

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Título de trabajo final de grado:

FELICIDAD Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CALL CENTER DE EDESUR DOMINICANA, PERÍODO AGOSTO - DICIEMBRE DEL AÑO 2020, DISTRITO NACIONAL, REPÚBLICA DOMINICANA



Informe final presentado por:

Judith Francina Jiménez Díaz 16-2067

Jennifer Altagracia Toyos Salvador 16-2403

Trabajo de grado para optar por el título de:

Licenciadas en Psicología Industrial

Asesores:

Jesús Peña Vásquez

Gertrudis Valdez Ventura

Santo Domingo, República Dominicana

Enero, 2021



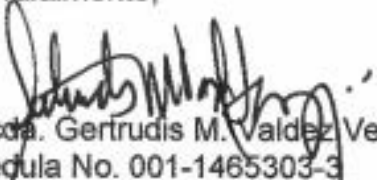
Señores: Escuela de Psicología
Asunto: Entrega de trabajo de Investigación
Fecha: 11 de enero 2021

— Por medio de la presente hacemos entrega del trabajo de investigación realizado por los estudiantes: Judith Jiménez, Mat. 2016-2067 y Jennifer Toyos, Mat. 2016-2403, titulado:

“Felicidad y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana, periodo agosto - diciembre del año 2020 Distrito Nacional, República Dominicana”. ✓

Se certifica que las estudiantes agotaron el proceso de acompañamiento a nivel de contenido requerido en el trabajo realizado, por lo cual se autoriza la entrega del mismo.

Cordialmente,


Licda. Gertrudis M. Valdez Ventura
Cédula No. 001-1465303-3
Asesora de Contenido



Señores: Escuela de Psicología
Asunto: Entrega de trabajo de Investigación
Fecha: 08 de enero, 2021

Por medio de la presente hacemos entrega del trabajo de investigación realizado por los estudiantes: Judith Jiménez, Mat. 2016-2067 y Jennifer Toyos, Mat. 2016-2403, titulado:

"Felicidad y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana, periodo agosto - diciembre del año 2020 Distrito Nacional, República Dominicana".

Se certifica que las estudiantes agotaron el proceso de acompañamiento a nivel metodológico requerido en el trabajo realizado, por lo cual se autoriza la entrega del mismo.

Cordialmente,

Lic. Jesús Peña Vásquez
Coordinador de Investigaciones FH y E
Asesor de Metodología

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de **Tesis de Grado**, de Acuerdo a Disposiciones Vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Judith Francina Jiménez Díaz Cedula. 402-3618097-8 y Jennifer Altagracia Toyos Salvador, Cedula. 402-2779125-4. Declaramos: Ser las autoras de la tesis que lleva por

Título Felicidad Y Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Call Center De Edesur Dominicana, período agosto - diciembre del año 2020, Distrito Nacional, República Dominicana Asesorada por (**Jesús Peña Vásquez y Gertrudis Valdez Ventura**) quien presentó a la coordinación de metodología e investigación de la Escuela de (Psicología), para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable.

Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneró a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación. `

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, **firmamos** el presente documento.

Santo Domingo, DN.,

El día 25, del mes de enero del año 2021.

Firma Estudiante _____

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, porque él es quien me ha dado las fuerzas y perseverancia para obtener un logro como este, sin él no fuese posible.

A mi amado padre, **Francisco Jiménez Reyes**, quien siempre me motivo a alcanzar mis objetivos y se preocupó por formarme en valores. A pesar de que hoy no puede compartir este logro conmigo como lo imagine, sé que desde el cielo estas celebrando que ya soy profesional, te estaré eternamente agradecida por todo lo que hiciste por mí. Te amo y te extraño con todo mi ser.

A mi amada madre, **Griselda Díaz Ovalle**, quien es mi mayor soporte, la que siempre tiene sabias palabras para encaminarme en la vida, mi modelo a seguir y quien se sacrificó para que hoy pueda ser lo que soy. Te amo y espero que Dios te de muchos años más de vida para seguir aprendiendo del gran ser humano que eres.

A mis hermanos, **Francisco Jiménez Díaz y Grisel Jiménez Díaz**, por siempre estar presentes cuando los necesite y por siempre motivarme a seguir adelante para alcanzar mis sueños.

A mi novio, **Junior Gil Calderón**, por ser el ser de luz que siempre está presente en las buenas y en las malas, quien me motiva y apoya a lograr mis objetivos. Su presencia fue muy importante para este logro y espero siempre tenerte conmigo, te amo.

A mi compañera de tesis, **Jennifer Toyos**, porque a pesar de los obstáculos logramos nuestro objetivo y quien a pesar de los momentos difíciles se mantuvo presente para lograr el propósito, gracias.

A nuestros asesores de tesis, **Jesús Peña Vásquez y Gertrudis Valdez Ventura**, quienes con sus conocimientos nos apoyaron y guiaron a través de cada una de las etapas para alcanzar los resultados que buscaban.

Les agradezco a todas las personas que no mencioné directamente, pero que jugaron un papel muy importante en mi desarrollo como profesional, mis amigas de la universidad y familiares.

Judith Francina Jiménez Díaz

En primer lugar, agradezco a Jehová por permitirme alcanzar este gran logro y por darme la fortaleza que me impulsa cada día a dar lo mejor de mí.

Agradezco el apoyo y amor de **Mi Querido Abuelo Ciro**, un hombre dedicado y luchador por su familia, la persona más admirable, correcta e íntegra que conozco, la cual cada día entrega todo por los que ama. Durante el desarrollo y la realización de esta tesis, él fue un pilar muy importante, la inspiración y motivación que permitieron cada día tener las fuerzas necesarias para despertarme con ganas de alcanzar el éxito y seguir luchando en cada momento por cada una de mis metas, anhelos y sueños.

Agradezco a mi **Abuela Sonia** por siempre apoyarme en todo momento y quererme de forma incondicional, por confiar en mí plenamente, cuidarme y amarme genuinamente.

Gracias a mi **Madre** por siempre creer en mi potencial, por su gran ejemplo de lucha y perseverancia y por demostrarme que poniendo a Jehová en primer lugar todas las cosas son posibles.

A mi **Tía Yaya** agradezco todo su tiempo invertido en mi niñez para enseñarme a ser una estudiante honorable, por siempre creer en mí y verme de una forma especial, por apreciar mis esfuerzos y alegrarse de todos mis logros como si fueran suyos.

Quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a los asesores **Jesús Peña Vásquez** y **Gertrudis Valdez Ventura**, quienes fueron los principales colaboradores durante todo este proceso y fueron un pilar importante para el logro de este objetivo.

Agradezco sinceramente a mi compañera **Judith Jiménez** por ser tan responsable, dedicada, disciplinada y considerada en este arduo proceso.

Gracias a todas las personas que de manera directa o indirecta aportaron a mi formación tanto profesional como personal y contribuyeron a que esto fuera posible,

Gracias a la vida por este nuevo triunfo el cual es el primero de muchos.

Jennifer Toyos Salvador

Índice de Contenido

Introducción	14
CAPÍTULO 1: Planteamiento del problema	15
1.1 Identificación del problema	15
Origen de la situación	15
1.2 Delimitación del problema	16
1.3 Justificación de la investigación	16
Razón o utilidad del estudio.....	16
Justificación de lo inédito	16
Justificación de lo pertinente y lo relevante.....	17
Justificación de lo factible	17
Importancia del problema	17
1.4 Objetivos de la investigación	19
Objetivo General	19
Objetivos específicos.....	19
Preguntas de Investigación	20
Antecedentes	21
Situación en República Dominicana	22
Teoría de las necesidades de David McClelland.....	23
Teoría de la equidad J. Stacey Adams	23
Teoría Bifactorial de Herzberg	24

Marco Contextual.....	28
Marco Conceptual	35
Felicidad Laboral.....	35
Evaluación de desempeño.....	35
Absentismo Laboral	35
Clima Organizacional	36
Productividad Laboral	36
Motivación Laboral	37
Capacitación del personal	37
Reconocimiento.....	38
Salud y seguridad organizacional.....	39
Liderazgo	39
Compensaciones y beneficios	40
CAPITULO 3: Marco Metodológico	42
3.1 Perspectiva Metodológica.....	42
3.2 Diseño de investigación.....	42
3.3 Tipo de investigación	42
3.4 Unidad de análisis y población, muestra y tipo de muestreo	42
3.4.1 Unidad de análisis y población.....	42
3.4.2 Muestra y tipo de muestreo	43
3.5 Fuentes primarias y secundarias.....	43

3.5.1 Fuentes primarias.....	43
3.5.2 Fuentes secundarias	44
3.6 Métodos de investigación.....	44
3.7 Técnicas e Instrumentos utilizados	44
3.8 Métodos y técnicas de análisis de datos.....	44
3.9 Fases del proceso de la investigación.....	45
Sistema de control de los datos	45
3.10 Tabla de operalización de variables	46
Parte 4. Resultados, conclusiones y recomendaciones.....	47
4.1 Resultados.....	47
Interpretación de resultados	66
4.2 Conclusiones	70
4.3 Recomendaciones	71
Parte 5: Bibliografía	73
Parte 6: Anexo	76

Índice de Tablas

Tabla 1: Prima Vacacional.....	30
Tabla 2: Operalización de variables	46
Tabla 3: Nivel de Identificación con las funciones laborales	47
Tabla 4: Clima Laboral en la Organización	48
Tabla 5: Comunicación eficaz con el Supervisor.....	49
Tabla 6: Expectativas con respecto a los resultados	50
Tabla 7: Trabajo en Equipo	51
Tabla 8: Disponibilidad de Materiales y equipos de trabajo	52
Tabla 9: Reconocimiento de resultados alcanzados	53
Tabla 10: Compensaciones o Beneficios	54
Tabla 11: Planes de Capacitación	55
Tabla 12: Funciones laborales aumentan habilidades profesionales.....	56
Tabla 13: Procedimientos de trabajos exitosos	57
Tabla 14: Opiniones escuchadas para el mejoramiento de la institución	58
Tabla 15: Evaluación de Desempeño aumenta el Rendimiento Laboral	59
Tabla 16: Desempeño laboral depende de Factores Emocionales	60
Tabla 17: Evaluación de desempeño aplicada de manera justa	61
Tabla 18: Cumplimiento en el horario laboral.....	62
Tabla 19: Funciones realizadas con los estándares de calidad	63
Tabla 20: Cumplimiento de Misión Estratégica de Gestión Humana	64
Tabla 21: Cumplimiento de los objetivos y metas	65

Tabla 22: Rango puntuaciones bonificacones.....74

Índice de Gráficas

Gráfica 1: Nivel de Identificación con las funciones laborales	47
Gráfica 2: Clima Laboral en la Organización	Error! Bookmark not defined.
Gráfica 3: Comunicación eficaz con el Supervisor	49
Gráfica 4: Expectativas con respecto a los resultados.....	50
Gráfica 5: Trabajo en Equipo.....	51
Gráfica 6: Disponibilidad de Materiales y equipos de trabajo	52
Gráfica 7: Reconocimiento de resultados alcanzados	53
Gráfica 8: Compensaciones o Beneficios	54
Gráfica 9: Planes de Capacitación.....	55
Gráfica 10: Funciones laborales aumentan habilidades profesionales.....	56
Gráfica 11: Procedimientos de trabajos exitosos	57
Gráfica12: Opiniones escuchadas para mejoramiento de la institución.....	58
Gráfica 13: Evaluación de Desempeño aumenta el Rendimiento Laboral...	59
Gráfica14: Desempeño laboral depende de Factores Emocionales	60
Gráfica 15: Evaluación de desempeño aplicada de manera justa	61
Gráfica 16: Cumplimiento en el horario laboral	62
Gráfica 17: Funciones realizadas con los estandares de calidad.....	63
Gráfica 18: Cumplimiento de Misión Estratégica de Gestión Humana	64
Gráfica 19: Cumplimiento de los objetivos y metas	65

Introducción

La felicidad laboral es la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus colaboradores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el desarrollo de sus fortalezas individuales y grupales con el objetivo de aumentar su productividad en la organización. Es el arma más potente de las empresas para lograr atraer y fidelizar talento en un mercado de trabajo donde el sueldo ya no es una prioridad, solo un factor más.

