional	16
4.1.3 Organización.....	16
4.1.4 Call center	17
4.1.5 Servicio al cliente	17
4.1.6 Cultura Organizacional.....	17
4.1.7 Comercialización	17
4.1.8 Empresa	18

4.1.9 Crecimiento profesional	18
4.2 Marco contextual.....	18
4.2.1 Local	18
4.2.2 Regional	19
4.2.3 Nacional.....	20
4.4.4 Internacional	21
4.3 Marco Legal	22
4.4 Marco Teórico.....	24
5. Diseño Metodológico.....	25
5.1 Línea de investigación institucional	25
5.2 Eje temático.....	25
5.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo.....	25
5.4 Diseño	26
5.5 Alcance	26
5.6 Población.....	26
5.7 Tamaño de muestra	26
5.8 Fuentes	27
5.10 Plan de acción del proyecto	27
6. Resultados y Discusiones.....	28
6.1 Resultados y análisis.....	28
6.2 Objetivo 1.....	29
6.2.1 Resultado	30
6.2.3 Análisis.....	30
6.3 Objetivo 2	30
6.3.1 Resultado	30
6.3.3 Análisis.....	31

6.4 Objetivo 3	31
6.4.1 Resultado	32
6.4.3 Análisis.....	32
7. Conclusiones	32
8. Anexos.....	33
Referencias	41

Resumen

La siguiente investigación se enfoca en el desarrollo humano dentro del entorno laboral del Call Center de Juan D Hoyos Distribuciones, estableciendo comparaciones con climas laborales de otras compañías de que desarrollan áreas de Call Center. El objetivo principal es comprender cómo las prácticas de gestión de recursos humanos en el Call Center de Juan D Hoyos Distribuciones contribuyen al buen desarrollo humano de sus empleados en relación con las experiencias laborales en diferentes sectores industriales.

Con una trayectoria de más de 26 años, Juan D Hoyos distribuciones, una empresa que nació como un emprendimiento en el año 1995, por Juan David Hoyos. Una compañía especializada en la distribución y comercialización de productos para el mercado institucional, dicho servicio está acompañado de una propuesta de valor para sus clientes, empleados y proveedores el sector de distribución en Colombia enfrenta una serie de desafíos caracterizados por incertidumbres globales, un mercado altamente competitivo y la necesidad de adaptaciones estratégicas a un entorno rápidamente cambiante.

Para lograr este objetivo, se llevará a cabo un análisis de los métodos del desarrollo profesional y del bienestar laboral implementados en el Call Center de Juan D Hoyos Distribuciones comparado con otras empresas Call Center. Además, se recopilarán datos sobre el clima laboral, niveles de satisfacción, motivación y compromiso de los empleados en este entorno específico.

Posteriormente, se realizará una comparación con estudios similares realizados en otras industrias para identificar similitudes y diferencias en cuanto a prácticas de gestión de recursos humanos y su impacto en el desarrollo humano de los empleados.

Se espera que estos hallazgos contribuyan a mejorar las políticas y prácticas de gestión de

recursos humanos en el contexto específico del Call Center, así como a enriquecer el conocimiento sobre el buen desarrollo humano en entornos laborales diversos.

Abstract

The present study focuses on investigating human development within the work environment of the Juan D Hoyos Distribuciones Call Center, establishing comparisons with work climates in other industries. The main objective is to understand how human resource management practices in the Juan D Hoyos Distribuciones Call Center contribute to the good human development of its employees in relation to work experiences in different industrial sectors.

With a history of more than 26 years, Juan D Hoyos distributes, a company that was born as a venture in 1995, by Juan David Hoyos. A company specialized in the distribution and marketing of products for the institutional market, this service is accompanied by a value proposition for its clients, employees, and suppliers. The distribution sector in Colombia faces a series of challenges characterized by global uncertainties, a market highly competitive environment and the need for strategic adaptations to a rapidly changing environment

To achieve this objective, an exhaustive analysis of the professional development and work well-being methods implemented in the Juan de Hoyos Distribuciones Call Center will be carried out. In addition, data will be collected on the work environment, satisfaction levels, motivation, and commitment of employees in this specific environment.

Subsequently, a comparison will be made with similar studies carried out in other industries to identify similarities and differences in terms of human resource management practices and their impact on the human development of employees.

These findings are expected to contribute to improving human resource management policies and practices in the specific context of the Call Center, as well as to enrich knowledge

about good human development in diverse work environments.

Introducción

En la actualidad, el desarrollo humano en el entorno laboral se ha convertido en un aspecto crucial tanto para el bienestar individual como para el éxito organizacional. En este contexto, el presente proyecto se centra en analizar las estrategias implementadas en el Call Center de Juan D Hoyos Distribuciones. El objetivo principal es comprender cómo esta empresa ha logrado mantener un excelente clima organizacional a lo largo del tiempo. Exploraremos las prácticas y políticas específicas que han contribuido al ambiente positivo en el Call Center, con el fin de extraer lecciones aplicables a otras organizaciones en busca de mejorar su entorno laboral y maximizar el rendimiento de su personal.

El Call Center de Juan D Hoyos Distribuciones representa un caso de estudio pertinente, dado su papel crucial en la empresa como punto de contacto directo con los clientes y en la cadena de suministro. La calidad de vida laboral, la satisfacción del empleado y el desarrollo profesional y personal en este entorno son aspectos fundamentales tanto para la retención del talento como para la eficacia operativa.

En este sentido, el propósito de la investigación radica en compartir las estrategias empleadas por esta empresa que mantiene a lo largo del tiempo un excelente clima organizacional, “La falta de climas organizacionales orientados a la calidad es en parte responsable de las deficiencias en la atención centrada en el paciente y de la mala calidad en términos más generales.” (Nembhard, 2012) con la aspiración de influenciar a otras compañías a adoptar prácticas similares. Al hacerlo, se esperará fomentar la creación de ambientes laborales más saludables y productivos, beneficiando tanto a los colaboradores como a los resultados empresariales en general.

1. Planteamiento del problema

Dentro de la actividad comercial y administrativa que se presentan en compañías que tienen áreas de Call Center, se presentan con varios problemas recurrentes relacionados a la falta de una buena cultura organizacional que adopta la compañía para los colaboradores. Esta situación plantea desafíos significativos para la compañía ya que se les es difícil tener una fidelización con sus mismos colaboradores, afectando la productividad y la calidad del servicio que estos pueden dar.

Las compañías con áreas como el Call Center presentan una gran afluencia de personal y presión constante para cumplir con requerimientos y estándares de servicio y ventas; es notable que la carencia de todas estas variables genera un ambiente poco favorable.

Empresas como EMTELCO, TELEPERFORMANCE, CONTENTO y otras, demuestran una gran afluencia de personal dentro de las compañías, las cuales muchos de sus servicios son tercerizados, pero esto no constituye que la misma compañía tenga carencia de clima organizacional, produciendo que el flujo de personal sea cada vez más alto y disminuya la calidad del servicio, debido a su capacitación nuevo personal constante.

El estudio se centrará en empresas de Call Center ubicadas en el área metropolitana, con la participación de empleados y ex empleados del sector. Se utilizarán métodos de investigación cualitativos y cuantitativos, incluyendo encuestas, y análisis de datos secundarios.

