



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Implementación de un Modelo de Gestión de calidad para mejorar la  
productividad de los asesores en el área de CFI de Pardos Chicken  
S.A.C. San Borja 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniero Industrial

**AUTORA:**

Villanueva Diestra, Veronica Susi ([orcid.org/0000-0002-5138-4281](https://orcid.org/0000-0002-5138-4281))

**ASESOR:**

Mgtr. Montoya Cárdenas, Gustavo Adolfo ([orcid.org/0000-0001-7188-119X](https://orcid.org/0000-0001-7188-119X) )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedicó mi trabajo de investigación a mi querida familia y a mis apreciados amigos que a lo largo de mi carrera me apoyaron y me inspiraron a que continúe estudiando a pesar de las dificultades que se presentaban.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a mis jefes y compañeros de trabajo que encontré en los últimos 3 años en Pardos, porque gracias al apoyo, en brindarme tiempo para tener la oportunidad de continuar con mi carrera profesional y también por inspirarme a mejorar continuamente. También quiero agradecer a mis profesores que siempre me orientaron para seguir mejorando.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	2
Agradecimiento.....	3
Índice de contenidos .....	4
Índice de tablas .....	5
Índice de figuras.....	6
Resumen .....	7
Abstract .....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
Enfoque de la investigación: Cuantitativo .....	13
Nivel de la investigación: Explicativo.....	13
Diseño de investigación: Pre experimental .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	15
Variable independiente: Modelo de Gestión de Calidad.....	15
Indicador. Nota de Calidad.....	16
Dimensión 2: Gestión de cumplimiento del proceso al Usuario Final .....	16
Indicador. Precisión de error critico al Usuario Final .....	16
Indicador. Precisión de error critico al Negocio.....	17
III.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	22
Resultados de la implementación (Post - test).....	49
3.6. Método de análisis de datos .....	54
3.7. Aspectos éticos.....	54
IV. RESULTADOS .....	55
Análisis descriptivo de la Eficacia .....	56
Análisis descriptivo de la Productividad .....	58
Análisis inferencial .....	61
V. DISCUSIÓN .....	62
VI. CONCLUSIONES.....	64
VII. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS .....	66
ANEXOS.....	73

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Alternativas de Solución.....	3
<b>Tabla 2.</b> Impacto de la implementación de un Modelo de Calidad.....	9
<b>Tabla 3.</b> Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	19
<b>Tabla 4.</b> Validación del Instrumento.....	21
<b>Tabla 5.</b> Pre-Test de la Variable Dependiente.....	32
<b>Tabla 6.</b> Pre-Test de la Dimensión.....	34
<b>Tabla 7.</b> Pasos de la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad.....	36
<b>Tabla 8.</b> Tareas de los integrantes del equipo de Calidad.....	39
<b>Tabla 9.</b> Asignación de asesores.....	43
<b>Tabla 10.</b> Post Test de la Variable Dependiente.....	50
<b>Tabla 11.</b> Costos de las horas del monitor.....	52
<b>Tabla 12.</b> Costo horas de los trabajadores.....	52
<b>Tabla 13.</b> Flujo de caja.....	54
<b>Tabla 14.</b> Cuadro descriptivo de la Eficacia.....	55
<b>Tabla 15.</b> Cuadro descriptivo de la Eficiencia.....	57
<b>Tabla 16.</b> Cuadro descriptivo de la Productividad.....	58
<b>Tabla 17.</b> Prueba de Wilcoxon de la productividad.....	61

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Diagrama de Pareto .....	3
<b>Figura 2.</b> Pasos iniciales .....	10
<b>Figura 3.</b> Como lograr resultados .....	11
<b>Figura 4.</b> Pautas de Calidad .....	12
<b>Figura 5.</b> Diseño Preexperimental .....	14
<b>Figura 6.</b> Localización de la empresa Pardos Chicken S.A.C .....	23
<b>Figura 7.</b> Reunión mensual en la sede de Santa Anita .....	24
<b>Figura 8.</b> Organigrama de la empresa Pardos Chicken S.A.C.....	25
<b>Figura 9.</b> Organigrama de CFI.....	26
<b>Figura 10.</b> Proceso resumido de toma de pedidos.....	26
<b>Figura 11.</b> Primera parte detallado de toma de pedidos .....	28
<b>Figura 12.</b> Segunda parte detallado de toma de pedidos .....	29
<b>Figura 13.</b> Gráfico del cálculo de Pre-Test.....	31
<b>Figura 14.</b> Materiales de difusión .....	33
<b>Figura 15.</b> Reunión con el personal.....	38
<b>Figura 16.</b> Estructura del equipo de calidad.....	38
<b>Figura 17.</b> Ayuda memoria sobre los monitoreos .....	41
<b>Figura 18.</b> Capacitación sobre los Ítems a evaluar .....	42
<b>Figura 19.</b> Modelo de PPT de capacitación .....	41
<b>Figura 20.</b> Ayuda memoria faltas graves .....	42
<b>Figura 21.</b> Bases del control de feedback.....	42
<b>Figura 22.</b> Objetivos y límites de los KPIs .....	46
<b>Figura 23.</b> Base de datos de las evaluaciones .....	45
<b>Figura 24.</b> Ficha de alertas.....	46
<b>Figura 25.</b> Registro de feedback.....	47
<b>Figura 26.</b> Ayuda memoria .....	48
<b>Figura 27.</b> Comparación del Pre-Test y Post test.....	51
<b>Figura 28.</b> Índice Pre vs Post.....	51
<b>Figura 29.</b> Histograma de frecuencia del Pretest de Productividad.....	59
<b>Figura 30.</b> Histograma de frecuencia del Post test de Productividad.....	60
<b>Figura 31.</b> Diagrama de Cajas y Bigotes de la Productividad Pre y Post.....	60

## Resumen

El presente proyecto de investigación titulado “Implementación de un Modelo de Gestión de calidad para lograr mejorar la productividad de los asesores en el área de CFI de Pardos Chicken S.A.C. San Borja 2021”, tiene como objetivo principal, determinar cómo la implementación de la gestión de calidad mejora la productividad de los asesores de CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.

La metodología de la investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, un nivel explicativo y un diseño pre - experimental. Por otra parte, se consideró como población a los asesores de gestión y la muestra de 480 llamadas evaluadas mensualmente en el área de Centro de Fidelización de Invitado CFI en el periodo de cuatro meses. La técnica es la observación y los instrumentos empleados fueron: Ficha de evaluación, escala de clasificación, segmentación de los asesores y recopilación de base de datos.

Posteriormente, los datos obtenidos fueron analizados a través de Microsoft Excel 2016 y el programa estadístico IBM SPSS 21, llegando a obtener como resultado, que la implementación de gestión de calidad incrementa la productividad en 5.86%, la eficiencia (TMO) en un 2.99% y eficacia (TKP) en un 3.93% en el área del centro de fidelización del invitado CFI de la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.

En conclusión, la implementación de la gestión de calidad aumentó la productividad en el área de centro de fidelización del invitado CFI, cumpliendo de cuidar la experiencia de cada cliente “invitados” en todas las llamadas.

**Palabras Clave:** Gestión de calidad, Control de calidad, Call center, COPC, indicadores de gestión, KPIs.

## Abstract

This research project entitled "Implementation of a Quality Management Model to improve the productivity of advisors in the CFI area of Pardos Chicken S.A.C. San Borja 2021", its main objective is to determine how the implementation of quality management improves the productivity of CFI advisors in the company Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.

The research methodology is applied, with a quantitative approach, an explanatory level and a pre-experimental design. On the other hand, the management advisors and the sample of 480 calls evaluated monthly in the area of the CFI Guest Loyalty Center in the four-month period were considered as the population. The technique is observation and the instruments used were: evaluation sheet, classification scale, segmentation of the advisors and database compilation.

Subsequently, the data obtained were analyzed through Microsoft Excel 2016 and the statistical program IBM SPSS 21, obtaining as a result, that the implementation of quality management increases productivity by 5.86%, efficiency (TMO) by 3.04% and effectiveness (TKP) by a 1.66% in the area of the CFI guest loyalty center of the company Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.

In conclusion, the implementation of quality management increased productivity in the CFI guest loyalty center area, taking care of the experience of each "guest" customer in all calls.

**Keywords:** Quality management, Quality control, Call center, COPC, management indicators, KPIs.



## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación ha tenido por finalidad poder aplicar los conocimientos que han sido adquiridos a lo largo de mi experiencia laboral y mi carrera de Ingeniería Industrial en la Universidad Privada César Vallejo, para poder mejorar la productividad en el área de centro de fidelización del invitado (cliente) CFI en la empresa Pardos Chicken, la cual, está dedicada en cuidar de la experiencia de todos sus clientes.

Calidad en el Call Center son un conjunto procesos, indicaciones y de acciones, decisiones y actividades para que se realizan con la intención de garantizar las necesidades del usuario final o cliente para lograr una experiencia positiva y satisfacción además alcanzar a cumplir con las expectativas generando experiencias positivas a los clientes. Sobre todo, llegar a cumplir con todos los procesos del Call Center en el cual podemos medir la calidad es sumamente significativo para afirmar que los resultados sean eficientes impulsando la productividad de los asesores mediante indicadores de gestión. Calidad representa lograr satisfacer los requerimientos, las necesidades y también deseos de los usuarios, cumplir los requisitos del producto o servicio, logrando superar lo esperado por el cliente, o usuarios finales y hacer lo que se debe hacer desde la primera vez.

A nivel mundial, actualmente la demanda y avances de la necesidad del uso de centros de atención telefónico se han incrementado, ante ello los autores GARCIA y VARGAS (2022) mencionan que la red mundial de servicios telecomunicaciones internacionales es una de las mejores creaciones que es innovadora para lo cual se tienen que mantener estrategias de ingenierías que permitan ir de la mano la calidad de servicio que se brindan en su atención. Si notamos el alto impacto y crecimiento de la necesidad de brindar servicio a través de un call center, también debemos tener un buen control de gestión como un Modelo de Calidad (p.17)

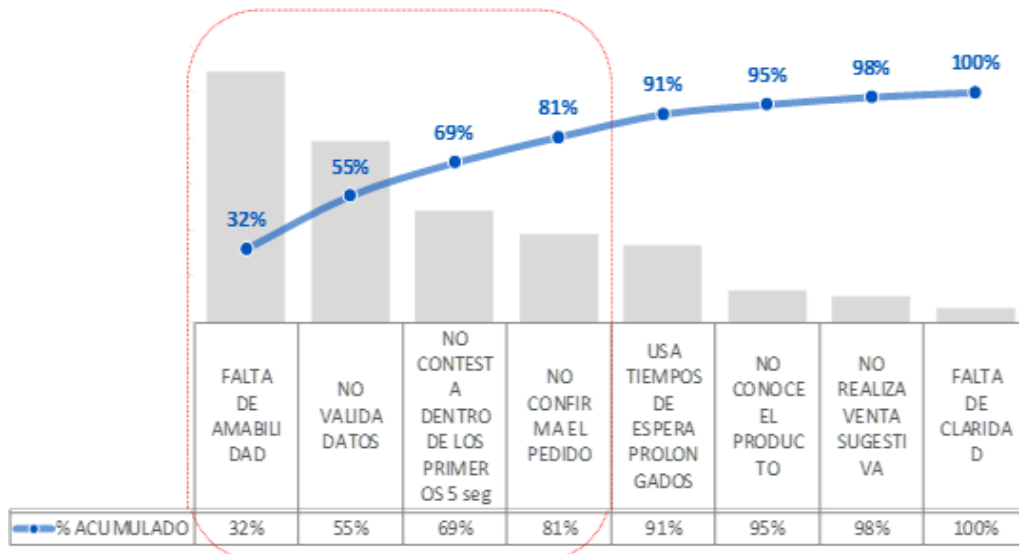
A nivel nacional el Banco de la Nación es una de las empresas más grandes y también reconocidas en nuestro país, ante ello el autor BOSSIO (2022) mencionó que en diferentes sedes donde funciona la empresa mencionada, el impacto de la calidad de servicio afecta directamente a la satisfacción del cliente y a su vez a la productividad que ejecuta el asesor de atención del servicio, por eso siempre debe

existir un control de la gestión que realizan los representantes de las empresas que realizan una transacción, operación o atención al usuario final. Por lo tanto, implementar un modelo de gestión de calidad impactara directamente en la productividad de los trabajadores. (p.1).

A nivel local en la empresa se hizo la identificación del problema en el área del centro de fidelización del invitado CFI, y esta fue la baja productividad que se presentó por diversas causas identificadas en el diagrama de Ishikawa ([Ver anexo 1](#)). Tenemos las causas como la falta de capacitación en las nuevas opciones de pago y adecuado manejo de reclamos, perfil de manejo de conflictos, lo cual genera tiempos extensos de espera dando como resultado el tiempo medio operativo (TMO) alto lo que afecta a la productividad del asesor. La falta de herramientas por la saturación de la velocidad de internet, conexión inestable y las bajas características del computador y laptop que cuentan actualmente los asesores genera lentitud en la gestión lo que ocasiona que prioricen cerrar la venta sin terminar de cumplir los procesos de calidad que están establecidos en el speech de atención. El ambiente de trabajo actual es en home office generando un distanciamiento con los líderes, el equipo de trabajo y la concientización en llegar a los objetivos. No tienen como medir la calidad de gestión de los asesores, falta de creación de objetivos. El cambio de la página web la cual es la herramienta fundamental, a pesar de ser un aplicativo más ágil existe una curva de aprendizaje y adaptación. Los procesos establecidos recibieron varios cambios y las validaciones se realizan de forma diferente lo que genera también una curva de adaptación y aprendizaje.

