

Fichas Técnicas de Medición

El diseño de las presentes fichas técnicas de medición fue ajustadas y validadas tomando como base el anteproyecto Cadena Garnica, A. A. (2024). Metodología de gestión humana basada en IA para mitigar la rotación de personal en los call centers en Colombia [Anteproyecto de grado, Universidad EAN].

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE MEDICIÓN 1 EXPERTOS EN RR. HH	
Instrumento	Entrevista a expertos en RR.HH. y tecnologías de IA aplicadas al sector de call centers. Este tipo de entrevistas porque permiten que los expertos compartan sus conocimientos de forma directa y detallada. A diferencia de otros métodos, aquí podemos captar esos aspectos más complejos y matices importantes que suelen perderse con números o estadísticas. Nos interesa ver cómo la IA puede ayudar en RRHH, pero también queremos entender bien los retos que conlleva su implementación.
Nivel de confiabilidad (si aplica)	No aplica
Metodología de validación	Revisión por expertos: Otras personas con experiencia en RRHH revisan las preguntas de la entrevista para asegurarse de que son pertinentes y exhaustivas. Piloto de la entrevista: Realizar entrevistas piloto con un pequeño número de expertos en RRHH antes de proceder con la versión final. Esto permite ajustar las preguntas para mejorar la claridad y relevancia.
Población a quién se aplica	Líderes en RRHH, expertos calificados con al menos 2 años de experiencia en cargos de mando alto en RRHH
# Individuos	3 participantes
Metodología de implementación del instrumento	Entrevistas online y/o presenciales según disponibilidad del experto.
Variable de investigación a la que responde	Evaluación de la adecuación y efectividad de herramientas tecnológicas, especialmente IA, para la gestión del talento humano en call centers y su impacto en la rotación de personal.
Objetivo de recolección de información del instrumento	Evaluar la pertinencia, efectividad y adaptabilidad de las herramientas de inteligencia artificial (IA) en las prácticas de gestión de recursos humanos (RRHH), enfocándose en las áreas de reclutamiento, capacitación y retención del personal en call centers. Se busca identificar los desafíos y beneficios percibidos mediante la recolección de experiencias de expertos en RRHH en IA.
Bloque de preguntas	<ol style="list-style-type: none"> 1. En su experiencia, ¿cuáles son las herramientas tecnológicas que más han ayudado a reducir la rotación en el call center? ¿Ha notado alguna mejora en la retención del equipo a partir de estas herramientas? 2. ¿Cuáles son los mayores desafíos en cuanto a retención de empleados en su call center y cree que las herramientas automatizadas podrían ayudar a resolverlos? 3. ¿Considera que su equipo y los líderes están abiertos a implementar nuevas tecnologías para procesos como selección, reclutamiento y formación? 4. ¿Qué dificultades ha encontrado al intentar aplicar nuevas estrategias para reducir la rotación de personal, y cree que con tecnología estas barreras podrían superarse? 5. ¿Qué métricas son útiles para medir el éxito de las estrategias de retención de empleados en su call center? 6. ¿En su opinión, qué obstáculos son los más complicados al aplicar tecnologías nuevas para la retención de personal, y cómo cree que podrían superarse? 7. Desde una perspectiva ética, ¿qué puntos considera relevantes en la implementación de IA en la gestión de RR.HH., y cómo se podría garantizar la privacidad y la equidad en el proceso de selección?