Por ello en esta investigación queremos dar respuesta a la siguiente pregunta; ¿Cuáles son las estrategias exitosas relacionadas al desarrollo del buen clima organizacional implementado en el área Call Center Juan D Hoyos Distribuciones que permite que la empresa tenga buenos resultados organizacionales?

2. Objetivos

2.1 General

Exponer las estrategias exitosas relacionadas al desarrollo del buen clima organizacional implementado en el área Call Center Juan D Hoyos Distribuciones.

2.2 Específicos

- Identificar variables diferenciadoras implementadas en Juan D Hoyos Distribuciones sobre el clima organizacional.
- Evaluar percepciones sobre el clima organizacional de Juan D Hoyos a colaboradores directos del área.
- Describir el modelo de estrategias organizacionales por el cual el área de servicio al cliente de Juan D Hoyos Distribuciones tiene un excelente clima organizacional.

3. Justificación

Para las organizaciones, hoy en día es importante el buen clima organizacional, y es más relevante si dicho aspecto tiene un modelo de negocio donde se centra en la atención telefónica de la misma compañía; por lo tanto, esta investigación se centrará en identificar las estrategias y políticas implementadas por la empresa Juan D Hoyos Distribuciones para promover un clima organizacional favorable, que contribuya al bienestar y la satisfacción de sus colaboradores.

La cultura organizacional es definida como “los supuestos básicos sobre el mundo y los valores que guían la vida en las organizaciones” (Schneider B. , 2013), por lo que con esto se definen para las grandes bases dentro de las compañías para sus colaboradores, guiándolos a todos a una única misión dentro de ella.

El propósito de este estudio es compartir con las demás empresas comercializadoras y distribuidoras del sector HORECA que tienen áreas de Call Center en el territorio nacional las

prácticas ejemplares que promueven un clima laboral óptimo. Inspiradas en el éxito de Juan D Hoyos Distribuciones, estas prácticas no solo fortalecen la cultura corporativa, sino que también impulsan la moral del equipo y conducen a un mayor éxito empresarial.

La revolución interna de dicha empresa ha sido fundamental para el crecimiento personal y profesional, pues ha creado un entorno de trabajo positivo donde se fomenta la colaboración, la comunicación abierta y el apoyo mutuo. Como resultado, han logrado fidelizar a su talento humano, potenciar su rendimiento y estimular su creatividad. Este ambiente favorable se refleja en resultados tangibles, como una mayor eficiencia operativa, una reducción significativa en el ausentismo laboral y una mejora notable en la satisfacción del cliente. “La capacidad laboral tiene dos definiciones, a saber, una definición para trabajos específicos que requieren capacitación especial y una definición para trabajos que la mayoría de las personas pueden realizar con un corto período de práctica” (Tarro, 2020)

Pues bien, se busca influenciar a otras compañías en la adopción de las estrategias utilizadas por Juan D Hoyos para mantener un excelente clima organizacional. Al compartir y aplicar las lecciones aprendidas de JDH, las compañías pueden aspirar a cultivar ambientes laborales más saludables y productivos, además de desarrollar y fortalecer sus climas organizacionales, beneficiando tanto a los colaboradores como a los resultados empresariales en general.

4. Marco referencial

4.1 Marco conceptual

4.1.1 Estrategias

La estrategia es un procedimiento para tomar decisiones en una determinada circunstancia.

Es utilizada para alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. Simplificando, una estrategia es el camino para seguir para alcanzar ciertas metas. Es decir, la estrategia es un plan mediante el cual se busca lograr una meta. Esto puede ser aplicado en cualquier ámbito de la vida, como por ejemplo el militar o el empresarial.

Cabe señalar que la estrategia se diferencia de la táctica en que esta última es una medida más concreta. Así, la estrategia es el proceso planteado, mientras que la táctica es la manera en la que se va a ejecutar. (Westreicher, 2020)

4.1.2 Clima organizacional

El clima organizacional es un tema estudiado desde la década de 1930 y surgió como consecuencia directa de la clara influencia del estado de ánimo de los trabajadores en el desempeño de las empresas. Los activos tangibles, como maquinaria, insumos e inventarios, no son los únicos responsables del progreso empresarial. Sin duda, el capital humano también se ha convertido en un factor clave para la economía. Philip Kotler, también conocido como el padre del marketing moderno, ilustró este cambio dentro del concepto Marketing 3.0, en el cual las empresas realmente comienzan a ver a los consumidores como seres humanos, contemplando sus necesidades, valores, ideales y comportamientos. Con todas estas evidencias, la propuesta de los estudios y estrategias dirigidas al clima organizacionales promover un ambiente laboral más agradable, que favorezca la productividad, la innovación y, consecuentemente, los resultados de una organización. (Redator Rock Content, 2019)

4.1.3 Organización

Una organización es un sistema social formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo, espacio y cultura determinada. En toda organización se plantean normas, metas y ejes que ayudan a lograr la misión. Existen características

que diferencian a las organizaciones entre sí: como el tamaño, el área de influencia, el uso de recursos económicos, humanos, tecnológicos, naturales, entre muchas otras. La misión para cumplir puede generar ganancias o no (este último es el caso de las ONG). (Equipo editorial Etecé, 2021)

4.1.4 Call center

Un Call Center es un centro de llamadas donde los agentes atienden a clientes por teléfono. Pueden vender productos, dar soporte, hacer encuestas e interactuar con clientes para ofrecer un servicio de calidad y crear experiencias positivas. Es esencialmente un lugar donde se gestionan las interacciones telefónicas con los clientes para ayudar a la empresa a mantener relaciones positivas con ellos. (Zendesk, 2024)

4.1.5 Servicio al cliente

El servicio al cliente es la columna vertebral de toda empresa. Los clientes satisfechos se convierten en clientes fieles que gastan dinero y mantienen la empresa a flote. Las experiencias de los clientes con una empresa les ayudan a formarse opiniones sobre la marca que pueden compartir con otros. El servicio al cliente es un equipo que ayuda a los clientes a resolver los problemas que encuentran con los productos o servicios de una empresa. (Coursera Staff, 2023)

4.1.6 Cultura Organizacional

La cultura organizacional es un sistema de valores, creencias y suposiciones sobre una organización que configuran el modo en que las personas deben comportarse e interactuar, cómo deben tomarse las decisiones y cómo deben llevarse a cabo las actividades laborales. (Ortega, 2024)

4.1.7 Comercialización

Siendo el intercambio comercial, la actividad de comprar y vender mercancías entre dos contrayentes, este acto es fundamental en el comercio y tiene un impacto en el mercado de bienes, servicios y la propiedad intelectual. (Westreicher, Economipedia, 2020)

4.1.8 Empresa

Se entenderá por empresa la unidad de producción de bienes o servicios constituida para realizar una actividad económica con fines de lucro. (Actualícese,2014)

4.1.9 Crecimiento profesional

Crecimiento laboral se define como la promoción de trabajo a una plaza mayor dentro de una empresa o industria, ya sea pública o privada. Es decir, es una transición de categoría en el trabajo con mejor remuneración debido al desempeño anterior y evaluación de la capacidad. (EUROINNOVA, 2024)

