

RESUMEN

Jazz Plat, es un Call Center, empresa multinacional elegida para la realización de este trabajo de intervención, contando actualmente con 1200 empleados. El principal cliente de la compañía, es la empresa ADSL española Jazztel, convirtiéndose así en representante exclusivo en Latinoamérica, dedicándose exclusivamente a la atención telefónica de la red de clientes de dicha empresa. El personal está conformado por el sector operativo, representado por los coordinadores y los trabajadores que se encargan de recibir los llamados telefónicos y dar soluciones a los usuarios; los mandos medios, en los que se encuentran los encargados de Hardware, Software y el personal jerárquico constituido por directivos y gerentes.