



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Rotación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de la empresa de  
Servicios de Call Center del Perú S.A.C., 2021

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

**AUTOR**

BACHILLER: PASACHE RAMIREZ ESTHEFANY MEDALID

**ASESOR**

DRA. DELGADO CASTILLO GISELLA YANIRE

**Lima - Perú**

**2022**

## DEDICATORIA

*Este programa de suficiencia profesional va dedicada primero a Dios por ser guía en este camino, a mi mamá que desde el primer día que quise iniciar con el título profesional fue ella misma a dejar los documentos sin pensar que ahora desde el cielo sigue celebrando cada paso “NADA DE ESTO SERIA POSIBLE SIN TI”, a papá por ahora ser motivación día a día en seguir creciendo profesionalmente, a mi hermano por creer tanto en mí y darme el empuje que necesite en estas fechas tan difíciles para nosotros, a mi familia en general y amistades por sentirse orgullosos de mí y celebrar cada logro a mi lado.*



## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer principalmente a Dios por permitirme llegar a este punto de mi carrera profesional, a mi casa de estudios la universidad Inca Garcilaso de la Vega por brindarme la oportunidad de conocer y enamorarme día a día de esta carrera.

De igual manera a la profesora y guía en todo este camino la Dr. Gisella Delgado Castillo por su apoyo constante, quien con su enseñanza y sus conocimientos hicieron que esto sea posible.



## RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

### Desempeño laboral:

De acuerdo con Chiavenato (2009) Indica que el desempeño laboral es la conducta de los trabajadores para lograr metas a través de una estrategia establecida al investigar objetivos claros, logrando así el rendimiento de las destrezas que posee cada empleado de la empresa.

### Satisfacción laboral:

Locke (1976) una satisfacción laboral es una actitud general hacia la acción laboral en comparación con este grupo, y otra hipótesis es que el goce laboral es una respuesta a una serie de tareas o actividades específicas realizadas por los trabajadores Juicio emocional.

### Rotación laboral:

Mediante Chiavenato (2009), La rotación laboral se define como un resultante de que algunos empleados se van mientras que otros ingresan para reemplazarlos. La salida del personal puede ocurrir por iniciativa del personal (renuncia) o iniciativa de la empresa (despido).

### Servicio al cliente:

Humberto serna (2006) Este autor indica que este servicio hacia cliente es un grupo de habilidades que una empresa diseña para intentar satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos que sus competidores.

### Compromiso Organizacional:

Steers (1977) Considerada la fuerza referente de la identificación e involucramiento del empleado en la empresa, además de la forma en que se señala cada función para el bien de la empresa.

Labor turnover and organizational commitment in collaborators of the Call Center  
Services company of Peru S.A.C., 2021

The work of professional proficiency has been affected by the labor demand that has decreased and, therefore, there is more search for labor needs, but many times they are not accessed due to the low levels of the applicants and the lack of adequate studies, so that this generates a high continuous rotation, leaving work at any time for better salaries, since the crises in Peru do not allow improving job stability.

Peter Ander, president of the Lima Chamber of Commerce.

He points out that currently the trade sectors still have a slow growth, constituting this as an important fact in the country's economy. Thus we have 44.4% dedicated to commerce and 42.1% dedicated to service and many companies had to close, due to the lack of financial support to cope with the quarantine situation that also plagued the company of which we are now presenting.

On the other hand, the economic implications of these 2 years of pandemic have affected the reduction of personnel, low capacity of applicants and high turnover in companies.

Chapter 1: Mentions the history of the Call Center Services company of Peru S.A.C.; describe what we offer as a company to the clients we work with; the location of the company; the position of the area where the junior social worker works; as well as the values and the 4 pillars that the company presents.

Chapter 2: A global representation of the experience is presented, referring to the professional activities carried out and the characteristics used in the field of our professional intervention.

Chapter 3: Shows the foundation of the program carried out and the achievements that, according to the project presented, the company's indicators could be better achieved, with the objective that the workers feel identified with the company and the company providing them with better working conditions according to their professional growth.

Chapter 4: Presents the main conclusions and recommendations.

## ÍNDICE

### **1 CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES**

#### 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

##### 1.1.1 HISTORIA

##### 1.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

##### 1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

##### 1.1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

##### 1.1.5 MISIÓN Y VISIÓN

##### 1.1.6. ORGANIGRAMA (VISIBILIZANDO TRABAJO SOCIAL)

### **2 CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA**

#### 2.1 TRABAJO SOCIAL (MARCO TEORICO RELEVANTE CON AUTORES)

PONER ENFASIS EN EL AREA QUE LE CORRESPONDE SEGÚN LEYES.

#### 2.2 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA – COMO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL, PREVIOS MARCOS TEORICOS

#### 2.3 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

##### 2.2.1. FUNCIONES GENERALES DEL TS

##### 2.2.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL TS

### **3 CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO**

#### 3.1 TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

##### 3.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

##### 3.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

#### 3.2. MARCO CONCEPTUAL

### 3.3. TEORIA Y PRACTICA DEL TRABAJO SOCIAL

#### 3.3.1. DEFINICION DEL TRABAJO SOCIAL

#### 3.3.2. DIAGNOSTICOS OBTENIDOS

#### 3.3.3. MODELOS DE ACTUACION PROFESIONAL

### 3.4. ACCIONES, METODOLOGIAS Y PROCEDIMEINTOS

#### 3.4.1. PROGRAMAS DESARROLLADOS



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

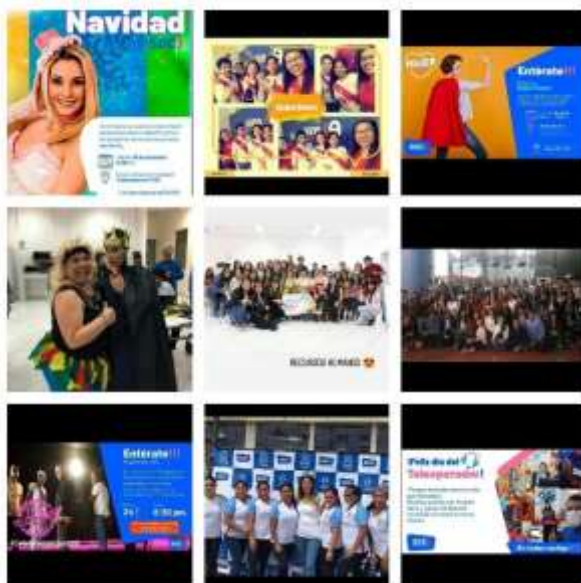
(Imagen 1)



(Imagen 2)



(imagen 3)





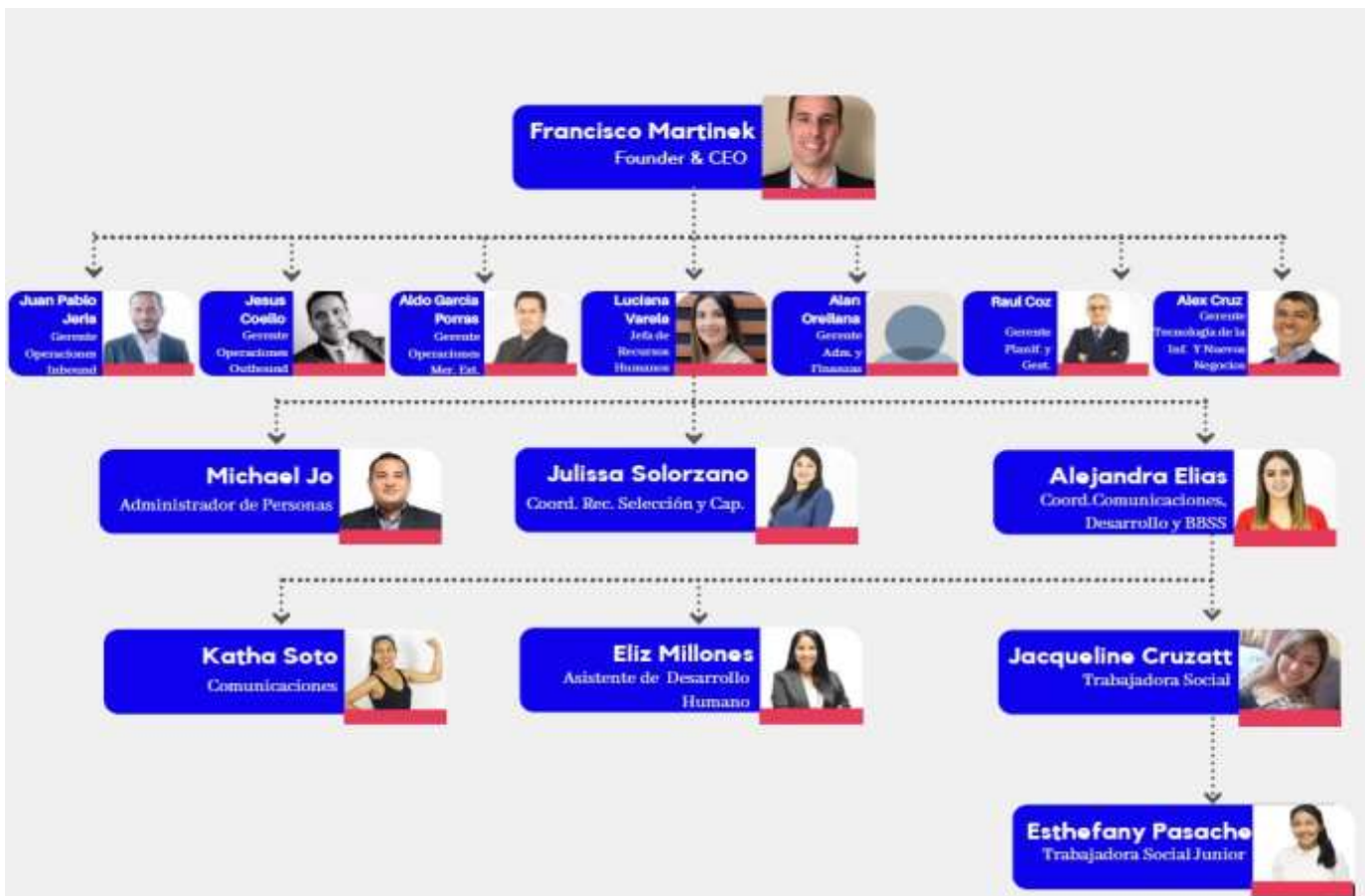
(Imagen 4)