4.2 Marco contextual

4.2.1 Local

Las estrategias del clima organizacional que emplea la compañía Juan D Hoyos son importantes para el desarrollo del área de servicio al cliente, en la siguiente investigación realizada por Hernández, et al. (2022) resaltan algunos aspectos y problemáticas que tiene la empresa “**Konecta**” en el clima organizacional. Uno de los aspectos más destacados fue la falta de un clima laboral óptimo, lo que puede deberse a una serie de factores como la falta de políticas internas adecuadas, el relacionamiento entre líderes y equipos de trabajo, y las condiciones salariales insatisfactorias. Estas condiciones no solo afectan el bienestar de los empleados, sino que también impactan negativamente en la calidad del servicio al cliente y en la reputación de estas empresas “la reputación de su empresa puede ayudarle a lograr sus objetivos de expansión, establecer su marca y aumentar sus ventas” (Tema, 2024)

Además, es importante considerar el contexto específico de los Call Centers, donde representan una fuente importante de empleo, especialmente para los jóvenes. Se necesita un enfoque integral que promueva mejores condiciones laborales y oportunidades de crecimiento

profesional para los empleados de los Call Centers, asegurando que estas empresas no solo sean una solución temporal, sino un entorno laboral donde los trabajadores puedan prosperar y desarrollarse, “Debido a la complejidad de los conflictos y las crisis, muchos gobiernos y organizaciones están actualmente en un proceso de desarrollo de sus conceptos y enfoques para la gestión integral de las crisis” (Ahtisaari, 2008)

En otro contexto (Cardona Gil & Estrada Victoria, 2021) describen los desafíos que enfrenta el centro de atención telefónica de la empresa, especialmente en términos de rotación de personal. Se menciona que hay una rotación constante de aproximadamente 8 personas por mes, lo que representa un desafío en términos de capacitación y mantenimiento del personal. Este análisis proporciona una comprensión integral de la situación del **Call Center de AK** y los desafíos que enfrenta en términos de retención y capacitación de personal “La capacitación es un proceso formal mediante el cual los profesionales del desarrollo del talento ayudan a las personas a mejorar su desempeño en el trabajo” (Development, 2024)

4.2.2 Regional

Según las investigaciones que se han realizado sobre el clima organizacional en las organizaciones, hemos ampliado el contexto a la región Antioquia, se encontró esta investigación de Sánchez, et al. (2022) que abarca variables internas y externas que influyen a los empleados, y es el caso específico de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia (Corantioquia), se destaca su estructura compleja, con múltiples subdirecciones y áreas que manejan diversos procesos. Se reconoce que el clima organizacional puede verse afectado por decisiones administrativas, políticas públicas sectoriales, factores económicos, sociales, ambientales y tecnológicos.

Para evaluar el clima organizacional, **Corantioquia** realizó una valoración en su sede central y sedes descentralizadas, identificando áreas de mejora como la distribución de cargas laborales, la

articulación entre dependencias, la escala salarial, los espacios físicos de trabajo, los canales de información y los programas de inducción. Sin embargo, también se evidenciaron irregularidades como cargas laborales excesivas, encargos laborales injustos, especulación en grupos de trabajo y acoso laboral, que afectan negativamente el clima organizacional.

En otra investigación a nivel regional se evidencia otro caso del clima organizacional en la **empresa Comfenalco**, indica los autores Patiño, et al. (2015) que las directivas de la empresa expresan su preocupación por la falta de un estudio que analice la asociación entre las inversiones y gastos aplicados a la Unidad de Turismo y la rentabilidad generada. Por lo tanto, reconocen la necesidad de realizar un estudio interno sobre el clima organizacional, junto con un análisis de los resultados económicos de esta área, para poder tomar decisiones informadas sobre la gestión de los recursos y la estrategia comercial.

Este análisis refleja la importancia de entender la relación entre el clima organizacional y los resultados económicos de una empresa. Un clima laboral positivo puede contribuir a una mayor productividad y rentabilidad, mientras que un ambiente laboral negativo puede tener el efecto contrario. Por lo tanto, es fundamental realizar estudios internos para evaluar el clima organizacional y tomar decisiones estratégicas que promuevan un ambiente de trabajo saludable y contribuyan al éxito económico de la organización “clima y la cultura organizacional se complementan entre sí y pueden ser mutuamente útiles en la práctica” (Schneider B. E., 2016)

4.2.3 Nacional

Cano Hernández, et al. (2021) destacan la importancia que tienen las empresas colombianas, especialmente en el sector de los Call Centers, de buscar herramientas y estrategias para encontrar talento humano de calidad y generar fidelidad y sentido de pertenencia en sus empleados. Se menciona que esta necesidad se ha vuelto aún más apremiante después de la pandemia, como lo confirma el caso de Contenido BPS, una empresa citada en El Espectador en

2021.

En este contexto, se plantea la necesidad de evaluar el clima organizacional de un Call Center del **sector bancario en Bogotá**, centrándose en variables como la motivación, las relaciones interpersonales, la comunicación efectiva y asertiva, y la exigencia laboral desde la perspectiva del empleado.

Este análisis muestra una preocupación genuina por el bienestar y la satisfacción de los empleados, reconociendo que un clima organizacional positivo es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las empresas en el largo plazo.

En la ciudad de Manizales también investigaron un caso muy relevante al clima organizacional, los estudiantes de la **universidad de Manizales** Valencia, y otros. (2021) analizaron el papel de los Call Centers en la economía de Manizales, específicamente centrándose en People Contact, uno de los Call Centers más importantes de la región. Se destaca que estos centros son un modelo de gestión laboral que genera múltiples empleos en la capital caldense, lo que resalta su relevancia económica y social en la comunidad.

El caso también señala que en estos entornos laborales se premian los éxitos individuales, hay competencia interna, la seguridad laboral está vinculada al desempeño y se juzga por la productividad. Esto sugiere un ambiente laboral altamente orientado a resultados y competitivo, donde el desempeño individual es fundamental para la estabilidad laboral y el reconocimiento dentro de la organización.

4.4.4 Internacional

Boggio Montes, (2022) muestra un Programa de Intervención Clima Laboral en el área de capacitación de un Call Center en Lima", cuyo objetivo es identificar la situación actual del ambiente laboral y la percepción de los colaboradores dentro de la organización, se centra en el clima organizacional y la satisfacción laboral en una institución pública peruana. Los resultados indican un

clima organizacional "muy favorable", lo que se atribuyó a la posición de la empresa en la lista de "Great Place to Work" y a la alta motivación de los colaboradores. Además, sugieren que mejorar el clima organizacional puede tener un impacto positivo en el rendimiento de los empleados en diferentes tipos de organizaciones, tanto públicas como privadas. Esto respalda la relevancia del presente estudio de caso y puede proporcionar un marco de referencia útil para comprender y abordar los problemas relacionados con el clima laboral en el contexto específico del Call Center en Lima.

