



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa
tercerizada de telecomunicaciones, Los Olivos, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Morales Arirama, Carlos Enrique (ORCID: 0000-0003-1172-8139)

ASESOR:

Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo (ORCID: 0000-0001-7894-7526)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico a mi madre por apoyarme de manera incondicional, brindarme valores, enseñarme y ser fuerte ante las dificultades. A mis hermanos por ser el motivo de salir adelante y espero ser siempre un ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la fortaleza necesaria para cumplir con mis metas y objetivos trazados. A mi madre, mis hermanos por apoyarme de manera incondicional. A las docentes de la Universidad César Vallejo por brindarme las enseñanzas necesarias en mi formación profesional. Finalmente, a mi asesor de proyecto de tesis el Dr. César Eduardo Jimenes Calderón por brindarme consejos muy útiles tanto para la etapa de investigación y vida profesional.

ÍNDICE

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Resumen	VI
Abstract	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspecto ético	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de frecuencias para la dimensión evaluación psicológica de calidad	23
Tabla 2	Distribución de frecuencias para la dimensión autocontrol	23
Tabla 3	Distribución de frecuencias para la dimensión comunicación asertiva	24
Tabla 4	Distribución de frecuencias para la dimensión mejora continua	24
Tabla 5	Tabla de correlaciones	44

RESUMEN

La presente investigación busca abordar como objetivo definir el perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020. Adicionalmente, las dimensiones evaluación psicológica de calidad, autocontrol, comunicación asertiva y mejora continua fueron correlacionadas por el software SPSS. La investigación fue de tipo básica, no experimental de corte transversal y descriptivo correlacional. Por otra parte, la población fue conformada por los colaboradores de la empresa, con muestra de 30 empleados, siendo el muestreo con una técnica de tipo censal, encuestas y los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios validados con una escala de medición nominal, cuya confiabilidad se determinó a través el estadístico Alfa de Cronbach, el cual dio como resultado: 0.790 para la variable perfil de ejecutivo de atención al cliente. Se obtuvo que los trabajadores de la empresa tercerizada de telecomunicaciones de Los Olivos, Indican que las evaluaciones psicológicas de calidad estuvieron relacionadas con la comunicación asertiva con un 25.5%, también que, los talleres de autocontrol estuvieron relacionados con la mejora continua con un 13.1%. Por otro lado, Los talleres de comunicación asertiva no estuvieron relacionados con el autocontrol con un 5.4% y los talleres de mejora continua no estuvieron relacionados con las pruebas psicológicas de calidad con un 8.2%. Finalmente, los resultados obtenidos nos permitieron definir que el perfil para un ejecutivo de atención al cliente en la empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020 fue deficiente para encontrar el colaborador correcto para el puesto, ya que no se enfocaba en relacionar sus composiciones en general.

Palabras clave: Evaluación psicológica de calidad, autocontrol, comunicación asertiva, mejora continua.

ABSTRACT

The present research seeks to address the objective of defining the profile of the customer service executive in an outsourced telecommunications company, Los olivos, 2020. Additionally, the dimensions psychological evaluation of quality, self-control, assertive communication and continuous improvement were correlated by the SPSS software. The research was basic, no-experimental, cross-sectional and descriptive correlational. On the other hand, the population was made up of the company's collaborators, with a sample of 30 employees, being the sampling with a census-type technique, surveys, and the instruments used were validated questionnaires with a nominal measurement scale, whose Reliability was determined through Cronbach's Alpha statistic, which resulted in: 0.790 for the variable profile of customer service executive. It was obtained that the workers of the outsourced telecommunications company of Los Olivos indicate that quality psychological evaluations were related to assertive communication with 25.5%, also that self-control workshops were related to continuous improvement with 13.1%. On the other hand, assertive communication workshops were not related to self-control with 5.4% and continuous improvement workshops were not related to quality psychological tests with 8.2%. Finally, the results obtained allowed us to define that the profile for a customer service executive in the outsourced telecommunications company, Los olivos, 2020 was deficient to find the correct collaborator for the position, since it did not focus on relating their compositions in general.

Keywords: psychological evaluation of quality, self-control, assertive communication, continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad Problemática En 2020, Se encontró en la empresa tercerizada de telecomunicaciones ubicada en los olivos, que carecía de un buen perfil de ejecutivo de atención al cliente. Ya que se encontró la ausencia de evaluaciones psicológicas de calidad. A la vez carencia de profesionales que pudieran evaluar las pruebas realizadas a cada postulante. Continuamente, se encontró dentro de los requisitos la falta de entrenamiento para un mejor autocontrol de cada individuo laborando en la empresa. Además, se presentó una falta de capacitación para fortalecimiento de personalidad en el crecimiento individual dentro de la empresa. Por ello, el resultado final de cada colaborador contratado presentaba una baja calidad de comunicación asertiva con los clientes. También, falta de seguridad personal en los colaboradores al momento de tratar a los diversos tipos de clientes. Los resultados se vieron afectados en la calidad de atención por falta de talleres de mejora continua que motiven al personal a superar sus obstáculos y mejorar su confianza. Finalmente, se encontró en la mayoría de colaboradores, ya dentro de la empresa, personas con gran insatisfacción de oportunidades para crecimiento profesional debido a su inseguridad.

La falta de un buen perfil de ejecutivo para atención en la empresa nació con una baja evaluación psicológica de calidad para saber el estado racional y de personalidad de cada individuo. Por ello, el perfil de un mejor asesor para la atención de clientes necesitaba de profesionales calificados para evaluar las pruebas que puedan ayudar a determinar en el momento de la selección para el puesto requerido.

La ausencia de calidad para un perfil de ejecutivo al cliente se produjo debido a una falta de entrenamiento constante para que cada individuo en el puesto tenga un mejor autocontrol al momento de la atención. Además, la constante falta de preparación psicológica en un asesor de atención al público generó que no exista un buen fortalecimiento de personalidad en cada colaborador para un mejor manejo con el público.

Fue necesario mejorar la fluidez comunicativa en cada trabajador que va a generar una atención al público para demostrar que puede entablar una

comunicación asertiva con los clientes al momento de generar soluciones. A la vez, cuando se daba una baja preparación a los colaboradores en mejorar la seguridad personal se replicaba obteniendo resultados favorables, ya que se contaba con un ejecutivo de atención seguro en representación de la empresa.

La oficina no realizó constantes talleres de mejor personalidad a cada individuo de atención al cliente con el que se desarrolla una confianza en cada trabajador de la empresa y a la vez sentirse más cómodo en el puesto. Así mismo, la baja seguridad para hacer línea de carrera dentro de la empresa en un ejecutivo de atención, genera que no se sienta cómodo en el puesto, ya que no notaba una clara oportunidad para un crecimiento profesional, la cual podría impactar drásticamente en su desempeño.

En conclusión, para encontrar el personal adecuado en el puesto de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones fue necesario saber identificar cualidades y capacidades de cada individuo, y con ello generar una mejor formación laboral del colaborador. Además, fue importante saber el uso correcto de las herramientas de selección de puesto para saber seleccionar una persona lo suficientemente capaz de desarrollar una comunicación asertiva con el público y a la vez que se sienta cómodo dentro de la empresa.

La formulación del problema general fue establecida como: ¿Cuál es el perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020? Los problemas específicos fueron: ¿Cómo afecta la falta de evaluación psicológica de calidad en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020?; ¿Cómo impacta la ausencia de entrenamiento para un mejor autocontrol en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020?; ¿Cómo influye la comunicación asertiva en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020?; ¿Qué estrategias se pueden utilizar en los talleres de mejora continua en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020?

La justificación de la investigación estuvo enfocada en desarrollar el más adecuado perfil de ejecutivo de atención al cliente para un reclutamiento laboral, en base a las diversas características y habilidades que requiera el puesto en una empresa tercerizada de telecomunicaciones. Debido a que no se encontraba implementando el correcto uso de las herramientas para una buena evaluación, la cual está generando una pérdida de tiempo y afectando el resultado final. Esta investigación permitió que se trabajen correctamente los procesos establecidos con el fin de obtener mejores resultados en las diversas empresas de atención al público y obtener el personal adecuado con el fin de desarrollarse cada vez mejor.

El objetivo general de la investigación fue: Definir el perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020. Los objetivos específicos se basaron en: (a) Identificar una evaluación psicológica de calidad en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020; (b) Explicar el entrenamiento para un mejor autocontrol en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020; (c) Identificar una baja calidad de comunicación asertiva en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020; (d) Analizar la falta de talleres de mejora continua en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020.