(Imagen 5)



(Imagen 6)



(Imagen 7)

|   |   |          |               |
|---|---|----------|---------------|
|  | <b>ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b> | Edición: | 07            |
|   |   | Fecha:   | Enero         |
|   |   | Página:  | Página 1 de 2 |

|                              |                                  |
|------------------------------|----------------------------------|
| <b>1. Nombre del Puesto:</b> | <b>Trabajadora Social Junior</b> |
| <b>Gerencia/Área:</b>        | <b>Recursos Humanos</b>          |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>2. Identificación</b>      |   |
| <b>Reporta Directamente a</b> | <b>Puestos bajo Supervisión Directa</b> |
| - Trabajadora Social          | - Ninguno.                              |

|   |
|---|
| <b>3. Misión del Puesto.</b>  |
| Realizar y organizar la gestión administrativa y procedimiento de trabajo social. |

|   |                   |
|---|-------------------|
| <b>4. Funciones</b>   |                   |
|   | <b>Frecuencia</b> |
| 1. Realizar las charlas de inducción al personal ejecutivo.   | S                 |
| 2. Ejecutar el plan anual de bienestar social, así como los programas y proyectos de bienestar de personal.       | M                 |
| 3. Organizar, desarrollar y evaluar las actividades de Bienestar Social.  | D                 |
| 4. Hacer seguimiento de casos sociales hasta su estabilización.   | S                 |
| 5. Realizar las visitas domiciliarias, hospitalarias y elaborar el informe social del caso.                       | S                 |
| 6. Brindar apoyo al área de seguridad ocupacional en casos de emergencia que se presenten por enfermedad.         | CSR               |
| 7. Absolver las consultas de los trabajadores en cuanto a trámites con Essalud.                                   | D                 |
| 8. Realizar el control y seguimiento de los descansos médicos.  | D                 |
| 9. Tener actualizada la base de datos, presentar mensualmente informes referentes a las actividades realizadas.   | M                 |
| 10. Cumplir con las políticas y reglamento de SST de la empresa.  | D                 |
| 11. Desarrollar cualquier otra actividad inherente a su cargo, así como, las que le asigne su superior inmediato. | CSR               |

Frecuencia: diaria (D), semanal (S), quincenal (Q), mensual (M), bimestral (B), trimestral (T), semestral (SE), anual (A), Cuando se requiera (CSR).



(Imagen 8)

| <b>Edades</b>       | <b>N°</b> |
|---------------------|-----------|
| <b>18 - 25 años</b> | 2160      |
| <b>26 – 33 años</b> | 900       |
| <b>34 – 42 años</b> | 368       |
| <b>43 – 58 años</b> | 172       |

- Tiempo en la empresa:

(Imagen 9)

| <b>Tiempo</b>         | <b>Cantidad</b> |
|-----------------------|-----------------|
| <b>1 mes – 1 años</b> | 28%             |
| <b>Mas de 2 años</b>  | 22%             |
| <b>Mas de 3 años</b>  | 23%             |
| <b>Mas de 4 años</b>  | 15%             |
| <b>Mas de 5 años</b>  | 12%             |

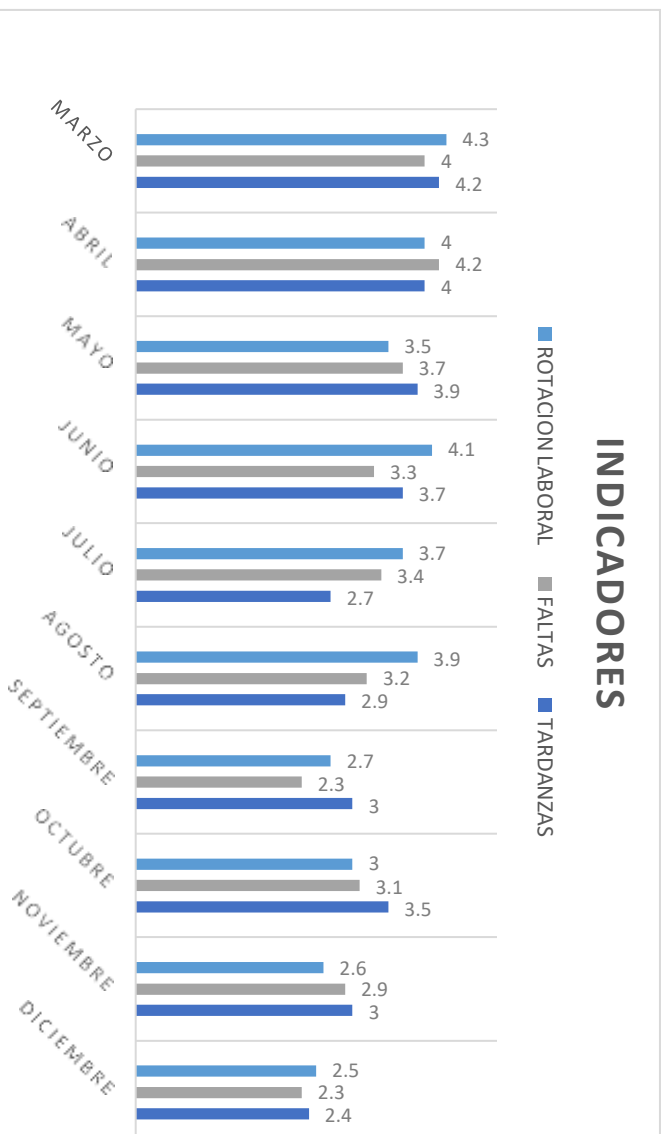
- Nivel académico

(Imagen 10)

|                            | <b>%</b> |
|----------------------------|----------|
| <b>Secundaria completa</b> | 63%      |
| <b>Superior</b>            | 16%      |
| <b>Especial</b>            | 21%      |



(Imagen 12)



(Imagen 13)



(Imagen 14)



(Imagen 15)

A promotional banner for a virtual event. On the left, there are logos for USMP (Universidad de San Martín de Porres), SENATI, and UPC (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). The right side features a blue background with white and orange text. The text reads: 'Supérate + !!!', 'Evento virtual para información de BENEFICIOS SCC', 'Todos nuestros teleoperadores están invitados al zoom para darte información de los descuentos corporativos con las instituciones: San Martín, UPC y Senati.', 'Requisitos: - 3 meses en la empresa - Buenos indicadores', 'Fecha: 02 marzo Hora: 10 am', and 'Ingresa al link adjunto en la fecha que indicamos para participar en este increíble evento.' The SCC logo is in the bottom right corner.

**Supérate + !!!**

Evento virtual para información de **BENEFICIOS SCC**

Todos nuestros teleoperadores están invitados al zoom para darte información de los **descuentos corporativos** con las instituciones: San Martín, UPC y Senati.

Requisitos:

- 3 meses en la empresa
- Buenos indicadores

Fecha: **02** marzo Hora: **10** am

Ingresa al link adjunto en la fecha que indicamos para participar en este increíble evento.

**SCC**

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de suficiencia profesional se ha visto afectado la demanda laboral que ha decrecido y, por lo tanto, hay más búsqueda de necesidades laboral, pero muchas veces no se acceden por los bajos niveles de los postulantes y por la falta de estudios adecuados por lo que eso se genera una alta rotaciones continuas, el dejar el trabajo en cualquier momento por mejores sueldos, ya que las crisis del Perú no permiten mejorar una estabilidad laboral.