El siguiente caso que se investigó en Argentina por Benvenuto, (2021) presenta una situación preocupante en el área de ventas, backoffice y customer service de TELECOM ARGENTINA S.A. Los empleados carecen del equipamiento adecuado para realizar sus tareas, lo que está afectando su bienestar físico y emocional, así como su desempeño laboral y la calidad del servicio ofrecido. Es evidente que la empresa no está brindando el apoyo necesario a sus empleados para adaptarse al trabajo remoto de manera efectiva y saludable. Esta situación no solo **afecta el bienestar** y la productividad de los empleados, sino también la reputación y la competitividad de la empresa en el mercado. "La productividad laboral es un indicador económico importante que está estrechamente vinculado al crecimiento económico, la competitividad y el nivel de vida de una economía" (Organization, 2023)

4.3 Marco Legal

Código sustantivo del trabajo

ARTICULO 29. CAPACIDAD. Tienen capacidad para celebrar el contrato individual de trabajo, todas las personas que hayan cumplido dieciocho (18) años. (TRABAJO C. S., 1961)

Dentro del código sustantivo de trabajo, identificamos el notable hecho que dentro de la cultura colombiana mucho de los jóvenes comienzan una vida laboral en ámbitos laborales tanto

formales como informales, estos dentro de los formales, entran la mayoría de los Call Center, pues se centran en contratar personas sin experiencia por con el fin de iniciar una vida laboral, es por ello por lo que muchas veces se descuida la calidad humana y la cultura organizacional.

ARTICULO 39. CONTRATO ESCRITO. El contrato de trabajo escrito se extiende en tantos ejemplares cuantos sean los interesados... (TRABAJO C. S., 1961)

Los elementos dentro de la contratación de un empleado está el contrato y los beneficios que el empleado puede contraer, tanto beneficios legales y obligatorios como extralegales, esto no solo apoya el clima organizacional, sino también la fidelización con los mismos empleados, pues también satisface el ambiente laboral.

Ministerio de trabajo

ARTICULO 83 de la ley 9 de 1979. Acoso Laboral: Toda conductos persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de empleador, de un jefe o superior. (TRABAJO M. D., 2012)

Demostrando que no solo las grandes compañías de Call Center deben ser bajo un mandato de superioridad con los empleadores y el empleador o bajo la presentación de trabajo y remuneración forzosa, pues bien, la respuesta positiva de ambas partes debe ser de manera y respetuosa y con calidad humana, generando una gran afinidad con todos los empleados de la compañía, no solo por su permanencia en la compañía, sino también esta demuestra un clima organizacional estable y fuerte durante el tiempo.

ARTICULO 76. DEFINICION. Período de prueba es la etapa inicial del contrato de trabajo que tiene por objeto, por parte del empleador, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones del trabajo. (TRABAJO C. S., 1961)

Dentro de la norma, identificamos que los empleados tengan su respectivo periodo de prueba, este bajo la determinación de las empresas para implementar sus inducciones y trabajos de

reconocimiento del puesto de trabajo de la mejor manera, pues bien, este es el tiempo indicado de **máximo 3 meses** para verificar las competencias del empleado y este debe de ser respectivamente pago.

4.4 Marco Teórico

Dentro del contexto en la investigación, nos centramos en la región colombiana, específicamente en empresas Call Center que hay en Medellín y el área metropolitana, pues bien, se sabe que dentro de la región hay varias compañías de Call Center que la mayoría de sus empleadores son personas jóvenes comenzando su vida laboral sin experiencia y desean tener un salario en el intermedio de su educación profesional.

Datos recopilados por la Alcaldía de Medellín y Créame indican que en la ciudad operan 109 empresas dedicadas a estas actividades, las cuales generan 40.355 empleos. (Vargas Riaño, 2023), con esto efectivamente reconocemos que en el área metropolitana pueden incidir que su mayoría de oficinas solicitadas y arrendadas son para Call Center, generando un mercado grande y diverso en este sector.

Indiscutiblemente estas empresas al ser de tan grande magnitud y tener el efecto de que estas son contratadas por grandes empresas para un trabajo tercerizado, pueden ocurrir problemas de cultura organizacional que pueden vivir dentro de ellas, según investigaciones de empresas Call Center se evidencia; el estrés laboral es un factor que afecta la vida personal, familiar y social de cada empleado, generando en ellos afectaciones psicológicas como depresión, aislamiento social, desmotivación, tensión muscular y agotamientos. (Chacarría Orozco, Londoño Barrientos, & Patricia Ruiz, 2021).

Este es el punto de partida para identificar las buenas estrategias que hay en la compañía de Juan D Hoyos en el área de Call Center, pues con su buen clima organizacional, se diferencia a otras

compañías que indiscutiblemente presentan un bajo clima organizacional y con ello otras consecuencias dentro de su personal.

5. Diseño Metodológico

Para dar inicio y realizar una introducción a este diseño metodológico es de gran importancia resaltar este apartado en el proceso de investigación, según Baez “en este diseño donde se describen las decisiones metodológicas tanto para la recolección de datos como para el análisis de estos” (Baez). Siendo este indispensable para la toma de decisiones del método de recolección de la información y su uso dentro de la investigación. Además, una correcta fundamentación metodológica brinda claridad sobre cómo se obtendrán y manejarán los datos, lo cual fortalece la validez y confiabilidad de los resultados.

5.1 Línea de investigación institucional

Esta investigación se relaciona con **las innovaciones sociales y productivas.**

5.2 Eje temático

Gestión estratégica para la globalidad.

5.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo

La investigación tendrá un enfoque cualitativo y cuantitativo, mediante una encuesta al personal Call Center de la compañía Juan D Hoyos Distribuciones.

Según (Sampieri, 2018), “el método híbrido para realizar una investigación permite obtener una fotografía más completa del fenómeno que se va a investigar”, con esto se busca identificar la mayor cantidad de elementos que permitirán explorar percepciones y experiencias individuales sobre aspectos del ambiente de trabajo, tales como relaciones interpersonales, motivación y satisfacción laboral. Esto proporcionará un análisis profundo de los factores humanos y sociales que, aunque complejos, son determinantes para un buen clima laboral.

La combinación de ambos enfoques no solo enriquece el análisis, sino que también fortalece la validez de los resultados, ya que permite corroborar los hallazgos cualitativos con datos numéricos y viceversa

5.4 Diseño

Esta investigación se fundamenta en un diseño no experimental, según Samperi “una investigación experimental requiere precisión” (Sampieri, 2018), este se basa en el resultado de encuestas obtenido por las personas que laboran en el área Call Center de la compañía Juan D Hoyos Distribuciones y se basa en su percepción del liderazgo que viven en el día a día, ya que solo se busca mostrar buenas prácticas organizacionales para la implementación experimental en las compañías que lo requieran; esto no implica a que cambiaremos los modelos de liderazgo en las compañías por lo que solo se lleva a una investigación no experimental.

5.5 Alcance

Esta investigación tiene un alcance descriptivo “el método de investigación descriptiva más común es la encuesta, que incluye cuestionarios, entrevistas personales” (Research, 2000), ya que solo se mostrarán datos de interés para las organizacionales con el mismo modelo organizacional que busque mejoras en sus procesos de gestión humana. Para recopilar esta información y tener unos resultados más valederos se realizarán encuestas a personas determinadas que están en el proceso día a día.