La presente investigación se realizó con los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana mediante una encuesta física con el objetivo de conocer la situación actual de los colaboradores y con los resultados obtenidos se propuso mejoras en cuanto a los indicadores de felicidad laboral y evaluación de desempeño.

Cuando existe una organización feliz, tanto los colaboradores como los encargados estarán involucrados en una misma armonía, de forma efectiva y emocional con la institución.

No reconocer la importancia de la felicidad laboral tendría como consecuencia repercusiones negativas las cuales impactarían tanto a la institución como a los colaboradores en la productividad.

CAPÍTULO 1: Planteamiento del problema

1.1 Identificación del problema

En la actualidad, son muchas las organizaciones que descuidan la felicidad laboral de sus colaboradores, por esa razón, muchos empleados están desmotivados a la hora de realizar sus funciones diarias, lo cual afecta su estabilidad emocional provocando consecuencias en su salud física y mental, por ejemplo: estrés, desmotivación y bajo rendimiento.

Identificar las necesidades de los colaboradores permitirá que se establezca una relación bilateral, ya que el supervisor podrá conocer y satisfacer las necesidades de los colaboradores que aportaran en el trabajo una mejor calidad en la atención y compromiso con la organización.

Hoy en día, algunas de las causas observadas en los colaboradores son: presión laboral, falta de reconocimiento en sus funciones diarias y ausencia de desarrollo profesional como es común en el Call Center de Edesur ubicado en Santo Domingo, República Dominicana, será estudiada en el período de agosto hasta diciembre del 2020.

Origen de la situación

La infelicidad laboral se presenta en muchas instituciones debido a que se centran en satisfacer sus necesidades de crecimiento, pero no ven que esta necesidad no es la más importante porque un trabajador feliz aumenta la productividad de la organización.

Las causas de la insatisfacción laboral en muchos colaboradores a la hora de realizar sus funciones diarias son: presión laboral, falta de reconocimiento, bajo desarrollo profesional y poca flexibilidad horaria.

1.2 Delimitación del problema

La presente investigación sobre la felicidad laboral y productividad, fue estudiada con los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana, en el período de agosto hasta diciembre del 2020, con una encuesta que fue completada por una muestra representativa de la población.

1.3 Justificación de la investigación

Razón o utilidad del estudio

El propósito por el cual realizamos este estudio fue para proponer estrategias que permitan aumentar la felicidad en los colaboradores lo cual influye en su felicidad y desempeño dentro de la institución.

Aportará beneficios para el país porque implementamos métodos de grandes empresas que han tenido éxito a nivel internacional por tomar en cuenta la satisfacción laboral de sus colaboradores. Las conclusiones de la investigación permitirán que las organizaciones tomen conciencia de la importancia de la motivación para el desempeño de sus empleados.

Justificación de lo inédito

La investigación realizada es necesaria debido a las situaciones observadas en los Call Center del país, por esto es de interés proponer estrategias con el fin de aumentar la felicidad laboral y por ende el desempeño.

Es inédito ya que el tema felicidad laboral ha sido estudiado, pero en este caso fue dirigido a una población diferente.

En las búsquedas realizadas en internet se pudo observar que existen diferentes investigaciones relacionadas con el tema de felicidad laboral pero no existen tesis ni investigaciones científicas dirigidas a la población a estudiar.

Justificación de lo pertinente y lo relevante

Fue necesario realizar este estudio para conocer el impacto que tiene la felicidad laboral en el desempeño de la población estudiada, con el fin de proponer mejoras en las organizaciones y aumentar los resultados. Es importante esta investigación porque con los resultados estadísticos de la misma las empresas podrán tomar conciencia de las necesidades individuales de sus colaboradores.

La metodología a realizar es pertinente porque la encuesta permite disminuir los gastos y obtener los resultados en un corto espacio de tiempo.

Es relevante porque propondrá estrategias para aumentar la eficiencia en las instituciones ya que los colaboradores se sentirán identificados con la misma.

Justificación de lo factible

Para realizar la investigación disponíamos de la metodología necesaria porque contábamos con los recursos económicos, tecnológicos, el tiempo suficiente, conocimientos requeridos y los sujetos disponibles y dispuestos a colaborar en la oferta de información.

Importancia del problema

La problemática es importante ya que pretende conseguir que las organizaciones creen conciencia de que su principal capital son las personas, por esa razón, es necesario que cada líder conozca las necesidades de sus colaboradores, ya que el personal de cada empresa es distinto, así como dentro del personal de cada empresa, cada persona es distinta.

Esta tendrá una importancia profesional con la cual se busca que la sociedad dominicana adopte el modelo de las grandes organizaciones que ya tienen como prioridad a sus colaboradores, poniendo especial esfuerzo desde el momento de la contratación del personal, asegurándose que las capacidades y deseos de los candidatos estén en la misma armonía con los requerimientos y las metas de las empresas.

Actualmente las empresas tienen como prioridad la obtención de los mejores resultados sin tomar en cuenta las necesidades de sus empleados. El no prestar atención a estas necesidades trae consigo consecuencias como son: estrés, desmotivación, bajo rendimiento y aumento de la rotación.

No reconocer la importancia esta problemática tendría como consecuencias repercusiones negativas las cuales impactarían tanto a la institución como a los colaboradores en su desempeño.

1.4 Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar el impacto de la felicidad y la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana en el período de agosto – diciembre del 2020.

Objetivos específicos

- Describir la situación actual del desempeño laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana.
- Explicar las consecuencias que trae la falta de felicidad laboral en los colaboradores del Call de Edesur Dominicana.
- Identificar las medidas implementadas por la Dirección de Gestión Humana para la mejora de la felicidad laboral en los colaboradores del Call de Edesur Dominicana.
- Identificar los factores que contribuyen al desarrollo de las buenas prácticas en la felicidad laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana.
- Conocer los niveles de la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana.

Preguntas de Investigación

- 1- ¿Cuál es la situación actual que están enfrentando los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana?
- 2- ¿Cuáles son las consecuencias que puede traer la falta de felicidad laboral en los colaboradores del Call de Edesur Dominicana?
- 3- ¿Qué medidas están llevando a cabo en la Dirección de Gestión Humana para mejorar el grado de felicidad laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana?
- 4- ¿Cuáles factores pueden contribuir a aumentar el grado de felicidad laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana?
- 5- ¿Cuál es el impacto de la felicidad laboral vs la evaluación del desempeño de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana?

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Situación a nivel global

Una investigación realizada en la Universidad Católica San Pablo de Perú, donde se estudió la influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa American Mobil Claro, indico la importancia que genera una organización feliz en la creatividad de sus colaboradores (Paz, 2017).

Otra investigación sobre felicidad y optimismo en el trabajo, en donde ofrecen evidencias de calidad psicométrica de instrumentos que pueden ser usados en población colombiana trabajadora para medir no solo el optimismo y el pesimismo en la vida, sino también referido a la empresa y al trabajo, realizada Universidad Jaume (Posada, 2017).

En la universidad Cesar Vallejo en Lima Perú se realizó una tesis acerca del Clima organizacional y la felicidad laboral percibida por las enfermeras en el Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (Bayon, 2016).

Los resultados de ese estudio revelaron que el clima laboral es medianamente favorable, resaltando la propia realización profesional, por lo que se percibe que las enfermeras no se sienten satisfechas laboralmente, debido al exceso de trabajo, sentirse no valoradas por su labor desempeñada, por ende, no se identifican profesionalmente con su institución, conllevándolas a manifestar sentimientos de escasa o nula satisfacción laboral y a la par sentirse poco motivadas para seguir laborando.

Situación en República Dominicana

En un artículo publicado por el periódico el Diario Libre sobre la Gestión de Recursos Humanos a través de la felicidad laboral, se aconseja a los trabajadores evitar la queja innecesaria, ver el lado positivo de las cosas y enfocarse en buscar soluciones (Rodríguez, 2018)

Otra investigación sobre la gestión de la felicidad laboral: moda o realidad, publicada por el Diario Digital RD indicó que el éxito de las empresas no solo depende del impacto que puedan generar en sus clientes, sino también de los niveles de felicidad laboral de sus empleados (Pache, 2019).

Una tesis realizada en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) en donde se realizó un estudio diagnóstico de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en los empleados de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), identificaron el nivel de satisfacción laboral y determinaron los factores que intervienen (Valenzuela, 2017).

En la Universidad Abierta para Adultos (UAPA) se realizó una investigación acerca de la incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Sigma Alimentos Dominicana, en este proyecto de investigación se responde a la necesidad de analizar la motivación laboral en el personal de ventas, determinando así la importancia que tiene la motivación en el desempeño laboral; puesto que la misma es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales (Tavares, 2016).

Teorías Corrientes

Teoría de las necesidades de David McClelland

El concepto de la teoría de las necesidades fue popularizado por el psicólogo americano del comportamiento David McClelland, estableció en 1961 que la motivación de un individuo puede deberse a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades dominantes: la necesidad de logro, poder y de afiliación (Gomez, 2017).

- Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.
- Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.
- Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

Teoría de la equidad J. Stacey Adams

La teoría de la equidad de J. Stacey Adams se concentra “en los sentimientos de una persona respecto a con qué grado de equidad se la trata en comparación con las demás”. Sostiene que el individuo se compara con otros individuos para ver si está siendo tratado de manera equitativa y de no ser así, se desmotiva (Grifol, 2018).

Cuando se percibe inequidad se genera una insatisfacción, y el individuo tratara de arreglar la situación y para esto puede disminuir su el tiempo y/o esfuerzo que dedica a su labor, o presionando al otro individuo que disminuya su trabajo, e incluso puede recurrir a

otras opciones que pueden causar deterioro en el desempeño de la organización (Mitjana, 2016).

En la teoría de la equidad abarca tres categorías: El otro, que se refiere a personas que ocupan cargos similares dentro de la organización, también amigos, vecinos o cualquier persona con la cual el individuo tienda a compararse debido a sus vínculos personales o similitud; El sistema, se refiere a las “políticas y procedimientos organizativos de compensación, así como su administración”. Y la persona misma, se refiere a los niveles de aportes y resultados únicos para individuo (Alvarez, 2017).

La teoría de fijación de metas de Edwin Locke

Edwin Locke define una meta como aquello que una persona se esfuerza por conseguir. Según la Teoría de Locke, la intención de alcanzar metas es una fuente básica de motivación para el ser humano (Mitjana, 2020).

Las metas nos impulsan a dar lo mejor de nosotros mismos, a tener una ilusión o aspiración y a mejorar nuestro rendimiento. Según la teoría de fijación de metas de Edwin Locke, las personas buscan y crean sus propias metas mediante las decisiones previas adecuadas. Una vez establecidas las metas, las personas comprometen alcanzarlas.

Teoría Bifactorial de Herzberg

También conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959) formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo (Barral, 2019).

Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas:

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Teoría del reforzamiento de Skinner

Skinner sostiene que la motivación versa sobre las consecuencias de las acciones. Para alentar ciertas conductas, estas deben recompensarse inmediatamente después de la acción, de igual manera, si no ocurre o se castiga se desalienta la repetición de las conductas (Puerta, 2018). Para Skinner la utilización de los llamados reforzamientos positivos y negativos era vital para modificar la conducta tanto humana como animal y para aumentar o potenciar ciertos comportamientos o bien para inhibirlos o eliminarlos (Salvador, 2020).

Las emociones positivas individuales pueden contribuir a la transformación de las organizaciones y de las comunidades, dado que las emociones tienen resonancia interpersonal. Por tanto, creando unas cadenas de eventos que transporten las emociones positivas entre los distintos elementos de la cadena, estas mismas emociones pueden transformar las organizaciones en lugares sociales cohesivos, más morales, armoniosos y productivos (Moccia, 2016).

El enfoque teórico asumido que sirvió de sustentación en la presente investigación es el de la Teoría de Expectativa de Vroom, la cual propone que una persona decide comportarse de determinada manera eligiendo un comportamiento sobre otros, basándose en el resultado esperado de ese comportamiento (Charmelo, 2018).