Una vez que se logró identificar cuáles son las causas que generaron el problema se comenzó a crear la matriz Vester, donde se identifica en qué medida cada causa encontrada tenía relación con las demás, para su elaboración se realizaron escuchas como muestra. ([Ver anexo 2](#)). Luego se determinó la frecuencia en que sucedían las ya mencionadas causas. ([Ver anexo 3](#))

Seguido se realizó una tabulación de los datos ([Ver anexo 4](#)) que ayudó a identificar las causas a solucionar con mayor impacto y se detalló de forma gráfica con la elaboración del diagrama de Pareto, el cual muestra las causas que generan el 80% del problema.



**Figura 1. Diagrama de Pareto**

Tras la identificación del problema y las causas que se le atribuyeron ([Ver anexo 1](#)) se procedió a realizar planes de acciones para evitar reincidencias.

**Tabla 1. Alternativas de Solución**

	Presupuesto para aplicación	Factibilidad de la aplicación	Tiempo de aplicación	Total
Modelo de Calidad	5	5	5	15
Trabajo Presencial	3	3	1	7
Las 5s	3	3	5	11
	<b>No bueno (1)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Muy bueno (5)</b>	

Fuente: elaboración propia

Se puede concluir que como la mejor opción de solución es implementar un Modelo de gestión de Calidad, tras un análisis, tomando en cuenta la coyuntura de recuperación de procesos por la Pandemia, por consiguiente, se formuló el siguiente problema general: ¿De qué manera la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la productividad del área del centro de fidelización al invitado, en la empresa Pardos Chicken S.A.C. San Borja, 2021? Se plantearon dos problemas específicos, el primero hace alusión a la primera dimensión de la variable dependiente: ¿De qué manera la implementación de un Modelo de Gestión

de Calidad mejora la eficiencia del área del centro de fidelización al invitado, en la empresa Pardos Chicken S.A.C. San Borja, 2021? El otro hace alusión a la segunda dimensión de la variable dependiente: ¿De qué manera la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la eficacia del área del centro de fidelización al invitado, en la empresa Pardos Chicken S.A.C. San Borja, 2021?

Por otro lado, la investigación presenta las siguientes justificaciones: la justificación a nivel teórico ya que los resultados que se obtienen posteriormente de la aplicación de Gestión de Calidad serán comparados con otras investigaciones similares, para que así pueda ser utilizado por próximos investigadores que estén interesados en este tipo de investigación. Así mismo la justificación económica por la cual se realiza la presente investigación es para optimar la productividad mediante el control de indicadores en la Gestión de Calidad. Por último, la justificación metodológica, ya que es una investigación sistemática de tipo descriptiva, basada en trabajos realizadas por otros autores con la finalidad de seguir contribuyendo a futuros investigadores.

El objetivo general presentado es: Determinar cómo la implementación de un modelo de gestión de Calidad mejora la productividad de los asesores, en el área de centro de fidelización del invitado CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021. Como objetivo específico se plantearon dos: Determinar cómo la implementación de un modelo de gestión de Calidad mejora la eficiencia en el área de centro de fidelización del invitado CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021. el siguiente: Determinar cómo la implementación de un modelo de gestión de Calidad mejora la eficacia en el área de centro de fidelización del invitado CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.

La hipótesis general que se demostró si es cierta o no es la siguiente: La implementación de un modelo de gestión de Calidad mejora la productividad en el área de centro de fidelización del invitado CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021. De igual forma se plantearon dos hipótesis específicas: La implementación de un modelo de gestión de Calidad mejora la eficiencia en el área de centro de fidelización del invitado CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021. La segunda se refiere: La implementación de un modelo de gestión de Calidad mejora la eficacia en el área de centro de fidelización del invitado CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

El proyecto se realizará en base de antecedentes a nivel nacional como internacional, los cuales se mencionan a continuación:

GALARZA (2020) en su tesis “Plan de implementación de un modelo de gestión de calidad en un gad municipal., Guayaquil- Ecuador, 2020”. Tuvo como objetivo principal determinar cómo la implementación de un modelo de gestión de calidad puede lograr mejorar los procesos administrativos del Municipio del Pajan. Es una investigación aplicada con un enfoque cuali- cuantitativo, la población fue de 214 personas y su muestra es de 266 elementos, siendo 30 días de atención, y los instrumentos utilizados fueron: lista de verificación y diagnóstico de la situación actual. Los resultados obtenidos señalaron después de la implementación de un modelo de gestión de calidad la se mejoró un 20.24%, teniendo como conclusión que se logró la mejora de forma exitosa mediante los nuevos procesos de implementaciones la municipalidad de Pajan, quedando demostrado que Calidad mejora el desempeño de sus trabajadores.

MEJIA (2020) en su tesis “Implementación del modelo de gestión de calidad ISO 9001 para servicios de gestión predial, Lima – 2020”. Tuvo como objetivo general implementar un modelo de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001 para mejorar la productividad de los servicios que brindan gestión predial. Es una investigación aplicada y con un enfoque cuantitativo, la población está conformada por comunidades campesinas donde se realizó el proyecto y la muestra los pobladores de las comunidades campesinas, los instrumentos usados fueron los monitoreos ambientales. Los resultados indicaron que se mejoraron el impacto de las actividades en un 50% en la gestión predial.

PAREJA (2022) en su tesis “Implementación del modelo de gestión de calidad y mejora continua en una empresa pesquera, Chimbote 2022”. Tuvo como objetivo general determinar como la implementación de un modelo de gestión de calidad mejora la producción de una empresa productora de harina y aceite de pescado. Es una investigación del tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, la población y muestra está conformada por los trabajadores a nivel corporativo en nueve plantas productoras de harina y aceite de pescados y los instrumentos utilizados son instrumentos de observación, medición de equipos de los procesos. Los resultados de la medición inicial de la productividad fueron de 54.63% y después de aplicar el

modelo de gestión de calidad se logró una mejora en la productividad de 85.21%, determinando que se cumplió con el objetivo trazado.

MALASQUEZ (2017) en su tesis "Implementación del modelo de gestión de calidad en Minerals Supply & Services S.A.C.; Lima, 2017". Tuvo como objetivo general determinar cómo la implementación de un modelo de gestión de calidad puede incrementar la productividad mejorando el cumplimiento de los procesos en la empresa Minerals Supply & Services S.A.C. Es una investigación aplicada y con un enfoque cuantitativo, cuenta con una población y muestra los trabajadores de la empresa que cumplen con las funciones de cumplir con los procesos, las herramientas que se utilizaron son la observación, control estadístico, registro de monitoreos de equipos e inspección. Los resultados que se obtuvieron fue un incremento de 3.67% inicialmente y luego de la aplicación se aumentó la producción a un promedio del 6.00% lo que generó ganancias a la empresa en S/. 3591.32 nuevos soles, logrando así demostrar que la implementación del modelo de gestión en la empresa tiene un impacto positivo.

CONGA y PANTOJA (2018) en su tesis "Implementación del expediente electrónico y gestión de la calidad en la corte superior de Justicia de Ayacucho, 2018". Tuvo como objetivo general determinar cómo la relación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de calidad mejora la productividad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. Es una investigación aplicada y con un enfoque cuantitativo, la población y muestra está formada por ochenta profesionales del derecho en el área de trabajo circunscribe, y los instrumentos utilizados fueron la encuesta y expedientes. Los resultados demuestran que el 50.7% de los profesionales indican que la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad aporta de forma positiva a los procesos de gestión en comparación a gestiones anteriores.

BORGUEZAM et al (2021). en su artículo "Managed clinical protocol: impact of implementation on sepsis treatment quality indicators". Tuvo como objetivo principal evaluar el impacto de la implementación de un protocolo de manejo de sepsis en indicadores de calidad del tratamiento de pacientes sépticos aumentar la productividad al mejorar la atención para pacientes sépticos en el área de urgencias del hospital universitario. Es una investigación aplicada y cuantitativa, su muestra son los pacientes del hospital dentro de la universidad, los instrumentos utilizados

fueron formatos de registro de pre-intervención e intervención y fichas de control epidemiológico. Se obtuvo como resultado que el control de los indicadores de calidad ayudó al incremento catorce veces las probabilidades de que los tratamientos sean adecuado para los pacientes y también se disminuyó el tiempo de hospitalización de los pacientes.

SANTO y ABREU (2019) en su artículo “A study on the feasibility of implementing a quality management system, based on the European for Quality Management (EFQM) model in a School of Engineering”. Tuvo como objetivo principal implementar como estrategia un modelo interno de gestión de calidad para mejorar la productividad, mediante el desempeño organizacional de una IES pública. Es una investigación aplicada y cuantitativa, la muestra los integrantes de la organización IES publica, los instrumentos utilizados son: auditorias, ficha de control. Se obtuvo como resultado varias ventajas ante el manejo de dificultades y se logró superar los quiebres con un conjunto de propuestas para mejorar la gestión de los integrantes de IES pública. En conclusión, se confirmando que la implementación estratégica de un modelo interno de gestión de calidad ayuda a mejorar la productividad y desempeño de los integrantes de una organización de IES pública.

LEON et al (2020) en su artículo “Quality management system in a peruvian public university: analysis of the main processes and risk management”. El propósito del estudio es demostrar que la implementación de un modelo de gestión de calidad puede mejorar la productividad de los procesos principales y también mejorar los resultados de la gestión de riesgo. Es una investigación aplicada y cuantitativa, la muestra y población son los profesores que desempeñan en la universidad, los instrumentos fueron lista de notas, actas de evaluación e informe de resultados. Se obtuvo un impacto positivo en el cual se demostró que la gestión de calidad influye en el cumplimiento de procesos y mejora el desempeño de cada uno de ellos. En conclusión, la gestión de calidad impacta de forma positiva todos los procesos establecidos en la universidad.

CABARLLO et al (2017) “Design and validation of a scale to evaluate the impact of implementing a quality management system in schools”. Tuvo como objetivo demostrar que la implementación de calidad en las organizaciones educativas es muy importante para un funcionamiento adecuado y como plan de mejora continua para su productividad y resultados. Es una investigación de tipo aplicada y

cuantitativa, la muestra fueron veintinueve centros de educación primaria y secundaria en la comunidad autónoma de castilla león en Madrid España, los instrumentos fueron encuestas, registro de datos, registro de experiencia y una escala. Como resultado se obtuvo el incremento la productividad del centro de educación en un 24%. En conclusión, la implementación de un modelo de gestión de calidad ayudara a mejorar la productividad de los centros de educación.

PICOUEST et al (2019) en su artículo llamado "Implementation of a quality by design approach in the potato chips frying process" menciona que el propósito fue presentar un estudio donde se realiza la implementación de un concepto holístico para identificar el enfoque de calidad por diseño para la evaluación de la productividad de fritura de papas fritas. Es una investigación aplicada y cuantitativa, seleccionando como muestra la preparación papas fritas y procesamiento de chips, los instrumentos utilizados fueron control de tiempo, control de temperatura, control de calidad del aceite, ficha de registros, check list. Como resultado se obtuvo un incremento en la productividad ya que inicialmente tenía 50% y después de la aplicación del control de calidad se tuvo un resultado de 70% de productividad, se concluyó que la mejora generó mayor productividad en la producción de papas fritas, chips y el proceso de frituras.

Como siguiente punto se detallan los principales conceptos para el desarrollo de investigación.

BOUILLON (2017). La gestión de la calidad se trata de una filosofía de trabajo que tiene una cadena de procedimientos para lograr mejores resultados, los procesos son claves para todo negocio en todas las organizaciones, cuando la gestión de calidad es implementada de forma adecuada y se gestiona incluyendo a todos los integrantes de la organización se lograra entregar producto y servicios con un alto valor agregado a los usuarios finales. Un modelo de gestión de calidad ejecutado de forma estratégica tendrá un impacto de forma positiva a la productividad, porque se logra el obtener el control de desempeño; rentabilidad, porque se logra generar mayores ingresos; clientes; se logra mejorar la satisfacción de los clientes y fidelizarlos al producto o servicio que entrega la empresa. La productividad es una definición que nos ayuda a medir la ejecución de un proceso u operación, para brindar un servicio o producto y nos ayuda a establece medidas cuantitativas de desempeño.