La hipótesis general indicó que: Existe un perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020. Ya las hipótesis específicas señalaban que: (a) La falta de evaluación psicológica de calidad afecta en la gestión de una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020; (b) La ausencia de entrenamiento para un mejor autocontrol repercute en la atención de una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020; (c) La baja calidad de comunicación asertiva impacta de forma negativa en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020; (d) La falta de talleres de mejora continua daña el crecimiento en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional encontraremos a Villanueva (2018) confirma que un colaborador brindara buena atención al cliente según sus capacidades, las cuales la empresa descubre estableciendo claramente las pruebas necesarias para conocer el rendimiento que cada persona pueda tener. La investigación se basó en un diseño transversal, pre experimental, sin grupo de control y descriptivo simple, debido a que recluta información de las variables en estudio en una cierta población. Finalmente se estableció un plan de contingencia estratégico para aumentar el valor dado a los colaboradores que se dediquen a la atención de cliente, debido a que no existía un plan firme por el área de reclutamiento de la Institución Educativa Privada Geneva School al momento de hacer las evaluaciones pertinentes para el puesto. Al concluir con la afirmación se establece que siempre es necesario tener un plan adicional para reforzar estratégicamente el mejor perfil para cualquier puesto solicitado.

Santillán (2018) destacó que las evaluaciones psicológicas laborales son disciplinas relacionadas con la cobertura para desarrollar la administración, corrección y valoración de test con calidad. La muestra estuvo conformada por 55 expedientes de evaluaciones psicológica del juzgado de Moyobamba y nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, las pruebas que realicen las empresas en cuestión de encontrar el mejor perfil para un puesto se basan en el campo que se desee cubrir con el fin de obtener mejores resultados y descubrir que pueda desarrollar las mejores habilidades para el cumplimiento de funciones.

Jambo y Cotrina (2019) determinaron con una muestra de 40 colaboradores en la empresa Multitransportes Cajamarca S.A, año 2017, una encuesta de 30 preguntas, medidas con la escala de Likert y con el uso del aplicativo SPSS 20 para la obtención de resultados estadísticos, pudieron concluir que existe una alta relación directa entre la selección de personal y el desempeño laboral. Por ello, contar con un buen método de selección ayudará a identificar el desempeño que pueda dar cada colaborador dentro de la empresa.

Zegarra (2019), en su investigación con una muestra de 25 trabajadores en la empresa de Subdirección de Inspección laboral de Huancayo, durante el 2017 y

con un nivel de significancia del 95%, determinó que no existe relación significativa entre las pruebas psicológicas y el desempeño laboral. Por lo tanto, obtener resultados favorables en la evaluación psicológica no garantizan que el colaborador esté calificado para desempeñar las funciones de la manera más óptima.

Sánchez y Saavedra (2016) enfatizaron en su prueba de investigación que realizaron análisis comparativos de los perfiles psicológicos de candidatos seleccionados y no seleccionados en una consultora de Lima, en la cual indicaron que es necesario el uso de diversos tipos de instrumentos para determinar qué tipo de decisiones o respuestas pueda generar cada individuo en sus labores. En conclusión, no indica que las pruebas psicológicas con alto detalle de evaluación, ayudan a que se pueda conocer las actitudes que cada persona pueda tener dentro de la empresa y cómo actuar ante la necesidad de mejora para la compañía.

Colquichagua (2015) afirmó que existe una gran evidencia significativa entre la comunicación asertiva y la calidad de servicio, ya que la investigación fue trabajada con una población de 400 familias y una muestra de 200 familiares de los Establecimientos Penitenciarios Ancón I, 2015. El método utilizado fue el hipotético deductivo, y con la cual se generó encuesta a la muestra para sustraer resultados mediante la escala de Likert y procesado como datos estadísticos para la obtención de dicha conclusión. Finalmente, el autor demostró con resultados que cuando los colaboradores de una empresa cuentan con una alta comunicación asertiva, los resultados obtenidos en sus funciones dentro de la empresa serán en porcentajes superiores.

Coloma (2016) determinó que la inteligencia emocional tiene relación directa con el desempeño laboral, ya que en su investigación de tipo básica de corte transversal realizada en la plataforma de atención de las agencias de seguros de EsSalud de Lima 2015 a 63 colaboradores de atención al público, mediante encuestas realizadas y procesada en el aplicativo SPSS. Los datos obtenidos mostraron que el manejo de autocontrol es uno de los varios puntos a considerar para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores y que esta misma no garantiza un óptimo resultado de labores.

Arévalo (2019) indicó en su tesis está basada en los datos obtenidos en gerencial en los docentes de la I.E. 16844 “Simón Bolívar” – caserío Bolívar - distrito Colasay Jaén, 2016. Indica que los principios trabajados en su investigación se basan en el conocimiento del autocontrol, la cual determinó como fundamental para desarrollar un mejor nivel de liderazgo y comprensión entre compañeros de la institución. A la vez, menciona que existe un bajo nivel de inteligencia emocional en la población, la cual brinda como mejor opción de mejora, generar actividades de autoevaluación para el aprendizaje de nuevas aptitudes con la finalidad de mejorar en el proceso, con el fin de que se obtenga un mejor nivel de liderazgo.

Orellana (2019) mencionó en su investigación que la inteligencia emocional tiene relación significativa con el desempeño laboral en el personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo, Guayaquil, 2018. Además, indica que la determinación de sus resultados fue por la aplicación de encuestas a 30 personas de la institución y dicha base respectivamente procesada en aplicativo SPSS, la cual fue trabaja con un nivel de riesgo del 0.05% y utilizó el coeficiente estadístico Rho spearman. Por lo cual, da a conocer que las personas que tienen un mejor manejo de autocontrol de sus emociones, pueden desempeñar un mayor resultado en sus labores para beneficio de la empresa.

Peralta (2020) redactó en sus tesis que el nivel de educación obtenida en los colaboradores de la empresa sirve de apoyo para que se genere un adecuado ambiente laboral. Indica que su investigación estuvo conformada por una evaluación a 45 docentes de la institución educativa Santa Teresa de Jesús – Sullana, arrojando resultados como el 93% de los maestros mantienen un buen nivel de autocontrol, la cual ayuda a que el desarrollo de sus funciones sea más efectivo y que un 95% demuestran inteligencia emocional para mantener una buena relación laboral. Finalmente, mencionó la importancia de la preparación emocional en profesionales para que estos puedan transmitirlo a sus alumnos.

Esteban (2018) enfatizó que el manejo de autocontrol o inteligencia emocional impacta de manera muy firme en las cualidades que debe contar una persona para dar atención a otra en el campo laboral. Para ello se utilizó un diseño pre experimental, La técnica fue una encuesta y un cuestionario como instrumento

para medir el nivel de servicio en atención validada a juicio de expertos. Se utilizó la prueba estadística de la “t” de Student. Al final de haber procesado y analizado los resultados de la investigación se determinó que el buen manejo de autocontrol influye de forma muy positiva en el servicio de atención al público de la Universidad Alas Peruanas Filial Huancayo periodo 2018. Al concluir con los resultados se da a conocer que las compañías deben generar capacitaciones más constantes para los colaboradores que estén en constante contacto con el público.

Leon (2019) refirió que su investigación la realizó con 50 estudiantes de Secretariado Ejecutivo del Instituto Superior SISE de Comas y con formulación de encuesta con 15 preguntas y con resultado de Rho spearman = 0.859, concluyó con el resultado que existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la comunicación asertiva. Por el cual, nos indica con su tesis que el desarrollo de nuevas habilidades sociales ayuda a que cada individuo tenga una mejor comunicación con compañeros de trabajo y/o en su vida personal.

Álvarez (2019) destacó en su tesis trabajada con el tipo de investigación básica de nivel correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, con el apoyo de 80 docentes de docentes de secundaria en la Red 11 Cercado de V.M.T. 2018, que fueron evaluados mediante encuestas y procesadas en aplicativos estadísticos, llegó a la conclusión que la comunicación asertiva y la satisfacción laboral presentan un alta y significativa relación. Por lo tanto, se puede entender la mejor opción a tomar por las empresas para generar satisfacción laboral en sus colaboradores es generando talleres de mejora continua que ayuden a desarrollar esa satisfacción de sentirse a gusto con las funciones que desarrollan.

Bernaola (2019) redactó en su tesis fue constituida por 60 trabajadores de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. Sobre una población de 85 personas a quienes se les aplicó el cuestionario una serie de preguntas que ayudaron a concluir que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral. Como consecuencia, podemos determinar que las empresas pueden desarrollar ejercicios de comunicación asertiva con sus colaboradores para incrementar el desempeño de los trabajadores y mejorar los resultados como equipo.

Santiago (2016) sostuvo en su investigación con los docentes a nivel de la Red N° 09 - Ugel 05, el Agustino, 2016. Fue trabajada con 140 colaboradores para la obtención de datos y las cuales fueron procesadas con el aplicativo SPSS 22, e indica que el resultado obtenido en el Rho spearman fue de $=0.970$, la cual lo ayudó a determinar que existe una relación significativa entre comunicación asertiva y la satisfacción laboral en los docentes del centro educativo. Entonces, determinó que desarrollar un alto nivel en el manejo de comunicación asertiva, ayuda a que los trabajadores se sientan cómodos con sus funciones dentro de la empresa.