Esperanza de éxito en el desempeño: Los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas.

Valencia: El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia.

Expectativa de esfuerzo-desempeño: Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

Los resultados intrínsecos los sienten directamente como un buen resultado de la buena ejecución de la actividad e incluye entre otras cosas, sentimientos de logro, mayor autoestima y la adquisición de nuevas habilidades (Hernandez, 2018).

La hipótesis fundamental de la teoría de las expectativas es que el trabajador hace lo que cree que le puede llevar a un resultado final esperado. Si considera que el camino para

alcanzar sus metas es la alta productividad, su nivel de producción será elevado, por el contrario, si cree que la baja productividad es el medio para conseguir sus metas, su rendimiento será bajo (Atalaya, 2016).

Por lo tanto, la teoría que Vroom propone cuenta con tres relaciones:

Relación esfuerzo-desempeño: probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.

Relación desempeño-recompensa: cuanto considera el individuo que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.

Relación recompensas-metas personales: el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo (Luxor, 2018).

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los administradores (Charmelo, 2018).

Marco Contextual

Edesur Dominicana, es una de las empresas estatales distribuidoras de electricidad de República Dominicana. Tiene un área de concesión que se inicia en la acera oeste de la Avenida Máximo Gómez, en el Distrito Nacional y termina en la provincia fronteriza de Elías Piña. Tiene su origen en el conjunto de medidas que adoptó el presidente Leonel Fernández en su primera administración para superar la crisis eléctrica que afectaba el desarrollo de la vida nacional.

Misión: Satisfacer la demanda de energía eléctrica de los clientes en nuestra área de concesión, a través de una distribución y comercialización eficiente y sostenible.

Visión: Ser un referente nacional en la distribución y comercialización de energía eléctrica sostenible y de calidad, con un capital humano comprometido.

Valores:

- Integridad.
- Sentido de Urgencia.
- Compromiso.
- Actitud Positiva con la Seguridad
- Disposición de trabajo en equipo.
- Calidad.
- Vocación de Servicio.

Call Center de Edesur Dominicana se encarga de contestar las llamadas realizadas por partes de los clientes con el propósito de asesorar y responder a cualquier inquietud que los usuarios con relación a las situaciones de energía eléctrica de los clientes en el área de concesión.

Política de bienestar a los empleados

Edesur ofrece beneficios y facilidades a sus empleados, con la finalidad de mantener en alto la motivación, el compromiso y el entusiasmo de sus colaboradores.

Familiar:

Este beneficio tiene como finalidad llegar de forma directa a la familia de cada empleado.

Beneficios para útiles escolares: Consiste en la compra con pago diferido, a inicio de año escolar se envía un correo por comunicación interna a todos los colaboradores que ya tengan un año en la institución y que estén inscritos en la cooperativa para que envíen la lista de libros y en base a eso se le entrega la suma de dinero necesaria para fines de compra y luego se le descuenta en cómodas cuotas mensuales.

Transporte:

Para facilitar el traslado de los empleados hacia la empresa, ofrecen cuatro (04) rutas de transporte totalmente gratuitas. Para utilizar el beneficio solo es necesario que el empleado lo notifique vía correo al departamento de transportación sin importar el tiempo que tenga en la empresa.

- San Cristóbal
- Zona Oriental -San Isidro

- Los Alcarrizos
- Villa Mella

Nomina:

Conjuntamente con la gestión de pago de salario, se encargan de temas puntuales que van en beneficio a los colaboradores.

- Préstamo programa Banreservas (Empleado Feliz)

Consiste en prestar al empleado con una tasa del 14% con relación a su salario, ofreciendo comodidad de cuotas con relación a los ingresos del empleado, se toma en cuenta que el empleado no tenga deudas pendientes con la cooperativa.

- Prima Vacacional y días de vacaciones

Para saber cuánto se pagará de prima vacacional, se divide el salario entre 23.83, el resultado se multiplica por los días que corresponden de acuerdo a la antigüedad.

AÑOS DE SERVICIOS	DIAS DE VACACIONES	DIAS DE PRIMA
DE 1 A 3 AÑOS	15	8.5
DE 4 AÑOS	17	16
DE 5 AÑOS	19	
DE 6 AÑOS	21	
DE 7 AÑOS	23	
DE 8 AÑOS	25	
DE 9 AÑOS	27	26
DE 10 A 14 AÑOS	30	
DE 15 AÑOS EN ADELANTE	30	35
		43

Tabla 1: Prima Vacacional

Deportivo y Cultural:

Promueve la integración entre los empleados, haciendo que cada uno se sienta más comprometido con la empresa.

- Club de la CDEEE: Es un espacio al cual pueden tener acceso todos los colaboradores de la empresa con solo mostrar su carnet, puede entrar el empleado con su familia nuclear y cuenta como uno, si son más 4 personas en caso de que el empleado quisiera entrar una mayor cantidad de personas, bastara con enviar un correo al área correspondiente para fines de autorización.
- Coro
- Disciplinas/ Grupos Recreativos

Basketball

Softball

Billar

Ajedrez

Domino

Zumba

Estas actividades se realizan con la finalidad de integrar a los colaboradores, para formar parte solo es necesario ser empleado de la empresa, solicitar vía correo al Departamento de Relaciones Laborales el interés de formar parte.

Descuentos:

Brinda descuentos desde un 5 % hasta un 20 % en diferentes establecimientos comerciales, en los productos y servicios que ofrecen, solo con presentar el carnet de empleado sin importar el tiempo que tenga en la empresa.

Capacitación y Desarrollo:

Contribuir con la optimización del desempeño laboral a través de programas de capacitación y entrenamiento, fortaleciendo los conocimientos técnicos profesionales necesarios para cumplir los objetivos de la empresa.

- Programa de fortalecimiento de capacidades/ capacitaciones

Las capacitaciones en Edesur dominicana se realizan partiendo de la Detección de Necesidades que se realiza cada año con la finalidad de mejorar la productividad de los colaboradores.

Estas capacitaciones son 100% cubiertas por Edesur, actualmente las únicas capacitaciones que el empleado debe pagar un 30% del costo son las que el empleado solicite, se consulta con el supervisor a cargo para confirmar la necesidad de realizarla.

Proceso de evaluación de desempeño

Entrevista a Gerente de Capacitación y Entrenamiento de Edesur Dominicana

Con el objetivo de conocer el proceso para realizar la evaluación de desempeño en la institución se realizó una entrevista donde se le pregunto lo siguiente:

1. ¿Cuáles son los pasos a seguir por parte de la Gerencia de Capacitación y entrenamiento para realizar el proceso de Evaluación de desempeño en la institución?
 - Se envía un comunicado a todos los colaboradores en donde se especifica el tipo de evaluación, fecha de inicio y termino de la misma.
 - Se planifican talleres con los encargados de área y responsables de la evaluación con el fin de que estos puedan realizar la evaluación de manera clara y objetiva.

- El formulario debe ser completado por el supervisor inmediato (evaluador), del empleado (evaluado), cada mes en la casilla correspondiente.
 - Analizar el trabajo realizado por el evaluado en relación a la calidad y cantidad cada mes.
 - En la evaluación se destacan las actuaciones, positivas y negativas, observadas en la ejecución de sus funciones cada mes.
 - Establecer el nivel de competencia apoyándose en los comportamientos mostrados por el empleado durante el periodo de evaluación.
 - Reunirse con el evaluado para discutir los resultados de la evaluación cada mes y firmar el formulario en común acuerdo (supervisor inmediato y empleado).
 - Gestionar la revisión de la evaluación y firmas por parte del encargado y el gerente del área (si aplica).
 - Remitir el formulario original antes de cumplirse la fecha límite indicada en el comunicado enviado antes de la realización de la prueba.
2. ¿Existe un presupuesto establecido destinado a capacitar a cada colaborador de la institución?

A lo que respondió que no existe un presupuesto establecido, indico que se capacita a cada colaborador de acuerdo a los requerimientos de los supervisores de cada área.

Salud laboral:

Ofrece servicios de salud y al mismo tiempo cuentan con un consultorio médico el cual brinda diferentes atenciones.

Poseen un contrato con Seguros Universal lo cual le permite al empleado tener seguro complementario con una diferencia de \$80 pesos para personas con salarios inferiores a 50,000 pesos y para personas como salarios superiores una diferencia de 150 pesos, con el beneficio adicional de utilizar el servicio de aérea ambulancia.

Subsidio de almuerzo Fripick:

Es un subsidio de almuerzo de 120 pesos otorgado a los colaboradores, en el cual el precio ofertado por concepto “Plato del día” no deberá exceder de los 200 pesos, la diferencia de 80 pesos le será descontado a los empleados por nomina los 15 de cada mes.

Marco Conceptual

Felicidad Laboral

La Felicidad en el Trabajo es lograr el bienestar y satisfacción de los colaboradores en la empresa equilibrando los factores que los mantienen motivados y felices como son el ambiente laboral, flexibilidad horaria, salarios, desarrollo de habilidades, realización personal, liderazgo, formación, reconocimiento, estabilidad laboral, bienestar y cultura corporativa (Romero, 2017).

La felicidad laboral es el factor clave para que las empresas sean elegidas por los mejores profesionales y puedan fidelizar los talentos en un mercado de trabajo donde el sueldo ya no es una prioridad, solo un factor más.

Evaluación de desempeño

Son las herramientas utilizadas por las empresas para medir en el ámbito individual el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización.

A través de esta herramienta se pueden establecer nuevas oportunidades de crecimiento para el colaborador dentro de la organización (Ascensos, traslado a puestos más acordes a sus habilidades, capacitación y desarrollo). (Group, 2017)

Absentismo Laboral

Se puede definir absentismo laboral como el incumplimiento por parte del colaborador de sus deberes laborales, inasistencia al trabajo, cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada, o no desarrollando las responsabilidades de su puesto de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada (Molinera Mateos, 2006).

Esta definición contempla también el nombrado absentismo presencial, que consiste en una disminución del rendimiento, participación y la productividad, a pesar de acudir al trabajo (Molinera Mateos, 2006).

En ocasiones las causas del absentismo no son voluntarias, como es el caso de los problemas de salud, situaciones familiares u obligaciones legales entre otras. Pero en otros casos si pueden tener su origen en la voluntad de la persona (Molinera Mateos, 2006).

Clima Organizacional

El clima organizacional puede definirse como el conjunto de puntos de vistas que tienen los miembros de una organización con respecto al ambiente laboral. Básicamente son valoraciones relacionadas a como los trata la organización y que les ofrece como empleados (Louffat, 2015).

Denison por su parte, establece que el clima laboral es una característica relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los empleados de una organización, que influyen en su comportamiento y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización. (Denison, 1991).

Productividad Laboral

Cuando hablamos de productividad laboral nos referimos a que tan eficaz es el proceso de producción de una empresa. Se trata de algo esencial en los resultados de negocio. Medirla nos permitirá mejorar los recursos de nuestra compañía, detectar irregularidades, absentismo, colaboradores que no ejecutan adecuadamente su trabajo y tomar buenas decisiones de negocio (Bizneo, 2020).

Asimismo, la productividad laboral se encuentra relacionada por muchos factores importantes como la flexibilidad horaria, clima laboral, las condiciones del trabajo, el responsable de equipo, etcétera.

Motivación Laboral

Podemos decir en pocas palabras que la motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas para mantener el estímulo positivo de sus colaboradores en relación a todas las funciones que realizan para cumplir con los objetivos de la organización (Sodexo Vida Profesional, 2020).

Para lograr el éxito es imprescindible que en toda empresa sus empleados perciban que los objetivos de ésta se alinean con sus objetivos personales y de la misma manera que le permitan satisfacer sus necesidades personales y profesionales. Sin embargo, debe entenderse que el concepto de motivación puede ser diferente de acuerdo a la persona y a factores culturales y sociales. Existen muchas técnicas para aumentar la motivación laboral de los empleados, sin embargo, siempre deben tomar en cuenta los factores como la idiosincrasia, edad, nivel cultural y social de cada individuo para determinar cuáles son las más efectivas de acuerdo a cada caso en particular.