**Tabla 2.** *Impacto de la implementación de un Modelo de Calidad*

Impacto de la implementación de un Modelo de Calidad	
Productividad	Mejora el desempeño
Rentabilidad	Incremento de los ingresos
Clientes	Mejora la satisfacción en los clientes
Costos	Disminuye los costos
Trazabilidad	Mejora los resultados

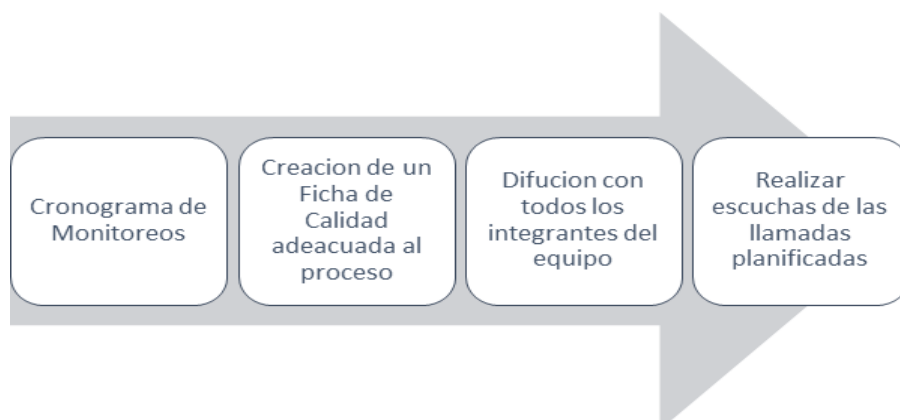
Fuente: elaboración propia

JARA, (2020). Menciona que para lograr una efectiva implementación de un modelo de gestión de calidad se tienen que planificar 5 pasos los cuales son los siguientes: diagnóstico, planeación, diseño, implementación y verificación. Es fundamental tener en claro que el concepto de gestión de calidad no solamente es procesos para dirigir y controlar en una organización ya que también es brindar estrategias para que se incremente la confianza y la expectativa de los clientes y en consecuencia fidelizarlos ofreciendo calidad de servicio.

La gestión de calidad también fortalece a la empresa volviéndola más competitiva, mejorando su capacidad para poder tener ventajas en comparación a su competencia y mejorando el desempeño económico. Utilizando los pasos correctos y apropiados que establece un modelo de gestión de calidad se implementan el diseño y técnicas para poder desarrollarla y así alcanzar un impacto positivo en la empresa. Para eso es importante involucrar a la alta dirección de la empresa, conformar un equipo de calidad, sensibilizar sobre el tema de gestión de calidad, capacitación sobre el modelo de gestión de calidad adicionalmente se debe determinar cuáles son los recursos que se usaran para la implementación del modelo de gestión de calidad. Para lograr implementar un modelo de gestión de calidad se tienen que desarrollar de forma secuencial y sistemática 5 pasos para lograr el propósito de una implementación efectiva, Se detallaran los siguientes pasos a continuación:

El primer paso es el **diagnostico**; se tiene que identificar cual es la situación actual de área y determinar que se tiene que realizar posteriormente, también se tiene que elaborar una propuesta que se adecuada a la empresa y que se factible o viable económicamente, y también que afecte al rendimiento de los trabajadores de forma positiva. En esta etapa se realiza una evaluación de la situación actual de la empresa que te permite conocer los resultados del equipo del ares donde se va a realizar la implementación. Para ejecutarlos se tiene que socializar con todo el personal implicado, sensibilizar con casos de éxito, realizar una radiografía de la organización recopilando información de los integrantes del equipo. SALAZAR (2017)

**Figura 2.** *Pasos iniciales*



El segundo paso es **planeación**; el proyecto de implementación de gestión de calidad debe estar alineado con los objetivos de la empresa, es conveniente realizar el paso de planeación porque determinar la planificación de las actividades tomando en cuenta los plazos de ejecución, los recursos que se van a utilizar y los responsables que van a ejecutar la implementación del modelo de gestión de calidad. Las actividades deben estar distribuidas en planificar la realización de la fase de planeación, ejecutar la fase de planeación y aprobar los resultados de la fase de planeación. QUISPE (2017).

Es importante tener presente que lo que se buscar con la implementación de un modelo de gestión de calidad es mejorar la productividad de los asesores, para lograrlo se tiene que tomar en cuenta los indicadores que representan la eficiencia y eficacia. En la Figura 3 se presentan los dos indicadores que impulsaran la productividad y desempeño de los anfitriones de atención al invitado (cliente).



**Figura 3.** Como lograr resultados

El tercer paso es el **diseño**; en esta etapa comenzamos a definir soluciones y como poner en marcha o iniciar la implementación del modelo de gestión de calidad, se comienzan a realizar la documentación que será de soporte para la ejecución del proyecto y también se determinan cuáles serán los indicadores a trabajar. Es muy importante realizar el diseño porque se comenzará a esquematizar el modelo de gestión a implementar y también se definirán las exigencias de calidad. Las actividades que se deben realizar son, identificar los procesos, caracterizar los procesos, establecer la política y objetivos, documentar los procesos y definir los indicadores de seguimiento. MELENDEZ (2017)

El cuarto paso es la implementación: Para realizar el proyecto se necesitan seguir los principios de calidad, se tiene que aplicar lo que está documentado y dejar una evidencia de lo que se está realizando. Se tiene que establecer planes de mejora, elaborando un plan estratégico, planes de operaciones de calidad, establecer planes para elaborar procedimientos adicionales requeridos para la operación y el control de procesos. Controlar y mejorar proceso de la cadena de valor y mejorar los procesos de apoyo. Implementar modelos de información y comunicaciones, definir herramientas de comunicación, establecer roles en el modelo de información y comunicaciones, definir actividades relacionadas a la recolección de datos, procesamiento, transmisión y difusión. RIVERO (2017).

El quinto paso la verificación: como último paso se tiene que consolidar los documentos, actualizar la documentación elaborada, elaborar un manual de calidad. Realizar una auditoría interna, establecer procedimientos de auditorías de calidad y auditar los procesos establecidos del modelo de gestión de calidad. Aplicar las acciones de mejora, incluyen las acciones correctivas y las acciones preventivas. Y por último se tiene que revisar la gestión de la calidad en el negocio,

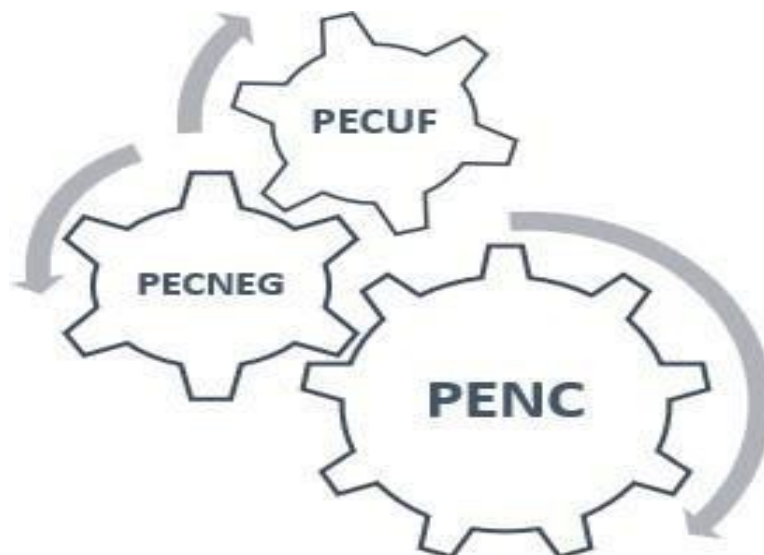
revisar todos los indicadores de gestión de la calidad y verificar todos los resultados de las acciones correctivas y preventivas. ROMERO y RINCON (2017).

Para lograr la ejecución del modelo de gestión de calidad basado en la norma COPC se medirán indicadores específicos que impulsarán el desempeño de los asesores:

Precisión de Error Critico para el Usuario Final (PECUF), Todo aquello que desde la perspectiva del cliente causa que una transacción sea defectuosa o algún incumplimiento, es decir son errores que impactan en forma directa a la satisfacción de nuestros clientes o usuarios finales, siempre en relación con su experiencia vivida en el canal telefónico. Cualquiera de los errores o incumplimientos cometidos que realice el anfitrión de servicio estará siendo evaluado como “No Pasa”, desaprobando toda la evaluación, a pesar de continuar con la medición de todos los atributos que corresponda a cada llamada.

Precisión de Error Critico para el Negocio (PECNEG), Todo aquello que desde la perspectiva del negocio causa que una transacción sea defectuosa, o no impluse el crecimiento del negocio, como la venta sugestiva.

Precisión de Error No Critico (PENC), Todo aquello que incumpla con habilidades blandas que afecten la experiencia del cliente.



**Figura 4.** *Pautas de calidad*

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de Investigación: Aplicada**

CABRERA (2022). mencionó que la investigación aplicada se realiza cuando el problema está establecido y ya es conocida por el investigador para dar respuestas a preguntas específicas. En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas y se centra específicamente en cómo se puede llevar a práctica las teorías generales su motivación va a la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado. La característica más destacada de a investigación aplicada es su interés en la aplicación y en las consecuencias prácticas de los conocimientos que se han obtenido. Lo que busca es resolver una situación.

##### **Enfoque de la investigación: Cuantitativo**

GONSALES (2022) el enfoque de la investigación cuantitativa los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde un inicio de un estudio, además la hipótesis se prueba previamente, la recolección de datos es un análisis estadístico y se enfoca en la medición, es objetiva y sigue un patrón predecible, miden valores cuantificables, la información recopilada permite reportar sobre los indicadores e informar sobre la implementación realizada.

##### **Nivel de la investigación: Explicativo**

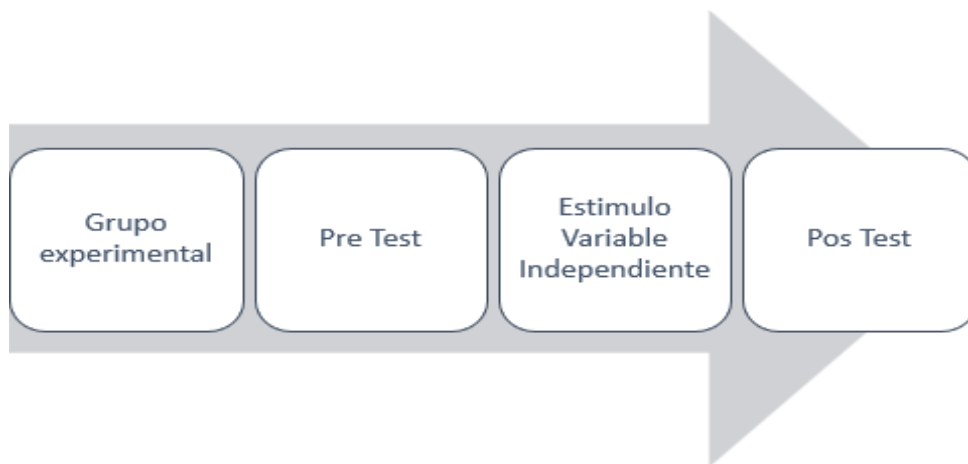
GONSALES (2022) las investigaciones explicativas son las más estructuradas dentro de una investigación científica, brindan una alta comprensión del tema que se va a estudiar y proporcionan datos relevantes que sirven de referencias para futuros trabajos. Tiene como objetivo encontrar las razones por la cuales ocurren los hechos de un fenómeno de estudio, busca explicar porque ocurre un fenómeno.

##### **Diseño de investigación: Pre experimental**

Según SÁNCHEZ (2019) se caracterizan por que se lleva a cabo en ambientes

naturales y los grupos son de carácter natural. Generalmente es útil como primer acercamiento al problema, no existe manipulación de la variable independiente. Carecen de un grupo de control y algunas evaluaciones de fuente interna no se pueden controlar. El grupo de estudio no es escogido de forma aleatoria.

Es así que el diseño Pre experimental del presente proyecto, se representa de la siguiente manera:



**Figura 5.** *Diseño Pre experimental*

La figura anterior se explica a continuación:

Grupo Experimental: Está conformado por los asesores del área del centro de fidelización del invitado en la empresa de Pardos Chicken S.A.C.

O1: Representa la medición de entrada (Pre - test) de la productividad de los asesores del área del centro de fidelización del invitado CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C.

X el estímulo: Es la aplicación de la variable independiente (Implementación del Modelo de Gestión de Calidad) con el cual se quiere realizar la mejora de la productividad de los asesores en el área del centro de fidelización del invitado CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C.

O2: Son los resultados obtenidos de la Implementación del modelo de gestión de calidad (Pos – test) con respecto a la productividad en el área del centro de fidelización del invitado CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C.

### 3.2. Variables y operacionalización

En la operacionalización de las variables del proyecto de la investigación se describe en una matriz, que presenta la definición conceptual y operacional, así como también sus respectivas dimensiones e indicadores. ([Ver anexo 5](#)) ([Ver anexo 6](#))

#### **Variable independiente: Modelo de Gestión de Calidad**

Definición conceptual: MARTEL et al (2021) mencionó que la Gestión de Calidad se puede definir como una actividad planificada con los directivos y todos los empleados para poder influenciar en un proceso de producción o servicio con el fin de mejorar continuamente la calidad del producto o servicio que brinda la empresa. (p.2)

Definición operacional: la gestión de Calidad son procesos y actividades de una organización logra ejecutar determinando responsabilidad, indicadores, objetivos y políticas de calidad con el objetivo de que el proyecto cumpla con las necesidades por las cuales fue implementado.