Castillo (2019) afirmó que desarrollar una prueba psicológica de calidad para un puesto de trabajo previo al contrato genera un mayor rendimiento de labores y paciencia con los clientes en atención. aplicó un método estadístico con una muestra aleatoria estratificada de 140 trabajadores de una población de 1,021 trabajadores de dicho hospital, a los que se aplicó el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve. Se encontró un nivel de riesgo psicosocial mayor que debe ser considerado por los evaluadores psicológicos y el comité de seguridad y salud de este hospital, deben crear estrategias idóneas de seguimiento y evitar más complicaciones en la salud mental y física de los colaboradores, el efecto colateral de este cambio anticipado será reflejado en la calidad y calidez al brindar una atención a los pacientes. Por ello el objetivo de prever una buena evaluación psicológica dentro de los requisitos básicos de postulación son primordiales.

Bances (2016) declaró que la posibilidad de obtener mejora continua en un colaborador aumenta relativamente con el desempeño laboral que este mismo presente en la empresa. Para demostrar las pruebas se desarrolló una investigación de tipo aplicada, No experimental transversal, se utilizaron la teoría del desempeño laboral de MASLOW y teoría del KAIZEN, los datos fueron analizados empleando el software SPSS versión 20. Los resultados de la investigación realizada determinaron que la mejora continua y la influencia del desempeño laboral son muy significativas entre sí para desarrollar mejores resultados en la atención de los colaboradores de la empresa Rimac Seguros. Esto quiere decir que cuando un asesor de atención genere mayor desempeño laboral, hay más probabilidades que la empresa note una mejora individual para nuevos retos.

Bernardo (2018) indicó que su tesis fue trabajada con colaboradores del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú en Lima Metropolitana, periodo 2015 – 2016 para medir la influencia de la mejora continua en el clima de la empresa. Menciona que realizó una serie de encuestas con las que pudo obtener el dato que un 38% indicó que era regular y luego del proyecto se obtuvo que un 64% considero que es buena. En consecuencia, se puede determinar que los proyectos de mejora continua en las empresas influyen de manera significativa en el clima institucional de toda la compañía.

Escobar (2017) resaltó que su tesis fue generada con el apoyo de 40 colaboradores del banco de crédito y una muestra de 36 solamente, se aplicó encuesta con herramienta de cuestionario confirmada por 26 preguntas y el análisis de los datos arrojados con el modelo de regresión, la cual permitió dar conclusión final de que la mejora continua no influye en el rendimiento de los colaboradores del Banco de Crédito, Maranga 2017. Por ello, se puede considerar que la empresa no tiene la necesidad de buscar el incentivo de mejora continua para obtener mejores rendimientos en la gestión de los colaboradores.

Mariñas (2018) mencionó que utilizó el marcaje de diversos tiempos de producción de un producto en específico para determinar la relación entre mejora continua e incremento de producción, obteniendo así 16 muestras en la Empresa Calzado Ego's. 2018. Como resultado final se pudo deducir que la implementación de nuevos métodos de mejora continua ayuda con el incremento de la producción en la compañía. Adicionalmente, se puede decir que el autor está de acuerdo que la implementación de una mayor cantidad de talleres de mejora continua en una empresa puede ayudar a los trabajadores para incrementar la producción que están acostumbrados.

Tairo (2017) confirmó que su investigación estuvo apoyada por una muestra de 75 trabajadores de la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos, 2017, trabajada con el método probabilístico de tipo censal y encuestas generadas con 20 items, las cuales datos ayudaron a determinar el resultado de una alta relación entre la capacitación y la mejora continua. Por ello, el autor da a conocer su punto de vista indicando que está de acuerdo con la idea que, para una mejora continua en los

colaboradores de una empresa, es necesario tenerlos constantemente en capacitación del manejo de sus emociones.

En el contexto internacional encontramos a Escayola (2017) Destaca la gran relación que se encontró entre una buena atención al cliente, facilidad de brindar mejores precios y que se dé una recomendación constante a nuevos clientes. Para determinar dicha relación se han encuestado a 305 personas validadas, las cuales a la vez fueron clientes de la empresa, así mismo entrevistas con 17 expertos de distintos ámbitos del sector en el estado español. Se concluyó que existen varios aspectos a tomar en cuenta para obtener una mejora en las compañías aseguradoras con respecto a la buena atención al público, así mismo se determinó una gran relación con la lealtad del público, facilidades de precios y que exista una mayor recomendación a nuevos clientes. Para facilitar los resultados en varios aspectos relacionados con la buena atención al público se debe tener en cuenta siempre la forma de selección de personal y los aportes que pueda dar a la empresa.

Laini (2019) indicó que mantener acciones positiva en las labores de los trabajadores ayuda a obtener mejores resultados con el trato personalizado, ya que muchas investigaciones demostraron que actividades positivas tienen mejores influencias en la salud física, social y mental de los empleados, que se refleja con un mayor compromiso y fluirán durante el trabajo, también genera resultados beneficiosos para la compañía, como el incremento de producción debido a efectos positivos en la funcionalidad de organización y resultados de servicio óptimos en calidad de atención.

La teoría de perfil de ejecutivo de atención al cliente de Warner (2003) mencionó que las empresas deben acoplarse a las necesidades del cliente para hacerlo sentir como en la empresa y crear un vínculo laboral sólido. El cliente es el activo más valioso que posee una organización. Es necesario que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización. En conclusión, según la teoría afirmada por el autor del libro para poder generar una mejor relación con los clientes se da mediante la calidad de

atención que se le esté brindando, mediante este modo se puede obtener una fidelización del cliente.

El enfoque conceptual por afirmación de Muñoz (2015) Manifestó que el autocontrol representa a una persona que tenga un mejor manejo de sus acciones y poder transmitir mayor seguridad en su comunicación. El autocontrol hace referencia al manejo de los propios impulsos y reacciones, mediante un conjunto de técnicas de relajación, también es la capacidad consciente de controlar los músculos de manera voluntaria con el fin de obtener un mayor control personal y relacional. Finalmente, cuando se obtiene un mejor manejo de las emociones con el autocontrol, las personas pueden desempeñar de mejor manera su vida personal y laboral, por ello existen muchos métodos que ayudan a conseguirlo.

González (2016) señaló que las personas que desarrollan una mayor calidad de comunicación pueden desempeñarse de manera más eficaz en las empresas y resaltan cuando el área se encarga de mantener un contacto constante con el público. La idea básica para dominar una comunicación asertiva o efectiva nace con el objetivo del mensaje que se desea transmitir entre 2 a más individuos, cada persona tiene la cualidad de razonar de manera tangible para que la comunicación tenga mucho más valor dentro del como se quiera decir, por ello muchos especialistas en el área consideran que la existencia de esta habilidad ayuda a generar un nivel de desenvolvimiento superior en lo personal o laboral. Para concluir el autor identifica esta cualidad en algunas personas y otras que para desarrollarla necesitan de talleres que ayudan a mejorar el nivel esperado.

Aragón (2015) argumentó que las evaluaciones psicológicas ayudan a identificar cualidades y debilidades que puede tener un individuo y que estas también ayudan a poder encontrar una opción de mejora continua sobre el problema. Consiste en diagnosticar y detectar la presencia de un estado mental, un conocimiento o una patología, dependiendo del campo en que se esté trabajando. La evaluación psicológica no solo se basa en el diagnóstico de algún mal en la persona, sino en los procesos de identificar ciertas virtudes y habilidades en un individuo que ayuden a aumentar su potencial para las diversas actividades que desee realizar. En conclusión, generar una buena evaluación psicológica dentro de

las empresas ayuda a identificar ciertas características para tomar en cuenta en los perfiles que requieren las empresas para realizar contratos.

Guerra (2007) reveló que los individuos que logran constantemente una mejora continua en la empresa pueden lograr mejores resultados y aumentar su ambición por lograr más cada vez. La mejora continua depende del conocimiento que obtenemos para llegar al objetivo que nos trazamos y generar un monitoreo constante desde donde estamos y a dónde queremos llegar; usualmente se aplican datos para tomar decisiones importantes para adaptarnos a los cambios que se requieren y tomar iniciativas sólidas. Para finalizar fue importante que las empresas puedan presentar constantemente varias oportunidades de crecer en la empresa y así despertar más el interés de los colaboradores, a la vez su desempeño subirá.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El presente trabajo fue de tipo básica

Diseño de investigación:

- Diseño no experimental: transversal descriptivo correlacional

3.2 Variable y operacionalización

La variable a trabajar fue perfil de ejecutivo de atención al cliente con categoría cuantitativa

- Definición conceptual: Warner (2003) señaló que el activo principal con el que cuenta una empresa u organización son los clientes, también que es necesario que las empresas busquen dar el mejor trato con los servicios o productos en gestión, adapten su forma de pensar y su forma de percepción, el análisis que se pueda obtener de una evaluación personal ayudará a que exista una mejor comunicación con el cliente para poder cumplir con los objetivos que se tenga planeado. surge entonces la forma de cómo llegar a obtener el mejor perfil en una persona que cumpla hasta con los pequeños detalles en la atención al cliente. Hoy en día las empresas buscan mejorar cada vez más el área hacia el público con nuevas estrategias, ya que este es y será siempre el primer filtro con la corporación.
- Definición operacional: La variable perfil de ejecutivo de atención al cliente se midió mediante las dimensiones evaluación psicológica de calidad, Autocontrol, Comunicación asertiva y Mejora continua.
- Indicadores: En la investigación se encontró doce indicadores. Test de Wartegg, Test de Lüscher, D-70 o test de dominio, Inteligencia emocional, Prueba de mindfulness, Prueba de rutina diaria, La asertividad, Habilidades sociales, Manejo de emociones, Trabajo en equipo, Organización de procesos, Logro de objetivos.