Peter Ander presidente de la cámara del comercio de lima.

Señala que en la actualidad los sectores de comercio aún cuentan con una lenta, constituyéndose esto como un dato importante en la economía del país. Así tenemos el 44.4% se dedica al comercio y 42.1% se dedica al servicio y muchas empresas tuvieron que cerrar, debido a la falta del apoyo financiero para sobrellevar la cuarentena situación que también insidió a la empresa de la cual ahora estamos presentando.

Por otro lado, las implicancias económicas de estos 2 años de pandemia han incidido en reducción de personal, baja capacidad de los postulantes y una alta rotación en las empresas.

**Capítulo 1:** Menciona la historia de la empresa de Servicios de Call Center del Perú S.A.C.; se describen lo que ofrecemos como empresa a los clientes con los que trabajamos; la ubicación de la empresa; la posición del área donde se desenvuelve la trabajadora social junior.; así como los valores y los 4 pilares que presenta la empresa.

**Capítulo 2:** Se expone una representación global de la experiencia, referida a las actividades profesionales desarrolladas y las características utilizadas en el campo de nuestra intervención profesional.

**Capítulo 3:** Muestra la fundamentación del programa realizado y los logros alcanzados que, de acuerdo a lo proyecto presentado, se pudo lograr mejores los indicadores de la empresa, teniendo como objetivos el que los trabajadores se sientan identificados con la empresa y la empresa brindándoles mejores condiciones laborales de acuerdo a su crecimiento profesional.

**Capítulo 4:** Presenta las principales conclusiones y recomendaciones.



## 4 CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES

### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

“El trabajo social de una empresa es una manera de aplicar el contenido de la labor social en un subconjunto sistemático, un mundo organizacional” (CHAIME, S. 2006:3).

Toda organización tiene un cargo social en el que se conjugan personas, espacios y máquinas o estructuras. Esta característica significa que la empresa es vista como una comunidad útil y notable para la labor social. Los profesionales del Trabajo Social están capacitados (Herrera, A. 2004) para: Descubrir el bienestar social de las personas, grupos o sociedades en cualquier ámbito identificado, e identificar problemas y exigencias para implementar y diseñar hacia un Bienestar y Desarrollo.

Un call center pertenece a un tipo de operacionalización conocida como centro de atención telefónica o centro de llamadas. A grado operativo, el foco del call center está en el operador o agente de atender al cliente. Los profesionales están dedicados a atender y realizar llamadas para dar respuesta a consultas, quejas y solicitudes, o para brindar servicios y productos. La prestación de servicios y el diseño del negocio de un call center lo definen como una empresa con un capital humano intenso, que dependerá casi en su totalidad de la eficiencia y productividad de los individuos que trabajen en la empresa. Como resultado, la gestión de operaciones se convierte en una de las áreas que necesita más atención.

La empresa de Servicio de Call Center del Perú S.A.C. (SCC) es una entidad privada chilena que desarrolla soluciones de contact center, quienes iniciaron sus actividades en el Perú desde el año 2008. teniendo en la actualidad 14 años de experiencia.

A la fecha se viene trabajando con las siguientes empresas: Auna, Aviva, Brightstar, Cencosud, Chubb Perú, Entel Chile, Entel PCS Entel Perú, Habitat,

La Positiva, Marathon Sport, Mau, Oncosalud, Scotiabank, Senati, UCV y Visanet.

La empresa cuenta con 3600 trabajadores en lima realizando trabajo de modalidad presencial y provincia (Arequipa, Lambayeque, Piura, Ancash y La Libertad) realizando trabajo de modalidad remota.

## 1.2. HISTORIA

Servicios de Call Center del Perú S.A.C., es inicialmente constituida como SIEMENS en Perú en 2008 luego de adquirir el capital humano y los activos del consorcio SIEMENS; ya en el 2013, conformada por la gran familia de Entel Call Center, lo que nos permitió consolidarnos en los últimos años como una de las empresas con mayor importancia en el sector de Call Center; luego en el 2016 teniendo ya las oficinas completas con más de dos mil trabajadores y con clientes ya fijos.

Desde el 2019 contamos con la razón social de Servicios de Call Center del Perú ya con más de tres mil trabajadores, al servicio de nuestras campañas bandas y demás servicios del mercado externo, desarrollando actividades en línea con estándares de calidad que posibiliten cumplir con cada requerimiento de los clientes; cumplir con la vigente legislación estatal y otros requerimientos reconocidos por nuestra entidad, y en especial impulsar la mejoría constante del sistema de gestión de calidad, para brindar un clima laboral adecuado y lograr que nuestros empleados estén capacitados y comprometidos con el logro de cada objetivo de la entidad, especialmente nuestros clientes.

## 1.3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

La empresa de Servicios de Call Center del Peru S.A.C. se distingue por direccionar y dirigir el tráfico de llamadas entrantes y salientes de un cliente específico mediante una red de canales telefónicas y plataformas sociales, brindando los siguientes servicios:

1. Atención al cliente (SENATI):

La empresa brinda servicios que les permiten una mejoría a las experiencias de los clientes a través de un enfoque multicanal en marketing, ventas y servicios a los clientes, creando una experiencia confortable para cada uno de ellos.



2. Experiencia Omnicanal (Brightstar, Cencosud, Hábitat, La Positiva, Marathon Sport, Mau):

Esta experiencia nos permite poder transmitirla por las plataformas sociales como Facebook, Twitter, correos y chats personalizados.



3. Speech Analytics (AUNA, AVIVA, ONCOSALUD, CHUBB PERU):

Mediante este servicio brindamos el organizar la comunicación oral vía telefónica (consultas directas).



4. Chatbots (Visanet. Scotiabank):

Este servicio es ofrecido mediante el chat en tiempo real, entregando información los múltiples dispositivos sociales de manera online.



5. IVR Cognitivo (Entel Chile, Entel PCS, Entel Perú):

Por medio del presente servicio podemos reconocer, entender y guiar al cliente hacia un soporte adecuado a sus necesidades (asistente virtual).



## 6. Soporte Técnico (UCV):

Es prestado mediante una amplia diversidad de canales, los cuales nos van a llevar a poder ampliar la gestión y la productividad de los casos.



Soporte  
Técnico

### 1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

Servicios de Call Center del Perú S.A.C., tiene dos sedes, el Cercado de Lima, limita al norte con el distrito de Rímac y el distrito de San Martín de Porres; al este limita con los distritos de El Agustino, San Juan de Lurigancho y San Luis; limita con el sur, con los distritos de Jesús María, Lince, la Victoria, Pueblo Libre, Breña y San Miguel y al oeste, con el Callao.

La sede principal está en el Cercado de Lima, jirón Camaná 678 con el correo de [recepcion@scc.com.pe](mailto:recepcion@scc.com.pe), con un edificio de 12 pisos, teniendo del 1ero piso al 6to piso alquilado por la empresa y la segunda sede se encuentra ubicada en el centro de Lima, Av. España 382 con el correo de [recepcionchota@scc.com.pe](mailto:recepcionchota@scc.com.pe), con un edificio de 8 pisos, teniendo del 1ero al 4to piso alquilado por la empresa.

Sede de Camaná - Lima:

Fuente: Empresa Servicios de Call Center del Peru S.A.C.

(Imagen 1)



En Servicios de Call Center del Perú S.A.C. se reconoce los esfuerzos de todos los trabajadores y su excelente trabajo en equipo; por ello se realiza actividades para mantener a los trabajadores satisfechos como:

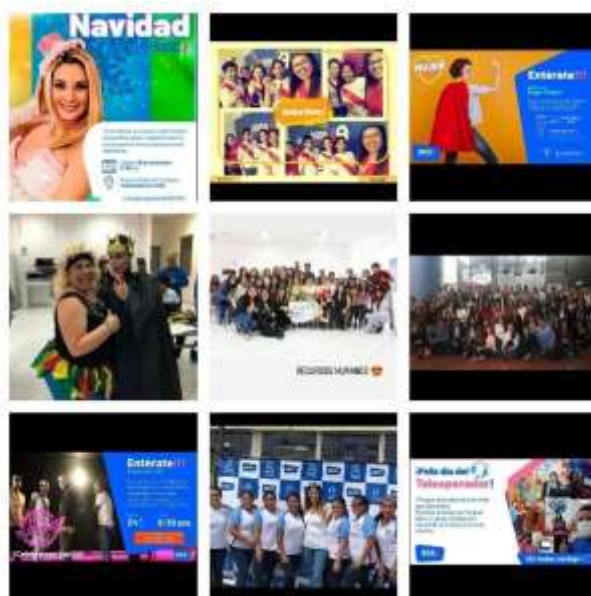
- El Kit de bienvenida:

- ✓ Cuaderno
- ✓ Lapiceros
- ✓ Lanyard
- ✓ Mouse pad

- Actividades socio recreativas:

(imagen 3)

