

**Universidad del Valle de Guatemala – Campus Altiplano**

**Ubicado en el km. 137, Aldea El Tablón, Sololá.**

**2025**



## **Investigación de campo**

Gerson Humberto Morales Cosiguá

Alex Josías Mátzar Ramos

Claudia Tax Lejá

## **Licenciatura en Informática**

### **DOCENTE DE CURSO**

Lic. Erik Rodas

### **CURSO**

Liderazgo Trabajo En Equipo Y Resolución De Conflictos

Sololá, mayo 2025

## Investigación de campo

### Nombre de la empresa:

#### Teleperformance Guatemala

Es una filial de **Teleperformance SE**, una empresa multinacional francesa especializada en servicios de tercerización de procesos de negocio (BPO), incluyendo atención al cliente, soporte técnico, moderación de contenido y más.

### Misión

En Teleperformance ofrecemos en todo momento una experiencia excepcional, resultado de nuestro compromiso, pasión y dedicación a la excelencia. Así, creamos oportunidades y valor para empleados, clientes, consumidores, sociedad y accionistas.

### Visión

La visión de Teleperformance, ahora TP, es convertirse en un líder global en servicios empresariales digitales, creando conexiones más estrechas y fluidas con clientes y colaboradores, a través de la tecnología y el contacto humano. Esto implica impulsar la transformación digital, aprovechar la tecnología y la analítica, y ofrecer experiencias de cliente excepcionales.

### Objetivo o Estrategia

Teleperformance Guatemala se enfoca en brindar soluciones digitales avanzadas a través de:

- **Estrategias digitales:** Consultoría y diseño de soluciones avanzadas para gestionar y optimizar todo el ciclo de vida del cliente.
- **Automatización inteligente:** Estrategias de automatización que utilizan inteligencia artificial y aprendizaje automático para acelerar la resolución de contactos o resultados funcionales.
- **Análisis avanzado:** Análisis de voz, texto e interacciones que aprovechan el poder de los datos no procesados del cliente para anticipar mejor las necesidades y expectativas.
- **Enfoque equilibrado:** Equilibrar la tecnología con la empatía humana para proporcionar soluciones personalizadas y efectivas.

## Valores

Teleperformance se rige por los siguientes valores fundamentales:

- **Integridad:** Transparencia dentro de la empresa y con los clientes, fomentando relaciones a largo plazo basadas en la confianza mutua.
- **Respeto:** Humildad y mente abierta como impulsores del progreso.
- **Profesionalismo:** Consistencia en los procesos empresariales y la implementación de "mejores prácticas globales" para ofrecer los más altos niveles de calidad en el servicio.
- **Innovación:** Curiosidad, intercambio de información, liderazgo tecnológico e inversión en el futuro para generar una ventaja competitiva.
- **Compromiso:** El lema de gestión de Teleperformance es: "Di lo que puedes lograr y logra más de lo que dijiste."

## Encuesta – Teleperformance Guatemala

### Análisis de la Encuesta – Teleperformance Guatemala

#### 1. Diversidad de Personal

##### Resumen

##### cualitativo:

Las respuestas indican que la empresa promueve un entorno inclusivo, con representación de distintos géneros, edades y perfiles profesionales. Sin embargo, algunos participantes sugieren una mayor integración de grupos indígenas y personas con discapacidad.

##### Análisis

##### cuantitativo:

El 65% de los encuestados considera que la empresa cuenta con una adecuada diversidad de personal.

#### 2. Alineación de Objetivos

##### Resumen cualitativo:

Se percibe una comprensión general de los objetivos organizacionales. Algunos colaboradores mencionan que las metas individuales están alineadas con los

objetivos estratégicos de la empresa, aunque otros perciben falta de comunicación entre niveles jerárquicos.

#### **Análisis cuantitativo:**

El 58% de los encuestados considera que los objetivos de la empresa están completamente alineados con sus funciones individuales y de equipo.

### **3. Experiencia Laboral**

#### **Resumen cualitativo:**

Muchos comentarios destacan la presencia de personal calificado en puestos clave. Se valora la experiencia de los líderes de equipo, pero también se sugiere mayor capacitación continua para nuevos colaboradores.

#### **Análisis cuantitativo:**

El 72% de los encuestados cree que la empresa cuenta con expertos en los puestos adecuados, lo cual incrementa la eficiencia del trabajo.

### **4. Automatización de Procesos**

#### **Resumen cualitativo:**

Algunos colaboradores mencionan el uso de herramientas tecnológicas, aunque persiste la percepción de que ciertos procesos todavía se realizan de forma manual o poco eficiente. Se sugiere inversión en tecnología para automatizar tareas rutinarias.

#### **Análisis cuantitativo:**

Solo el 45% de los encuestados considera que la empresa cuenta con suficientes equipos para facilitar la automatización de procesos.

#### **Comentarios**

Los resultados de la encuesta reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre el ambiente laboral en Teleperformance Guatemala. Se reconoce la diversidad del personal y la presencia de expertos en puestos clave como fortalezas de la

empresa. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, particularmente en la alineación de objetivos entre los distintos niveles jerárquicos y en la automatización de procesos, donde algunos colaboradores perciben una falta de equipos y herramientas tecnológicas adecuadas. Se sugiere reforzar la comunicación interna, fomentar aún más la inclusión y diversidad, e invertir en soluciones tecnológicas que optimicen la eficiencia operativa.