Capacitación del personal

Capacitación es el proceso de preparación y entrenamiento que recibe una persona de acuerdo al área de trabajo en la que se encuentre para desarrollar sus habilidades y pueda utilizarlas ante cualquier circunstancia que se pueda presentar a la hora de ejecutar su trabajo, esto nos permite crear personas autosuficientes (Chacón, 2015).

En muchas empresas algunos consideran la capacitación como un gasto innecesario; sin embargo, se trata de la mejor y más grande inversión que una empresa puede hacer para

potenciar el desarrollo de su personal, aumentar su productividad y lograr los objetivos organizacionales (Adecco, 2020).

Cuanto mayor sea el grado de capacitación y formación del personal, más alto será su rendimiento y nivel de productividad, tanto cuantitativa como cualitativamente. En este sentido, los programas de formación profesional conforman una de las inversiones más rentables, pues si una empresa no prospera de acuerdo al tiempo moderno y actualizaciones de la sociedad sufrirá consecuencias como retroceso, estancamiento o imposibilidad para competir en el mercado.

Esto permitirá que los colaboradores se sientan motivados porque estarán creciendo a nivel personal y profesional en la organización.

Reconocimiento

El reconocimiento laboral consiste en distinguir el buen trabajo constante por parte de los trabajadores de la organización, de esta manera se consigue mayor bienestar y motivación laboral y por consecuencia mejora el rendimiento, la productividad y por ende los beneficios de la empresa.

El reconocimiento profesional va muy relacionado con el salario emocional. Hoy en día las personas buscan trabajar en una empresa donde se sientan cuidados y valorados y las condiciones emocionales vayan mucho más allá de lo monetario. Un «gracias», «Enhorabuena», «buen trabajo»... Cuando has cumplido con todas tu labores se agradece y te ayuda a mantenerte motivado a la hora de ejecutar tus funciones diarias, de la misma manera contribuye a mejorar el clima laboral y la relación entre los compañeros (GuudJob, 2019).

Salud y seguridad organizacional

La salud y seguridad ocupacional es la que se encarga de establecer las condiciones de trabajo idóneas para la empresa, también contribuye a mejorar el bienestar y la dignidad humana de los colaboradores ya que el trabajo debería ofrecer al trabajador la oportunidad de crecer a nivel personal y profesionalmente, desarrollando su personalidad y sirviendo a la sociedad (Ortega Alarcón, 2017).

Las condiciones óptimas de trabajo, son aquellas que permiten que cada colaborador se sienta seguro en su área de trabajo pues impiden que se vea afectado por factores laborales como las cargas físicas y emocionales o los factores ambientales (biológicos, físicos, químicos, etc.) que pueden desarrollarse en el ámbito laboral. Para que las empresas aseguren excelentes condiciones deben, utilizar diferentes estrategias que se adapten a la organización por ejemplo, flexibilidad horaria cobijados por la normatividad vigente, suministrar equipos ergonómicos a sus instalaciones y algo muy importante incentivar el desarrollo personal y profesional de cada colaborador (Ortega Alarcón, 2017).

Es de suma importancia y también de carácter obligatorio que las organizaciones conozcan las consecuencias de los accidentes laborales (AT) y los factores que pueden provocar enfermedades profesionales (EP), por esa razón es necesario que cada empresa realice periódicamente un diagnóstico oportuno que permita evaluar y controlar dichos factores laborales que pueden causar enfermedades y deteriorar la salud del personal.

Liderazgo

El liderazgo empresarial lo podemos definir como la habilidad que tienen las empresas para influir en los demás y lograr cumplir con los objetivos de la organización, de esta manera se puede conseguir el máximo potencial de los trabajadores para que puedan dar lo mejor de

sí mismos y logren satisfacer las necesidades de la empresa. El verdadero líder es responsable de mejorar la motivación de los empleados de acuerdo a cada necesidad en particular y lograr un ambiente idóneo en el que todos puedan ejecutar sus funciones de la mejor forma posible. (Gonzalez, 2019).

Cuando en una empresa cuentan con verdaderos líderes los resultados son evidentes, pues los mismos se encargan de crear un ambiente de trabajo idóneo para contribuir con el aumento del rendimiento y productividad de la empresa. Un trabajador feliz realiza su trabajo motivado y por tal razón consigue antes los objetivos propuesto, mejoran los beneficios de la empresa y se incrementa de manera exitosa la imagen de la organización, tanto interior como exterior.

Es importante entender que el liderazgo puede fracasar, por eso en las organizaciones deben disponer de estrategias que tenga como finalidad conseguir los objetivos a largo plazo. Un líder se preocupa por conocer a cada uno de los miembros que conforman su equipo, por esa razón, sabe cuál es la mejor forma de motivar a los colaboradores, y contribuir a que estos se sientan más cómodos a la hora de ejecutar sus funciones. Es importante saber cómo influir en los empleados para obtener resultados reales y eficientes (Gonzalez, 2019).

Compensaciones y beneficios

Las compensaciones y beneficios de una empresa son una parte fundamental de las estrategias y gestiones que Recursos Humanos utiliza para motivar y mantener la fidelidad de los colaboradores, esto se debe a que es el área que se ocupa de analizar las diferentes técnicas y principios para lograr la correcta y total compensación que debe percibir y recibir cada empleado (Pacheco, 2019).

Hoy día muchas empresas han incorporado a las compensaciones y beneficios de sus empleados una serie de premios, bonos e incentivos, con la finalidad de motivar a los

trabajadores de la organización y establecer una relación entre los costos laborales y la productividad. Gracias a lo antes mencionado se ha logrado mejorar la productividad, la calidad y los resultados en las organizaciones y se han disminuido en gran medida las quejas, el ausentismo y abandono laboral.

Las empresas deben tener en cuenta que la falta de motivación laboral trae consigo sentimientos de ansiedad y falta de confianza por parte de los empleados, lo que podría perjudicar el alcance de los objetivos organizacionales y ocasionar una pérdida de rentabilidad para la empresa. Es por eso que se debe buscar un punto de equilibrio económico que retribuya y beneficie la importante labor que desempeñan cada uno de los colaboradores (Pacheco, 2019).

CAPITULO 3: Marco Metodológico

3.1 Perspectiva Metodológica

La presente es un estudio de tipo mixto, debido a que involucra el desarrollo de investigaciones combinando una metodología cuantitativa con una cualitativa, para así obtener resultados más extensos.

3.2 Diseño de investigación

Por el tipo de análisis que se hizo, este estudio se clasifica como experimental, porque utilizamos la manipulación y las pruebas controladas para entender los procesos causales. En general, una o más variables son manipuladas para determinar su efecto sobre una variable dependiente y será una investigación de campo.

3.3 Tipo de investigación

Con relación al manejo de la población, el estudio se considera modelo exploratorio, ya que es un tipo de investigación utilizada para estudiar un problema que no está claramente definido.

3.4 Unidad de análisis y población, muestra y tipo de muestreo

Unidad de análisis y población

El universo total de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana corresponde a 78.

Muestra

La fórmula que se utilizó para obtener la muestra representativa de la población fue la siguiente:

$$n = \frac{N * z^2 * (p * q)}{z^2 * (p * q) + e^2 * (N - 1)}$$

El tamaño de la muestra es de 65 colaboradores con límite de confianza 90 % y un margen de error de un 5 %, el procedimiento para seleccionar la muestra fue a través de la técnica de muestreo probabilístico en la cual todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

El tipo de muestra a utilizar será el muestreo aleatorio simple que es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

El tipo de muestreo utilizado fue el no probabilístico ya que todos los casos tenían la misma probabilidad de ser seleccionados, va a requerir un conocimiento más elevado de la población y perseguirá la inferencia lógica.

3.5 Fuentes primarias y secundarias

3.5.1 Fuentes primarias

La fuente primaria para la recolección de datos es la muestra de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana, a los cuales se les aplicó una encuesta digital para la obtención de la información.

3.5.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son las informaciones de datos obtenidas a través de internet, medios de comunicación, libros, periódicos y revistas.

3.6 Métodos de investigación

El método de investigación utilizado es el deductivo el cual consiste en una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios.

En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos).

3.7 Técnicas e Instrumentos utilizados

El instrumento utilizado para llevar a cabo la investigación fue la encuesta aplicada a los colaboradores del Call Center de Edesur.

La técnica utilizada fue la encuesta a través de un cuestionario mediante una herramienta de registro en formato físico. Fue mediante una técnica estructurada porque tuvo organización interna ya que posee características formales.

3.8 Métodos y técnicas de análisis de datos

El instrumento tuvo una prueba piloto que se les aplicó a 5 personas semejantes a las del estudio y luego fue validado por 2 expertos con conocimientos del tema y la metodología.

Los aspectos que pueden recibir modificaciones una vez concluido el piloto y/o juicio de expertos son: los términos usados, orden de los temas o preguntas y tiempo para completar el levantamiento del caso.

3.9 Fases del proceso de la investigación

Primero, los casos incluidos en el estudio fueron la muestra representativa seleccionada de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana.

Segundo, se realizó una reunión de inducción con los colaboradores seleccionados, para la presentación de los objetivos de la encuesta.

Tercero, se aplicó la encuesta diseñada con la escala Likert referente al tema de felicidad laboral a la muestra seleccionada.

Cuarto, se tabularon los resultados para realizar las conclusiones de lugar y proponer mejoras.

Sistema de control de los datos

La integridad de los datos se va asegurar mediante:

1. El instrumento fue llenado por cada colaborador en físico lo cual permite que sea confiable e impide que se alteren los resultados o se modifiquen los ítems.
2. La encuesta fue analizada por expertos los cuales verificarán que contenga los datos necesarios para la investigación.
3. Se utilizó el instrumento que será la encuesta ECCED-01.
4. Se revisó cada encuesta, validando las preguntas contestadas, para que no exista omisión de información.

3.10 Tabla de operalización de variables

Objetivo	Variable	Definición de variable	Indicador	Fuente	Escala de medición
Obj 1: Describir	V1- Situación actual colaboradores del Call Center	Impacto de la felicidad laboral alcanzado por los colaboradores.	Grado de felicidad alcanzado según encuesta a los colaboradores.	Los colaboradores del Call Center de Edesur	Ordinal
Obj 2: Explicar	V2- Consecuencias falta de felicidad	Consecuencias que trae la falta de felicidad en los colaboradores	Grado de consecuencias de felicidad laboral según encuesta a los colaboradores	Los colaboradores del Call Center de Edesur	Ordinal
Obj 3: Identificar	V3- Medidas llevadas a Cabo por la Dirección de Gestión Humana	Medidas tomadas por la Dirección de Gestión Humana para mejorar la felicidad laboral de los colaboradores.	Medidas en beneficio de felicidad laboral según encuesta a los colaboradores	Los colaboradores del Call Center de Edesur	Ordinal
Obj 4: Identificar	V4- Factores que aumentan grado de felicidad	Factores que contribuyen al aumento de felicidad los colaboradores.	Nivel de felicidad laboral según encuesta a los colaboradores	Los colaboradores del Call Center de Edesur	Ordinal
Obj 5: Conocer	V5- Niveles de la evaluación del desempeño	Niveles de la evaluación del desempeño de los colaboradores.	Niveles de la evaluación del desempeño según encuesta a los colaboradores.	Los colaboradores del Call Center de Edesur	Ordinal

Tabla 2: Operalización de variables

Parte 4. Resultados, conclusiones y recomendaciones.

4.1 Resultados

La encuesta fue aplicada a una muestra representativa de 65 colaboradores del Call Center de Edesur, la cual fue respondida con la escala Likert de felicidad laboral.

A continuación, presentaremos las gráficas de los resultados tabulados para luego realizar las conclusiones de lugar.