- Escala de medición: Encontraremos 5 opciones en la escala de medición nominal. Nunca (N), Casi Nunca (CN), A Veces (AV), Casi Siempre (CS), Siempre (S)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: El estudio que se desarrolló tiene como población a los colaboradores de la empresa tercerizada de telecomunicaciones. Según Dueñas (2015) define que la población debe situarse en relación a las características del contenido, lugar y tiempo para, poder trabajar una población de manera completa es necesario establecer bien un objeto de estudio.

Muestra: La investigación tuvo como tamaño de muestra conveniencia a 30 colaboradores entre ellos encontraremos asesores, coordinadores y supervisores, para ello se realizará un cuestionario a cada uno de ellos para desarrollar la evaluación. Loureiro (2015) definió a la muestra como una selección de personas dentro de una población con las que se pueda obtener ciertas características que aporten a la investigación resultados más específicos.

Muestreo: La técnica utilizada en la investigación fue la censal. Grande y Abascal (2017) definió el muestreo como la representación de una muestra que depende del procedimiento que se haya elegido para desarrollar la investigación y da mayor presentación en el trabajo cuando está bien elaborado, por sobre otros datos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos (ver anexo 8)

Las técnicas de recolección de datos se desarrollaron mediante una entrevista (enfoque cualitativo) a tres expertos trabajadores de la empresa encargada de la formación de personal en telecomunicaciones, para recolectar la información adecuada en definir el perfil de ejecutivo de atención al cliente que se debe tener en la empresa estudiada.

El encargado de recursos humanos Gianpiere Mejía y la formadora de personal Cynthia Aquino coincidieron que la evaluación psicológica de calidad está conformada por técnicas especiales para identificar características personales, como habilidades y pensamientos. Por su lado, el supervisor Luis Romero indicó

que afectaría para conocer el estado de ánimo y la calidad de manejo de situaciones.

El encargado de recursos humanos Gianpiere Mejía y el supervisor Luis Romero concordaron con la idea de que no se genera un equilibrio en la expresión de emociones y se reflejan con el mal trato al cliente. Por su parte, la formadora de personal Cynthia Aquino indicó que se pueden crear incluso personalidades irremediables, y es necesario desarrollar prácticas para un mejor autocontrol.

El encargado de recursos humanos Gianpiere Mejía, la formadora de personal Cynthia Aquino y el supervisor Luis Romero coincidieron en la misma idea de que influye mucho la comunicación asertiva en los colaboradores ya que impacta directamente con los clientes al momento de la atención y el cómo se desarrolle la transmisión del mensaje para cumplir con la buena atención.

La formadora de personal Cynthia Aquino y el supervisor Luis Romero acordaron en la idea de crear un programa de mejora en las capacitaciones para desarrollar habilidades que ayuden a identificar a los trabajadores su objetivo personal en la empresa, de esta manera se podrá optimizar el rendimiento en las labores. Por otro lado, el encargado de recursos humanos Gianpiere Mejía indicó que mejorar un buen trabajo en equipo resaltaría mejor los resultados que se espera.

Los instrumentos a usar fueron los cuestionarios (enfoque cuantitativo) y las entrevistas a personal interno y calificado de la empresa

3.5 Procedimientos

En la fase cualitativa consistió en una entrevista donde se tomaron las preguntas formuladas en los problemas específicos del informe, para realizarlas a los empleados que laboren en el área de formación de personal, dicha entrevista se enviará por correo donde los entrevistados respondieron a propio criterio y autorizando el uso de sus respuestas para los fines de la investigación. Las respuestas fueron categorizadas con el fin de coincidir con la variable de estudio del enfoque cuantitativo de la matriz de operacionalización.

3.6 Métodos de análisis de datos

La primera fase, en el desarrollo de la entrevista se evaluó mediante el meta síntesis y análisis de categorización.

En la segunda fase, de la investigación se trasladó a la base de datos del sistema SPSS 22, la cual será procesada y obtendrá resultados entre gráficos y tablas para ser interpretadas en cada una de ellas.

3.7 Aspectos éticos:

El trabajo se desarrolló respetando los reglamentos éticos de la Universidad Cesar Vallejo y de la plataforma CONCYTEC, de la manera más honesta y sin alterar cualquier tipo de información brindada por la empresa, así mismo se mantuvo en privacidad la identidad de todos los colaboradores que participaron en los cuestionarios. Los valores consisten en sinceridad, respeto y responsabilidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 1.

Distribución de frecuencias para la dimensión evaluación psicológica de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	9	30,0	30,0	30,0
Válido casi nunca	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos en la tabla mostraron que la respuesta “nunca” y “casi nunca” registraron un porcentaje del 100% la cual indica que la empresa no se encontraba desarrollando una evaluación psicológica de calidad.

Tabla 2.

Distribución de frecuencias para la dimensión autocontrol.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10,0	10,0	10,0
Válido casi nunca	25	83,3	83,3	93,3
a veces	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

El 6.7% de los resultados concentraron las respuestas de “a veces” indicando que fue necesario planificar mejoras en los talleres del manejo de autocontrol. Por otro lado, el 93.3% registraron las respuestas de “nunca” y “casi nunca”, las cuales mostraron que la corporación necesita reorganizar sus talleres para desarrollar el autocontrol en los colaboradores.

Tabla 3.

Distribución de frecuencias para la dimensión comunicación asertiva.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	15	50,0	50,0
	casi nunca	13	43,3	93,3
	a veces	2	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

El 93.3% son respuestas de “nunca” y “casi nunca” donde se apreció que la empresa no contó con un buen manejo de talleres en comunicación asertiva. Sin embargo, el 6.7% resaltó su respuesta como “a veces” y consideró que el nivel de comunicación asertiva manejada en la compañía no fue empleado de manera óptima.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias para la dimensión mejora continua.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	10,0	10,0
	casi nunca	8	26,7	36,7
	a veces	19	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

Los datos obtenidos representaron las respuestas de “nunca” y “casi nunca” con el 36.7% donde se indicó que la empresa no contaba con los suficientes talleres de mejora continua. Por otra parte, el 63.3% sostuvieron con la respuesta “a veces” que se tiene que desarrollar un mayor número de talleres para obtener mejores resultados de una mejora continua.

4.2 Análisis estadístico. (ver anexo 7)

a. Prueba de hipótesis

Demostraremos:

Ho: Las evaluaciones psicológicas de calidad no están relacionadas con la comunicación asertiva.

H1: Las evaluaciones psicológicas de calidad están relacionadas con la comunicación asertiva.

b. Valores críticos

Si: $p\text{-valor} < 0.05$ entonces rechazo la Ho

$p\text{-valor} = 0.004$

c. Decisión

$p\text{-valor} (0,004 < 0.05)$ se rechaza la hipótesis nula.

d. Conclusión

Las evaluaciones psicológicas de calidad dentro del perfil de ejecutivo de atención al cliente estaban relacionadas con la comunicación asertiva.

Cálculo del coeficiente de determinación (CD)

$$CD = R^2 = (0.505) * (0.505) = 0.255 * 100\% = 25.5\%$$

a. Prueba de hipótesis

Demostraremos:

Ho: Los talleres de autocontrol no están relacionadas con la mejora continua.

H1: Los talleres de autocontrol están relacionadas con la mejora continua.

b. Valores críticos

$p\text{-valor} < 0,05$ entonces se rechaza la Ho

p-valor = 0,049

c. Decisión

p-valor (0,049 < 0.05) se rechaza la hipótesis nula

d. Conclusión

Los talleres de autocontrol dentro del perfil de ejecutivo de atención al cliente estaban relacionados con la mejora continua.

Cálculo del coeficiente de determinación (CD)

$$CD = R^2 = (0.362) * (0.362) = 0.131 * 100\% = 13.1\%$$

a. Prueba de hipótesis

Demostraremos:

Ho: Los talleres de comunicación asertiva no están relacionadas con el autocontrol

H1: Los talleres de comunicación asertiva están relacionadas con el autocontrol.

b. Valores críticos

p-valor < 0,05 entonces se rechaza la Ho

p-valor = 0,217

c. Decisión

p-valor (0,217 > 0.05) se acepta la hipótesis nula

d. Conclusión

Los talleres de comunicación asertiva dentro del perfil de ejecutivo de atención al cliente no estaban relacionados con el autocontrol.