5.6 Población

La población para encuestar será finita, ya que se encuestarán a los colaboradores del área Call Center de la compañía Juan D Hoyos Distribuciones, conformado diez y ocho auxiliares y un coordinador.

5.7 Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra va dirigido al área comercial Call Center de la compañía Juan D Hoyos

Distribuciones, entre ello se escogerán al azar a siete auxiliares para encuestar, adicionando al coordinador y supervisor del área y personal de otras áreas de la compañía que laboraron en el Call Center y ascendieron a otros departamentos.

5.8 Fuentes

El instrumento de recolección de datos es una encuesta, realizada individualmente y por el medio virtual, con el fin de agilizar y reducir tiempo en la toma de los resultados para la investigación. Será estructurada con 15 preguntas las cuales podrán ser abiertas y cerradas, estas con el fin de indagar más a profundidad el buen clima laboral en la empresa, el grupo focal será el Call Center, el cual se tomarán un promedio de 7 auxiliares y un supervisor y jefe del área para abarcar varias percepciones de la temática.

5.10 Plan de acción del proyecto

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	FUENTES DE INVESTIGACIÓN	RESULTADOS
Identificar variables diferenciadoras implementadas en Juan D Hoyos Distribuciones sobre el clima organizacional.	Evaluar el estilo de liderazgo del jefe del área mediante una encuesta , abordando el tema de cómo el líder maneja la motivación, la comunicación, y la resolución de conflictos en el área del call center.	Encuesta	Libro sobre estilos de liderazgo y su impacto en el clima laboral.	Las variables diferenciadoras de la empresa se centran en la colaboración, el crecimiento interno, la capacitación continua, la inclusión y un liderazgo cercano, lo que contribuye a un clima organizacional altamente positivo.

	Realizar una encuesta a las auxiliares sobre el clima organizacional, relaciones interpersonales, condiciones laborales, y oportunidades de crecimiento en la empresa Juan D Hoyos Distribuciones	Encuesta	Estudio sobre clima laboral en Call Center en empresa Konecta.	En los resultados se observa que el área tiene un clima organizacional positivo, con relaciones laborales sólidas, y un enfoque en el crecimiento profesional de sus empleados.
Evaluar percepciones sobre el clima organizacional de Juan D Hoyos a colaboradores directos del área.	Realizar observaciones para evaluar aspectos clave del clima organizacional, como la interacción entre compañeras, el ambiente de trabajo, y el comportamiento en situaciones de estrés.	Registro en una guía de observación	Libro detallado del manejo de estrés en el ámbito laboral	El clima organizacional es colaborativo, saludable y enfocado en el bienestar de los empleados, con un manejo adecuado del estrés y una cultura de apoyo mutuo.
Describir el modelo de estrategias organizacionales por el cual el área de servicio al cliente de Juan D Hoyos Distribuciones tiene un excelente clima organizacional.	Realizar una encuesta donde se cuestione a las auxiliares cuáles son los aspectos positivos que tiene la empresa para que el área de servicio al cliente o call center tenga un buen clima laboral y sirva de modelo a otras empresas.	Encuesta.	Investigación del clima laboral de otra empresa dedicada al call center	Según el análisis de la encuesta, las auxiliares indicaron que Juan D Hoyos Distribuciones tiene el potencial de ser un modelo que seguir para otras empresas, especialmente en el área de servicio al cliente, donde un ambiente colaborativo, un liderazgo accesible y un buen manejo del estrés son esenciales para alcanzar altos niveles de satisfacción laboral y productividad.

6. Resultados y Discusiones

6.1 Resultados y análisis

Los hallazgos que se obtuvieron a partir de la encuesta propuesta en el diseño

metodológico, bajo el objetivo y acuerdos de este, hace referencia a las siguientes respuestas que se mostrarán, con el fin de dar soportes investigativos no experimentales para el fundamento del trabajo.

La encuesta se realizó a 7 auxiliares comerciales y el coordinador del área Call Center de la compañía Juan D Hoyos Distribuciones, siendo estos los elegidos aleatoriamente para mostrar el clima organizacional referente para otras empresas con la misma categoría.

La tipología de negocio de Juan D Hoyos Distribuciones en el área Call Center, se reconoce por el alto volumen de trabajo dentro de esta, educando y desarrollando personal con alta velocidad y buen manejo de herramientas y el conocimiento la información que se requiere, por lo que al ser esta un área con alto flujo de información se viven grandes momentos de estrés, teniendo las siguientes técnicas para manejarlo: “Constantemente estamos bajo situaciones de estrés por el alto flujo de trabajo que recibimos durante el día, personalmente trato de hacer una pausa durante estas situaciones y contar mi experiencia a mis compañeras hace que sea más llevadero el momento”, “Cuando llegan momentos de estrés, hacer ejercicios mentales y respiratorios para entender la situación problema y resolver de la mejor manera el caso, en apoyo con el área de Recursos Humanos”, “Tomando la situación con calma y buscando soluciones efectivas, sí encuentro el apoyo que necesito”. Dentro de la compañía no solo se busca el buen desarrollo de la personalidad para alcanzar el mayor potencial personal sino también se instaura naturalmente y del común la comunicación, así siendo el recurso más útil dentro del área para la resolución de problemas.

6.2 Objetivo 1

Identificar variables diferenciadoras implementadas en Juan D Hoyos Distribuciones sobre

el clima organizacional.

6.2.1 Resultado

Dentro de la encuesta realizada se le preguntó a los encuestados ¿Cuáles son los principales factores que te motivan en tu trabajo?, obteniendo las siguientes respuestas. 50% buen ambiente laboral, 29% oportunidades de crecimiento y 21% estabilidad económica

6.2.3 Análisis

Se logra identificar y reafirmar que dentro de la compañía Juan D Hoyos Distribuciones se vive constantemente en un buen ambiente laboral por su clima organizacional y deferentes beneficios que reciben sus colaboradores, fomentando a sus auxiliares el buen desarrollo de la personalidad para liberar su potencial profesionalmente dentro de la compañía, recibiendo beneficios y dando resultados.

6.3 Objetivo 2

Evaluar percepciones sobre el clima organizacional de Juan D Hoyos a colaboradores directos del área.

6.3.1 Resultado

La compañía, gracias a su tipología de negocio y siendo una distribuidora que ha ido creciendo el personal con el paso del tiempo, la mayoría de sus colaboradores son referenciados por internos de la compañía, ya que esto fortalece el lazo de empleado y compañía generando un enlace directo y buen rendimiento dentro de ella. Dentro de la compañía al momento de ingresar en esta, se da el referente de poder crecer personal y profesionalmente dentro de ella, logrando ascender dentro de las áreas de la compañía con el fin de tener experiencia y el conocimiento óptimo para ello, desde el área Call Center se llama “escuela” ya que es el primer paso dentro de ella, el 63% de los

encuestados llevan entre 1 y 3 años dentro de la compañía, mostrando no solo la baja rotación del personal sino que también la rotación dentro de ella.