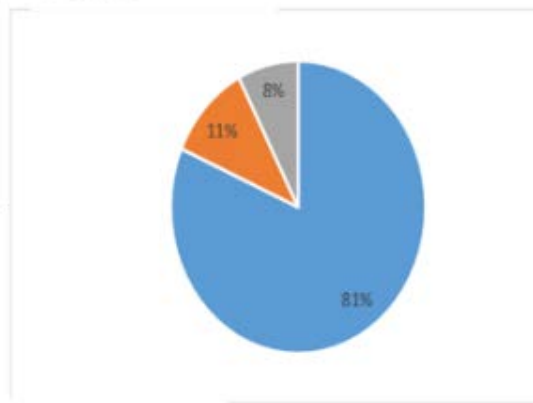
1 ¿Me siento identificado con el trabajo que realizo en la institución?

Tabla: 3

SIEMPRE	5	8%
CASI SIEMPRE	7	11%
A VECES	53	81%
CASI NUNCA		
NUNCA		
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 1



Fuente: Tabla 3

Al preguntarle a los encuestados que tan identificados se sienten con el trabajo que realizan en la institución, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 53 personas equivalente al 81% respondieron siempre. Sin embargo, 7 personas equivalentes al 11 % respondieron casi siempre y solo 5 personas equivalentes al 8% de los mismos respondieron a veces.

Al preguntarle a los encuestados si perciben un buen clima laboral, se obtuvieron los datos siguientes:

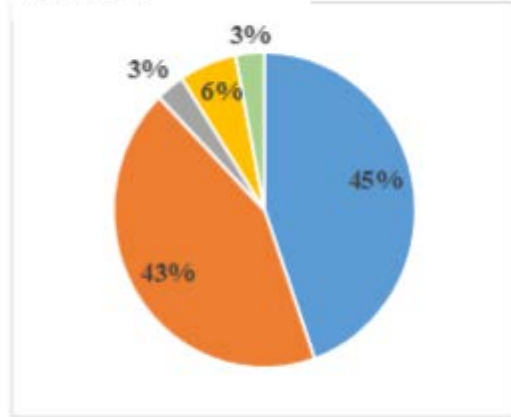
2 ¿Se percibe un buen clima laboral en la institución?

Tabla: 4

SIEMPRE	2	3%
CASI SIEMPRE	28	43%
A VECES	2	3%
CASI NUNCA	4	6%
NUNCA	29	45%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 2



Fuente: Tabla 4

De total de 29 personas equivalente al 45% respondieron siempre. Por otro lado, 28 personas equivalentes al 43% respondieron casi siempre. Sin embargo, 2 personas equivalentes al 3% respondieron a veces. Un total de 4 personas equivalentes al 6% respondieron casi nunca y 2 personas equivalentes al 3% respondieron nunca.

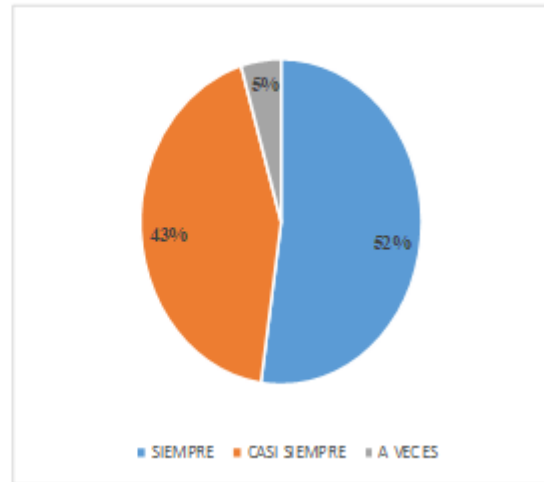
3 ¿Puedo comunicarme abiertamente con mi supervisor de manera eficaz?

Tabla: 5

SIEMPRE	34	52%
CASI SIEMPRE	28	43%
A VECES	3	5%
CASI NUNCA		
NUNCA		
Total	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 3



Fuente: Tabla 5

Al preguntarle a los encuestados si pueden comunicarse abiertamente con su supervisor de una manera eficaz, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 34 personas equivalente al 52% respondieron siempre. Por otro lado, 28 personas equivalentes al 43% respondieron casi siempre y solo 3 personas equivalentes al 5% de los mismos respondieron a veces.

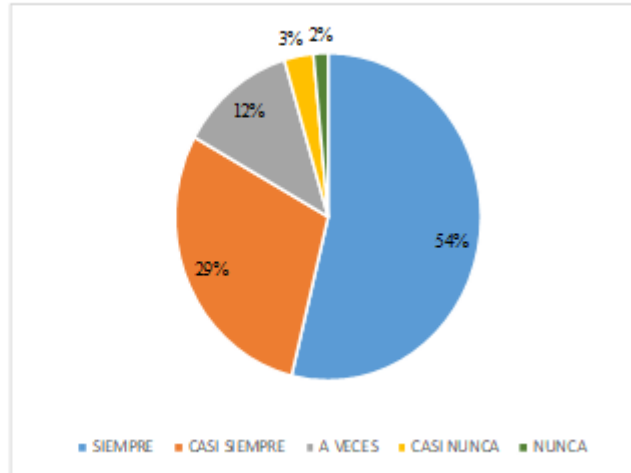
4. ¿Mi supervisor tiene expectativas realistas con respecto a los resultados esperados en mis funciones?

Tabla: 6

SIEMPRE	35	54%
CASI SIEMPRE	19	29%
A VECES	8	12%
CASI NUNCA	2	3%
NUNCA	1	2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 4



Fuente: Tabla 6

Al preguntarle a los encuestados si su supervisor o jefe inmediato tiene expectativas realistas con respecto a los resultados esperados, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 35 personas equivalente al 54% respondieron siempre. Sin embargo, 19 personas equivalentes al 29% respondieron casi siempre. Un total de 8 personas equivalentes al 12% respondieron a veces. Por otro lado, de 2 personas equivalentes al 3% respondieron casi nunca y solo 1 persona equivalente al 2% respondió nunca.

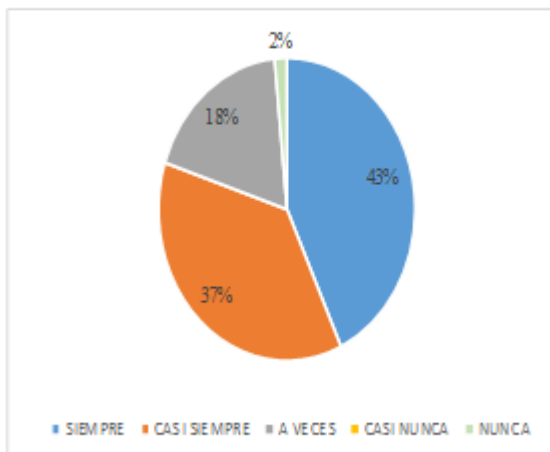
5 ¿Se promueve de manera efectiva el trabajo en equipo de alto desempeño en la institución?

Tabla:7

SIEMPRE	28	43%
CASI SIEMPRE	24	37%
A VECES	12	18%
CASI NUNCA		
NUNCA	1	2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 5



Fuente: Tabla 7

Al preguntarle a los encuestados si se promueve de manera efectiva el trabajo en equipo en la institución, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 28 personas equivalente al 43% respondieron siempre. Por otro lado, 24 personas equivalentes al 37% respondieron casi siempre. Sin embargo, 12 personas equivalentes al 18% respondieron a veces y solo 1 persona equivalente al 2% respondió nunca.

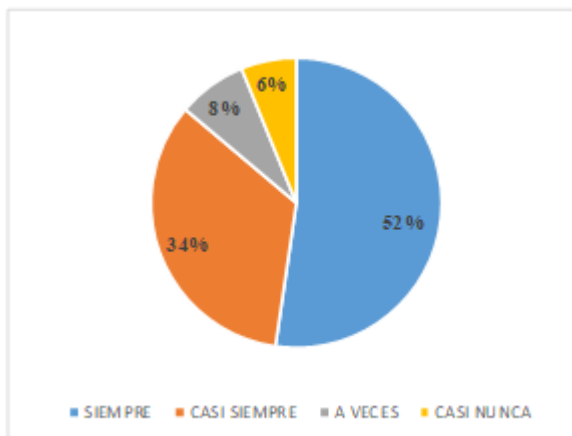
6. ¿Dispongo de todos los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo de manera eficiente?

Tabla: 8

SIEMPRE	34	52%
CASI SIEMPRE	22	34%
A VECES	5	8%
CASI NUNCA	4	6%
NUNCA		
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 6



Fuente: Tabla 8

Al preguntarle a los encuestados si disponían de todos los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 34 personas equivalente al 52% respondieron siempre. Por otro lado, 22 personas equivalentes al 34% respondieron casi siempre. Sin embargo, 5 personas equivalentes al 8% respondieron a veces y solo 4 personas equivalente al 6% respondieron casi nunca.

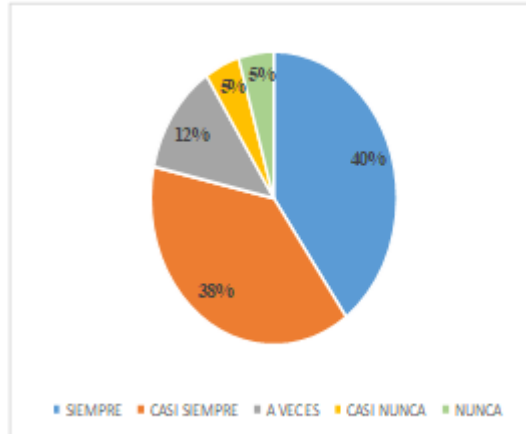
7. ¿Los resultados logrados a nivel individual o grupal son reconocidos por la institución?

Tabla: 9

SIEMPRE	26	40%
CASI SIEMPRE	25	38%
A VECES	8	12%
CASI NUNCA	3	5%
NUNCA	3	5%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 7



Fuente: Tabla 9

Al preguntarle a los encuestados si los resultados logrados a nivel individual o grupal son reconocidos por la institución, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 26 personas equivalente al 40% respondieron siempre. Por otro lado, 25 personas equivalentes al 38% respondieron casi siempre. Un total de 8 personas equivalentes al 12% respondieron a veces. Sin embargo, 3 personas equivalentes al 5% respondieron casi nunca y 3 personas equivalente al 5% respondieron nunca.

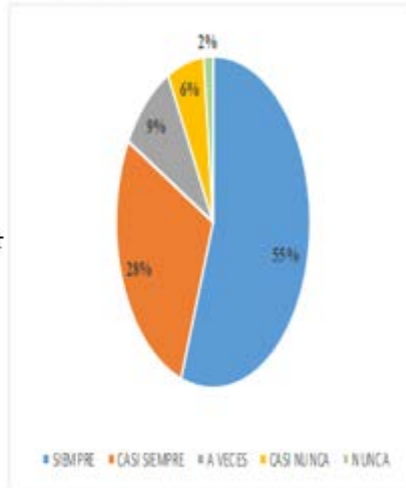
8. ¿Existen compensaciones o beneficios laborales para todos los colaboradores de la institución como parte de las políticas de la empresa?

Tabla: 10

SIEMPRE	36	55%
CASI SIEMPRE	18	28%
A VECES	6	9%
CASI NUNCA	4	6%
NUNCA	1	2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 8



Fuente: Tabla 10

Al preguntarle a los encuestados si existen compensaciones o beneficios para todos los colaboradores de la institución como parte de las políticas de la empresa, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 36 personas equivalente al 55% respondieron siempre. Por otro lado, 18 personas equivalentes al 28% respondieron casi siempre. Sin embargo, 6 personas equivalentes al 9% respondieron a veces. Un total de 4 personas equivalentes al 6% respondieron casi nunca y solo 1 persona equivalente al 2% respondió nunca.

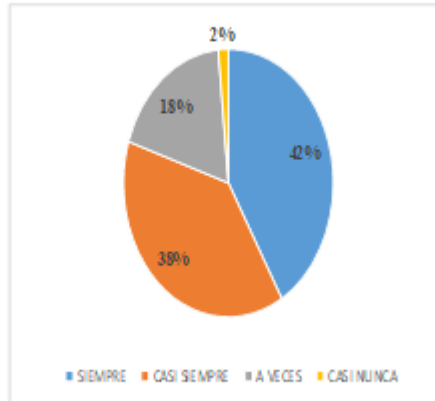
9. ¿Los planes de capacitación se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional en la institución?