Cálculo del coeficiente de determinación (CD)

$$CD = R^2 = (0.232) * (0.232) = 0.054 * 100\% = 5.4\%$$

a. Prueba de hipótesis

Demostraremos:

Ho: Los talleres de mejora continua no están relacionadas con las pruebas psicológicas de calidad

H1: Los talleres de mejora continua están relacionadas con las pruebas psicológicas de calidad.

b. Valores críticos

p-valor < 0,05 entonces se rechaza la Ho

p-valor = 0,126

c. Decisión

p-valor (0,126 > 0.05) se acepta la hipótesis nula

d. Conclusión

Los talleres de mejora continua dentro del perfil de ejecutivo de atención al cliente no estaban relacionados con las pruebas psicológicas de calidad.

Cálculo del coeficiente de determinación (CD)

$$CD = R^2 = (0.286) * (0.286) = 0.082 * 100\% = 8.2\%$$

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con Villanueva (2018), el resultado logrado en este trabajo de investigación “existe relación entre las evaluaciones psicológicas de calidad y la comunicación asertiva”. Para el autor, ayudan a identificar las capacidades con las que cada individuo cuenta para el desarrollo de las actividades laborales. A la vez, ayuda a identificar perfiles que sí puedan desarrollar ciertas habilidades necesarias para el puesto de atención al cliente. De la misma forma, los resultados obtenidos en esta investigación ayudaron a determinar que el coeficiente de determinación (CD) tenga un valor porcentual de 25,5%.

Por otro lado, Santillán (2018), resaltó que son disciplinas relacionadas con la cobertura para el desarrollo de la administración, corrección y valoración de test con calidad. Además, cada evaluación se desarrolla dependiendo el perfil que se quiera encontrar, para determinar los parámetros donde se sabrá si cumple o no con lo requerido. Finalmente podemos determinar que el desarrollo de las evaluaciones psicológicas se debe crear en cuestión al puesto para que al colaborador le sea más fácil desarrollar habilidades complementarias.

Adicionalmente, también de acuerdo con Jambo y Cotrina (2019), reafirmaron que existe una relación directamente proporcional entre la selección de personal y el desempeño laboral. Además, que las empresas al contar con buenos instrumentos para evaluaciones psicológicas como apoyo, pueden determinar si la persona evaluada cuenta con la capacidad o puede desarrollar la capacidad de una comunicación asertiva. Como consecuencia, los resultados serán más claros y detallados para que el responsable sepa como el colaborador puede seguir mejorando.

De acuerdo con Castillo (2019), el resultado logrado en este trabajo de investigación “Los talleres de autocontrol están relacionadas con la mejora continua”. Para el autor, el autocontrol influye en la alta relación con la atención al cliente mediante el uso de constantes capacitaciones que ayuden a la comodidad del colaborador. De igual forma, los resultados obtenidos en esta investigación permitieron determinar que el coeficiente de determinación (CD) tenga un valor porcentual de 13,1%. Finalmente, se puede confirmar que el autocontrol permite

que los colaboradores se sientan más cómodos en las labores dentro de la empresa.

Por lo contrario, en desacuerdo Coloma (2016), indicó que el autocontrol está conformado de varios puntos para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores, pero que no garantiza un óptimo resultado de labores. Por lo tanto, no está de acuerdo con las empresas que buscan generar un nivel de mejora continua en sus colaboradores por medio de talleres que ayuden a tener un mejor autocontrol. Para finalizar, a diferencia del autor se determina que existe una relación proporcional entre ambos temas para la persona indicada desempeñando una función correcta.

Adicionalmente, de acuerdo con la investigación, Orellana (2019), determinó que inteligencia emocional tiene relación significativa con el desempeño laboral. Adicionalmente, recalcó que las personas cuentan con mejor dominio del autocontrol de sus emociones cuando notan que tienen los incentivos necesarios para desempeñar correctamente su función. Podemos concluir que, las personas que cuentan con los beneficios necesarios, son más probables que estén buscando constantemente un nivel superior en sus resultados.

En desacuerdo con Colquichagua (2015), el resultado logrado en este trabajo de investigación “Los talleres de comunicación asertiva no están relacionados con el autocontrol”. Para el autor, la comunicación asertiva se encuentra altamente relacionada con la calidad de servicio para desarrollar un mejor manejo en grupo. A su vez, se observa que la mejora de nivel en comunicación solo ayuda en el desarrollo de algunas habilidades personales. De la misma manera, los datos de esta investigación permitieron determinar que el coeficiente de determinación (CD) sea de un valor porcentual de 5.4%.

Por otro lado, en desacuerdo con Bernaola (2019), el desarrollo de ejercicios en la comunicación asertiva con los colaboradores ayuda a incrementar el desempeño de los trabajadores y mejorar sus resultados a nivel de equipo. Así mismo, identificar esta característica en las personas al momento de una contratación puede garantizar que el desempeño dentro de la empresa pueda ir mejorando constantemente. Finalmente, en la investigación se determinó que

ambos puntos se deben evaluar de manera independiente para notar una cierta mejora en el colaborador.

Por otra parte, se quedó en desacuerdo con Álvarez (2019), en su investigación afirmó que la comunicación asertiva y la satisfacción laboral presentan un alta y significativa relación, además que la clave para desarrollarla son mediante talleres que ayuden a sentir cómodo al colaborador. Adicionalmente, da a entender que los talleres de comunicación asertiva ayudan a las personas a crear otras habilidades para su bien personal y profesional. Para concluir, no coinciden los resultados encontrados por el autor y la presente investigación que determinó que no existe relación.

En desacuerdo con Bances (2016), el resultado logrado en esta investigación determinó que “Los talleres de mejora continua no están relacionados con las pruebas psicológicas de calidad”. Para el autor encontrado, la mejora continua incrementa relativamente la capacidad que se descubra en cada individuo y así incrementar su desempeño. Entonces, existe discrepancia en que desarrollar una buena evolución psicológica no ayuda a determinar que los colaboradores busquen mejora continua. Finalmente, se encontró el coeficiente de determinación (CD) con un valor porcentual de 8.2%, según los datos arrojados en esta investigación.

Por otro lado, también en desacuerdo con Bernardo (2018), la mejora continua influye de manera significativa en el clima organizacional de toda la compañía. Sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos en el sistema estadístico, no se pudo demostrar que si un individuo cuenta con la habilidad de mejora continua garantice mejores resultados. Para concluir, no se encuentra relación entre la decisión del autor y los resultados de la investigación que confirmen la idea de una relación entre ambos temas.

De acuerdo con Escobar (2017), el resultado logrado en la investigación ayudó a determinar “Los talleres de mejora continua no están relacionadas con las pruebas psicológicas de calidad”. En cambio, el autor menciona que, para generar un interés de mejora continua en los colaboradores, no es necesario generar nuevos incentivos, sino generar estrategias que busquen la comodidad del colaborador en su posición. Entonces, se demuestra que los talleres de mejora

continua no se relacionan con las pruebas psicológicas para determinar que los incentivos extras sirven de apoyo para que los trabajadores busquen mejores resultados constantemente.

VI. CONCLUSIÓN

6.1 Existió una relación positiva en el resultado ($Rho=0,505$), con el nivel de significancia ($P=0,004$) entre la evaluación psicológica de calidad y la comunicación asertiva en una empresa de telecomunicaciones, los olivos, 2020, en el cual se aceptó la hipótesis alterna y se procedió a rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, Las evaluaciones psicológicas de calidad dentro del perfil de ejecutivo de atención al cliente están relacionadas con la comunicación asertiva

6.2 Existió una relación considerablemente positiva de ($Rho=0,362$) entre las dimensiones de autocontrol y mejora continua en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020; y con un nivel de significancia de ($P=0,049$) que logra ser menor a 0.05. Por lo cual, se concluye indicando que los talleres de autocontrol dentro del perfil de ejecutivo de atención al cliente están relacionados con la mejora continua

6.3 En cuanto a la comunicación asertiva y el autocontrol no se observó un nivel significativo entre ambas. Además, se observa en el resultado estadístico un coeficiente correlacional de ($Rho=0,232$) y un nivel de significancia de ($P=0,217$), siendo esta mayor a 0.05, por el cual automáticamente se acepta la hipótesis nula. Se concluyó que los talleres de comunicación asertiva dentro del perfil de ejecutivo de atención al cliente no están relacionados con el autocontrol, y que la empresa debe replantear sus estrategias para desarrollar las habilidades en sus colaboradores.

6.4 En lo que respecta finalmente a las dimensiones de mejora continua y evaluaciones psicológicas de calidad, se observa que no existen un nivel de relaciones significativas. Así mismo, en su conjunto ambas registran un coeficiente de ($Rho=0,286$) y a la vez una significancia de ($P=0,126$), el cual ayuda a determinar que los talleres de mejora continua dentro del perfil de ejecutivo de atención al cliente no están relacionados con las pruebas psicológicas de calidad. Para concluir, se determinó que la empresa de telecomunicaciones necesita buscar mejores métodos para incentivar mejores resultados en sus trabajadores y buscar hacerlo mediante un test psicológico.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de haber analizado los resultados obtenidos en la presente investigación y teniendo en cuenta que el perfil establecido del ejecutivo de atención al cliente es fundamental para logro de mejores resultados en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, se da propuesta a las siguientes recomendaciones:

Primera

Se recomienda establecer evaluaciones psicológicas más certeras en resultados, independientemente al puesto que se esté postulando, a su vez que dicha evaluación sea analizada por un experto psicólogo para conseguir el cumplimiento de las capacidades de cada colaborador e identificar posibles mejoras.