Con las 8 respuestas obtenidas dentro de la encuesta, el 100% de los participantes recomiendan a Juan D Hoyos Distribuciones como un buen lugar de trabajo debido a su buen clima organizacional, describiéndola como “Una empresa con mucho trabajo en equipo unión y colaboración por un bien común el servicio” ya que dentro de su enseñanza afina los temas de trabajo en equipo y colaboración, “Un ambiente tranquilo y lleno de unión”, siendo así la mayoría de comentarios, verificando la unión y la buena comunicación, pues bien dentro del área se comunica constantemente que el inicio en procesos organizacionales son difíciles por lo que se requiere el conocimiento y experiencias de las personas con buenas trayectorias dentro de la misma para la enseñanza de los nuevos colaboradores, siendo una cadena de aprendizaje y enseñanza que a todos se les enseña.

6.3.3 Análisis

Cabe resaltar que la mayoría del área que se sitúa es el femenino con su único coordinador, pues bien, en la compañía siempre ha sido un referente de orden y agilidad en los procesos, adicionalmente la compañía brinda el espacio de aprendizaje laboral a mujeres cabeza de familia, jóvenes y con experiencia laboral mínima de 6 meses en el desempeño de actividades administrativas; pues bien, este se indica solo para conocimientos básicos de herramientas ofimáticas, siendo la moda de edades de 18 a 25 años.

6.4 Objetivo 3

Describir el modelo de estrategias organizacionales por el cual el área de servicio al cliente de Juan D Hoyos Distribuciones tiene un excelente clima organizacional.

6.4.1 Resultado

Los valores corporativos que debe tener un colaborador Juan D Hoyos para ser un gran recurso dentro de la compañía son: “Empatía y buena comunicación”, “Trabajo en equipo”, “Agilidad y compromiso”, “Actitud de servicio permanente, con velocidad y veracidad en el proceso de la gestión”, evidenciando los valores personales que se requieren, se utilizan y se forjan aún más dentro de las actividades del área.

Pues bien, dentro del área Call Center, en conjunto con el resto de las áreas de la compañía se evidencia con resultados positivos del 100% a que la cultura organizacional es efectiva para su desarrollo personal y profesional con capacitaciones frecuentes que sirven para su puesto de trabajo. Continuamente Juan D Hoyos se ha permitido mejorar con sus incentivos económicos ya que se evidencia un 63% de inconformidad con este indicador.

6.4.3 Análisis

Dentro del área semanalmente se comenta en general las fortalezas y debilidades que se obtuvieron en la semana laborada, mostrando un informe de digitación del área y mostrando indicadores de mejora de cada auxiliar y como se llega a una solución en conjunto, pues con la encuesta se evidencian las siguientes herramienta para fomentar y mejorar la comunicación dentro del área: “Buscamos espacios y un buen momento para tener conversaciones o reuniones de manera grupal o individual donde se exponen todo tipo de temas”, “De forma verbal en comunicación general con reunión presencial de todo el equipo, se comparte por escrito informes de gestión.”, “Se realizan reuniones continuamente para evaluar novedades y compartir el error y la solución, para que todas aprendamos de ello”.

7. Conclusiones

Los resultados de la encuesta destacan de manera unánime que los colaboradores

consideran a Juan D Hoyos Distribuciones un excelente lugar para trabajar, debido a su ambiente de trabajo positivo, enfocado en la colaboración, el trabajo en equipo y la buena comunicación. Los colaboradores valoran la cultura organizacional basada en la empatía, la colaboración y el apoyo mutuo.

En cuanto a la composición del personal, se destaca que el área tiene una mayoría femenina, lo que refleja un ambiente inclusivo y equitativo. Además, la empresa otorga espacios de aprendizaje a mujeres cabeza de familia, jóvenes y personas con experiencia mínima en actividades administrativas, lo que promueve la inclusión y diversidad en el lugar de trabajo. La moda de edad de los colaboradores (18 a 25 años) también indica que la compañía tiene una fuerte atracción para el talento joven, brindando oportunidades de formación y desarrollo desde una etapa temprana.

La comunicación dentro del equipo y entre las distintas áreas se maneja de forma abierta y constante. Se realizan reuniones semanales para discutir fortalezas, debilidades y resultados, lo cual permite mejorar continuamente el desempeño del equipo. Además, la práctica de compartir informes de gestión y debatir sobre errores y soluciones contribuye al aprendizaje colectivo, favoreciendo un ambiente de transparencia y crecimiento compartido.

8. Anexos

Se anexa presentación de la encuesta, ajustada al diseño metodológico elegido para el tipo de investigación y objetivo de este.

Investigación Sobre el Clima Organizacional en Juan D Hoyos Distribuciones. Call Center

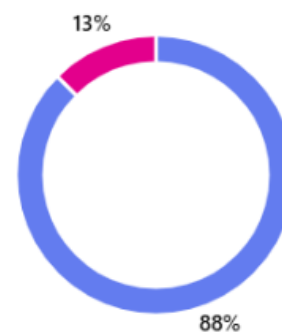
Este trabajo académico busca mostrar las buenas prácticas del clima organizacional

actual en el área Call Center de Juan D Hoyos Distribuciones, con el fin de recopilar información detallada sobre la efectividad de las estrategias y su impacto en la gestión del equipo y la rotación de personal.

El estudio es realizado por Isabela Ordoñez Lezcano y Melissa Sánchez, estudiantes de Pregrado en Administración de Empresas en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, seccional Bello (UNIMINUTO- Bello), bajo los criterios del Acuerdo 342 de agosto 13 de 2021, que reglamenta la Política de Ética e Integridad Científica de la Investigación de la institución, y demás normativas que regulan el ejercicio investigativo y académico. La información recopilada mediante esta encuesta es con fines estrictamente académicos, y los datos personales serán tratados de forma anónima en la divulgación y publicación de los resultados.

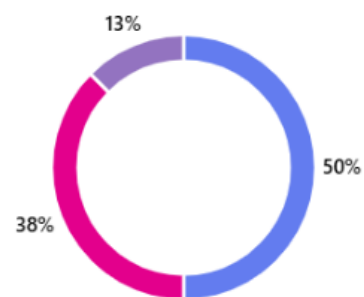
3. Género

● Femenino	7
● Masculino	1



4. Edad

● De 18 a 25 años	4
● De 26 a 35 años	3
● De 36 a 45 años	0
● Más de 46 años	1



5. ¿Cómo aplicaste a JDH?

● Referencia de alguien interno a la compañía	8
● Proceso de selección por la página JDH	0



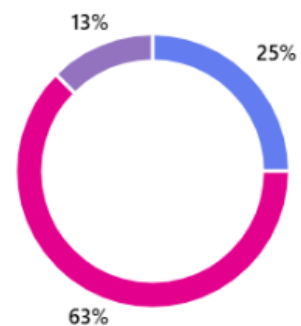
6. ¿A que área pertenece?

● Comercial	8
● Administrativa	0
● Logística	0
● Recursos humanos	0



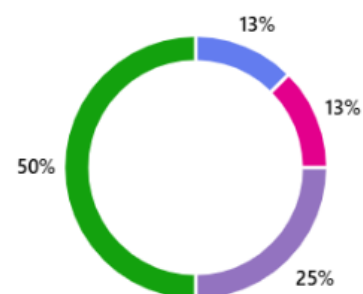
7. ¿Cuánto tiempo lleva en la compañía?