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE MEDICIÓN 2 GERENTE DE OPERACIONES	
Instrumento	Entrevista a Gerentes de Operaciones de Call Centers. Elegimos realizar esta entrevista con Gerentes de Operaciones ya que su experiencia y conocimientos en el área ofrecen una perspectiva profunda sobre la operatividad y el papel de la tecnología en la misma. Este enfoque permite que ellos compartan de manera directa cómo perciben el impacto de la IA en procesos operativos, tanto internos como externos, y cómo esta tecnología influye en la productividad y satisfacción de los operadores en contacto con el cliente. Además, es valioso para identificar qué tipo de perfil se requiere en los equipos para alcanzar las metas de la organización y entender las barreras que enfrentan en cuanto a capacitación y adaptación del personal.
Nivel de confiabilidad (si aplica)	No aplica
Metodología de validación	Revisión por expertos: Personas con experiencia en Gerencia de estrategias en operaciones en Call Center de ventas y revisan las preguntas de la entrevista para asegurarse de que son pertinentes y exhaustivas
Población a quién se aplica	Gerente de Operaciones, calificado con al menos 2 años de experiencia en cargos de gestión y creaciones de estrategias en operaciones en ventas de servicios y/o Call Center de Ventas (Opcional).
# Individuos	1 participante
Metodología de implementación del instrumento	Entrevistas online y/o presencial según disponibilidad del Gerente
Variable de investigación a la que responde	Evaluación de la adecuación de herramientas para la Gestión de Operaciones en complemento con tecnologías Inteligencia Artificial
Objetivo de recolección de información del instrumento	Evaluar la pertinencia, efectividad y adaptabilidad de las herramientas de inteligencia artificial (IA) en las prácticas de gestión de Operaciones en el personal operativo, específicamente en la actividad de reclutamiento y retención de personal, mediante la recolección de percepción y experiencias del Gerente de Operaciones.
Bloque de preguntas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desde su experiencia, ¿cuáles son los principales problemas que enfrenta al gestionar su equipo y cree que la tecnología podría ayudar a resolverlos? 2. ¿Ha implementado alguna tecnología en las operaciones? Si es así, ¿ha visto alguna diferencia en la eficiencia o productividad de su equipo? 3. ¿Qué impacto cree que pueden tener las herramientas tecnológicas en la rapidez de contratación y en la productividad de los agentes? 4. ¿Cuáles son las ventajas y limitaciones que ve en la tecnología para mejorar el rendimiento operativo de su equipo? 5. ¿Qué métricas considera útiles para medir la rotación de personal y cómo cree que la inteligencia artificial podría ayudar a mejorar esos resultados? 6. ¿Cuáles son los retos principales que enfrentaría al integrar la IA en la gestión de su equipo operativo y cómo abordaría estos desafíos?

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE MEDICIÓN 2 GERENTE DE VENTAS	
Instrumento	Entrevista a Gerentes de Operaciones de Call Centers. La entrevista con los Gerentes de Ventas fue seleccionada debido a su capacidad para ofrecer una perspectiva directa y experta sobre la forma en que la IA puede influir en la operación de ventas. Con ellos, podemos entender mejor cómo impactan las herramientas tecnológicas en los procesos de ventas y el reclutamiento del personal ideal para cumplir con los objetivos de la organización. Además, esta entrevista permite abordar los desafíos que surgen al implementar tecnologías avanzadas en un ambiente orientado a resultado.
Nivel de confiabilidad (si aplica)	No aplica
Metodología de validación	Revisión por expertos: Personas con experiencia en Gerencia de estrategias en operaciones en Call Center de ventas y revisan las preguntas de la entrevista para asegurarse de que son pertinentes y exhaustivas
Población a quién se aplica	Gerente de Operaciones, calificado con al menos 2 años de experiencia en cargos de gestión y creaciones de estrategias en operaciones en ventas de servicios y/o Call Center de Ventas (Opcional).
# Individuos	1 participante
Metodología de implementación del instrumento	Entrevistas online y/o presencial según disponibilidad del Gerente
Variable de investigación a la que responde	Evaluación de la adecuación de herramientas para la Gestión de ventas en complemento con tecnologías Inteligencia Artificial.
Objetivo de recolección de información del instrumento	Evaluar la pertinencia, efectividad y adaptabilidad de las herramientas de inteligencia artificial (IA) en las prácticas de gestión de ventas en el personal operativo, específicamente en la actividad de reclutamiento y retención de personal, mediante la recolección de percepción y experiencias del Gerente de Ventas.
Bloque de preguntas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cree que la inteligencia artificial podría tener un impacto positivo en la selección y capacitación de vendedores? ¿Cómo? 2. ¿Qué herramientas usa actualmente para monitorear el desempeño de los vendedores y qué métricas considera más útiles? ¿Ha aplicado IA en este proceso? 3. ¿Cómo podría la IA ayudar a identificar patrones de rotación en el equipo de ventas y qué medidas se podrían tomar para prevenir la rotación? 4. En su opinión, ¿cuáles son las causas principales de la rotación de personal en su equipo de ventas y cómo la IA podría ayudar a abordarlas? 5. ¿Cómo cree que la IA podría mejorar la experiencia del empleado en ventas y fomentar su retención en el equipo? 6. ¿Qué tipo de análisis de datos quisiera usted que la inteligencia artificial le proporcionara para guiar en la creación de un entorno de trabajo más atractivo para los vendedores? 7. ¿Cómo cree que las recomendaciones de IA pueden aplicarse en la personalización de los planes de desarrollo profesional de su equipo? 8. ¿Qué tanto ha contribuido la automatización de ciertas tareas a la satisfacción y retención del personal de ventas en su call center? 9. ¿Qué medidas cree que podrían ayudar a su equipo a adaptarse a la IA y minimizar la resistencia al cambio? 10. ¿Cómo visualiza el futuro de la IA en la gestión de personal de ventas y su efecto en la cultura organizacional?