- ✓ Año nuevo
- ✓ Día del amor y amistad
- ✓ Día de la mujer
- ✓ Día de la madre
- ✓ Día del padre
- ✓ Día del trabajo
- ✓ Día del teleoperador
- ✓ Fiestas patrias y Halloween
- ✓ Labor social
- ✓ Navidad



- Reconocimiento al teleoperador del mes (Desayuno Power):

- ✓ Chicha
- ✓ Taza SCC
- ✓ Café
- ✓ Mantequilla
- ✓ Mermelada
- ✓ Triple (jamón, pollo y queso)
- ✓ Chocolates
- ✓ Infusiones

(Imagen 4)



## 1.6. MISIÓN Y VISIÓN

Desde el 2019 modificamos la visión y misión por una cultura cooperativa que gira en torno a 4 pilares:

1. Atrévete:
  - Lidera los cambios.
  - Prueba, aprende de tus errores y sigue avanzando.
2. Siente como tu cliente:
  - Construye una relación de confianza y duradera con tu cliente.
  - Entrega respuesta y soluciones de calidad.
3. Deja huella:
  - Inspira y moviliza a quienes te rodean.
  - Ayuda a que otros descubran su talento.
4. Hazlo increíble:
  - Haz más con menos.
  - Suma nuevos retos.
  - Como empresa brindamos

(Imagen 5)



#### 1.6.1. Misión y Visión

La misión de Servicio de Call Center del Perú S.A.C., es proporcionar soluciones precisas y rápidas a cada uno de nuestros clientes finales, y lograr un alto nivel de satisfacción del cliente. Su visión es ser el mejor call center en términos de calidad de servicio, innovación y productividad para cada cliente y usuario final.

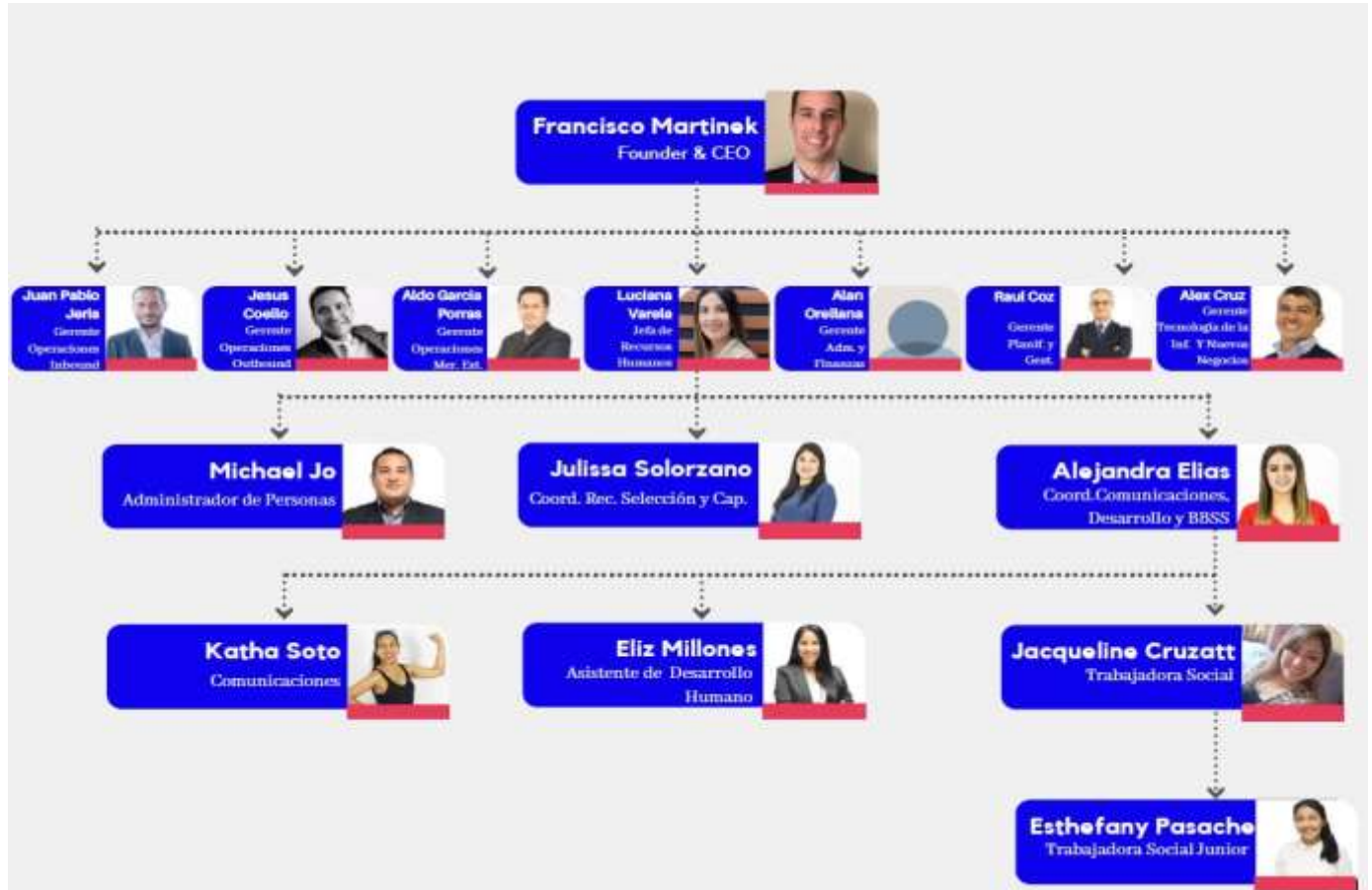
#### 1.7. ORGANIGRAMA (VISIBILIZANDO TRABAJO SOCIAL)

En la entidad de Servicios de Call Center del Perú S.A.C. tiene como Founder & CEO a Francisco Martinek; como Gerente de Recursos Humanos a Luciana Varela; como Coordinadora de Comunicaciones, Desarrollo Humano y



Bienestar Social a Alejandra Elias y como jefa directa a la Trabajadora Social Lic. Jacqueline Cruzat.

(Imagen 6)



## 5 CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. TRABAJO SOCIAL (MARCO TEÓRICO RELEVANTE CON AUTORES) PONER ÉNFASIS EN EL ÁREA QUE LE CORRESPONDE SEGÚN LEYES.

2.2. LEY DEL EJERCICIO PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL

Artículo 1. Objeto de la Ley 30112:



La Ley nos indica que de acuerdo con las funciones profesionales de la carrera de trabajador social se ajustan en los campos público y privado, en cualquier régimen laboral perteneciente.

#### Artículo 2. Rol del trabajador social

Como profesional de la carrera de trabajo social con una comprensión extensa de los procesos de comunidades, organizaciones, familias y como persona única; a partir de ello se participa en el promover en los deberes y derechos como ciudadanos y en el crecimiento personal, ya sea profesional o personal.

#### Artículo 3. Especialidades

Las funciones del trabajador social se caracteriza en las siguientes especialidades: salud y salud mental, rehabilitación, bienestar de personal, terapia familiar, infancia y adolescencia, violencia familiar, gerontología social, orientación y bienestar del educando, mediación y conciliación de conflictos, peritaje social, docencia e investigación, gerencia social, proyectos sociales, ética, consejería familiar, entre otras.

#### Artículo 4. Requisitos de la profesión

Para realizar la profesión de trabajo social se requiere de título profesional universitario a nombre de la Nación, estar inscrito y habilitado en el Colegio de Trabajadores Sociales del Perú.

La profesión de trabajo social se ejercita con respeto de los Estatutos y el Código de Ética y Deontología Profesional del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú.

#### Artículo 5. Funciones

Son funciones del trabajador social las siguientes:

a) Participar en la gestión, formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos sociales dirigidos a perfeccionar las condiciones y calidad de vida de las personas involucradas en las instituciones públicas y privadas.

- b) Intervenir en el diseño, administración y ejecución de los programas de bienestar social, bienestar laboral, seguridad social y salud ocupacional.
- c) Colaborar en los programas y proyectos de desarrollo social en organismos gubernamentales y no gubernamentales.
- d) Expresar propuestas de políticas públicas para mejorar las condiciones y calidad de vida de la población.
- e) Cooperar en proyectos de investigación social y científica con el fin de optimizar el mejoramiento de la calidad de vida de la familia, los grupos y la población.

#### Artículo 6. Derechos

El trabajador social tiene derecho a todos los beneficios laborales establecidos en las normas del régimen laboral que le corresponda.

#### Artículo 7. Ascenso y línea de carrera

El Estado asegura e impulsar el desarrollo del trabajador social a través de la línea de carrera, conforme a las normas del régimen laboral que le corresponda.