La calidad en el Call Center son un conjunto procesos, indicaciones y de acciones, decisiones y actividades para que se realizan con la intención de garantizar las necesidades del usuario final o cliente para lograr una experiencia positiva y satisfacción además alcanzar cumplir con las expectativas generando experiencias positivas a los clientes. Sobre todo, llegar a cumplir con todos los procesos del Call Center en el cual podemos medir la calidad es sumamente significativo para afirmar que los resultados sean eficientes impulsando la productividad de los asesores mediante indicadores de gestión

#### **Dimensión 1: Calidad del servicio del asesor**

Definición conceptual: Según MEDINA (2018) mencionó que la calidad en las llamadas mide la eficiencia y también mide la eficacia de las conversaciones entre el anfitrión de atención y los clientes. En las llamadas de alta calidad se puede escuchar sonrisa telefónica, calidad de servicio y el asesor cumple con los objetivos de la empresa (negocio) y los procesos establecidos para cuidar la experiencia del usuario final.

Definición operacional: En la nota de calidad del asesor se evalúa el total de Items de la ficha de calidad como cero desaprobado y uno aprobado. Lo que se busca es identificar el cumplimiento del proceso y características del proceso y anfitrión del centro de fidelización del invitado

### **Indicador. Nota de Calidad**

$$NOTA DE CALIDAD = \left( \frac{LLAMADAS APROBADAS}{LLAMADAS EVALUADAS} \right) * 100 \%$$

PECUF = Precisión de error crítico al usuario final

Llamadas aprobadas= suma del total de llamadas aprobadas

Llamadas evaluadas = suma del total de llamadas evaluadas

### **Dimensión 2: Gestión de cumplimiento del proceso al Usuario Final**

Definición conceptual: SANCHEZ (2018). Son todos los errores que afectan directamente a la satisfacción del cliente/usuario final.

Según la norma COPC los indicadores más importantes dentro de los KPI es PECUF que sus siglas son por precisión de error crítico al usuario final.

Definición operacional: Se determina a identificar los cumplimiento o errores que afecten directamente al usuario final, se evalúa mediante el monitoreo de las llamadas y se identifica si algún incumplimiento está afectando directamente al usuario final o también llamado cliente o invitado, quien compra el producto y servicio. Son todos los incumplimientos del proceso o speech de la llamada que perjudican directamente al UF.

### **Indicador. Precisión de error crítico al Usuario Final**

$$PECUF = \left( \frac{LLAMADAS APROBADAS}{LLAMADAS EVALUADAS} \right) * 100 \%$$

PECUF = Precisión de error crítico al usuario final

Llamadas aprobadas= suma del total de llamadas aprobadas Ítems UF

Llamadas evaluadas = suma del total de llamadas evaluadas Ítems UF



### **Dimensión 3: Gestión de cumplimiento del proceso al Negocio**

Definición conceptual: Según VENTURA (2017) nos detalló que es todo aque que desde la perspectiva de la empresa se está ayudando a incrementar sus ingresos o también a ahorrar costos.

Definición operacional: que significa precisión de error critico al negocio, son todos lo incumplimiento del proceso o speech de la llamada que perjudican directamente a la empresa o negocio, generando mayores gastos. En este caso se va considerar cuando el asesor realice o no la venta sugestiva ya que con la venta sugestiva se crea la oportunidad de incrementar la venta.

#### **Indicador. Precisión de error critico al Negocio**

$$PECNEG = \left( \frac{LLAMADAS APROBADAS}{LLAMADAS EVALUADAS} \right) * 100 \%$$

PENEG = Precisión de error critico al usuario final

Llamadas aprobadas= suma del total de llamadas aprobadas Ítems NEG

Llamadas evaluadas = suma del total de llamadas evaluadas Ítems NEG

#### **Variable dependiente: Productividad**

Definición conceptual: VERA, CASTAÑO y TORRES (2020) La productividad pertenece a unos de los indicadores más importantes que se deben considerar en los KPIs porque te muestra cuantos productos o servicios se ha llegado a realizar o producir por cada uno de los recursos utilizados en la elaboración para eso se toma en cuenta (mano de obra, tiempo y capital, entre otros) y adicionalmente se tiene que tomar un tiempo establecido. (p.6)

Definición operacional: Eficiencia y eficacia; son puntos estratégicos que nos ayudaran a medir el desempeño de los asesores y se podrá mejorar colocando objetivos y metas.

$$Productividad = eficiencia * eficacia$$

### **Dimensión 4: Eficiencia**

Definición conceptual: Según BARRIENTOS (2018) la eficiencia es lograr metas o objetivos con la menos cantidad de recursos. Lo que se busca es ahorrar o reducir

los recursos al mínimo.

Definición operacional: la eficiencia es lograr o brindar un servicio utilizando menos cantidad de recursos, en este caso atender una llamada en menor tiempo. El indicador del tiempo lo medimos con el TMO tiempo medio operativo ya que identificaremos en cuando tiempo se realiza cada llamada.

#### **Indicador. Índice de eficiencia TMO**

$$TMO = \left( \frac{TTE + TTC + TTT}{N^{\circ} \text{ de llamadas}} \right)$$

TMO = Tempo medio operativo

TTE= Tiempo total de espera hasta ser atendido

TTC = Tiempo total de la conversación

TTT = Tiempo total de tareas después de la llamada

N° de llamadas = La cantidad total de llamadas

#### **Dimensión 5: Eficacia TKP**

Definición conceptual: Según SHARP (2018) la eficacia se trata de llegar a las metas u objetivos que fueron ya establecidos por la empresa.

Definición operacional: eficacia llegar a lograr incrementar las ventas en este caso se llamará TKP (Ticket promedio) ya nos ayudará a medir si se está logrando incrementar o no las ventas de los clientes. El ticket promedio se impulsará a través de la venta sugestiva, los asesores le ofrecerán en todas las llamadas un producto adicional para agregar a su compra.

#### **Indicador. Índice de eficacia TKP**

$$TKP = \left( \frac{TV}{TP} \right)$$

TKP = Tempo medio operativo

TV= Tiempo total de espera hasta ser atendido

TP = Tiempo total de la conversación

### 3. Población, muestra y muestreo

Según el autor HERNÁNDEZ, SAMPIERI y MENDOZA (2018) la población es el conjunto de todas las unidades que se van a estudiar, las poblaciones deben encontrarse claramente en el entorno de sus características de contenido lugar y tiempo.

Según los autores VERA, CASTAÑO y TORRES (2087) mencionaron que la población confirma un conjunto de elementos que estudiara el investigador al que se busca obtener resultados. La población satisface los criterios predeterminados y adicionalmente son accesibles para el investigador. Dado que se trata de conjuntos finitos de y están interrelacionados, el trabajo de investigación a continuación obtuvo datos para un total de llamadas respondidas todos los días del mes y los utilizó en las siguientes conclusiones: aumento. trabajos de investigación. Cabe señalar que la investigación se define por el problema y sus objetivos

La población en el proyecto son los anfitriones del centro de fidelización del invitado, los cuales pertenecen al equipo de trabajo y son los que interactúan directamente con los clientes, por lo tanto, son la base de los indicadores. Lo que se busca es incrementar la productividad de los asesores.

**Tabla 3.** Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población	Anfitriones de atención del centro de fidelización del invitado CFI.	Criterios de inclusión: Asesores de gestión recurrente. Criterio de exclusión: No se tomarán asesores con menor a 1 mes de gestión. No se tomarán a asesores de apoyo o eventuales.
Muestra	480 llamadas grabadas y evaluadas mensualmente en el área del centro de fidelización del invitado durante 4 meses.	
Muestreo	Es de tipo no probabilístico por conveniencia.	
Unidad de análisis	Llamadas grabadas y evaluadas del área del centro de atención al invitado.	

Fuente: elaboración propia

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según el autor SANCHEZ (2019) como técnica de investigación se usará la observación es un proceso drástico que permite aprender de manera directa el objeto que se determinó como estudio para una posterior descripción y análisis de las diferentes situaciones de la realidad.

La técnica que se empleará en esta investigación es la observación de modo que se tendrá como objetivo hacer un análisis de las actividades que refieran a la gestión de calidad del call center de CFI y sacar un estudio de los quiebres y los incumplimientos detectados durante el proceso de auditoría de calidad.

Las fuentes que se utilizan son primarias y secundarias ayudaran a la obtención de información y los datos en esta investigación. La principal fuente y la más importante será primaria, no obstante que el estudio se apoyará en algunas bases que son secundarias.




Utilizare una ficha de evaluación de calidad con Ítems focalizados a mejorar la productividad. En la ficha de calidad se registrarán el cumplimiento de los procesos de los asesores.

La técnica utilizada es la es el registro de las notas para luego plasmarlo en reportes donde se puedan ver los resultados, como podemos ver después de la implementación del modelo de gestión de calidad ya existe un control de los indicadores, segmentación de asesores por notas y equipos. Los reportes de calidad no solamente muestran los indicadores y cumplimientos si no mantiene informado a los jefes, coordinadores sobre el cumplimiento de la implementación del modelo de gestión de calidad. [\(Ver anexo 7\)](#)

Para el presente proyecto se hizo uso de los siguientes instrumentos: la primera herramienta que utilice fue la observación y luego el registro y también utilice varias fichas de registro, donde se registraba los resultados de la variable independientes y también los resultados de la variable dependiente para ir acumulando una base de datos y realizar futuros cálculos. [\(Ver anexo 8\)](#) [\(Ver anexo 9\)](#). Los instrumentos mencionados nos ayudaran a calcular el estado de desempeño de los asesores [\(Ver anexo 11\)](#), todos los procedimientos mencionados ayudaron a detectar las falencias de los asesores [\(Ver anexo 10\)](#). Asesores que se demoraban mucho en la llamada, que no tipificaban o no contestaban.

Según BARRIENTOS (2017). Menciona que todos los instrumentos de validación tienen que tener la confiabilidad y validades, el punto esencial es identificar que los instrumentos van a medir los indicadores de forma correcta. Los instrumentos de investigación deben de tener validez para el contenido del estudio también deben de representar a todos los ítems de las variables y adicionalmente tienen que reflejar el dominio específico. [\(Ver anexo 12\)](#)[\(Ver anexo 13\)](#) [\(Ver anexo 14\)](#). Es obligatorio contar con tres firmas para el correctodesarrollo de la investigación.

**Tabla 4.** Validación del Instrumento

Docentes		
Pablo Aparicio Montenegro	López Padilla Rosario del Pilar	Jorge Rafael Díaz Dumont
 ----- Firma del Experto Informante.	 ----- CIP 200326	 <small>Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)            INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA            SINACYT - REGISTRO REGINA 15697</small> ----- Firma del Experto Informante.

Fuente: elaboración propia

Los autores HERNÁNDEZ, SAMPIERI y MENDOZA (2018) indicaron que la los instrumentos deben garantizar la confiabilidad y la valides de toda la información utilizada, por eso es muy importante contar con la autorización por parte del área y la empresa para poder usar toda la informan recaudada de las gestiones realizadas. Un instrumento es válido cuando mide lo que la variable intenta medir, debemos de reflejar que mide el proceso que necesitamos. [\(Ver anexo 11\)](#) [\(Ver anexo 15\)](#)

Los instrumentos que utilice para medir el cumplimiento de calidad están basados en la norma COPC donde ya se tienen varios casos de éxito de la implementación, adicionalmente son herramientas que se adecuan a la empresa y ayudan a medir cuales los KPIs que se necesitan para mejorar el desempeño de los asesores y a su vez incrementar las ganancias del área convirtiéndola en más rentable.

### 3.5. Procedimientos

La empresa Pardos Chicken S.A.C con Ruc 20511855366

Es una cadena de restaurantes a nivel nacional en el Perú, especializada en la elaboración de pollos a la brasa. Fue creada y fundada en el año 1986, pertenece al rubro de comercio alimenticio, registrada como una SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.

#### Misión

Ser y hacer felices a nuestros anfitriones, invitados y comunidad a través de la “Experiencia Pardos”: productos de alta calidad, servidos con una gran vocación de servicio y un ambiente acogedor.

En la empresa de pardos fomentan que lo más importante es cuidar la experiencia de los integrantes de la organización, los invitados (clientes) y la comunidad.

#### Visión

Ser una cadena de restaurantes líder que difunda la gastronomía peruana, generando orgullo, identidad y compromiso.