● Menos de un año	2
● Entre 1 y 3 años	5
● Entre 4 y 5 años	0
● Mas 5 años	1



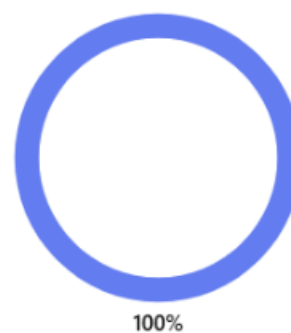
8. ¿Cuántas personas tiene a cargo?

● Ninguno	1
● Más de 2 colaboradores	1
● Más de 5 colaboradores	0
● Más de 10 colaboradores	2
● Otras	4



9. ¿Recomendaría a Juan D Hoyos Distribuciones como lugar de trabajo debido a su clima organizacional?

● Sí	8
● No	0



10. Al ingresar a la compañía Juan D Hoyos Distribuciones, ¿cuál fue tu primera percepción sobre el clima organizacional en el área de Call Center?

8 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Excelente ambiente laboral, un gran equipo de trabajo y un jefe muy comprometido
2	anonymous	Una empresa con mucho trabajo en equipo unión y colaboración por un bien común el servicio.
3	anonymous	excelente clima laboral
4	anonymous	Excelente ambiente laboral, ayuda entre compañeras, lugar de aprendizaje
5	anonymous	Se siente un muy buen ambiente laboral, hay mucho compañerismo y trabajo en equipo
6	anonymous	Es un area donde se trabaja de manera muy agradable, todas son muy colaborativas
7	anonymous	Mi primera percepción, fue de un ambiente unido, de mucha colaboración entre el equipo, y motivación para las personas nuevas
8	anonymous	Un ambiente tranquilo y lleno de unión

11. ¿Cómo manejas personalmente las situaciones de estrés en tu puesto? ¿Consideras que recibes el apoyo necesario?

8 Respuestas

1	anonymous	Constantemente estamos bajo situaciones de estrés por el alto flujo de trabajo que recibimos durante el día, personalmente trato de hacer una pausa durante estas situaciones y contar mi experiencia a mis compañeras hace que sea mas llevadero el momento.
2	anonymous	Cuando llegan momentos de estrés, hacer ejercicios mentales y respiratorios para entender la situación problema y resolver de la mejor manera el caso, en apoyo con el área de Recursos Humanos.
3	anonymous	todo el apoyo lo recibo
4	anonymous	Si, se recibe apoyo por parte de las compañeras y líder en el momento en que se presente una situación de carga de trabajo
5	anonymous	Trato de concentrarme. Me relajo escuchando musica y entre todas las compañeras nos ayudamos
6	anonymous	Entre todas la compañeras nos apoyamos mucho, y el estrés lo manejo escuchando música y tratando de agilizar el trabajo
7	anonymous	Tomando la situación con calma y buscando soluciones efectivas, sí encuentro el apoyo que necesito
8	anonymous	Trato de controlar un poco la emoción mediante la calma

12. ¿Te sientes realmente conforme con la formación tanto organizacional como profesional en el puesto que desempeñas?

8 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Si
2	anonymous	Si
3	anonymous	Si
4	anonymous	Si
5	anonymous	Si
6	anonymous	Si
7	anonymous	Si
8	anonymous	Si

13. ¿Qué cualidad consideras fundamental en un buen colaborador de Juan D Hoyos Distribuciones?

8 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Empatía y buena comunicación
2	anonymous	Actitud de servicio permanente, con velocidad y veracidad en el proceso de la gestión.
3	anonymous	el servicio
4	anonymous	Trabajo en equipo
5	anonymous	Compañerismo, trabajo en equipo
6	anonymous	Compañerismo
7	anonymous	Agilidad y compromiso
8	anonymous	Empatía

14. ¿De qué manera se fomenta la retroalimentación y la comunicación de sugerencias en el equipo call center?

8 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Buscamos espacios y un buen momento para tener conversaciones o reuniones de manera grupal o individual donde se exponen todo tipo de temas
2	anonymous	De forma verbal en comunicaión general con reunión presencial de todo el equipo, se comparte por escrito informes de gestión.
3	anonymous	no se
4	anonymous	Dando a conocer y socializar errores cometidos al momento de realizar las actividades para que se minimicen
5	anonymous	En reuniones se toca tema y se retroalimenta
6	anonymous	en reuniones tratando el tema en el que tenemos falencias y se brinda la solución
7	anonymous	Se realizan reuniones continuamente para evaluar novedades y compartir el error y la solución, para que todas aprendamos de ello
8	anonymous	Reuniones generales en el área, de esta manera todas logramos retroalimentar el trabajo que debemos desempeñar diariamente

15. ¿Crees que la cultura organizacional actual del area ayuda a fidelizar a las auxiliares?

● Si 8
● No 0



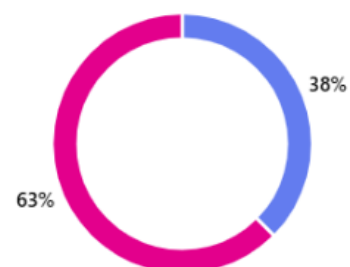
16. ¿Consideras que la capacitación que has recibido es suficiente para realizar tu trabajo de manera efectiva?

- Sí 8
- No 0



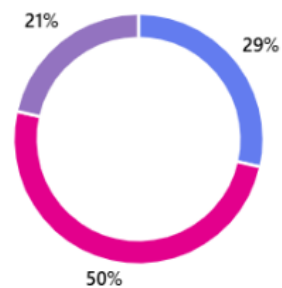
17. ¿Te sientes satisfecho/a con los beneficios económicos adicionales que ofrece la empresa (bonos, incentivos, etc.)?

- Sí 3
- No 5



18. ¿Cuáles son los principales factores que te motivan en tu trabajo? (Selecciona los que apliquen)

- Oportunidades de crecimiento 4
- Buen ambiente laboral 7
- Reconocimiento y recompensas 0
- Estabilidad económica 3



Referencias

Actualícese. (29 de Mayo de 2014). Actualícese. Obtenido de

<https://actualicese.com/definicion-de-una-empresa/>

Benvenuto , R. (2021). Implementación del teletrabajo en el ámbito de las telecomunicaciones: un análisis del Caso Telecom Argentina S.A. Argentina. Obtenido de

<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1906/1/TFPP%20EEYN%202021%20SNJ.pdf>

Boggio Montes, N. K. (2022). ESTUDIO DE CASO ORGANIZACIONAL: PROGRAMADE

INTERVENCIÓN CLIMA LABORAL EN EL ÁREA DE CAPACITACIÓN DE UN CALL CENTER EN

LIMA. LIMA. Obtenido de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9688/BOGGIO_M

N.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cano Hernández, F., Cardona Giraldo, P., Giraldo Bernal, D., Patiño Hernández, J., Villa López, L., &

Vizcaíno Bolívar, G. (2021). Impacto de la percepción del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de un Call Center.