Segunda

El área de recursos humanos deberá reevaluar la calidad de los talleres contratados para el manejo del nivel emocional y/o autocontrol de cada colaborador. Así mismo, diversificar los talleres por especialidades y finalmente filtrar de manera individual el desarrollo constante por participante.

Tercera

En cuanto al control de la cantidad de talleres o capacitaciones a los colaboradores, es necesario hacer un seguimiento constante durante el proceso de aprendizaje, evaluando su progreso y llevar control del tiempo invertido dentro del rango de horas laborales del trabajador, tomando las medidas necesarias en caso de contratiempos.

Cuarta

Finalmente, a la culminación de cada turno laboral se sugiere desarrollar un proceso de retroalimentación o anuncios a nivel de equipo en oficina, con la finalidad de mejorar los procesos y obtener cada vez mejores resultados en lo práctico. Así también, se recomienda evaluar el desempeño o conocimiento de supervisores y jefes de área, con el fin de mejorar el soporte de manejo de personal.

REFERENCIAS

- Álvarez Centella, M. (2019). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral de docentes de Secundaria en la Red 11 cercado de V.M.T. 2018*. (Tesis para maestría, Universidad César Vallejo)
- Aragón B., L. (2015). *Evaluación psicológica: historia, fundamentos teórico-conceptuales y psicometría*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=5uYhCQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Arévalo Pérez, N. (2019). *Modelo de gestión basado en la inteligencia emocional para mejorar el liderazgo gerencial en los docentes de la I.E. 16844 "Simón Bolívar" – caserío Bolívar - distrito Colasay Jaén, 2016*. (Tesis para maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo)
- Bances Paredes, S. (2016). *Influencia del desempeño laboral en la mejora continua de los colaboradores de la Empresa "Rimac Seguros", San Isidro, 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo)
- Bernaola Trillo, S. (2019). *Comunicación Asertiva Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital I Pacasmayo, 2019*. (Tesis para maestría, Universidad César Vallejo)
- Bernardo Pozo, N. (2018). *Aplicación del Proyecto de Mejora Continua en el Clima Organizacional del Hospital Geriátrico de la Policía Nacional del Perú 205 – 2016*. (Tesis para maestría, Universidad Privada Norbert Wiener)
- Castillo Quinto, M. (2019). *Riesgo psicosocial en los trabajadores de un hospital público – 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)
- Coloma Estrada, N. (2016). *Inteligencia emocional en el desempeño laboral, agencias de seguros de EsSalud de Lima 2015*. (Tesis para maestría, Universidad César Vallejo)
- Colquichagua Chamorro, J. (2015). *La comunicación asertiva y calidad del servicio en opinión de familiares, Establecimientos Penitenciarios Ancón I, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)
- Dueñas N., J. (2015). *Planificación de la investigación de mercados*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=NGNWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Escayola Mansilla, J. (2017). *Estudio sobre la calidad percibida en clientes de seguros de particulares. Aplicación de la función Quality Function Deployment (QFD)*. (Tesis de doctorado, Universidad Ramon Llull)
- Escobar Valdivia, P. (2017). *La mejora continua y el rendimiento del personal del Banco de Crédito, Maranga, año 2017*. (Tesis para maestría, Universidad César Vallejo)
- Esteban Mayta, M. (2018). *Talleres De Inteligencia Emocional Para Mejorar El Servicio De Atención Al Público En La UAP Filial Huancayo 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)
- González G., C. (2016). *La Comunicación Efectiva*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=zsRmkxpj0wsC&pg=PA25&dq=definicion+de+comunicacion+efectiva&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwikglz0pcPpAhUtGLkGHUjTD0AQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definicion%20de%20comunicacion%20efectiva&f=false>
- Guerra L., I. (2007). *Evaluacion y Mejora Continua: Conceptos y Herramientas Para La Medicion y Mejora del desempeño* Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=tQiAlcui5dsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Idefonso, G. y Abascal, E. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BvO9DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Jambo Espinoza, M. y Llaque Quiroz, J. (2019). *Relación entre la selección del personal y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Multitransportes Cajamarca S.A, año 2017*. (Tesis para maestría, Universidad privada del norte)
- Laini Arredondo, E. (2019). *Prácticas organizacionales saludables para la mejora del bienestar y del rendimiento de los empleados en el sector de telecomunicaciones: Proyecto Teleperformance.gr*. (Tesis de maestría, Universidad Jaime I)
- Laureiro D., M. (2015). *Investigación y recogida de información de mercado*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=RDX4CAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Leon Quispe, A. (2019). *Habilidades sociales y comunicación asertiva de los estudiantes de Secretariado Ejecutivo del Instituto Superior SISE de Comas*. (Tesis para maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle)
- Mariñas Narro, G. (2018). *Implementación de la Metodología de Mejora Continua para incrementar la productividad en la Empresa Calzado Ego's*. 2018. (Tesis para licenciatura, Universidad César Vallejo)
- Muñoz R., I. (2015). *Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BmFWDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Orellana Loor, R. (2019). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo, Guayaquil*, 2018. (Tesis para maestría, Universidad César Vallejo)
- Peralta Saavedra, F. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús – Sullana*. (Tesis para licenciado, Universidad San Pedro)
- Sanchez Almonte, A. y Saavedra Carranza, I. (2016). *La evaluación psicológica en el proceso de selección de personal: un estudio retrospectivo en una consultora de Lima*. (Tesis para licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola)
- Santiago Mendoza, S. (2016). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red N° 09 - Ugel 05 el Agustino*, 2016. (Tesis para maestría, Universidad César Vallejo)
- Santillán Mendoza, O. (2018). *La vulneración del derecho de defensa del denunciado y los procesos de violencia psicológica en la provincia de Moyobamba, durante el año 2018*. (Tesis para maestría, Universidad César Vallejo)
- Tairo Asis, A. (2017). *La capacitación y su relación con la mejora continua en la empresa Litro S.R.L, Los Olivos* 2017. (Tesis para licenciatura, Universidad César Vallejo)

- Villanueva Tizado, J. (2018). *Planeamiento Estratégico para mejorar el servicio de atención al cliente de la Institución Educativa Privada Geneva School 2018*. (Tesis de bachiller, Universidad César Vallejo)
- Warner, J. (2003). *Perfil de competencias para el servicio al cliente*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=RV-nDAAAQBAJ&pg=PA59&dq=teoria+sobre+el+perfil+de+atencion+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjtt6HotcPpAhXsLLkGHYs3AfcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=teoria%20sobre%20el%20perfil%20de%20atencion%20al%20cliente&f=false>
- Zegarra Huamán, N. (2019). *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los inspectores de trabajo de la Subdirección de Inspección laboral de Huancayo, durante el 2017*. (Tesis para maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú)

Anexo 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores (de las dimensiones)	Ítems	Instrumento	Atributo	Niveles y Rangos (por dimensión)
<p>PERFIL DE EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>Warner (2003) indica que el cliente es el activo más valioso que posee una organización, es necesario que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización, surge entonces la forma de cómo mejorar el nivel de atención en la primera fase de contacto con el cliente.</p>	<p>La variable de atención al cliente se medirá mediante las dimensiones evaluación psicológica de calidad, Autocontrol, Comunicación asertiva y Mejora continua.</p>	<p>EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DE CALIDAD</p>	Test de Wartegg	1	<p>Cuestionario con escala tipo Likert</p>	<p>Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Bajo: (15-35) Medio: (35-55) Alto: (55-75)</p>
			Test de Lüscher	2, 3			
			D-70 o test de dominio	4			
		<p>AUTOCONTROL</p>	Inteligencia emocional	5, 6			
			Prueba de mindfulness	7			
			Prueba de rutina diaria	8			
		<p>COMUNICACIÓN ASERTIVA</p>	La asertividad	9			
			Habilidades sociales	10, 11			
			Manejo de emociones	12			
		<p>MEJORA CONTINUA</p>	Trabajo en equipo	13			
			Organización de procesos	14			
			Logro de objetivos	15			