#### Valores

En la empresa de Pardos Chicken S.A.C. trabajan día a día para ser y hacer felices a nuestros anfitriones, invitados y comunidad. Esto no sería posible sin la práctica constante de nuestros seis valores fundamentales:

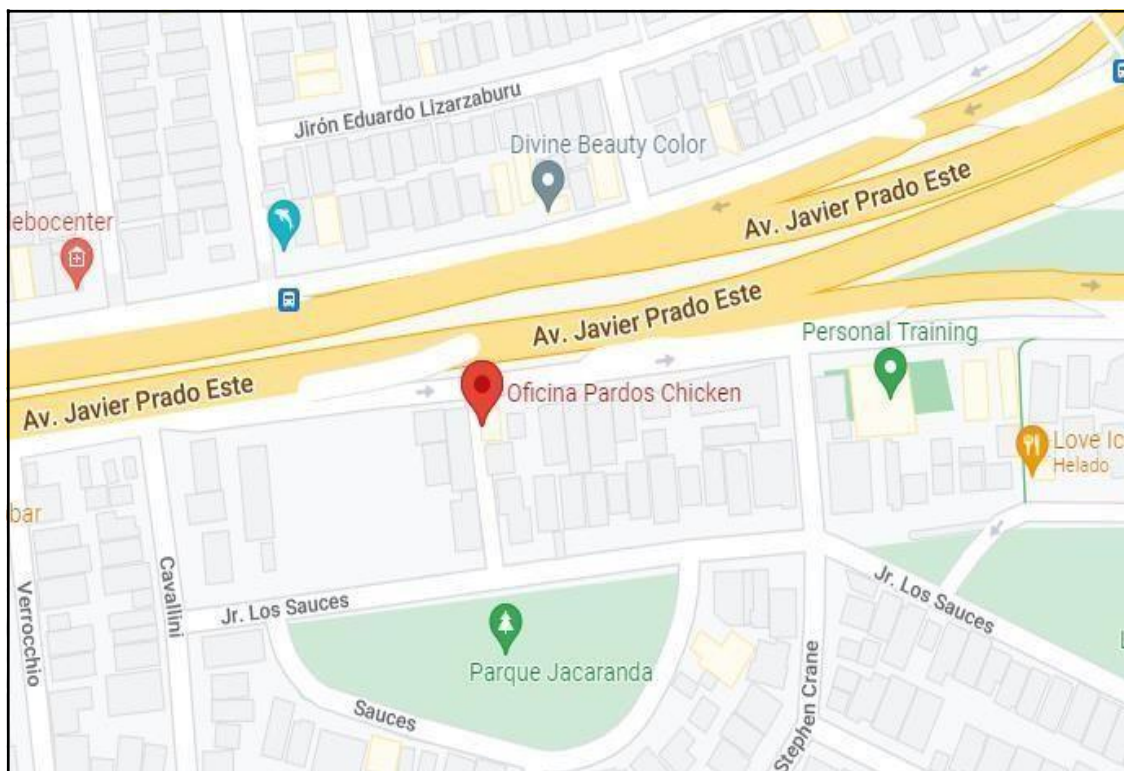
- ✓ Verdad; luchar contra la mentira u omisión: En la empresa de Pardos Chicken S.A.C promueven siempre trabajar con la verdad y adicionalmente evitar omitir si ven alguna acción que no cumple con la verdad, por eso mismo usan la frase “si ves al dilo”.
- ✓ Lealtad; a los valores de la empresa: Se fomenta que todos los integrantes de la organización sean leales a los valores de Pardos Chicken S.A.C.
- ✓ Responsabilidad; para asumir mis actos: Se busca concientizar la importancia de cada uno de los actos y acciones que se realiza.
- ✓ Respeto; con todos: Se busca fomentar el respeto con todos los integrantes

de la empresa, invitados (clientes) y comunidad.

- ✓ Cooperación; con ganas: Se fomenta el trabajo en equipo con entusiasmo donde se la participación de todos los integrantes de la organización es importante.
- ✓ Comunicación; comunicación, comunicación: la comunicación es muy importante por eso se menciona tres veces para resaltar que tenemos que mantener la comunicación constante.
- ✓ WOW; a través de la experiencia de pardos: Ser diferentes y destacar por la calidad de servicio: Tomando en cuenta todos los valores lo que se busca es poder lograr la experiencia WOW de pardos, que es el plus y el valor agregado a nuestro servicio de atención.

#### Localización

La empresa se encuentra ubicada en el Avenida Javier Prado Este N° 3510 en el distrito de San Borja, Lima.



**Figura 6.** Localización de la oficina de la empresa Pardos Chicken S.A.C.



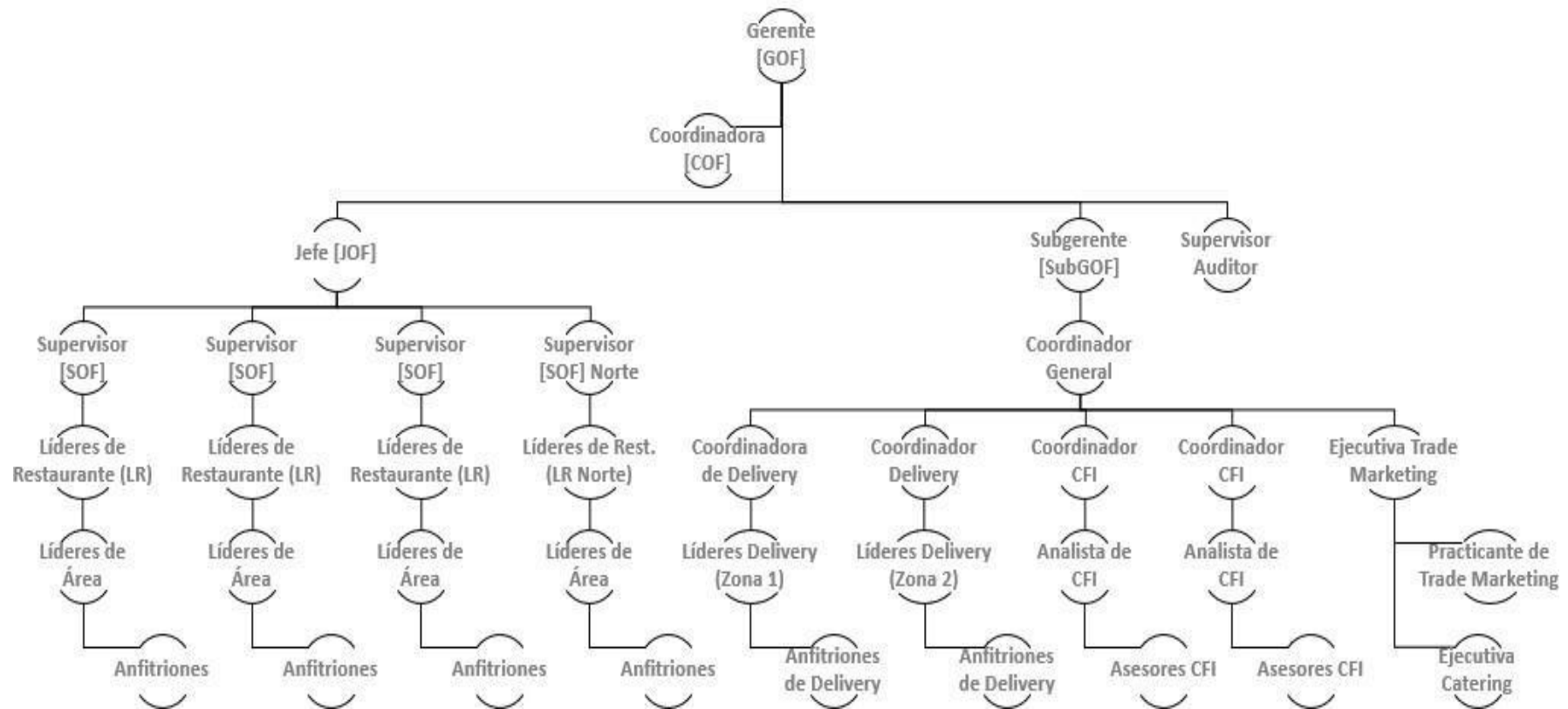
Ahora la empresa está realizando como uno de sus proyectos la construcción de un modelo de riego tecnificado.



**Figura 7.** Reunión mensual en una de la sede que se encuentra en Santa Anita.

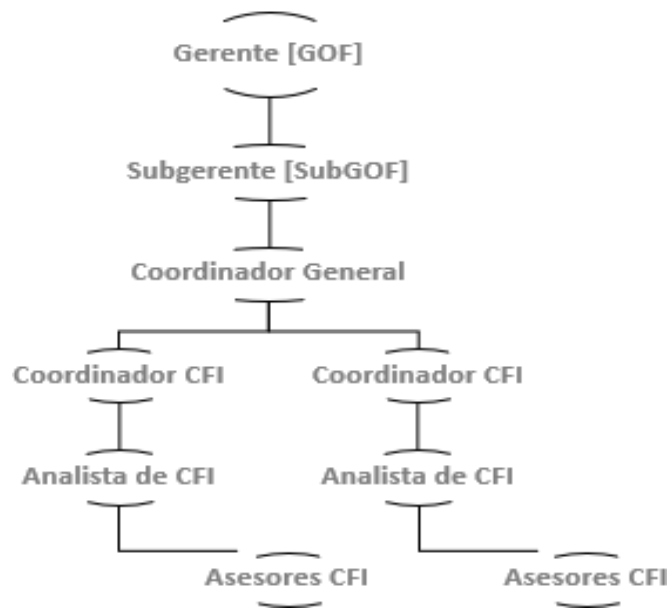
La empresa Pardos Chicken S.A.C es una cadena de restaurantes que cuenta con 29 locales en la ciudad de Lima, 4 en provincias (2 en Trujillo y 1 en Chiclayo, 1 en Piura), el organigrama general dela empresa es la siguiente:

### Organigrama Operaciones y Felicidad (O&F)



**Figura 8.** Organigrama de la Pardos Chicken S.A.C.

## Organigrama de CFI

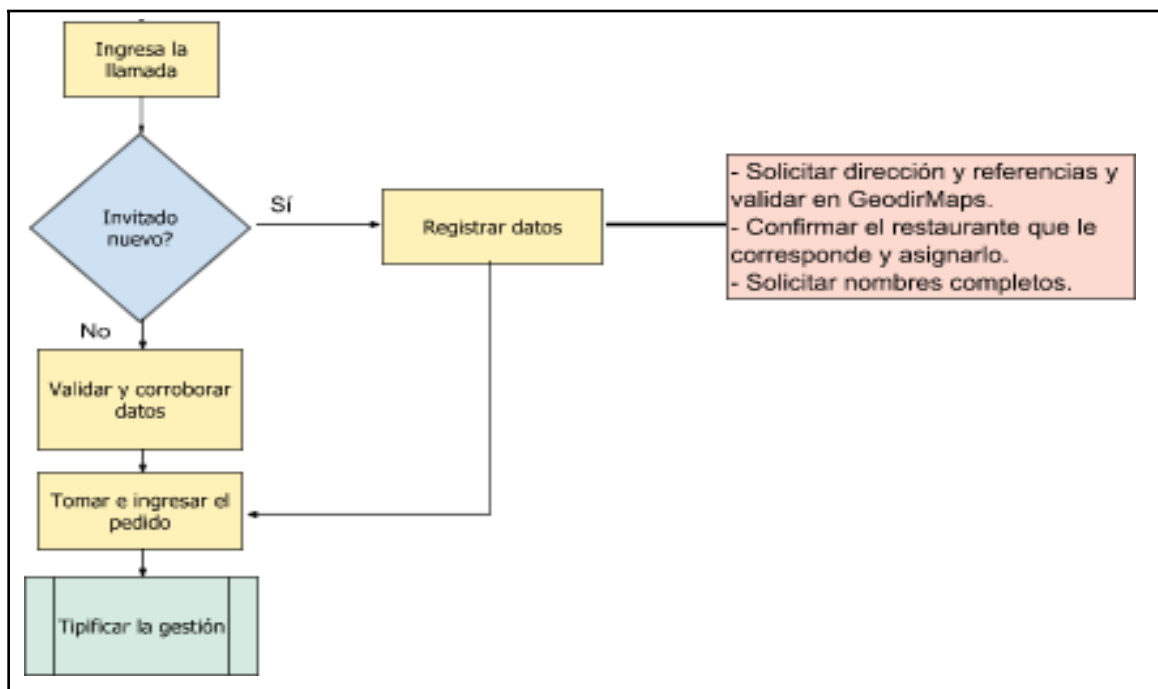


**Figura 9.** Organigrama del área de CFI.

En el área de CFI de la empresa Pardos Chicken S.A.C. realizamos los siguientes procesos:

- Toma de pedidos para el delivery de los restaurantes a nivel nacional.
- Resolver consultas o reclamos.

El proceso resumido que realizar un anfitrión del centro de fidelización del invitado CFI, para tomar pedidos, es el que se muestra a continuación.