Tabla: 11

SIEMPRE	27	42%
CASI SIEMPRE	25	38%
A VECES	12	18%
CASI NUNCA	1	2%
NUNCA		
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 9



Fuente: Tabla 11

Al preguntarle a los encuestados si los planes de capacitación se adecuan a sus necesidades de desarrollo profesional en la institución, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 27 personas equivalente al 42% respondieron siempre. Por otro lado, 25 personas equivalentes al 38% respondieron casi siempre. Sin embargo, 12 personas equivalentes al 18% respondieron a veces y solo 1 persona equivalente al 2% respondió casi nunca.

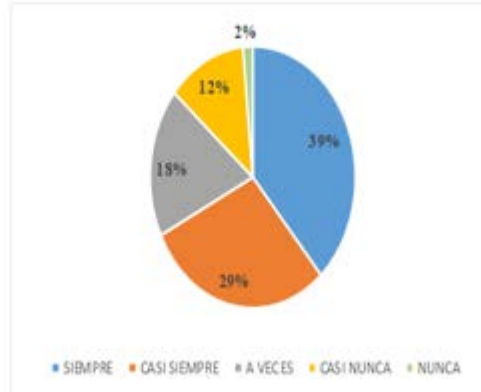
10. ¿Mi puesto de trabajo me permite realizar funciones que aumenten mis habilidades profesionales?

Tabla: 12

Gráfica: 10

SIEMPRE	25	38%
CASI SIEMPRE	19	29%
A VECES	12	18%
CASI NUNCA	8	12%
NUNCA	1	2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center



Fuente: Tabla 12

Al preguntarle a los encuestados si su trabajo le permite realizar funciones que aumente sus habilidades profesionales, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 25 personas equivalente al 38% respondieron siempre. Por otro lado, 19 personas equivalentes al 29% respondieron casi siempre. Sin embargo, 12 personas equivalentes al 18% respondieron a veces. Un total de 8 personas equivalentes al 12% respondieron casi nunca y solo 1 persona equivalente al 2% respondió nunca.

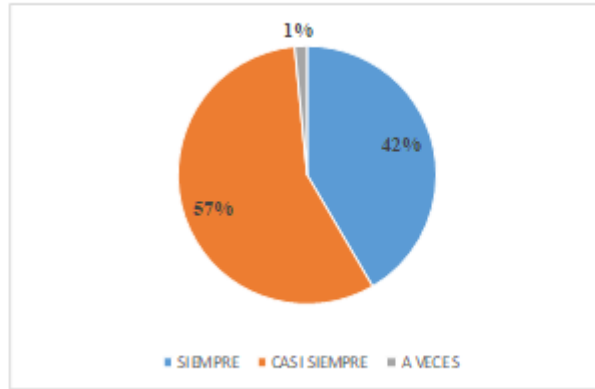
11. ¿Se cuenta con procedimientos de trabajo que garantizan el desempeño exitoso en mi puesto?

Tabla: 13

SIEMPRE	27	42%
CASI SIEMPRE	37	57%
A VECES	1	2%
CASI NUNCA		
NUNCA		
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 11



Fuente: Tabla 11

Al preguntarle a los encuestados si cuentan con procedimientos de trabajos que garanticen el desempeño exitoso en su puesto, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 27 personas equivalente al 42% respondieron siempre. Sin embargo, 37 personas equivalentes al 57% respondieron casi siempre y solo 1 persona equivalentes al 2% de respondió a veces.

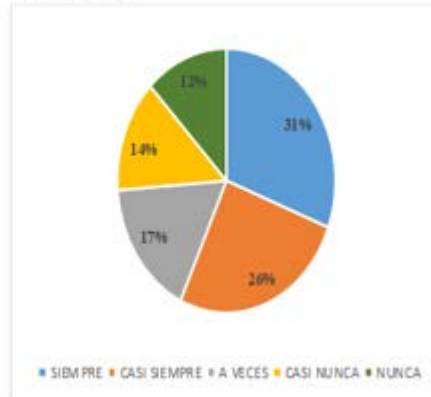
12. ¿Se toman en cuenta nuestras opiniones para el mejoramiento de algún aspecto en la institución?

Tabla: 14

SIEMPRE	20	31%
CASI SIEMPRE	17	26%
A VECES	11	17%
CASI NUNCA	9	14%
NUNCA	8	12%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 12



Fuente: Tabla 14

Al preguntarle a los encuestados si se toman en cuenta sus opiniones para el mejoramiento de algún aspecto en la institución, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 20 personas equivalente al 31% respondieron siempre. Por otro lado, 17 personas equivalentes al 26% respondieron casi siempre. Sin embargo, 11 personas equivalentes al 17% respondieron a veces. Un total de 9 personas equivalentes al 14% respondieron casi nunca y 8 personas equivalente al 12% respondieron nunca.

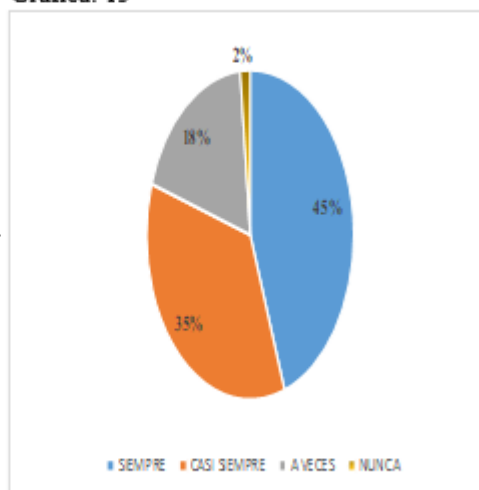
13 ¿La evaluación del desempeño laboral contribuye a mejorar el rendimiento de los colaboradores?

Tabla: 15

SIEMPRE	29	45%
CASI SIEMPRE	23	35%
A VECES	12	18%
CASI NUNCA		
NUNCA	1	2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 13



Fuente: Tabla 15

Al preguntarle a los encuestados si la evaluación del desempeño laboral contribuye a mejorar el rendimiento de los colaboradores, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 29 personas equivalente al 45% respondieron siempre. Por otro lado, 23 personas equivalentes al 35% respondieron casi siempre. Sin embargo, 12 personas equivalentes al 18% respondieron a veces y solo 1 persona equivalente al 2% respondió nunca.

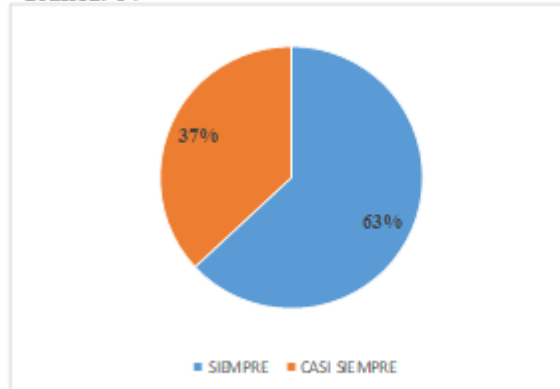
14. ¿Nuestro desempeño en la institución depende en gran medida de los factores emocionales?

Tabla:16

SIEMPRE	41	63%
CASI SIEMPRE	24	37%
A VECES		
CASI NUNCA		
NUNCA		
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 14



Fuente: Tabla 16

Al preguntarle a los encuestados si consideran que su desempeño depende en gran medida de lo felices que se sientan con la labor que desempeñan en la institución, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 41 personas equivalente al 63% respondieron siempre y un total de 24 personas equivalentes al 37% respondieron casi siempre.

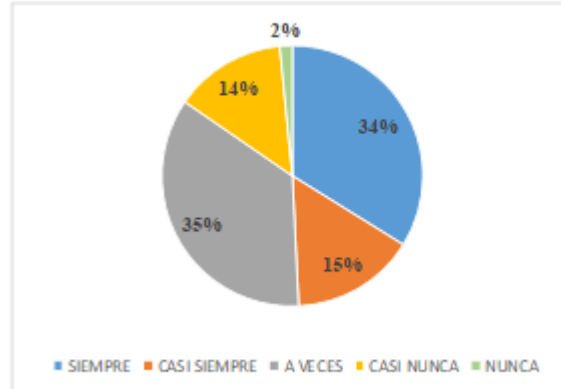
15 ¿La evaluación del desempeño se lleva a cabo de manera justa en la institución?

Tabla:17

SIEMPRE	22	34%
CASI SIEMPRE	10	15%
A VECES	23	35%
CASI NUNCA	9	14%
NUNCA	1	2%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 15



Fuente: Tabla 15

Al preguntarle a los encuestados si la evaluación del desempeño se lleva a cabo de manera justa en la institución, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 22 personas equivalente al 34% respondieron siempre. Por otro lado, 10 personas equivalentes al 15% respondieron casi siempre. Sin embargo, 23 personas equivalentes al 35% respondieron a veces. Un total de 9 personas equivalentes al 14% respondieron casi nunca y solo 1 persona equivalente al 2% respondió nunca.

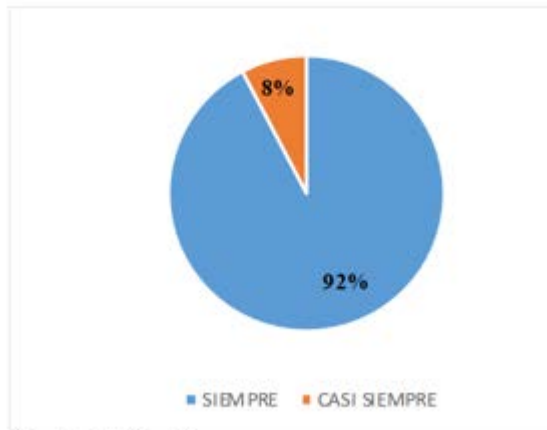
16. ¿Cumple con su horario de trabajo?

Tabla: 18

SIEMPRE	60	92%
CASI SIEMPRE	5	8%
A VECES		
CASI NUNCA		
NUNCA		
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 16



Fuente: Tabla 18

Al preguntarle a los encuestados si cumplían con su horario de trabajo, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 60 personas equivalente al 92% respondieron que siempre cumplen con su horario y solo 5 personas equivalentes al 8 % respondieron casi siempre.

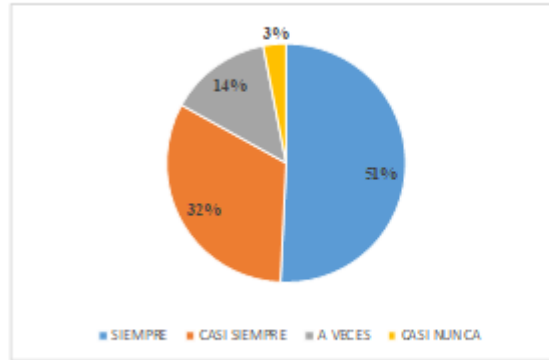
17. ¿Los colaboradores del call center de Edesur realizan sus funciones con los estándares de calidad?

Tabla: 19

SIEMPRE	33	51%
CASI SIEMPRE	21	32%
A VECES	9	14%
CASI NUNCA	2	3%
NUNCA		
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 17



Fuente: Tabla 19

Al preguntarle a los encuestados si consideran que el trabajo que realiza el área cumple con los estándares de calidad, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 33 personas equivalente al 51% respondieron siempre. Por otro lado, 21 personas equivalentes al 32% respondieron casi siempre. Sin embargo, de 9 personas equivalentes al 14% respondieron a veces y solo 2 personas equivalente al 3% respondieron casi nunca.

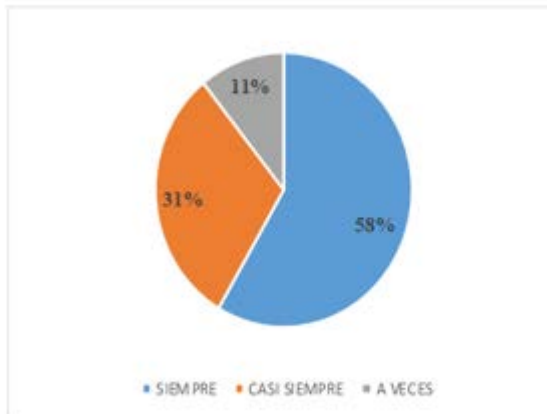
18. ¿El departamento de Gestión Humana cumple con la misión estratégica departamental?