Bogotá. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6473>

Cardona Gil, S., & Estrada Victoria, J. (Noviembre de 2021). Diseño de un Plan de gestión para

el mejoramiento del talento humano en un call center de la.

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bello. Obtenido de

<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/16266>

Chacarría Orozco, D., Londoño Barrientos, V., & Patricia Ruiz, L. (2021). ESTRÉS Y

AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS DE EMPLEADOS EN UN CALL CENTER EN

LA CIUDAD DE MEDELLÍ. Medellín: Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria.

Coursera Staff. (29 de Noviembre de 2023). Coursera. Obtenido de

<https://www.coursera.org/mx/articles/customer-service>

Equipo editorial Etecé. (5 de Agosto de 2021). Concepto. Obtenido de

<https://concepto.de/organizacion/>

EUROINNOVA. (2024). EUROINNOVA. Obtenido de

[https://www.euroinnova.edu.es/blog/crecimiento-laboral-y-](https://www.euroinnova.edu.es/blog/crecimiento-laboral-y-profesional#:~:text=En%20primer%20lugar%2C%20el%20crecimiento%20laboral%20se,desempe%C3%B1o%20anterior%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20capacidad.)

[profesional#:~:text=En%20primer%20lugar%2C%20el%20crecimiento%20laboral](https://www.euroinnova.edu.es/blog/crecimiento-laboral-y-profesional#:~:text=En%20primer%20lugar%2C%20el%20crecimiento%20laboral%20se,desempe%C3%B1o%20anterior%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20capacidad.)

[%20se,desempe%C3%B1o%20anterior%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20capacidad.](https://www.euroinnova.edu.es/blog/crecimiento-laboral-y-profesional#:~:text=En%20primer%20lugar%2C%20el%20crecimiento%20laboral%20se,desempe%C3%B1o%20anterior%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20capacidad.)

Hernández Herrera, J., Monsalve Monsalve, L., & Henao Gómez, A. (17 de Mayo de 2022). Análisis

sobre el clima laboral en el Call center “Konecta” de la ciudad de Medellín. Obtenido de

<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/16159>

Ortega, C. (2024). QuestionPro. Obtenido de

[https://www.questionpro.com/blog/es/cultura-organizacional-](https://www.questionpro.com/blog/es/cultura-organizacional-2/#Que_es_la_cultura_organizacional)

[2/#Que_es_la_cultura_organizacional](https://www.questionpro.com/blog/es/cultura-organizacional-2/#Que_es_la_cultura_organizacional)

Patiño Murillo, J., Jaramillo Castaño, D., & Hernández Carmona, D. (2015). Impacto de las iniciativas

para el mejoramiento del clima organizacional en la unidad estratégica de negocios

turismo Comfenalco Antioquia respecto a la generación de valor o rentabilidad.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER. Obtenido de

<https://repositorio.esumer.edu.co/handle/esumer/779>

Redator Rock Content. (10 de Mayo de 2019). Clima organizacional: ¿qué es y por qué es

importante evaluarlo en las empresas? Obtenido de

<https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>

Sánchez Martínez, B., Ochoa Cano, G., Tique Calderón, P., Rodríguez Hidalgo, J., & García, A. (2022). Medición, análisis y diagnóstico del clima organizacional en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia (Corantioquia).

Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49499>

TRABAJO, C. S. (1961). Obtenido de

<https://webapps.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

TRABAJO, M. D. (30 de ABRIL de 2012). RESOLUCIÓN 652 DE 2012. Obtenido de

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20

Valencia Grisales, V., Rivera Palacio, M., & Gómez Echeverry, J. (2021). Intervención del clima

laboral dentro de un Call Center de la Ciudad de Manizales. Manizales. Obtenido de

https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/6526/Martha_Cecilia_Rivera_Palacio_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Vargas Riaño, D. (22 de Febrero de 2023). Empresas de Call Center son las que más están

demandando oficinas en Medellín. EL Colombiano.

Westreicher, G. (6 de Agosto de 2020). Economipedia. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

Westreicher, G. (1 de Febrero de 2020). Economipedia. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/comercializacion.html>

Zendesk. (23 de Febrero de 2024). Zendesk. Obtenido de

<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-call-center/>

Alles, M. A. (2019). Desarrollo del talento humano. Obtenido de

https://www.google.com.co/books/edition/Desarrollo_del_talento_humano/smqBDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Baez, M. O. (s.f.). EL DISEÑO METODOLÓGICO: LA IMPORTANCIA DE ORDENAR Y SISTEMATIZAR LOS DATOS.

Herrera, J. H., Monsalve, L. M., & Gómez, A. M. (2022). Análisis sobre el clima laboral en el Call center “Konecta” de la ciudad de Medellín. Obtenido de

<https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/6634deff-2d52-460e-8f50-94abb9af5ed6/content>

Lacosta, V. V. (2019). El estrés laboral. Obtenido de

https://www.google.com.co/books/edition/El_estr%C3%A9s_laboral/AvKRDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Sampieri, R. H. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA.

Ahtisaari, C. –F. (2008). Comprehensive Approach: Trends, challenges and possibilities for cooperation in crisis prevention and management.

Alles, M. A. (2019). Desarrollo del talento humano. Obtenido de

https://www.google.com.co/books/edition/Desarrollo_del_talento_humano/smqBDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Alles, M. A. (2019). Desarrollo del talento humano. Obtenido de

https://www.google.com.co/books/edition/Desarrollo_del_talento_humano/smqBDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0&kptab=morebyauthor

Baez, M. O. (s.f.). EL DISEÑO METODOLÓGICO: LA IMPORTANCIA DE ORDENAR Y SISTEMATIZAR LOS DATOS.

Development, A. F. (2024). Obtenido de <https://www.td.org/talent-development-glossary-terms/what-is-employee-training-and-development>

Herrera, J. H., Monsalve, L. M., & Gómez, A. M. (2022). Análisis sobre el clima laboral en el Call center “Konecta” de la ciudad de Medellín. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/6634deff-2d52-460e-8f50-94abb9af5ed6/content>

Lacosta, V. V. (2019). El estrés laboral. Obtenido de https://www.google.com.co/books/edition/El_estr%C3%A9s_laboral/AvKRDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Nembhard, I. M. (2012). Improving Organizational Climate for Quality and Quality of Care.

Organization, I. L. (2023). Obtenido de <https://ilostat.ilo.org/topics/labour-productivity/#:~:text=Labour%20productivity%20is%20an%20important,and%20innovations%20used%20in%20production.>

Research, D. R. (2000). Eunsook T. Koh & Willis L. Owen .

Sampieri, R. H. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA.

Schneider, B. (2013). Organizational Climate and Culture.

Schneider, B. E. (2016). Organizational climate and culture.

Tarro, L. (2020). Effectiveness of Workplace Interventions for Improving Absenteeism, Productivity, and Work Ability of Employees: A Systematic Review and Meta-Analysis of Randomized Controlled Trials.

Tema, I. E. (2024). indeed. Obtenido de <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/company-reputation#:~:text=Product%20or%20service%20quality%20The%20quality%20of,matches%20t>

he%20quality%20of%20what%20you're%20selling.