**Figura 10.** Proceso resumido de toma de pedidos.

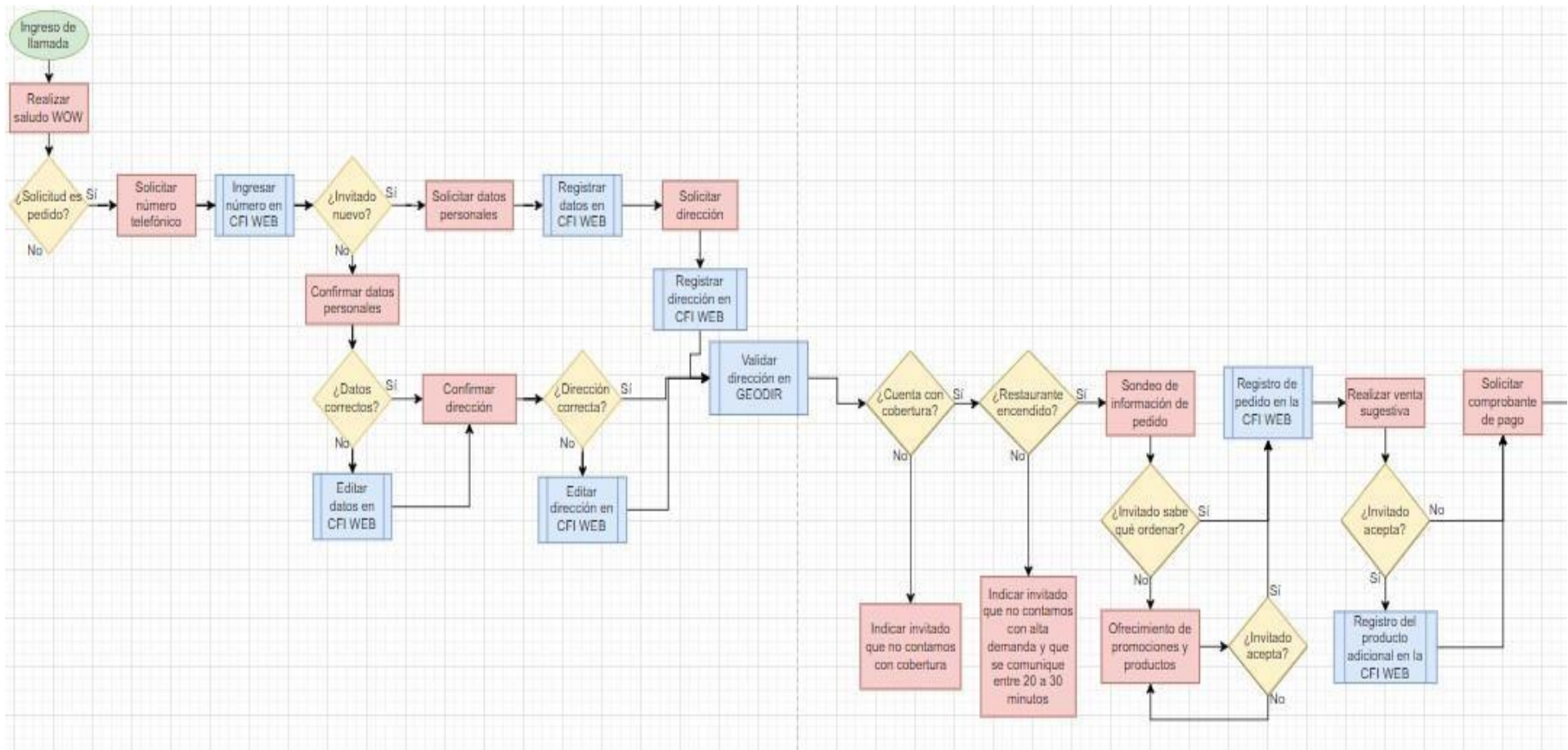


Figura 11. Primera parte del proceso detallado de toma de pedidos.

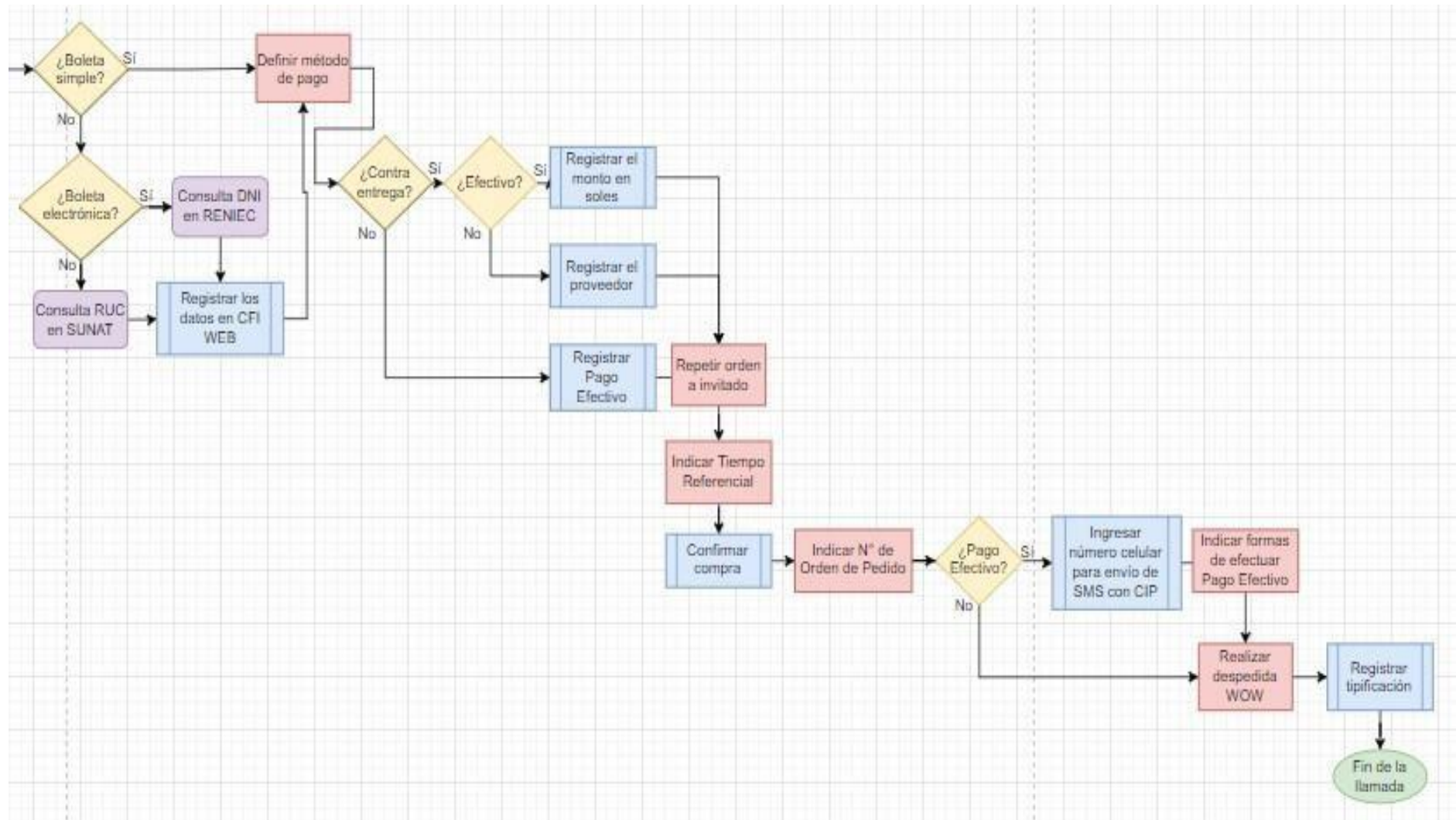


Figura 12. Segunda parte del proceso detallado de la toma de pedidos

Se procede a la descripción de las etapas que se realizaron para la investigación, las cuales son:

#### Primera etapa: Recolección de datos

Debido a la coyuntura por la Pandemia se realizaron varios cambios en las herramientas de trabajo y también se dejó de trabajar de formar presencial para pasar a trabajar en Home office todos los cambios afectaron la productividad en el área de centro de fidelización del invitado CFI de la empresa Pardos Chichen S.A.C., lo cual podemos identificar en Ishikawa que se realizó tomando en cuenta la situación en la que estaba pasando el área. Después se procedió a realizar matriz de Vester para tener los datos de forma más y así identificar cuáles fueron las causas, luego se detalló la frecuencia en que sucedían, y luego se logró obtener el Pareto, el cual se puede identificar cuáles son las causas más importantes y generan mayor impacto. Para poder identificar cual es la solución más factible y que genere cambios positivos se procedió a realizar la matriz de alternativas de solución, obteniendo como la mejor opción la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad para que ayude a mejorar el control de la gestión y mejorar los indicadores que impulsan la productividad.

Uno de los indicadores que generan más impacto en la productividad es el TMO (Tiempo Medio Operativo). Debido a que se comenzó a gestionar en Home Office el TMO de la gestión comenzó a elevarse. Realizando escuchas de muestreo se identificó que la causa raíz con respecto a la gestión directa del asesor era por: falta de amabilidad lo que generaba molestia o inseguridad en los clientes haciendo preguntas que no correspondían a la solicitud de pedidos o ventas, no validaban los datos según el speech lo que ocasionaba que se realicen re preguntas, también se identificó que los asesores no contestan dentro de los primero 5 segundos ya que no estaban atentos al ingreso de la llamada. También se identificaron factores externos a la gestión directa del asesor fueron por falta de capacitación focalizada en los quiebres o incumplimientos más recurrentes originándose reincidencia adicionalmente falta de un indicador que impulse y controle el cumplimiento del TMO. Implementando la gestión de calidad se logró un impacto positivo de mejora en todas las oportunidades y quiebres detectados ya que se creó una ficha de calidad con Ítems específicos que impulsan el

cumplimiento del speech y los indicadores eficiencia (TMO), y eficacia (TKP). Se implemento la gestión de calidad en base la norma COPC 2.12. Logrando mejor productividad en los asesores de gestión.

Se procedió a la elaboración del pre – test en primera instancia se realizó una recopilación de información para saber cuál era el estado de desempeño de los asesores, también se usó para identificar cuáles eran los puntos de quiebre con mayor incumplimiento para trabajar de forma focalizada.

#### Segunda etapa: Procesamiento

Uno de los programas usados para el procesamiento de los datos que se utilizaron para organizar la información fue Excel 2016, que ha sido útil para la elaboración de tablas dinámicas, cuadros, ranking, segmentación de datos, formulas aplicadas, gráficos de barras, gráficos combinados, comparación de datos, formar una base de datos. También se utilizó el drive ya que al trabajar casi todo el equipo en home office se tiene que utilizar una herramienta donde se pueda compartir información de forma online para mejorar el procesamiento. Y adicionalmente se utilizó el Software estadísticos IBM SPSS 21 que permitió tras el procesamiento del pre – test y post - test confirmar con la hipótesis planteada inicialmente.

#### Tercera etapa: Análisis de la información

Se procedió a considerar la variable dependiente (productividad) la variable dependiente se puede impulsar con un modelo de gestión de calidad La calidad en el Call Center son un conjunto procesos, indicaciones y de acciones, decisiones y actividades para que se realizan con la intención de garantizar las necesidades del usuario final o cliente para lograr una experiencia positiva y satisfacción además alcanzar cumplir con las expectativas generando experiencias positivas a los clientes. Sobre todo, llegar a cumplir con todos los procesos del Call Center en el cual podemos medir la calidad es sumamente significativo para afirmar que los resultados sean eficientes impulsando la productividad de los asesores mediante indicadores de gestión. Se realizo una muestra en 30 días de gestión, se procedió a usar los indicadores establecidos para el cálculo de la productividad, eficiencia y eficacia, antes y después de la implementación del modelo de gestión de calidad, los datos obtenidos nos mostraron el incremento y mejora de cada una de ellas, de esta forma se pudo contrastar nuestros resultados con otros autores y

proponer recomendaciones que ayude en el área del centro de fidelización del invitado en la empresa de Pardos Chicken S.A.C. con la mejora continua.

Pre test Variable dependiente (Productividad)

En el desarrollo del Pre test se visualizarán los datos obtenidos a partir del 01 julio hasta el 31 de julio, así se procedió al análisis de la variable que está conformada por las dimensiones de la eficiencia y eficacia. La recolección de los datos para el cálculo de la variable dependiente dio como resultado un 83.80% de productividad en el área de centro de fidelización del invitado antes de la implementación del modelo de gestión de calidad, detallando así la situación actual en la que se encuentra el área de la empresa Pardos Chicken S.A.C. Se realizó una evaluación de la eficiencia para identificar cuanto se demoraban los asesores en la llamada y se identificó que su tiempo medio operativo era de 207 segundos por llamada y por último se hizo el cálculo de la eficacia donde se pudo identificar que el ticket promedio de los asesores era de S/. 61.02 nuevos soles antes de la implementación del modelo de gestión de calidad. Lo que se busca es mejorar ambos indicadores y como consecuencia mejorar la productividad de todos los anfitriones del centro de fidelización del invitado de la empresa Pardos Chicken S.A.C.