## 2.4 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA – COMO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL, PREVIOS MARCOS TEÓRICOS

### Trabajo Social:

El trabajador social actuará como mediador entre la gestión y la operación de la empresa, con una sólida educación académica podrá enfocar su trabajo al sector empresarial, incrementando la productividad sobre la base del reconocimiento de los recursos humanos por tener la aptitud para proyectar socialmente siendo un experto íntegro, reflexivo y racional, desde una perspectiva humana, ética, académica y política, socialmente sensible, de mente amplia, abierto al cambio, trabajo en grupo e intercultural y disciplinarias, perfiles investigativos, crítico, reflexivo, habilidades argumentativas y sistémicas (Arbeláez, B.M. 2008:84).

### 2.3. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

En cuanto en estas funciones de obra social empresarial, se pueden dividir en tres ejes principales. El primero es el Eje asistencial, donde los trabajadores sociales gestionarán los recursos de ayuda de la empresa a los empleados, un ejemplo, las contribuciones de vivienda o ayudas para un aprendizaje de sus hijos. El segundo es el eje hacia la prevención, donde los trabajadores sociales gestionarán el proceso de formación, por ejemplo, una prevención de peligros laborales o evitar la ingesta de tabaco y alcohol. El tercer eje es el desarrollo, donde los trabajadores sociales supervisan la condición de vida en general del personal, su progreso propio y profesional; por ejemplo, organizando voluntariado corporativo. En estos tres ejes, los trabajadores sociales pueden evaluar, desarrollar y planificar procesos que se relacionan con la incorporación a la empresa, la gestión de la carga laboral, el ambiente laboral, precaución y el tratamiento de las drogodependencias, el ausentismo y los traslados. Integración laboral del personal, personas con alguna discapacidad y el preparar un despido o jubilación (Domenech, J. y Gómez J.C 1995). Durante los últimos años, la labor social corporativa también se ha desarrollado en ámbitos como la acción social, el voluntariado o las conexiones con la comunidad dentro de proyectos de responsabilidad social corporativa (Carrasco, J. 2009).


#### 2.2.1. FUNCIONES GENERALES DEL TS

Palao (2017) en su libro Poder social nos indica que la labor del trabajador social es gestionar el bienestar de los colaboradores dentro de las políticas y lineamientos institucionales establecidos. El bienestar del colaborador va más allá del beneficio económico. Se debe generar el fortalecimiento como ser humano.

Estas funciones están cuidadosamente planificadas para profesionales de la labor social con habilidades y responsabilidades en la organización, dirección y control de la planificación y los programas sociales del centro.

Bajo este principio se crea las funciones propias del área:

(Imagen 7)

|   |   |          |               |
|---|---|----------|---------------|
|  | <b>ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b> | Edición: | 07            |
|   |   | Fecha:   | Enero         |
|   |   | Página:  | Página 1 de 2 |

|                              |                           |
|------------------------------|---------------------------|
| <b>1. Nombre del Puesto:</b> | Trabajadora Social Junior |
| <b>Gerencial/Área:</b>       | Recursos Humanos          |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>2. Identificación</b>      |   |
| <b>Reporta Directamente a</b> | <b>Puestos bajo Supervisión Directa</b> |
| - Trabajadora Social          | - Ninguno.                              |

|   |
|---|
| <b>3. Misión del Puesto.</b>  |
| Realizar y organizar la gestión administrativa y procedimiento de trabajo social. |

|   |                   |
|---|-------------------|
| <b>4. Funciones</b>   |                   |
|   | <b>Frecuencia</b> |
| 1. Realizar las charlas de inducción al personal ejecutivo.   | S                 |
| 2. Ejecutar el plan anual de bienestar social, así como los programas y proyectos de bienestar de personal.       | M                 |
| 3. Organizar, desarrollar y evaluar las actividades de Bienestar Social.  | D                 |
| 4. Hacer seguimiento de casos sociales hasta su estabilización.   | S                 |
| 5. Realizar las visitas domiciliarias, hospitalarias y elaborar el informe social del caso.                       | S                 |
| 6. Brindar apoyo al área de seguridad ocupacional en casos de emergencia que se presenten por enfermedad.         | CSR               |
| 7. Absolver las consultas de los trabajadores en cuanto a trámites con Essalud.                                   | D                 |
| 8. Realizar el control y seguimiento de los descansos médicos.  | D                 |
| 9. Tener actualizada la base de datos, presentar mensualmente informes referentes a las actividades realizadas.   | M                 |
| 10. Cumplir con las políticas y reglamento de SST de la empresa.  | D                 |
| 11. Desarrollar cualquier otra actividad inherente a su cargo, así como, las que le asigne su superior inmediato. | CSR               |

Frecuencia: diaria (D), semanal (S), quincenal (Q), mensual (M), bimestral (B), trimestral (T), semestral (SE), anual (A), Cuando se requiera (CSR).

## 6 CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

### 3.1. TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

#### ROTACIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Trabajo Social en empresa:

El trabajador social actuará como mediador entre la gestión y la operación de la empresa, con un sólido estudio académico podrá enfocar su trabajo al sector empresarial y mejorar la productividad sobre la base de la gratitud del recurso humano, teniendo la capacidad de trabajar en los propios proyectos sociales como un profesional íntegro, reflexivo y racional, desde una perspectiva

humana, ética, académica y política, socialmente sensible, de mente amplia, abierto al cambio, trabajo en grupo e intercultural disciplinarios, perfiles investigativos; habilidades críticas, reflexivas, argumentativas y sistémicas (Arbeláez, B.M. 2008:84).

Según (Galán, 2013) el trabajador social en el campo empresarial es un profesional que tiene la capacidad para transformar y gestionar al grupo humano que conforma la organización, a través del estudio que realiza de acuerdo con la realidad de cada empresa, con el objetivo general de lograr el bienestar, como el desarrollo y capacitación de todos los trabajadores.

### 3.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Rotación Laboral:

**Según Robbins (1999)**, Mencionó que la rotación de puestos tiene cuatro características. Dentro de la peculiaridad que señala Robbins precisa de modo general como:

Las Recompensas: Forma parte de la satisfacción laboral y se utiliza para motivar a los empleados a desempeñar sus funciones de la mejor manera posible y alcanzar los objetivos de la empresa. También se ha conocido como una recompensa de las actitudes conductuales, es decir, cuando una persona organiza bien sus funciones, es recompensada no solo por lograr sus objetivos, sino también por su papel en la innovación y la creatividad. La compensación debe ser consigna de equidad, adecuación y valor para los trabajadores; una de las maneras de recompensa más repetidas es el beneficio de promociones laborales.

Inestabilidad Laboral: Considerada como un problema recurrente en economía de una gran parte de las organizaciones, con grandes consecuencias negativas, dificultando la cobertura de puestos y empleadores anteriormente empleados por la empresa. Si bien estos puestos no son percibidos por los candidatos y pagan salarios bajos, las organizaciones optan por hacer la selección de personal proyectando una mala imagen, baja productividad, mal clima laboral y otros agentes.

La Motivación: Factor que se relaciona con una satisfacción laboral porque es esta voluntad la que contribuye al logro de las metas de la organización y de los trabajadores, condicionando siempre a la capacidad del esfuerzo, para satisfacer la necesidad del trabajador y del colaborador en su lugar laboral, educativa, familiar y personal. La motivación de la organización ayuda a suplir necesidades no cubiertas, y la motivación será una herramienta destinada a empujar al trabajador con opciones alternativas, poniéndolo en condiciones de cooperar en cualquier requerimiento.

La Insatisfacción laboral: Se ha expuesto como una razón de la rotación de empleados y constituye una posición demandada donde los recursos humanos compiten entre oferta y demanda, el contratante es el que decide en última instancia y una satisfacción en el trabajo jugará un papel decisivo. Papel importante para la elección de funciones, sin embargo, en diversos casos una premisa monetaria es más significativo que el clima de trabajo deficiente.

**Chiavenato (1998)**, La movilidad laboral es la duda que se da entre una organización y su número de colaboradores, y el abandono de esto por algunas razones externas e internas casi siempre está relacionado con factores empresariales. Sin embargo, es importante señalar que esta rotación de empleados no es necesariamente negativa, ya que la baja rotación no le da al negocio un mejor acceso a los recursos, siempre que la entrada sea mejor que la salida, puede impulsar estas operaciones y maximizar los resultados. Claramente, el dinero es significativo para el personal, por diversos motivos personales, para ellos este aspecto económico sirve como método de intercambio de recursos monetarios, además siendo un medio social.

**Orozco (2013)** Explica que está referido a la cantidad de individuos que dejan la empresa como fallecidos y jubilados, generalmente una vez al año, superando el promedio total de personas en la empresa. Los resultados deben entenderse en términos de conflictos, renuncias y despidos. El flujo de personas es ineludible y el entorno de toda organización reside en el cambio de proceso a colaborador, no puede verse solo como una desventaja frente a otras organizaciones, sino, puede ser fuente de productividad, rentabilidad, evolución y empoderamiento.