Anexo 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: Perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020								
Apellidos y nombres del investigador: Morales Arirama Carlos Enrique								
Apellidos y nombres del experto:								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
PERFIL DE EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Evaluación psicológica de calidad	Test de Wartegg	La organización se preocupa por los aspectos de personalidad para contratar a alguien en un puesto nuevo.	Nunca (N) Casi Nunca (CN) A Veces (AV) Casi Siempre (CS) Siempre (S)				
		Test de Lüscher	Soy completamente seguro al momento de desarrollar nuevos retos que me proponga la compañía.					
			La organización reconoce de forma positiva los resultados obtenidos en cada cumplimiento de objetivos.					
		D-70 o test de dominio	Capto de manera clara los nuevos procesos que la compañía desarrolle.					
	Autocontrol	Inteligencia emocional	Considera que es importante dar siempre un buen trato a los clientes.					
			Desarrolla siempre un buen manejo de palabra frente al público.					
		Prueba de mindfulness	Se siente cómodo con el nivel de presión implementado por la organización.					
	Prueba de rutina diaria	Considera que mi rutina diaria es muy aburrida y cansada.						
	Comunicación asertiva	La asertividad	Me siento cómodo apoyando a mis compañeros en las dudas que tengan sobre las labores.					
		Habilidades sociales	La organización ayuda mejorar más el nivel de comunicación con los clientes.					
			Actúo con humildad al conocer los errores de mis compañeros y propongo opciones de mejora.					
	Manejo de emociones	Actúo de forma correcta ante situaciones muy incómodas en mi puesto de trabajo.						
	Mejora continua	Trabajo en equipo	Siento que todos los integrantes de mi trabajo están enfocados en el cumplimiento de los objetivos.					
		Organización de procesos	Me siento cómodo con los procesos que la organización realiza para obtener mejores resultados.					
		Logro de objetivos	Tengo pensamientos negativos que no me permite llegar al logro de los objetivos.					
	Firma del experto				Fecha __ / __ / __			

Anexo 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO
GENERAL:	GENERAL:	GENERAL:	PERFIL DE EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Evaluación psicológica de calidad	Hipotético deductivo	Población= 60 colaboradores en la empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020
¿Cuál es el perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020?	Definir el perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020	Existe un perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020				
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		Autocontrol	ENFOQUE	TECNICAS
¿Cómo afecta la falta de evaluación psicológica de calidad en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020?	Identificar una evaluación psicológica de calidad en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020	La falta de evaluación psicológica de calidad afecta en la gestión de una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020			Mixto	
¿Cómo impacta la ausencia de entrenamiento para un mejor autocontrol en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020?	Explicar el entrenamiento para un mejor autocontrol en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020	La ausencia de entrenamiento para un mejor autocontrol repercute en la atención de una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020		TIPO	Encuesta con escala de tipo Likert	
¿Cómo influye la comunicación asertiva en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020?	Identificar una baja calidad de comunicación asertiva en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020	La baja calidad de comunicación asertiva impacta de forma negativa en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020		Comunicación asertiva		Básico
					NIVEL	
					Descriptivo	
¿Qué estrategias se pueden utilizar en los talleres de mejora continua en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020?	Analizar la falta de talleres de mejora continua en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, Los olivos, 2020.	La falta de talleres de mejora continua daña el crecimiento en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020	Mejora continua	DISEÑO	INSTRUMENTOS	
				No experimental de corte transversal	El cuestionario está conformado por 15 preguntas	

Anexo 4**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN**

Formato de cuestionario

N°	Ítems	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La organización se preocupa por los aspectos de personalidad para contratar a alguien en un puesto nuevo.					
2	Soy completamente seguro al momento de desarrollar nuevos retos que me proponga la compañía.					
3	La organización reconoce de forma positiva los resultados obtenidos en cada cumplimiento de objetivos.					
4	Capto de manera clara los nuevos procesos que la compañía desarrolle.					
5	Considera que es importante dar siempre un buen trato a los clientes.					
6	Desarrolla siempre un buen manejo de palabra frente al público.					
7	Se siente cómodo con el nivel de presión implementado por la organización.					
8	Considera que mi rutina diaria es muy aburrida y cansada.					
9	Me siento cómodo apoyando a mis compañeros en las dudas que tengan sobre las labores.					
10	La organización ayuda mejorar más el nivel de comunicación con los clientes.					
11	Actúo con humildad al conocer los errores de mis compañeros y propongo opciones de mejora.					
12	Actúo de forma correcta ante situaciones muy incómodas en mi puesto de trabajo.					
13	Siento que todos los integrantes de mi trabajo están enfocados en el cumplimiento de los objetivos.					
14	Me siento cómodo con los procesos que la organización realiza para obtener mejores resultados.					
15	Tengo pensamientos negativos que no me permite llegar al logro de los objetivos.					

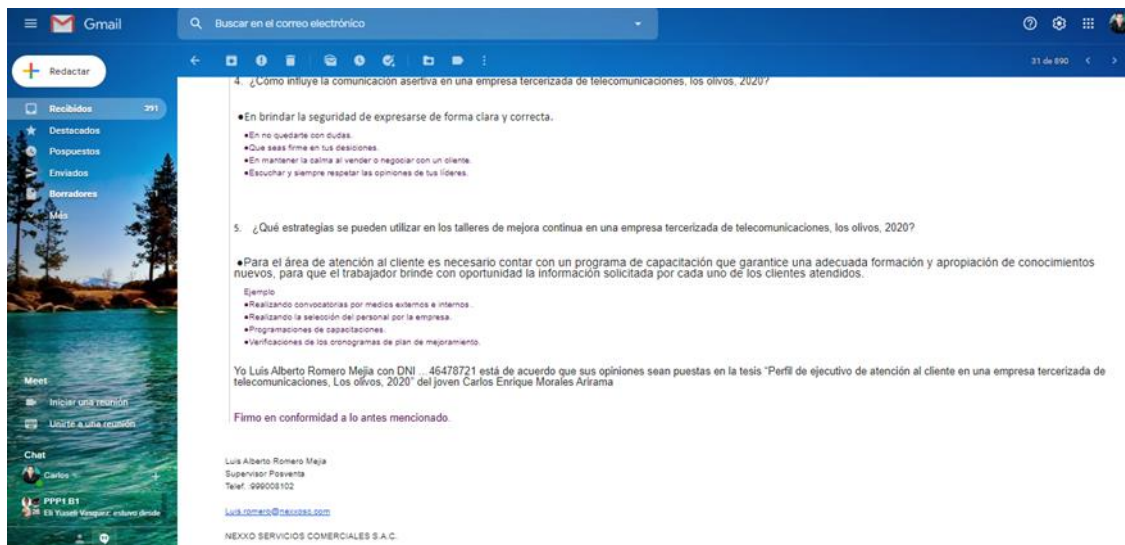
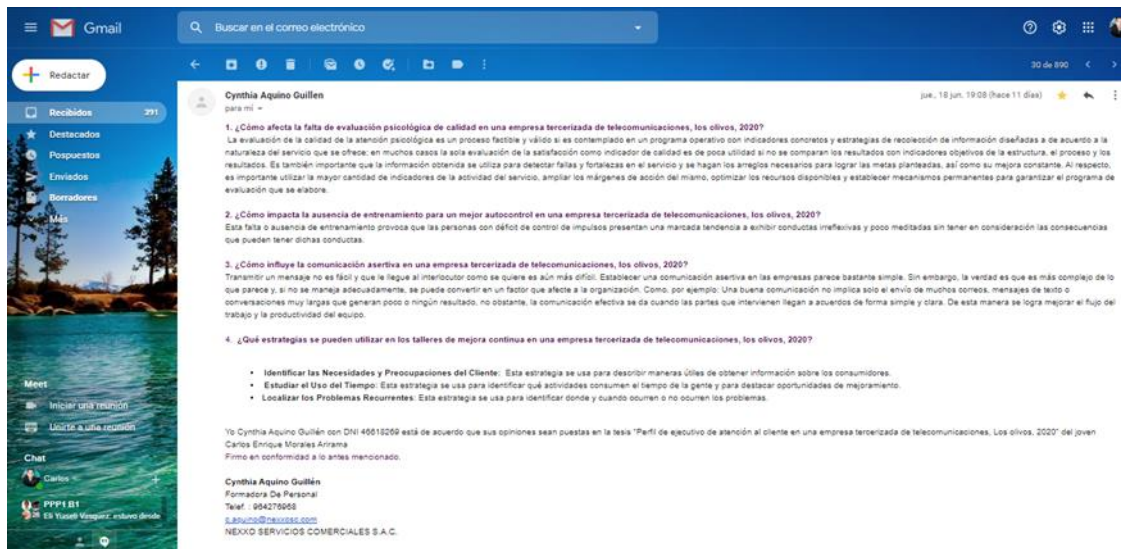
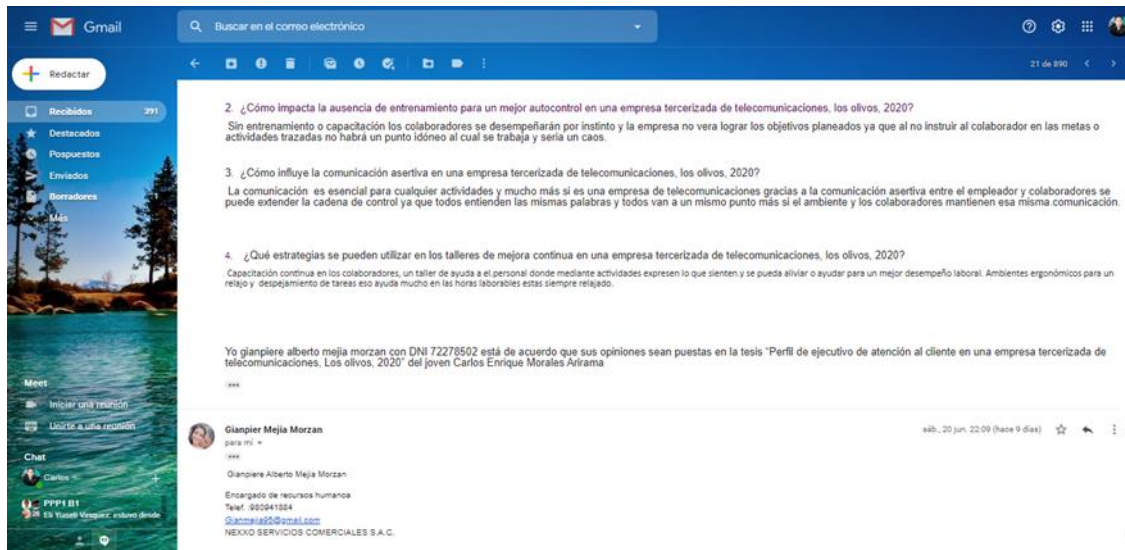
Anexo 5