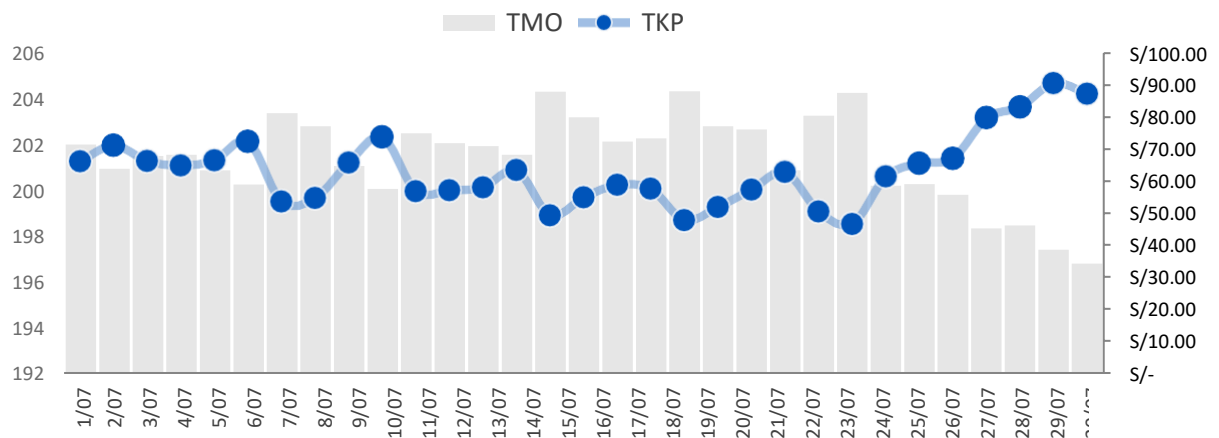



Figura 13. Gráfico del cálculo de Pre Test



**Tabla 5. Pre Test de la Variable Dependiente**

			BBDD			
REGISTRO DE DATOS ESTADÍSTICOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTION DE CALIDAD						CFI
Técnica: Evaluación escuchando llamadas			Instrumento: Base de datos para el registro			Pre – Test
Fecha	Llamadas evaluadas	Ítems evaluados	Ítems aprobados	EFICIENCIA	EFICACIA	Productividad
				Índice de eficiencia (TMO)	Índice de eficacia (TKP)	
1/07/2021	16	236	212	205	S/ 66.29	89.83%
2/07/2021	16	236	208	205	S/ 71.20	88.14%
3/07/2021	16	237	211	206	S/ 66.29	89.03%
4/07/2021	16	239	208	205	S/ 64.95	87.03%
5/07/2021	16	237	201	206	S/ 66.54	84.81%
6/07/2021	16	236	208	205	S/ 72.48	88.14%
7/07/2021	16	238	201	208	S/ 53.66	84.45%
8/07/2021	16	239	198	209	S/ 54.81	82.85%
9/07/2021	16	237	197	207	S/ 65.79	83.12%
10/07/2021	16	237	210	205	S/ 73.81	88.61%
11/07/2021	16	236	207	208	S/ 56.90	87.71%
12/07/2021	16	236	199	207	S/ 57.24	84.32%
13/07/2021	16	237	189	207	S/ 58.08	79.75%
14/07/2021	16	234	198	206	S/ 63.49	84.62%
15/07/2021	16	236	188	209	S/ 49.34	79.66%
16/07/2021	15	220	182	209	S/ 55.01	82.73%
17/07/2021	15	223	185	206	S/ 58.89	82.96%
18/07/2021	15	219	182	208	S/ 57.66	83.11%
19/07/2021	15	220	171	209	S/ 47.81	77.73%
20/07/2021	15	220	176	210	S/ 52.02	80.00%
21/07/2021	15	223	183	206	S/ 57.46	82.06%
22/07/2021	15	222	179	207	S/ 61.47	80.63%
23/07/2021	15	223	173	208	S/ 50.59	77.58%
24/07/2021	15	223	167	212	S/ 46.58	74.89%
25/07/2021	15	222	185	206	S/ 61.47	83.33%
26/07/2021	15	223	180	207	S/ 65.49	80.72%
27/07/2021	15	220	184	206	S/ 67.05	83.64%
28/07/2021	15	220	190	206	S/ 67.25	86.36%
29/07/2021	15	219	192	206	S/ 67.25	87.67%
30/07/2021	15	224	185	207	S/ 65.69	82.59%
31/07/2021	15	221	195	205	S/ 67.25	88.24%
<b>Total</b>	<b>480</b>	<b>7093</b>	<b>5944</b>	<b>207</b>	<b>S/ 61.02</b>	<b>83.80%</b>

Fuente: elaboración propia

Pre Test Variable Independiente (Modelo de Gestión de Calidad)

Para la aplicación del Modelo de gestión de calidad 's se hizo la recolección de datos a partir del 01 de octubre hasta el 31 de de octubre, y así se procedió al desarrollo del Pre Test de la variable independiente, que está conformada por las siguientes dimensiones: Calidad de servicio y el cumplimiento de los procesos establecidos, formando así los KPIs de Nota de calidad, PECUF y PECNEG.


**Figura 14.** *Material de difusión de Indicadores*



Fuente: elaboración propia

Para el cálculo del indicador de Índice de calidad mediante escuchas de llamadas grabadas y se procedió a realizar un formato de auditoría que se llevó a cabo en el rango de fechas desde 01/07/2021 al 31/07/2021, permitió así evaluar cual era el cumplimiento de los procesos en el área de centro de fidelización del invitado en la empresa Pardos Chicken S.A.C., se realizó el registro de la ficha de calidad para incrementar la base de datos por parte del monitor de calidad, la cual revise para ver los resultados. En el primer mes se evaluó 480 llamadas de las cuales 402 fueron aprobadas, obteniendo así una nota de cumplimiento de 83.80%

**Tabla 6. Pre Test de la Dimensión**

	<b>Cumplimiento de la Ficha de Calidad</b>		$PEC = \left( \frac{\text{Total de llamadas aprobadas en todos los atributos}}{\text{Total de llamadas evaluadas}} \right) \times 100\%$
	Llamadas evaluadas	Llamadas aprobadas	Nota de Cumplimiento
Fecha: Julio 2021	480	402	<b>83.80%</b>

Fuente: elaboración propia

#### Propuesta de mejora

Después de identificar cual era la oportunidad para mejorar con la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad en el área del centro de fidelización del invitado (Cliente) CFI en la empresa de Pardos Chicken S.A.C., se procedió a comenzar con los procesos de implementación tomando en cuenta algunos ejemplos y usando como base el capítulo 2.12 (capítulo dedicado a la implementación de calidad) de la norma Customer Operations Performance Center que en español significa Centro de rendimiento de operaciones del cliente, COPC (modelo de gestión integral orientado a los resultados).

- Paso 1: Diagnóstico

En el primer paso se realizaron escuchas de las llamadas grabadas para poder conocer los pasos que realizaban cada uno de los asesores, luego se realizó una reunión con los líderes a cargo con el fin de identificar cuáles eran las oportunidades de mejora que estaban afectando a la operación, también se incluyó a los asesores para conocer más que era lo que les estaba afectando para mejorar su productividad y rendimiento laboral.

- Paso 2: Planeación

En el segundo paso se planifico cuantas muestras se tenían que realizar por asesor, tomando en cuenta los días y el mes de evaluación. Para poder tener mayor control se distribuyó a los asesores en equipos y se les asigno a cada equipo un líder. También se le informo a cada líder cuales son los procesos de implementación del Modelo de Gestión de Calidad.

- Paso 3: Diseño

En el tercer paso es crear el diseño del modelo de gestión de calidad, se crea una ficha de evaluación que tiene que estar adaptada al proceso de toma de pedidos y al proceso de consultas e inconvenientes, también se diseña un cronograma que establece la cantidad de escuchas que se van a realizar. También se tienen que establecer metas y objetivos para los indicadores, la creación de KPIs es muy importante para poder impulsar e identificar los resultados.

- Paso 4: Implementación

En el cuarto paso procedemos a realizar escuchas usando la ficha de calidad y en base a cronograma establecido. Se comienza a brindar feedback sobre lo detectado también enviar refuerzos o alertas sobre los casos atípicos para corregir las oportunidades de mejora o quiebres que se identifiquen en el proceso de evaluación.

- Paso 5: Verificación

Como último paso es importante saber cuáles fueron los resultados, plasmarlos en un reporte entendible y fácil de uso para todos los integrantes del equipo. Adicionalmente se transmite la información a los líderes e integrantes del equipo para tomar decisiones como plantear nuevos planes de acción o continuar con los que se esta realizando. Se realizar una auditoría general de cumplimiento de procesos establecidos a través de los reportes, base de datos y dashbord realizados.

**Tabla 7. Pasos de la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad**

PASOS		Nº	ACTIVIDADES
PASO 1	Diagnóstico	1	Realizar escuchas de llamadas grabadas
		2	Reunión con los líderes a cargo
		3	Sondeo con los asesores
		4	Formar el equipo de Calidad
PASO 2	Planeación	5	Planificar la cantidad de muestras por asesor
		6	Segmentar a los asesores por cuartiles
		7	Distribuir a los asesores por equipos
		8	Difundir con todos los líderes el proceso de cada paso de los planes de acción
		9	Asignar un líder responsable por equipo
PASO 3	Diseño	10	Crear una ficha de evaluación que se adapte el cumplimiento del speech
		11	Realizar una base de datos para el control del feedback
		12	Establecer metas, objetivos y límites en los indicadores. (KPIs)
PASO 4	Implementación	13	Realizar las escuchas según el cronograma establecido
		14	Enviar alertas ante casos atípicos
		15	Brindar feedback al asesor con oportunidades de mejora
		16	Realizar refuerzos tomando en cuenta lo detectado en las evaluaciones
		17	Difundir con todos los integrantes del equipo el proceso de cada paso de los planes de acción
PASO 5	Verificación	18	Realizar reportes y Dashbord para identificar el impacto de las acciones realizadas.
		19	Realizar reuniones para mostrar los indicadores y el impacto de las acciones realizadas para tomar decisiones.

Fuente: elaboración propia

### PASO 1. Diagnostico

- Realizar escuchas de llamadas grabadas

Se realizó escuchas de las llamadas grabadas para poder conocer e identificar los puntos de quiebres más resaltantes, para comenzar con el primer paso también se solicitó la autorización para realizar la implementación del Modelo de Gestión de Calidad. [\(Ver anexo 20\)](#) [\(Ver anexo 15\)](#)

- Reunión con los líderes a cargo

Se realizó una reunión con los líderes a cargo para poder realizar un sondeo sobre las necesidades y quiebres que se fueron presentando por los cambios de gestión de presencial a home office y la coyuntura sobre la pandemia, se levantó las casuísticas más recurrentes sobre cuáles eran las causas que generaban una baja productividad.

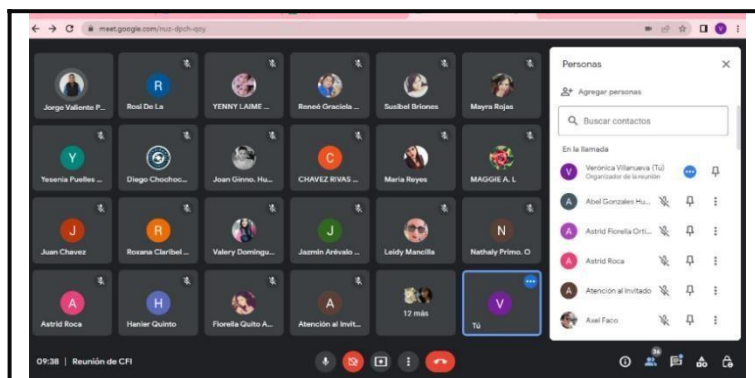
Los puntos que se informó a los líderes a cargo fueron:

Tenemos que tener contabilizados la cantidad de asesores que tenemos en gestión y también tener un monitor que su actividad principal sea escuchar las llamadas. Realice un cronograma de auditorías donde se actualiza constantemente los nombres de los asesores que se encuentran en gestión y además en el mismo cronograma se coloca la cantidad de muestras o escuchas que se realizarán para cada asesor, por día, por semana y en total de todo el mes. Segmentar asesores en equipo, para mejorar el control y asignación de tareas como el feedback correspondiente se realizará una segmentación de asesores en equipos donde cada líder asumirá con la responsabilidad de realizar el seguimiento a cada uno de los asesores de su equipo.

Establecer objetivos, tener en claro cuál es el objetivo de cumplimiento al que queremos llegar y transmitir a los asesores cuáles son los objetivos. Realizar escuchas según el cronograma establecido, enviar alertas de refuerzo cuando se encuentren quiebres que afecten la gestión, reforzar los puntos de cumplimiento. Enviar ayudas memoria focalizadas en lo detectado en las llamadas para que los asesores sepan que están siendo escuchados constantemente.

Tener un control de los monitoreos y plasmarlos en un dashboard para que los líderes conozcan el cumplimiento de indicadores de forma general y puedan identificar sus oportunidades de mejora como equipo, también para realizar planes de acción y tomar decisiones. En el caso de los asesores es para que visualicen sus notas en un ranking de cumplimiento e identifiquen el impacto que tiene su gestión.