Tabla: 20

SIEMPRE	38	58%
CASI SIEMPRE	20	31%
A VECES	7	11%
CASI NUNCA		
NUNCA		
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 18



Fuente: Tabla 20

Al preguntarle a los encuestados si consideran que el departamento de Gestión Humana cumple con la misión estratégica departamental, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 38 personas equivalente al 58% respondieron siempre. Por otro lado, 20 personas equivalentes al 31 % respondieron casi siempre y solo 7 personas equivalentes al 11% de los mismos respondieron solo a veces.

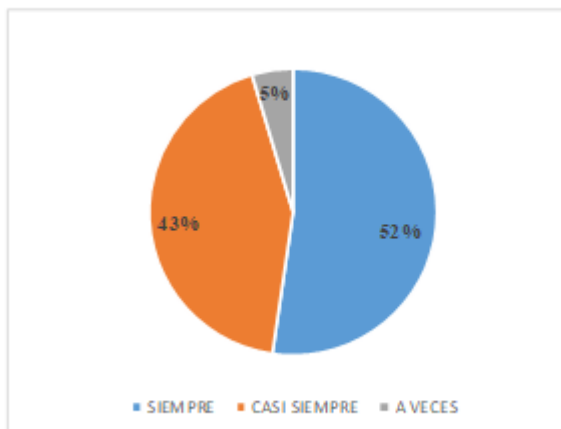
19. ¿Cumple con los objetivos o metas establecidos en su lugar de trabajo?

Tabla:21

SIEMPRE	34	52%
CASI SIEMPRE	28	43%
A VECES	3	5%
CASI NUNCA		
NUNCA		
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta Call Center

Gráfica: 19



Fuente: Tabla 21

Al preguntarle a los encuestados si cumplen con los objetivos o metas establecidos en su lugar de trabajo, se obtuvieron los datos siguientes:

Un total de 34 personas equivalente al 52% respondieron siempre. Sin embargo, 28 personas equivalentes al 43 % respondieron casi siempre y solo 3 personas equivalentes al 5% de los mismos respondieron solo a veces.

Interpretación de resultados

Al analizar los resultados de los indicadores de la encuesta en los Colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana se obtuvieron los siguientes resultados:

En el indicador de sentido de pertenencia corresponde al 81% de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana donde consideran que el trabajo que realizan no guarda relación con la carrera profesional que estudiaron, es decir, no se identifican con sus funciones y por otro lado, en el indicador de clima laboral el 45% de los colaboradores sienten que no siempre el clima laboral en su área de trabajo es apropiado, por esa razón, consideramos que es un porcentaje alto lo que amerita prestarle atención y diseñar estrategias de perfiles de puestos, para aumentar el rendimiento y productividad de los mismos.

En cuanto al indicador liderazgo obtuvo un porcentaje del 52% donde los colaboradores expresaron que pueden comunicarse abiertamente con sus supervisores, sin embargo, un total de 43% expresó que no siempre pueden comunicarse abiertamente, probablemente porque no son escuchados. Este porcentaje es una cifra preocupante, pues una comunicación deficiente en el área laboral puede ocasionar graves problemas en la ejecución, implementación y resultados de las funciones y traer como consecuencia un clima laboral inapropiado. Por otro lado, el 54% de los colaboradores expresaron que las expectativas de los resultados esperados tales como metas y objetivos alcanzados en sus funciones siempre son realistas.

En el indicador de relaciones entre compañeros corresponde al 43% de los colaboradores donde expresaron positivamente que siempre se promueve el trabajo en equipo, lo que es un buen resultado, sin embargo, el 57% restante de colaboradores no piensa de la misma manera, por tal razón consideramos que deben buscar métodos en el que todos

los colaboradores perciban que existe una buena coordinación entre los equipos y esto contribuya al buen logro de los objetivos y metas de la institución.

Con relación a las condiciones físicas de trabajo un 52% de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana perciben que siempre disponen de todos los materiales de soporte de trabajo y equipos tecnológicos necesarios para llevar a cabo sus funciones.

En el indicador de compensaciones y reconocimientos el 40% de los colaboradores perciben que son reconocidos por los resultados alcanzados en sus metas. Sin embargo, el porcentaje restante equivalente a un 60% no siempre se identifica de la misma manera por tal razón, se considera necesario que se implementen nuevos métodos o métricas que permitan medir y valorar el esfuerzo de los resultados obtenidos de todos los colaboradores, para que se sientan felices y motivados en la institución.

En el indicador de compensaciones y beneficios el 83% de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana expresaron que existen compensaciones o beneficios para todos en la institución como parte de las políticas de la empresa, aun así, el 17% restante no piensa de la misma manera lo que puede indicar que los mismos desconocen la existencia de dichos beneficios y por tal razón, no pueden beneficiarse de los mismos.

Por otro lado, el indicador de oportunidades de desarrollo, el 42% de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana se identifican con los planes de capacitación porque los mismos se adecuan a sus necesidades de desarrollo profesional, esta es una buena cifra, pero aun así se pueden buscar puntos de mejoras que se adapten a todos los colaboradores en la institución, por otro lado el 38% de los colaboradores expresaron que las funciones realizadas le ayudan a mejorar sus habilidades profesionales, sin embargo, el % restante no lo perciben de la misma manera y por tal razón consideramos que deben buscar métodos de capacitación motivacional y de desarrollo de competencias y habilidades que permitan contribuir con el crecimiento profesional de todos los colaboradores. Por otro

lado, el 98% de los colaboradores expresaron que han contado con procedimientos de trabajos que garantizan el desempeño exitoso en su puesto.

En el indicador de igualdad de oportunidades de Desarrollo Profesional el 31% de los colaboradores del Call Center de Edesur Dominicana observan que sus opiniones, participaciones, ideas y propuestas se toman en cuenta para el desarrollo profesional. Aun así, el 69% restante no se expresan de la misma manera y por esa razón se considera que se deben diseñar estrategias de integración y participación que contribuyan a que todos tengan igualdad de oportunidades en su trayectoria de desarrollo profesional ya que son un recurso valioso para la institución.

Al analizar los resultados de los indicadores de Desempeño Laboral de la encuesta aplicada se obtuvo lo siguiente:

En cuanto al indicador de productividad, el 45% de los colaboradores del Call Center de Edesur expresaron que la evaluación del desempeño siempre es efectiva, para mejorar el rendimiento laboral, por otro lado, solo el 34% de los colaboradores sienten que la evaluación del desempeño es llevada a cabo de manera justa y el 63% de los mismos respondieron que su desempeño depende de su estado emocional "felices" que se sientan en la institución. Por lo antes mencionado, se consideraría que deben implementar evaluaciones del desempeño dinámicas, bitácoras de históricos y de diseños de indicadores actualizados, para que los colaboradores no perciban existan preferencias con colaboradores exclusivos, más bien todos deben sentir que cada colaborador es evaluado de forma justa, de acuerdo a una metodología integral, lo cual permitirá que se mantengan motivados y esto contribuirá al aumento de su rendimiento y productividad.

En el indicador de puntualidad el 92% de los colaboradores expresaron cumplir con el horario de trabajo establecido, lo cual es un excelente resultado, sin embargo, el 8% restante expresaron no ser puntales en su horario laboral, por tal razón es importante diseñar

herramientas de investigación para identificar las diferentes razones que impiden a los colaboradores cumplir con su jornada establecida.

En el indicador de calidad el 51% de los colaboradores perciben que el área cumple con los estándares de calidad en el servicio exigidos por los supervisores y por otro lado el 58% reconoció que el departamento de Gestión Humana cumple con la misión estratégica departamental basada en: atraer, retener y fidelizar a todos los colaboradores de la institución, asegurándose de la correcta aplicación de las normas y procedimientos concernientes al desarrollo del personal.

En el indicador de eficacia el 52% de los colaboradores dicen cumplir con las metas de comunicación, efectividad, trabajo en equipo, entre otras, establecidas por la institución. Mientras que un 48% de los colaboradores expresaron que no siempre cumplen con dichas metas, por tal razón, se deben implementar estrategias para motivar a los mismos al cumplimiento de los objetivos de la institución.

4.2 Conclusiones

En conclusión, la felicidad laboral permite mejorar la productividad, lo cual genera lealtad y compromiso por parte de los colaboradores y es la clave para mejorar los resultados y hacer la diferencia con la competencia.

Al realizar la investigación y la aplicación de la encuesta se pudo observar que los resultados fueron muy variados, tanto en los indicadores de felicidad laboral como los de evaluación de desempeño, lo cual indica que existen deficiencias tanto en la comunicación como en las políticas existentes en la institución.

Por otro lado, es de suma importancia prestar atención al clima laboral que existe en el Call Center de Edesur dominicana debido a que tiene una influencia directa en la eficacia, productividad, liderazgo y calidad en los resultados de los colaboradores, lo cual permite exista el sentido de pertenencia.

La Dirección de Gestión Humana de Edesur cuenta con beneficios para sus colaboradores, sin embargo, carecen de políticas claras en donde todos conozcan sobre las facilidades que le ofrece la institución en cada una de las áreas.

La evaluación de desempeño en la institución carece de políticas y entrenamientos apropiados que permitan que los evaluadores realicen evaluaciones al personal bajo su cargo de forma justa sin que intervengan los conflictos o relaciones existentes; prestar atención a dicha problemática, permitirá que los resultados sirvan como puntos de mejoras de los evaluados con lo que se pueda crear capacitaciones de acuerdo a las necesidades detectadas que traerá como consecuencia un aumento en la productividad de los colaboradores.

4.3 Recomendaciones

Luego de realizar la investigación y aplicar la encuesta en el Call Center de Edesur se recomienda lo siguiente:

- Diseñar políticas para mejorar el clima laboral enfocados en los supervisores y encargados, donde se implementen estrategias que permitan exista un ambiente de apoyo solidario, en el cual se dé un seguimiento al colaborador de forma integral y no solo a su desempeño en el trabajo, además, implementar mejoras en cuanto a la flexibilidad en el trabajo donde se permita que los colaboradores puedan tener un equilibrio entre su vida personal y laboral sin descuidar sus funciones.
- Reconocer los logros de los colaboradores cuando cumplan con los objetivos establecidos, lo cual ayudarán a crear un clima laboral positivo y también alienta a los colaboradores a sobresalir en sus funciones.
- Diseñar una política de compensaciones y beneficios a los colaboradores de Edesur que contenga de forma detallada los beneficios que se ofrecen en cada área y el protocolo a seguir tanto por el colaborador como por la persona responsable de hacer cumplir el beneficio, el mismo, se recomienda sea entregado al momento en el programa de inducción que es el primer acercamiento del colaborador con la institución.
- Implementar en el departamento la buena práctica de la comunicación asertiva, a través de reuniones donde se den a conocer los objetivos, sentimientos, ideas, opiniones de manera confiada y clara poniendo en práctica el uso de los valores institucionales y personales, además, permitirá se comuniquen los derechos y necesidades sin violar los derechos de los demás. También, realizar reuniones 1 a 1 regularmente en un entorno más privado en la cual se establezcan las metas, se comente sobre los avances o retrocesos de las funciones realizadas, se determinen prioridades y culminar con una sección de preguntas y respuestas en donde todas las dudas sean aclaradas.
- Implementar estrategias de trabajo en equipo en donde los esfuerzos de los miembros se potencien, disminuyendo el tiempo de acción y aumentando la eficacia de los resultados,

se recomienda al Call Center de Edesur establecer objetivos comunes ya que permitirá que todos los colaboradores trabajen en equipo persiguiendo la misma meta.