Para Navarro (2008), algunas causas para la rotación están divididas de modo voluntario e involuntario. Entre estas cabe señalar:

- Por muerte: Cuando un trabajador fallece, generalmente es necesario reemplazarlo por otro; porque ese lugar aún está vacante y hay que llenarlo.
- Por jubilación: Las entidades suelen tener determinados programas que posibiliten o permiten que los trabajadores abandonen la empresa después de completar una cierta cantidad de años de labor, generalmente en combinación con una cierta edad.
- Por incapacidad permanente: Un trabajador que no puede continuar trabajando debe ser reemplazado por otra persona. Dado que no pueden seguir desempeñando sus funciones normalmente, se debe encontrar otro trabajador para reemplazarlos.
- Por enfermedad: A veces, aunque no es del todo una discapacidad, ciertas enfermedades crónicas pueden obligar a los trabajadores a dejar sus trabajos según la ley.

Entre los motivos de rotación, qué modo son dependientes del trabajador, se puede señalar:

- Por la renuncia de un trabajador. Este es quizás el motivo mejor controlado, por lo que el verdadero motivo de la renuncia debe ser investigado de las formas que señalaremos a continuación. Entre ellos se encuentran principalmente los siguientes: buscar un mejor salario, no ser bien pagado por el jefe, no progresar, no ser ascendido por un tiempo significativo, lugar de trabajo insuficiente, no tener espacio para descansar, etc.
- Por despido: Cuando se justifique la disminución del contrato del trabajador, o la empresa, considere necesario cancelarlo, aunque tenga que reponerlo.
- Por la mala acomodación y selección: Cuando una persona no es seleccionada adecuadamente, habrá motivos de insatisfacción con él en el trabajo y con la empresa, lo que llevará a la rotación.
- Por razones familiares o personal: Muchas veces no se puede señalar el motivo por el que un trabajador está insatisfecho con el puesto, también su marcha se debe a un cambio de domicilio, peleas familiares, excesivo endeudamiento personal, etc.
- Por inestabilidad natural: Algunos trabajadores no están estabilizados en la empresa en muchos casos por su educación, sino que están cambiando constantemente de una persona

a otra. Esto tiene que ser monitoreado al seleccionar personal, ya que se incurre en gastos innecesarios en la empresa por las razones mencionadas anteriormente.

Compromiso organizacional:

Ruíz (2013) Señala que un aspecto relevante e importante de una organización es un compromiso organizacional, el logro de metas y el compromiso del personal con la empresa. Así mismo, creen que el compromiso laboral y la motivación suelen estar correlacionados y, cuando corresponde, contribuyen positivamente a la organización en general. En este sentido, si un trabajador se dedica a la organización, aumenta su nivel de productividad y así se refleja en la mayor rentabilidad de la organización. Pero para cumplir con la promesa prevista, los empleados deben estar emocional e intelectualmente conectados con la empresa, y esa relación se producirá si la organización sabe lo que es importante para el empleado. En términos generales, es necesario prestar la mayor atención a la responsabilidad organizacional, ya que este factor determina el éxito o el fracaso de una entidad, independientemente de la forma de organización o de las actividades que se realicen.

### 3.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Rotación Laboral:

Cusacani. M. (2017) “Rotación del personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A Tacna, período noviembre 2015-abril 2016”. Universidad Privada de Tacna, con el objetivo de determinar la relación entre rotación de personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A Tacna, período noviembre 2015-abril 2016. Con tipo observacional, diseño descriptivo, alcance temporal retrospectivo y transversal.

Meza. O y Vargas. Y. (2017), “Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área de clientes del BBVA, período 2016”. Universidad San Ignacio de Loyola. Con el objetivo principal encontrar la relación entre el clima laboral y la rotación de personal de la empresa de Call Center Atento Perú: Área de clientes del BBVA, 2016.



Compromiso organizacional:

Pérez (2014) “Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú”. Con objetivo de encontrar la relación entre motivación y compromiso organizacional en un ambiente y a una muestra específica; así mismo, se empleó como herramienta de medición: la Escala de Compromiso Organizacional EPS de Allen, Meyer y Smith, y la Escala de Motivación Laboral - MAWS; y resultó que el personal con mayor compromiso emocional fueron aquellos que utilizaron la autonomía y el libre albedrío; por otro lado, el personal recompensado externamente muestran puntajes altos en costos de esfuerzo y tiempo (Pérez, 2014).

Se analizó a una entidad manufacturera en Lima, donde se midió la relación entre la motivación laboral, considerando para tal fin la Teoría de Autodeterminación de Ryan, y se utilizó la herramienta de medición, la Escala de Motivación Laboral R-Maws, y el compromiso organizacional, considerando la teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen, con la ayuda de las herramientas de los autores anteriormente mencionados (Godoy, 2017).

El resultado fue una relación significativa y directa entre las variables, concluyéndose que a mayor motivación para trabajar, habrá un mayor compromiso organizacional percibido de la empresa manufacturera. Una vez más, los autores instan a que se continúe investigando estas variables, porque pueden marcar una gran diferencia en cualquier organización.

### 3.2. MARCO CONCEPTUAL

Desempeño laboral:

De acuerdo con Chiavenato (2009) Indica que el desempeño laboral es la conducta de los trabajadores para lograr metas a través de una estrategia establecida al investigar objetivos claros, logrando así el rendimiento de las destrezas que posee cada empleado de la empresa.

Satisfacción laboral:

Locke (1976) una satisfacción laboral es una actitud general hacia la acción laboral en comparación con este grupo, y otra hipótesis es que el goce laboral es una respuesta

a una serie de tareas o actividades específicas realizadas por los trabajadores Juicio emocional.

Rotación laboral:

Mediante Chiavenato (2009), La rotación laboral se define como un resultante de que algunos empleados se van mientras que otros ingresan para reemplazarlos. La salida del personal puede ocurrir por iniciativa del personal (renuncia) o iniciativa de la empresa (despido).

Ciente:

(Thompson, 2009) El autor especifica que es una persona, organización o empresa que voluntariamente adquiere o compra servicios o productos que requiera o necesite para sí mismo, hacia otros u organizaciones, a razón de ello, es el principal motivo para fabricar, crear, producir y vender servicios y productos.

Servicio al cliente:

Humberto serna (2006) Este autor indica que este servicio hacia cliente es un grupo de habilidades que una empresa diseña para intentar satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos que sus competidores.

Compromiso Organizacional:

Steers (1977) Considerada la fuerza referente de la identificación e involucramiento del empleado en la empresa, además de la forma en que se señala cada función para el bien de la empresa.

Abandono laboral:

Mannari y March (1977) Indican que el propósito de dejar un trabajo está estrechamente relacionado con el entorno laboral en el que se produce. Cuando los empleados dicen en entrevistas de investigación que quieren dejar la empresa dentro de un año, su compromiso organizacional puede ser menor, pero es posible que no se vayan si no tienen otras oportunidades laborales.

### 3.3. TEORÍA Y PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL

### 3.3.1. DEFINICIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

(Ander-Egg. 1986) La labor social es un estudio que promueve principios de estos derechos humanos y justicia social según el uso de análisis sobre la conducta humana y diferentes métodos sociales.

Organización Internacional del Trabajo Social:

La labor social es una disciplina académica y profesional que está basada en esta práctica la cual fomenta una variación y desarrollo social, liberación de los individuos, cohesión social y empoderamiento. Los derechos humanos, los principios de justicia social, responsabilidad colectiva y respeto a la variedad son los fundamentos del trabajo social. Con el apoyo de las hipótesis de ciencias sociales, las humanidades y la alfabetización social, trabajo social implica a estructuras y personas a fin de afrontar las dificultades en la vida y optimizar el bienestar.

Trabajo social de empresa:

A partir de esta definición, las metas fundamentales del trabajo social empresarial son “apoyar el progreso de la empresa, ser agente cambiante, conservar la visión íntegra de la empresa, involucrarse en la transición de tecnología, ayudar a conseguir las metas de la empresa, ser íntegro, estar informado día a día sobre las gestiones conociendo y sabiendo mejorar el ambiente organizacional evaluando constantemente” (ARBELÁEZ, B.M. 2008:85).

### 3.3.2. DIAGNOSTICOS OBTENIDOS

Con base en los resultados que se obtuvieron (enero 2021), se puede determinar que la gran parte de los trabajadores abandonan la organización por mejores oportunidades laborales, así como situaciones que la organización no puede solventar por cuestiones de presupuesto, no obstante, la información de muchos colaboradores quisiera aumentar su sueldo, por ello, nos gustaría obtener acuerdos estudiantiles con un 30% de descuento en universidades, ejemplo la Universidad de San Martín de Porres, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Cesar Vallejo y el Instituto Nacional de Formación Laboral Industrial.

Entonces, en nuestra encuesta para averiguar las razones de la alta rotación laboral, encontramos problemas relacionados con factores del hogar. Esto ha generado una búsqueda por suplir la falta de recursos económicos como profesionales del trabajo social para que los trabajadores tengan mejores niveles de educación, por otro lado, las empresas no se vean impactadas económicamente.