Tabla de correlación Rho de Spearman

		Psicología	Autocontrol	Comunicación A.	Mejora c.	
Rho de Spearman	Psicología	Coeficiente de correlación	1,000	-,052	,505**	,286
		Sig. (bilateral)	.	,786	,004	,126
		N	30	30	30	30
	Autocontrol	Coeficiente de correlación	-,052	1,000	,232	,362*
		Sig. (bilateral)	,786	.	,217	,049
		N	30	30	30	30
	Comunicación A.	Coeficiente de correlación	,505**	,232	1,000	,223
		Sig. (bilateral)	,004	,217	.	,237
		N	30	30	30	30
	Mejora C.	Coeficiente de correlación	,286	,362*	,223	1,000
		Sig. (bilateral)	,126	,049	,237	.
		N	30	30	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



Anexo 7

VALIDACIÓN DE EXPERTO 1

Título de la investigación: Perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Morales Arirama Carlos Enrique							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES /SUGERENCIAS
PERFIL DE EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Evaluación psicológica de calidad	Test de Wartegg	La organización se preocupa por los aspectos de personalidad para contratar a alguien en un puesto nuevo.	Nunca (N) Casi Nunca (CN) A Veces (AV) Casi Siempre (CS) Siempre (S)	X		
		Test de Lüscher	Soy completamente seguro al momento de desarrollar nuevos retos que me proponga la compañía.		X		
			La organización reconoce de forma positiva los resultados obtenidos en cada cumplimiento de objetivos.		X		
		D-70 o test de dominio	Capto de manera clara los nuevos procesos que la compañía desarrolle.		X		
	Autocontrol	Inteligencia emocional	Considera que es importante dar siempre un buen trato a los clientes.		X		
			Desarrolla siempre un buen manejo de palabra frente al público.		X		
		Prueba de mindfulness	Se siente cómodo con el nivel de presión implementado por la organización.		X		
	Prueba de rutina diaria	Considera que mi rutina diaria es muy aburrida y cansada.	X				
	Comunicación asertiva	La asertividad	Me siento cómodo apoyando a mis compañeros en las dudas que tengan sobre las labores.		X		
		Habilidades sociales	La organización ayuda mejorar más el nivel de comunicación con los clientes.		X		
			Actúo con humildad al conocer los errores de mis compañeros y propongo opciones de mejora.		X		
		Manejo de emociones	Actúo de forma correcta ante situaciones muy incómodas en mi puesto de trabajo.		X		
		Trabajo en equipo	Siento que todos los integrantes de mi trabajo están enfocados en el cumplimiento de los objetivos.		X		
		Organización de procesos	Me siento cómodo con los procesos que la organización realiza para obtener mejores resultados.		X		
Logro de objetivos		Tengo pensamientos negativos que no me permite llegar al logro de los objetivos.	X				
Firma del experto			Fecha	__ / _30_ junio 2020 / __			

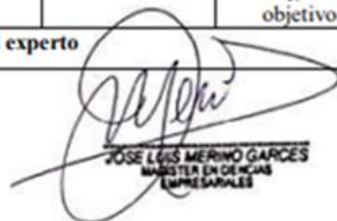


Dr. César Eduardo Jiménez Calderón
 COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS
 EN ADMINISTRACIÓN
 CORLAD - LIMA 028255
 Mejora continua

Anexo 8

VALIDACIÓN DE EXPERTO 2

Título de la investigación: Perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Morales Arirama Carlos Enrique							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Jose Luis Merino Garcés							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PERFIL DE EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Evaluación psicológica de calidad	Test de Wartegg	La organización se preocupa por los aspectos de personalidad para contratar a alguien en un puesto nuevo.	Nunca (N) Casi Nunca (CN) A Veces (AV) Casi Siempre (CS) Siempre (S)	✓		
		Test de Lüscher	Soy completamente seguro al momento de desarrollar nuevos retos que me proponga la compañía.		✓		
			La organización reconoce de forma positiva los resultados obtenidos en cada cumplimiento de objetivos.		✓		
		D-70 o test de dominio	Capto de manera clara los nuevos procesos que la compañía desarrolle.		✓		
	Autocontrol	Inteligencia emocional	Considera que es importante dar siempre un buen trato a los clientes.		✓		
			Desarrolla siempre un buen manejo de palabra frente al público.		✓		
		Prueba de mindfulness	Se siente cómodo con el nivel de presión implementado por la organización.		✓		
	Prueba de rutina diaria	Considera que mi rutina diaria es muy aburrida y cansada.	✓				
	Comunicación asertiva	La asertividad	Me siento cómodo apoyando a mis compañeros en las dudas que tengan sobre las labores.		✓		
		Habilidades sociales	La organización ayuda mejorar más el nivel de comunicación con los clientes.		✓		
			Actúo con humildad al conocer los errores de mis compañeros y propongo opciones de mejora.		✓		
	Manejo de emociones	Actúo de forma correcta ante situaciones muy incómodas en mi puesto de trabajo.	✓				
	Mejora continua	Trabajo en equipo	Siento que todos los integrantes de mi trabajo están enfocados en el cumplimiento de los objetivos.		✓		
		Organización de procesos	Me siento cómodo con los procesos que la organización realiza para obtener mejores resultados.		✓		
		Logro de objetivos	Tengo pensamientos negativos que no me permite llegar al logro de los objetivos.		✓		
	Firma del experto				Fecha		



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

Anexo 9

VALIDACIÓN DE EXPERTO 3

Título de la investigación: Perfil de ejecutivo de atención al cliente en una empresa tercerizada de telecomunicaciones, los olivos, 2020									
Apellidos y nombres del investigador: Morales Arirama Carlos Enrique									
Apellidos y nombres del experto:									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
PERFIL DE EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Evaluación psicológica de calidad	Test de Wartegg	La organización se preocupa por los aspectos de personalidad para contratar a alguien en un puesto nuevo.	Nunca (N) Casi Nunca (CN) A Veces (AV) Casi Siempre (CS) Siempre (S)	X				
		Test de Lüscher	Soy completamente seguro al momento de desarrollar nuevos retos que me proponga la compañía.		X				
			La organización reconoce de forma positiva los resultados obtenidos en cada cumplimiento de objetivos.		X				
		D-70 o test de dominio	Capto de manera clara los nuevos procesos que la compañía desarrolle.		X				
	Autocontrol	Inteligencia emocional	Considera que es importante dar siempre un buen trato a los clientes.		X				
			Desarrolla siempre un buen manejo de palabra frente al público.		X				
		Prueba de mindfulness	Se siente cómodo con el nivel de presión implementado por la organización.		X				
	Prueba de rutina diaria	Considera que mi rutina diaria es muy aburrida y cansada.	X						
	Comunicación asertiva	La asertividad	Me siento cómodo apoyando a mis compañeros en las dudas que tengan sobre las labores.		X				
		Habilidades sociales	La organización ayuda mejorar más el nivel de comunicación con los clientes.		X				
			Actúo con humildad al conocer los errores de mis compañeros y propongo opciones de mejora.		X				
	Mejora continua	Manejo de emociones	Actúo de forma correcta ante situaciones muy incómodas en mi puesto de trabajo.		X				
			Actúo con humildad al conocer los errores de mis compañeros y propongo opciones de mejora.		X				
		Trabajo en equipo	Siento que todos los integrantes de mi trabajo están enfocados en el cumplimiento de los objetivos.		X				
	Mejora continua	Organización de procesos	Me siento cómodo con los procesos que la organización realiza para obtener mejores resultados.		X				
		Logro de objetivos	Tengo pensamientos negativos que no me permite llegar al logro de los objetivos.		X				
	Firma del experto		Fecha __/__/__						



DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 08171