- La evaluación de desempeño en la institución se realiza de forma anual, por lo que se recomienda que 5 meses antes de iniciar el proceso inicien las capacitaciones para todos los supervisores y encargados que les corresponde evaluar al personal bajo su cargo, donde se aclare cómo se debe realizar el proceso, lo cual traerá como consecuencia un proceso justo en que se evalué a cada colaborador de acuerdo a su desempeño integral y donde no influya el tráfico de influencia. Crear bonificaciones para todos los colaboradores que obtengan puntuaciones de 85 puntos en adelante en la evaluación de desempeño de acuerdo a los siguientes rangos:

Tipo de Incentivo	Rango puntuaciones	% Incentivo a recibir
Incentivo Tipo A	90 – 100	100%
Incentivo Tipo B	80 – 89	50%
Incentivo Tipo C	70 – 79	30%
Incentivo Tipo D	69 – menos	Capacitación

Tabla: 22

Lo cual servirá de motivación para continuar realizando su trabajo de forma eficiente y para los que no lo obtengan se esfuercen para lograrlo el próximo año.

Con los resultados obtenidos en la evaluación se debe realizar una detección de necesidades de los puntos de mejoras de cada colaborador para realizar capacitaciones que le permitan desarrollarse profesionalmente en la institución.

Parte 5: Bibliografía

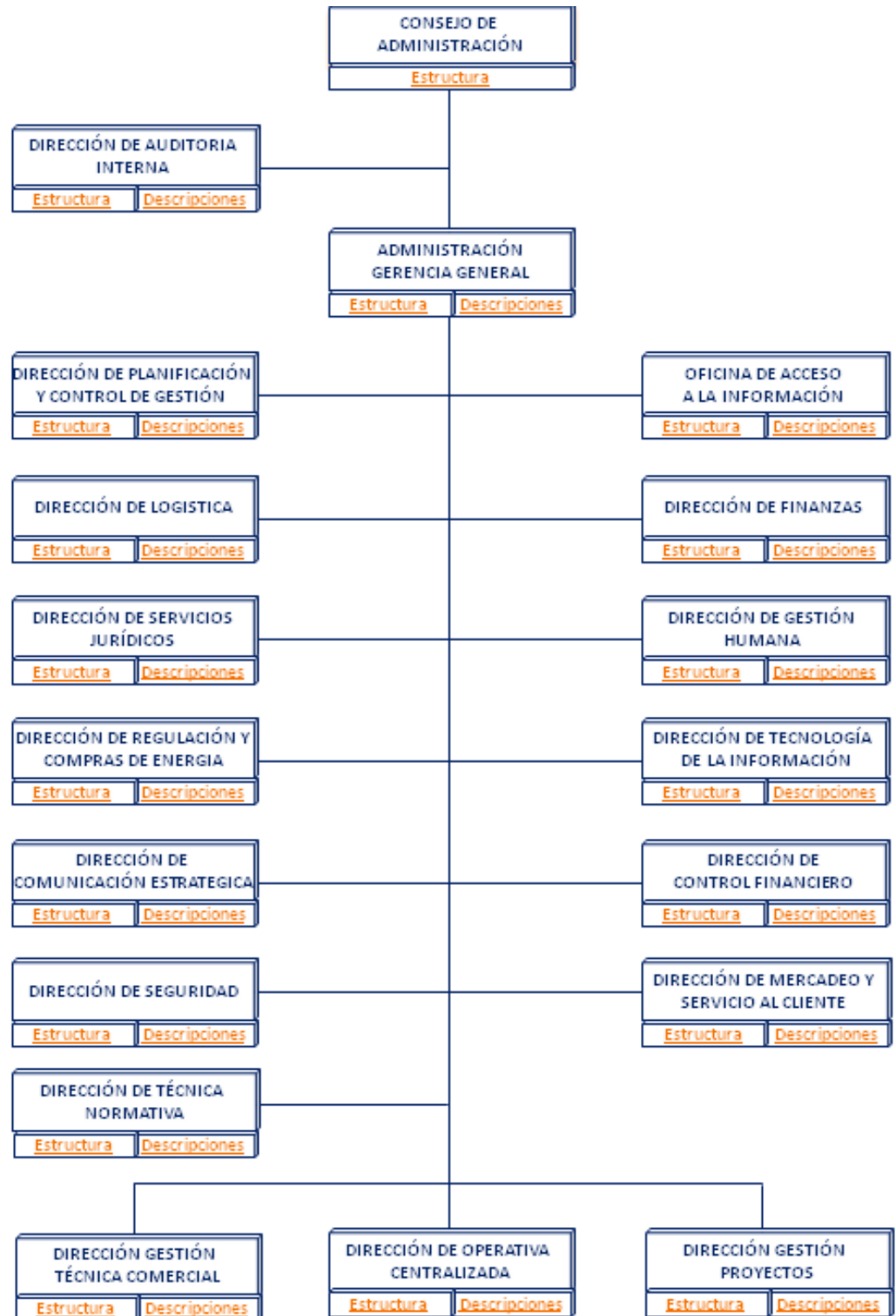
- Adecco. (14 de Febrero de 2020). *adecco.com*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/importancia-capacitacion-de-personal/>
- Alvarez, G. (2017). *Teoría de equidad de John Stacey Adams*. Buenos Aires .
- Atalaya, M. (2016). *Satisfacción laboral y productividad*. Bogota.
- Barral, P. M. (2019). *Teoría de Herzberg de los dos factores sobre la motivación laboral*. España.
- Bayon, M. d. (2016). *Clima Organizacional y felicidad laboral percibidas por las enfermeras de neonatología en la Universidad Cesar Vallejo*. Lima.
- Bizneo. (01 de Marzo de 2020). *Bizneo.com*. Obtenido de: <https://www.bizneo.com/blog/productividad-en-el-trabajo/>
- Chacón, A. K. (27 de Febrero de 2015). *Gestiopolis.com*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-del-personal-y-desempeno-de-los-trabajadores/>
- Charmelo, Y. (2018). *Teoría de la Expectativa de Vroom*. Mexico.
- Denison. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. Colombia: Legis.
- Domínguez, L. (2007). *El Trabajo de Investigación Final. Selección de indicaciones formales y conceptuales a tomar en cuenta en trabajos de Tesis*. Santo Domingo: EPSI.
- Dominguez, L. E. (2017). Esquema para presentar anteproyecto Ejemplo. *Documento electrónico Word*. Santo Domingo: Evaluaciones Psicológicas.
- Gomez, A. (2017). *Teoría de las Necesidades de McClelland* . Lima.
- Gonzalez, A. (28 de Mayo de 2019). *El liderazgo empresarial: importancia y características*. Obtenido de RRHH Digital : <http://www.rrhhdigital.com/secciones/136868/el-liderazgo-empresarial-importancia-y-caracteristicas>
- Grifol, D. (2018). *Teoría de la equidad laboral*. España. Obtenido de <https://danielgrifol.es/>.

- Group, C. (2017). *Evaluar el desempeño laboral*. Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- GuudJob. (17 de Septiembre de 2019). *Guud Job Solutions*. Obtenido de <https://www.guudjob.com/blog-guudjob/10-tipos-diferentes-de-reconocimiento-laboral>
- Hernandez, F. (2018). *La teoría de las expectativas de Vroom*. Madrid. Obtenido de <https://miempresaessaludable.com/que-es-la-teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>
- Louffat, E. (2015). *Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning .
- Luxor, J. (2018). *La teoría de las expectativas de Vroom*. Obtenido de: <https://miempresaessaludable.com/que-es-la-teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>
- Mitjana, L. R. (2016). *Teoría de la equidad sobre las relaciones*. Barcelona. Obtenido de <https://psicologiamente.com/social/teoria-de-equidad>.
- Mitjana, L. R. (2020). *La teoría de fijación de metas*. Barcelona.
- Moccia, S. (2016). *Felicidad en el trabajo*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf>
- Molinera Mateos, J. F. (2006). *Absentismo Laboral 2da edicion*. Madrid España: FUNDACION CONFEMETAL.
- Ortega Alarcón, J. A. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos procedimientos y funciones. *Revista Academia & Derecho*, 8 (14), 155-176., 155-176.
- Pache, P. (2019). Gestión de la felicidad laboral: moda o realidad. *Diario Digital RD*.
- Pacheco, J. (03 de Mayo de 2019). *web y empresas* . Obtenido de: <https://www.webyempresas.com/compensaciones-y-beneficios-de-una-empresa/#:~>
- Paz, K. J. (2017). *Influencia de la Felicidad Organizacional en la Productividad de los colaboradores* . Peru.
- Posada, A. S. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo*. Colombia.

- Puerta, A. R. (2018). *Teoría del reforzamiento*. Obtenido de:
<https://sites.google.com/site/teoriadelreforzamiento/>
- Rodriguez, M. (2018). Ivanna gestiona recursos humanos a través de Felicidad Laboral. *El Caribe*.
- Romero, M. (17 de Diciembre de 2017). *Felicidad en el Trabajo*. Obtenido de:
<https://www.felicidadeneltrabajo.es/>
- Salvador, I. R. (2020). *La teoría del reforzamiento*.
- Sodexo Vida Profesional. (2020). *Sodexo Vida Profesional*. Obtenido de:
<http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx#:~>
- Tavares, B. M. (2016). *Incidencia de la moticacion en el desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Sigma Alimentos Dominicana*. Santo Domingo.
- Valenzuela, M. d. (2017). *Estudio diagnostico de la satisfaccion laboral y su influencia en la productividad de los empleados*. Santo Domingo.

Parte 6: Anexos

Organigrama Edesur Dominicana





Encuesta

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **Judith Jiménez y Jennifer Toyos**, de la **Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña**. El objetivo del estudio es analizar el impacto de la felicidad y desempeño laboral de los colaboradores del Call Center de Edesur dominicana en el período de agosto – diciembre del 2020.

La información que nos brinde será presentada de forma confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique.

Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación al correo: judithfrancina@hotmail.com

Acepto participar en esta investigación

Si

No



Con esta investigación se busca analizar el impacto de la felicidad laboral en la evaluación del desempeño de los colaboradores del Call Center de Edesur dominicana en el período de agosto – diciembre del 2020.

Seleccione las respuestas correctas:

Datos sociodemográficos

Edad:

18-25: ____ 26-35: ____ 36-45: ____ 46-55: ____ 56-65: ____ Otro: ____

Sexo:

Masculino: ____ Femenino: ____

Las respuestas serán medidas con la **Escala de Likert** que determina lo siguiente:

Siempre= 5

Casi siempre =4

A veces=3

Casi nunca= 2

Nunca=1

Maque con X su respuesta.

NO.	PREGUNTAS	5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi nunca	1 Nunca
1	¿Me siento identificado con las funciones que realizo en la institución?					
2	¿Se percibe un buen clima laboral en la institución?					
3	¿Puedo comunicarme abiertamente con mi supervisor de manera eficaz?					
4	¿Mi supervisor tiene expectativas realistas con respecto a los resultados esperados en mis funciones?					
5	¿Se promueve de manera efectiva el trabajo en equipo de alto desempeño en la institución?					
6	¿Dispongo de todos los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo de manera eficiente?					
7	¿Los resultados logrados a nivel individual o grupal son reconocidos por la institución?					
8	¿Existen compensaciones o beneficios laborales para todos los colaboradores de la institución como parte de las políticas de la empresa?					
9	¿Los planes de capacitación se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional en la institución?					
10	¿Mi puesto de trabajo me permite realizar funciones que aumenten mis habilidades profesionales?					
11	¿Se cuenta con procedimientos de trabajo que garantizan el desempeño exitoso en mi puesto?					
12	¿Se toman en cuenta nuestras opiniones para el mejoramiento de algún aspecto en la institución?					

13	¿La evaluación del desempeño laboral contribuye a mejorar el rendimiento de los colaboradores?					
14	¿Nuestro desempeño en la institución depende en gran medida de los factores emocionales?					
15	¿La evaluación del desempeño se lleva a cabo de manera justa en la institución?					
16	¿Cumple con su horario de trabajo?					
17	¿Los colaboradores del Call Center de Edesur realizan sus funciones con los estándares de calidad?					
18	¿El departamento de Gestión Humana cumple con la misión estratégica departamental?					
19	¿Cumple con los objetivos o metas establecidos en su lugar de trabajo?					

¡Muchas gracias por tu apoyo!