A partir del diagnóstico anterior nació la propuesta de encontrar centros técnicos que nos pudieran brindar becas de trabajo, y como rubro hemos realizado charlas de incentivo al trabajador como charlas formativas, charlas sobre crecer personalmente y charlas de centros de aprendizaje.

- Edades:

(Imagen 8)

| <b>Edades</b>       | <b>N°</b> |
|---------------------|-----------|
| <b>18 - 25 años</b> | 2160      |
| <b>26 – 33 años</b> | 900       |
| <b>34 – 42 años</b> | 368       |
| <b>43 – 58 años</b> | 172       |

- Tiempo en la empresa:

(Imagen 9)

| Tiempo         | Cantidad |
|----------------|----------|
| 1 mes – 1 años | 28%      |
| Mas de 2 años  | 22%      |
| Mas de 3 años  | 23%      |
| Mas de 4 años  | 15%      |
| Mas de 5 años  | 12%      |

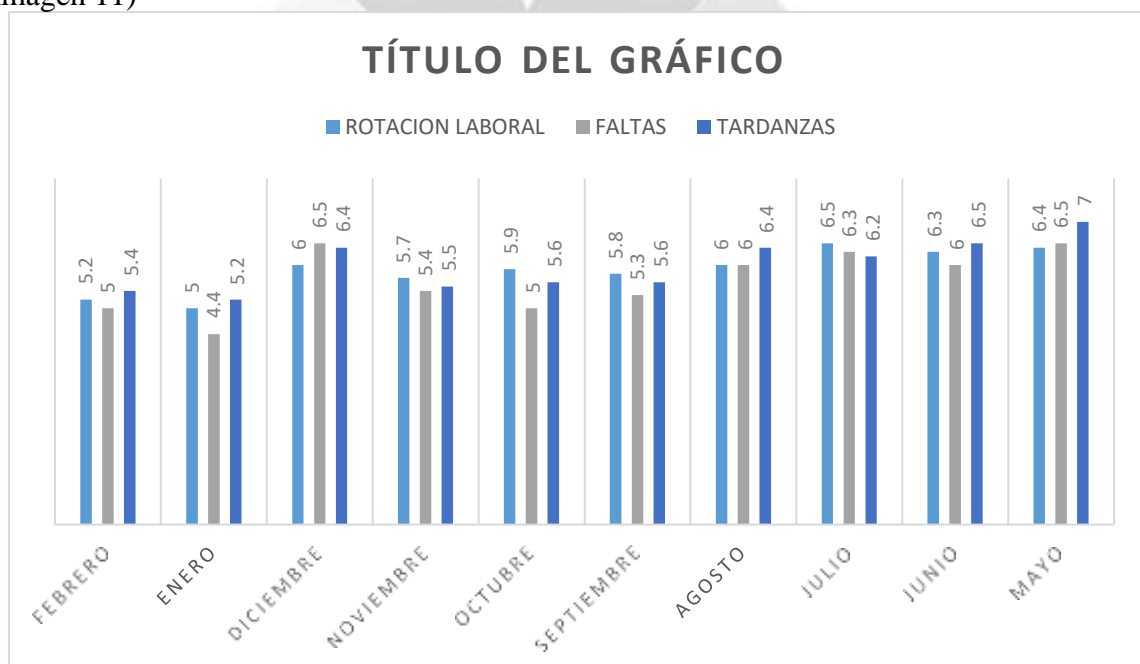
- Nivel académico

(Imagen 10)

|                     | %   |
|---------------------|-----|
| Secundaria completa | 63% |
| Superior            | 16% |
| Especial            | 21% |

- Gráfico de indicadores mensuales de la empresa de Servicios de Call Center del Perú S.A.C antes del proyecto.

(Imagen 11)



### 3.3.3. MODELOS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL:

En el presente programa de la Rotación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de la empresa de Servicios de Call Center del Perú S.A.C., 2021 se va a realizar el “Modelo Centrado en Tareas” de William J. Reid (1928 - 2003).

El modelo enfatiza el progreso de una sucesión de actividades prácticas para resolver un problema específico. Asumir los problemas a medida que surgen y tratar de resolverlos de manera positiva.

Este modelo consta de 8 pasos a seguir:

1. Especificaciones del problema: como empresa nuestro índice crítico es la alta rotación del personal.
2. Contrato: En las capacitaciones brindadas se recuerda a los trabajadores el compromiso que deben de tener con la empresa y puedan seguir teniendo buenos indicadores.
3. Planteamiento de tareas: Semanalmente como área evaluamos su mejor en faltas, tardanzas y metas.
4. Establecimientos de incentivos: Nos comprometemos a brindarles facilidades en cuanto son los permisos, licencias con el recupero de horas o adelanto de vacaciones en sus semanas de parciales y finales.
5. Análisis y Resolución de obstáculos: Brindar un descuento corporativo para que los trabajadores puedan superar y seguir teniendo una línea de carrera.
6. Simulación y práctica guiada: Como área tomamos en cuenta su horario de trabajo para que no se crucen con los horarios de estudios y puedan tener un mejor desempeño en la empresa y en los estudios.
7. Realización de la tarea: Como área revisamos mensualmente de sus progresos con respecto a indicadores de la empresa.
8. Termino: Al término de sus estudios nos encargamos de revisar los procesos logrados por 6 meses y si han alcanzado resultados se proponen mejorar el puesto de trabajo.

### 3.4. ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS

Método básico:

Colomer (1979), quien se refiere a los juicios sintéticos e interpretativos que realiza un trabajador social sobre una situación personal o estructural, señalando las causas de un problema o conflicto para establecer una suposición de intervención laboral o profesional. Desde este punto de vista analítico, menciona lo significativo de una evaluación a la hora de realizar un diagnóstico, la evaluación debe tener en cuenta todos los aspectos de lo que arrojan estos resultantes, con base en los estudios obtenidos, con el fin de optimizar todas las cuestiones de la población por estratificación y diferenciación. El tema principal en el que se debe enfocar, el resultado es una ejecución más fácil dada la urgencia del problema.

El presente programa de la Rotación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de la empresa de Servicios de Call Center del Perú S.A.C., 2021 se puede evidenciar los siguientes procesos:

1. Investigación: La investigación recopila sistemáticamente antecedentes para comprender la situación social a través de la observación y encuestas.
2. Diagnóstico: La elaboración del diagnóstico está basado siempre en el estudio o recogida de datos relevantes, que permitan su síntesis e interpretación.
3. Programación: El propósito de la programación es determinar acciones de manera racional y planificadas, en plazos específicos de corto, medio y largo plazo.
4. Ejecución: Incluye poner algo en acción, poner algo en práctica. Esta fase proporciona el clímax y el significado de todos los períodos anteriores de cualquier tecnología social.
5. Evaluación: La evaluación adquiere características concretas a partir de conceptos generales de la disciplina: el objeto de su acción, los principios rectores o valores en los que se fundamenta, las características de su proceso de desarrollo y los fines de esta acción profesional.

En el estudio social, el personal social usa técnicas y métodos de análisis para investigar y comprender las dificultades sociales a través del modelo de protocolos en el que permitan, explicar, explorar, describir y diagnosticar las dificultades de investigación; utilizados para diseñar intervenciones que ayuden a mejorar el bienestar y condición de vida en la ciudadanía, en diferentes niveles de intervención: casos, grupos y comunidades.

El presente programa de la Rotación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de la empresa de Servicios de Call Center del Perú S.A.C., 2021 se va a realizar con el nivel de gestión de grupo:

Ander-Egg (2009), indica que la labor social del grupo explicado. "Este es uno de 3 enfoques clásicos en la industria mediante el cual se logran las metas grupales utilizando las circunstancias del grupo para ayudar a los miembros individuales del grupo a satisfacer sus exigencias psicosociales y avanzar desde una perspectiva emocional e intelectual, y contribuir a mejorar funcionamiento de la sociedad".

### 1.5. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS

| <b>TÉCNICA:</b>    | <b>HERRAMIENTAS:</b>                        |
|--------------------|---|
| <b>Observación</b> | Registros, listado del personal, fichas     |
| <b>Entrevista</b>  | Formal o estructuradas<br>Guía de preguntas |
| <b>Focus Grup</b>  |   |
|                    | Ficha de datos (Ficha)                      |

### 3.4.1. PROGRAMAS DESARROLLADOS

#### 3.4.1.1. Nombre del programa

**SUPERATE +**



#### 3.4.1.2. Justificación del problema:

La empresa de Servicios de Call Center del Perú S.A.C. vio necesario crear un programa que pueda mejorar nuestra alta rotación del personal, es por ello que vio conveniente poder brindarles un beneficio educativo a los trabajadores con el programa SUPERATE + y así puedan mejorar sus habilidades y tengan un mejor su rendimiento laboral según las necesidades de la entidad. El área de bienestar social, junto con el área de desarrollo humano, llevamos este proyecto brindándole el acompañamiento necesario a los trabajadores, absolviendo todos sus dudas e incomodidades para así nosotras ir mejorando el programa.