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE MEDICIÓN 3 DIRECCIÓN GENERAL	
Instrumento	Entrevista a la Dirección General de Call Centers. Este instrumento tiene como propósito de obtener información detallada sobre cómo las tecnologías, especialmente la inteligencia artificial, están influyendo en la eficiencia, la rentabilidad y la retención de talento en el call center. Nos interesa conocer sus opiniones sobre estrategias de optimización de costos y cómo éstas se alinean con los objetivos de la organización y la satisfacción del cliente.
Nivel de confiabilidad (si aplica)	No aplica
Metodología de validación	Directivos con experiencia en la gestión de call centers revisan las preguntas de la entrevista para garantizar que sean pertinentes y alineadas con los objetivos estratégicos
Población a quién se aplica	Directores generales o miembros del equipo directivo de call centers con al menos 5 años de experiencia en la toma de decisiones estratégicas para la optimización de operaciones y la retención de talento.
# Individuos	3 participantes
Metodología de implementación del instrumento	Entrevistas online y/o presenciales según disponibilidad del entrevistado
Variable de investigación a la que responde	Evaluación del impacto de las herramientas tecnológicas y la IA en la eficiencia operativa, la rentabilidad, la experiencia del cliente y la retención del talento en el call center.
Objetivo de recolección de información del instrumento	Obtener una visión integral sobre cómo la Dirección General percibe la implementación de tecnologías innovadoras, como la IA, en los call centers, y su impacto en la rentabilidad, la eficiencia operativa y la retención del talento.
Bloque de preguntas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son los desafíos estratégicos que enfrenta en cuanto a optimización de costos y retención de talento? 2. ¿Qué beneficios percibe al implementar tecnología para mejorar la gestión de talento y la atención al cliente? 3. ¿Cómo cree que la tecnología puede afectar los tiempos de contratación y la productividad de los agentes? 4. ¿Cómo evalúa el impacto de la tecnología en la productividad del equipo y en la experiencia del cliente? ¿Cuáles indicadores considera más útiles? 5. ¿Cómo cree que la automatización puede ayudar a alinear los objetivos de la organización con las necesidades del cliente? 6. ¿Cuáles son los mayores retos estratégicos que observa para implementar nuevas tecnologías y cómo cree que podrían superarse?