#### 3.4.1.3. Objetivos del programa:

Objetivo General:

Lograr disminuir alta rotacióntrabajadoras y el compromiso organizacional a través de la capacitación de la empresa de Servicios de Call Center del Perú S.A.C.

Objetivos Específicos:

- Lograr la rotación del personal con el avance de la capacitación
- Establecer el compromiso organizacional antes de la capacitación.
- Determinar una rotación estrecha entre la organización y los colaboradores.

#### 3.4.1.4. Sector al que se atendió:

El programa está dirigido para los 3600 trabajadores de la empresa de Servicios de Call Center del Perú S.A.C., ya que fue implementado para un mejor rendimiento laboral.

#### 3.4.1.5. Método de la intervención:

En el presente programa de “SUPERATE +” se empleó con el método básico de Colomer (1979) quien nos habla que se debe evaluar con base en la investigación obtenida, contemplando todas las cuestiones que muestran los



## Recursos profesionales

- Trabajadoras Sociales (3 profesionales)
- psicólogas (2 profesionales)

## Recursos materiales

- Base de datos de los trabajadores
- Base de indicadores
- Laptop
- Cuaderno de programas
- Celulares
- Mesas
- Sillas
- Impresora
- Hojas
- Lapiceros

### 3.4.1.9. Actividades desarrolladas:

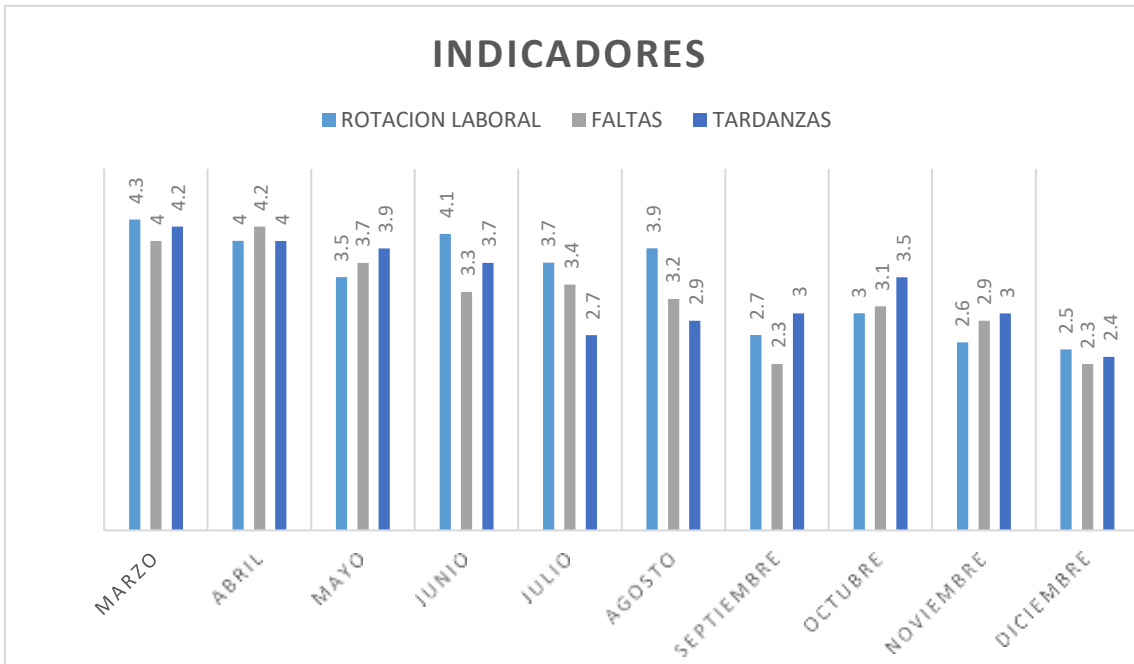
Como profesionales también debemos de cumplir otro tipo de actividades puntuales que es atender, orientar y comunicar.

Atender: Semanalmente, abrimos las inscripciones a los trabajadores para que se puedan acercarse al área de bienestar social y explicarle los procedimientos a seguir.

Orientar: Luego de comunicarle al trabajador los pasos a seguir, se le orienta cuáles son los requisitos para seguir y puedan conseguir el 30% de descuento en la universidad que elijan.

Comunicar: Finalmente, cuando terminamos el proceso de inscripción, continuamos con el seguimiento de sus indicadores y poder brindarles mejores posiciones en la empresa.

(Imagen 12)



- Foto de la reunión con los profesionales responsables:

(Imagen 13)



- Foto con los trabajadores que adquirieron el beneficio:

(Imagen 14)



- Comunicado de las reuniones:

(Imagen 15)

 A graphic for a virtual event. On the left, there are logos for 'USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES', 'SENATI', and 'UPC Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas'. The background features a watermark of the 'UNIVERSIDAD DE LA VEGA' logo. On the right, a blue curved banner contains the following text:
 

**Supérate + !!!**

Evento virtual para información de **BENEFICIOS SCC**

Todos nuestros teleoperadores están invitados al zoom para darles información de los **descuentos corporativos** con las instituciones: San Martín, UPC y Senati.

Requisitos:

- 3 meses en la empresa
- Buensos indicadores

Fecha: **02** marzo      Hora: **10** am

Ingresar al link adjunto en la fecha que indicamos para participar en este increíble evento.

**SCC**

## 7 **CAPÍTULO IV : PRINCIPALES CONTRIBUCIONES**

### CONCLUSIONES

1. En la empresa de Servicios de Call Center del Perú S.A.C., tiene como finalidad el mejorar la rotación laboral y propiciar el compromiso organizacional con la finalidad de establecer una buena relación, empresa, trabajador.
2. Las trabajadoras sociales a través de sus capacidades actuaron como intermediarios entre la empresa y los trabajadores para poder conocer cuál era los motivos de la alta rotación laboral con la finalidad de elaborar los planes y programas que respondan a esta necesidad.
3. Con base en la investigación obtenida, se concluye que existe una correlación positiva y altamente significativa entre la rotación laboral, el compromiso organizacional, por ende, al reforzar y propiciar la mejora educativa para los trabajadores, ha creado una relación más estrecha en el compromiso con la empresa.

### RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa de Servicios de Call Center del Perú S.A.C. deberá asumir como reto dentro de su planificación lograr el compromiso organizacional en relación empresa, trabajador.

2. Las trabajadoras sociales de la empresa deberán profundizar más sobre el tema de rotación laboral a fin de complementar con otros aspectos el tema de la rotación laboral y compromiso organizacional.

3. Se recomienda la puesta en marcha de un programa de recompensas y reconocimiento de logros para mantener un alto nivel de compromiso del personal con la empresa, lo que a su vez motivará a otros empleados. Por ello, se deben dirigir incentivos hacia ellos para generar una fuerte identificación con los valores de la empresa.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<file:///C:/Users/jfjos/Downloads/MODELOS%20DE%20TRABAJO%20SOCIAL.pdf>

<file:///C:/Users/jfjos/Downloads/METODOLOGIA,%20METODO%20Y%20PROPUESTAS%20METODOL%C3%92GICAS%20EN%20TRABAJO%20SOCIAL.pdf>

[https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16818/1/TEJADA\\_TOLDO\\_OMA\\_MOT.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16818/1/TEJADA_TOLDO_OMA_MOT.pdf)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3276/TRAB.SUF.PROF\\_Micaela%20Estelita%20Espinoza%20Huayanay.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3276/TRAB.SUF.PROF_Micaela%20Estelita%20Espinoza%20Huayanay.pdf?sequence=2)

<https://core.ac.uk/download/pdf/323347585.pdf>

<https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>

<https://omniawfm.com/blog/call-center-que-es.php>

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-554X2015000300005](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2015000300005)

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>

<file:///C:/Users/jfjos/Downloads/cap-8-modelo-centrado-en-la-tarea.pdf>

<file:///C:/Users/jfjos/Downloads/capítulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>

<file:///C:/Users/jfjos/Downloads/Dialnet->

[TrabajoSocialEnElAmbitoEmpresarialProcesoHistorico-6628786%20\(1\).pdf](TrabajoSocialEnElAmbitoEmpresarialProcesoHistorico-6628786%20(1).pdf)

[Libro: Poder Social – DRA. LOURDES PALAO](#)

<https://www.acanits.org/assets/img/libros/Metodologia%20TS.pdf>

<file:///C:/Users/jfjos/Downloads/cap-8-modelo-centrado-en-la-tarea.pdf>

<file:///C:/Users/jfjos/Downloads/Dialnet->

[TrabajoSocialEnElAmbitoEmpresarialProcesoHistorico-6628786%20\(1\).pdf](TrabajoSocialEnElAmbitoEmpresarialProcesoHistorico-6628786%20(1).pdf)

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4177/TRABSUFIC>

[IENCIA\\_JIMENEZ\\_EMIGDIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](IENCIA_JIMENEZ_EMIGDIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)