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EXPERTOS EN IA	
Instrumento	Entrevista a expertos en IA aplicado a RRHH Este instrumento es efectivo porque los expertos en inteligencia artificial aplicada a RR.HH. permite obtener información especializada sobre el uso y efectividad de la IA en la gestión de personal. Al hablar con estos expertos, buscamos entender cómo las herramientas de IA están ayudando a mejorar los procesos de RR.HH., así como los desafíos técnicos y organizacionales que surgen durante su implementación.
Nivel de confiabilidad (si aplica)	No aplica
Metodología de validación	Revisión por expertos: Otras personas con experiencia en IA revisan las preguntas de la entrevista para asegurarse de que son pertinentes y exhaustivas.
Población a quién se aplica	Líderes en IA aplicada a RRHH, expertos calificados con al menos 2 años de experiencia en cargos relacionados con IA
# Individuos	3 participantes
Metodología de implementación del instrumento	Entrevistas online y presenciales según disponibilidad del experto
Variable de investigación a la que responde	Evaluación de la Adecuación de Herramientas de IA para la Gestión de RRHH
Objetivo de recolección de información del instrumento	Evaluar la pertinencia y adaptabilidad de las herramientas de inteligencia artificial (IA) en las prácticas de gestión de recursos humanos (RRHH), específicamente en las áreas de reclutamiento y retención de personal, mediante la recolección de percepciones y experiencias de expertos.
Bloque de preguntas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo describiría la efectividad de las herramientas de IA en los procesos de RR.HH. para mejorar la retención de empleados? 2. ¿Considera que las herramientas de IA toman en cuenta la diversidad e inclusión en el reclutamiento? 3. ¿Qué tan rápido y preciso es el proceso de reclutamiento cuando se utiliza IA? 4. ¿Cómo de efectiva es la IA para análisis predictivo en gestión de RR.HH.? 5. ¿Hasta qué punto la IA permite personalizar los procesos de RR.HH., como los planes de desarrollo profesional? 6. ¿Cree que la IA reduce los costos operativos en RR.HH.? 7. ¿Qué tan bien se adaptan las herramientas de IA a los cambios en leyes y regulaciones laborales? 8. ¿Qué impacto ha tenido la IA en la permanencia y retención de personal, especialmente en evaluación de talento? 9. ¿Cómo se puede asegurar la transparencia en los procesos de RR.HH. con IA para que los empleados confíen en los resultados? 10. ¿Cómo evalúa la capacidad de las herramientas de IA para adaptarse a cambios en la regulación laboral?

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE EMPLEADOS ACTUALES	
Instrumento	La elección de encuestas a los empleados actuales del call center para entender sus percepciones sobre la equidad en la organización y el impacto de la IA en la retención de empleados. Estas encuestas nos permiten recopilar datos directamente desde sus experiencias, lo cual es crucial para evaluar cómo sienten la aplicación de la IA y su ambiente laboral.
Nivel de confiabilidad (si aplica)	N/A
Metodología de validación	V- AiKen encuesta a operadores telefónicos
Población a quién se aplica	Área telemarketing: Hombres y mujeres con el cargo de operadores telefónicos
# Individuos	10 participantes
Metodología de implementación del instrumento	Formulario online
Variable de investigación a la que responde	Aplicar las variables Percepción de Equidad Organizacional y Efecto de la Inteligencia Artificial sobre la retención de empleados en Call Center de Ventas
Objetivo de recolección de información del instrumento	Medir la percepción de equidad organizacional y el efecto de la IA sobre la retención de empleados en Call Center de Ventas entre los operadores telefónicos en los Call Center de Ventas. Esto permitirá corroborar si las variables de la presente investigación están siendo adecuadamente abordadas por la organización. Con base en los resultados obtenidos, se podrá proyectar y desarrollar una metodología de gestión humana con la aplicación de inteligencia artificial (IA) que contribuya a mitigar la rotación de persona
Bloque de preguntas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tan satisfecho está con la compensación, los beneficios, y las oportunidades de desarrollo profesional en su rol? 2. ¿Cree que los líderes son justos al distribuir tareas en el equipo? 3. ¿De qué manera impactan las decisiones de los líderes en su desarrollo profesional? 4. ¿Cómo percibe la efectividad de la comunicación interna y la equidad en las decisiones del área de ventas? 5. ¿Cómo cree que la IA podría afectar su bienestar y calidad en el trabajo? 6. ¿Considera que la IA podría influir en su crecimiento profesional dentro del call center?