Se realiza capacitaciones usando el Pareto que se recopiló de las muestras evaluadas, las capacitaciones dejan de ser generales para ser focalizadas en asesores de Q4 y tomando los temas más recurrentes de incumplimiento. Cada líder asume la responsabilidad de brindar feedback al asesor y generar el compromiso de mejorar en el cumplimiento de los procesos para llegar a la meta o el objetivo propuesto para todo el equipo y también se tiene que lograr concientizar el impacto que tiene su gestión en la atención de cada llamada

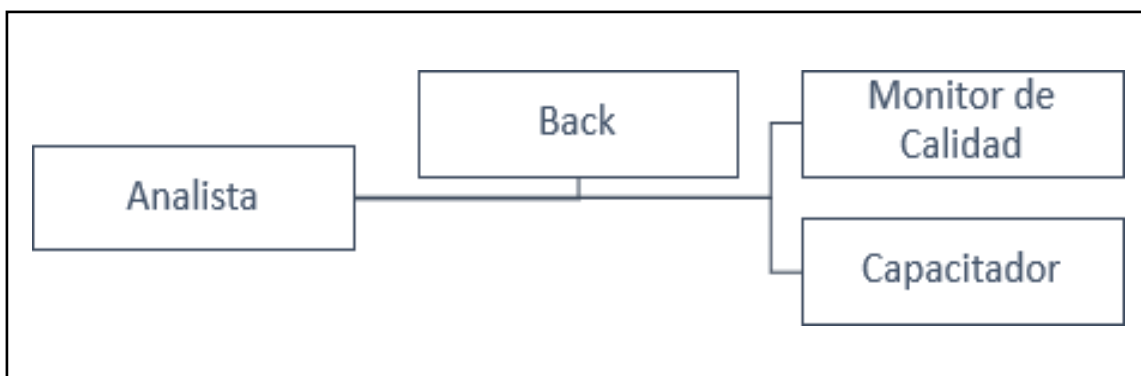


**Figura 15.** Reunión con el personal

- Sondeo con los asesores

Para poder conocer los quiebres y oportunidades mejora se realizó un sondeo con los asesores donde se le consulto cuales eran las limitaciones que le generaban tener mayor productividad. El sondeo se realizo por medio de varias reuniones virtual por meet, separando a los anfitriones en equipos para no afectar sus horarios de gestión, donde se conoció las opiniones de cada uno de los integrantes del equipo del centro de fidelización del invitado CFI.

- Formar el equipo de Calidad



**Figura 16.** Estructura del equipo de Calidad

Una vez formado el equipo de calidad se procede a asignar tareas a cada uno de los integrantes para poder desplegar e implementar el Modelo de Gestión de Calidad. Es muy importante que se trabaje en equipo como engranajes para poder ver resultados que impacten de forma positiva a los indicadores de los asesores del centro de atención de fidelización del invitado CFI. Cada integrante del equipo de calidad tiene funciones estratégicas que en conjunto ayudaran a mejorar el desempeño de los anfitriones.

**Tabla 8. Tareas de los integrantes del equipo de Calidad**

Responsabilidades	
Cargo	Tareas
Capacitador	<p>El capacitador tiene que realizar el seguimiento a todo lo detectado en la base de datos de la ficha de calidad, reportes de indicadores y alertas.</p> <p>El capacitador utilizara toda la información que le faciliten el analista y el monitor de calidad para programar capacitaciones focalizadas, realizar refuerzos, ayudas memoria, manuales y material que ayude a difundir, reforzar y capacitar a los asesores del centro de fidelización del invitado.</p> <p>El capacitador es el encargado de gestionar y entregar los usuarios de las herramientas de trabajo.</p>
Monitor de Calidad	<p>El monitor de calidad se encarga de realizar las evaluaciones mediante escuchas y calificando el cumplimiento de los procesos establecidos.</p> <p>También realiza alertas sobre oportunidades de mejora encontradas en el proceso de evaluación.</p> <p>Brinda informar al capacitador para que realice capacitaciones focalizadas en los incumplimientos más recurrentes.</p> <p>Alimentar la base de datos para las notas de calidad.</p> <p>Alimentar la base de datos para que los lideres brinden feedback a los asesores que fueron asignados a su equipo.</p>
Back	<p>El back cubre al monitor y capacitador cuando se encuentren en vacaciones, descansos o pago de horas. Cumpliendo todas las funciones mencionadas anteriormente.</p>
Analista	<p>Realizar reportes, informes y Dashbord con los indicadores de Calidad y KPIs.</p> <p>Transmitir la información a los lideres a cargo para que cumplan con los feedback asignados.</p> <p>Segmentar a los asesores por la nota de cumplimiento.</p> <p>Mostrar el ranking de cumplimiento de los asesores.</p> <p>Levantar las oportunidades de mejora más recurrentes,</p> <p>Formalizar el cumplimiento de las metas y objetivos estipulados.</p> <p>Realizar planes de acción para mejorar las oportunidades de mejora.</p>

Fuente: elaboración propia



## PASO 2. Planeación

- Planificar la cantidad de muestras por asesor.

Se decidió realizar 4 muestras a la semana por asesor, las cuales estarán organizadas y plasmadas en un cronograma de monitoreos, el cual se actualizará mensualmente tomando en cuenta la segmentación de los asesores por su nota de cumplimiento. Se preparo materia de difusión mediante presentaciones para usarlas en las capacitaciones iniciales. Se realizo ayudas memoria para poder enviarlas como alerta en los grupos de WhatsApp durante la gestión. Se informo a los lideres sobre el proceso de la implementación el modelo de gestión de calidad.



**Figura 17.** Ayuda memoria sobre los monitoreos

Es muy importante tener un plan de monitoreos establecido para eso se realizo un cronograma donde se tomará en cuenta, nombre del asesor, DNI del asesor, nombre del líder a cargo, fecha de la llamada, fecha de evaluación, a que canal pertenece y los ítems a evaluar donde se colocar 1 si es aprobado y 0 cuando sea desaprobado, lo cual nos permitirá calcular el porcentaje de cumplimiento.

Todos los monitoreos tendrán que ser registrados en un drive de acceso solo para lideres y el monitor. Solo el monitor de calidad podrá realizar cambios y la base de datos será el sustento para ejecutar los reportes, informes y dashbord de KPIs.



Figura 18. Capacitación sobre los Ítems a evaluar

Se realizó reuniones donde se difundió el material donde se brindaba el detalle del plan de monitoreo. [\(Ver anexo 21\)](#)



Figura 19. Modelo de PPT de capacitación

- Segmentar a los asesores por cuartiles

Para que el trabajo tenga mayor impacto es importante trabajar de forma focalizada, identificar cuáles son los asesores que necesitan mayor apoyo para mejorar y cuales solo necesitan mantener la actualización para eso se ha realizado una segmentación de los anfitriones; Q4 asesores de bajo rendimiento, Q3 asesores con oportunidades de mejora, Q2 asesores falta de actualizaciones y Q1 asesores expertos, se realizó una reunión en la cual se informó sobre los cuartiles y líderes asignados para ayudar al control e implementación del Modelo de Calidad.

[\(Ver anexo 24\)](#)

- Difundir con todos los líderes el proceso de casa paso de los planes de acción.

En el camino del proceso de implementación de Gestión de Calidad se van a ir encontrando oportunidades de mejora o faltas, para eso es importante tomar acciones inmediatas como el feedback expreso y una escala de sanciones. [\(Ver anexo 22\)](#) Cada líder asumirá la responsabilidad del seguimiento de las notas de los asesores que fueron asignados a su equipo y por lo consiguiente también se las amonestaciones que correspondan. también se realizar capacitaciones para los asesores que tengan una demora en la curva de aprendizaje.

**Figura 20. Ayuda memoria de las Faltas Graves**



- Asignar a un líder responsable por equipo

Después se tendrá que formalizar la distribución de los asesores en cada equipo con un líder asignado, para mantener el orden en el control y para evitar que la información no llegue a todos los asesores. Se tomo en cuenta los cuartiles y la cantidad de asesores por cada supervisor. Son 30 asesores distribuidos en equipos.

**Tabla 9.** *Asignación de asesores*

Asignación	Q1	Q2	Q3	Q4	Total
Equipo 1	2	1	2	2	7
Equipo 2	2	2	2	2	8
Equipo 3	2	1	2	2	7
Equipo 4	2	2	2	2	8
<b>Total</b>	8	6	8	8	30

Fuente: elaboración propia

Con la asignación de asesores en equipos y con un líder a cargo no se perderá ninguna información, los anfitriones se mantendrán actualizados y se podrá cumplir el proceso de gestión de calidad de mejor forma.

### PASO 3. Diseño

- Crear una ficha de evaluación

Se crea una ficha de evaluación con ítems adaptados al proceso actual del cumplimiento del speech, en las primeras evaluaciones se ira adaptando a la necesidad del proceso, como objetivo principal identificar los cumplimientos de calidad, los KPIs de la ficha tendrá la siguiente clasificación:

- PENC, precisión de error no crítico, lo cual está adaptado para identificar habilidades blandas (amabilidad, claridad, vocalización, sonrisatelefónica, tono de voz adecuado, evitar muletillas, demoras interese, evitar ruidos externos) y calidad de actitud de servicio para adaptarnos ala empresa el indicador se llamada SAPO, ya que son siglas de las características de los empleados que fomenta como cultura Pardos Chicken S.A.C.

- PECUF, precisión de error crítico al usuario final, lo cual esta adaptado a los cumplimiento, validaciones y registros que tiene que realizar el asesor en todas las llamadas de forma obligatoria, para seguir fomentando la cultura de la empresa el indicador se llamara SAPE.
  - PECNEG, precisión de error crítico al negocio, se califica si el asesor cumple con realizar la venta sugestiva, para adecuarlo a la empresa y que sea más fácil reconocer el indicador se llamara SUGESTIVA.
- Realizar una base de datos para el control del feedback

Se crea una base de datos con los resultados resumidos de las evaluaciones, nombre del asesor y líder a cargo para llevar un control del cumplimiento de feedback. El fin de realizar un monitoreo que ayude a identificar las oportunidades de mejora del asesor, para eso es importante que el asesor sepa cuales son los quiebres o las ODMs que se identificaron, de esa forma se le brindara conocimiento s para poder mejorar.

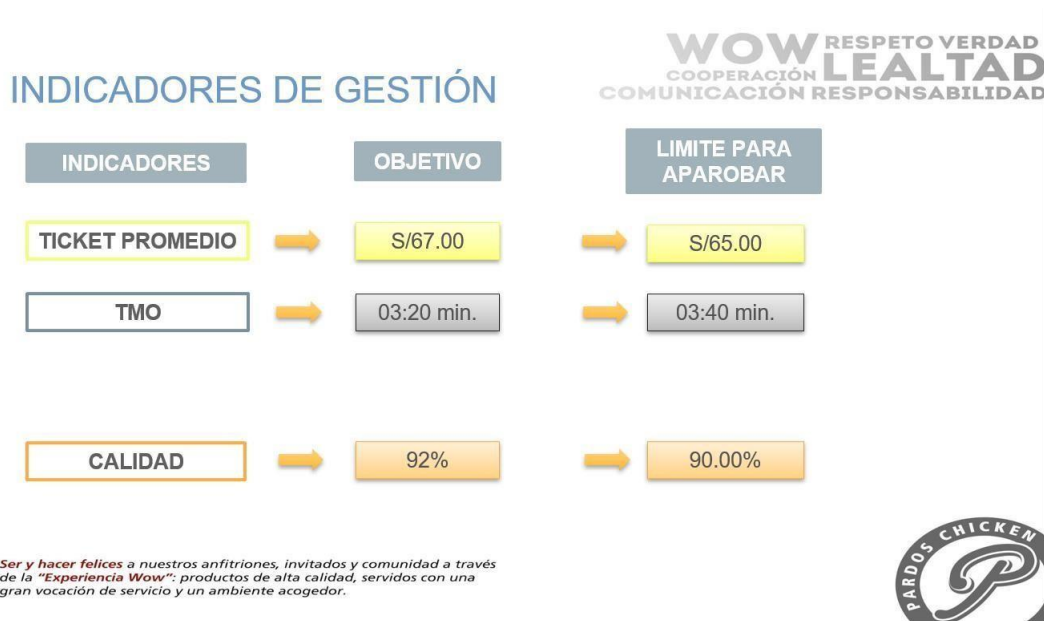
Es importante tener una base de datos donde se pueda auditar el cumplimiento de uno de los procesos de un Modelo de Gestión de Calidad, la base de datos del control de feedback tendrá los campos de mes, fecha de evaluación, fecha de llamada, ID de llamada, DNI del asesor, nombre del asesor, líder responsable, grupo y las notas del KPIs.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1													
2	MES	Fecha de Evaluación	Fecha de Llamada	Fecha limite del feedback	ID de la llamada	DNI	Nombre del Asesor	Lider responsable	Grupo	Experiencia	SAPO	SAPE	Sugestiva
3													

**Figura 21.** Base de datos del control de feedback

- Establece metas, objetivos y limites en los indicadores KPIs

Tener indicadores establecidos ayuda a que un equipo de trabajo sea más eficaz y eficiente porque facilita a los integrantes de los equipos saber cuál es la meta, como va su desempeño y con ese conocimiento se crea una oportunidad de mejorar.



**Figura 22. Objetivos y límites de los KPIs**

#### PASO 4. Implementación

- Realizar escuchas según el cronograma

Se comienza a realizar escuchas según el cronograma establecido usando la ficha de calidad registrando todas las evaluaciones en la base de datos, en los casos que se encuentren oportunidades de mejora recurrentes se envía las alertas para el refuerzo y feedback exprés.

FECHA	ID LLAMADA	DNI	ANFITRIÓN	USER	MONITOR	LIDER A CARGO	CAMPAÑA	SALUDO	NÚMERO DE CELULAR O TELÉFONO	SOLICITA/ CONFIRMA NOMBRE Y APELLIDO	SOLICITA/ CONFIRMA DNI	SOLICITA/ CONFIRMA DIRECCIÓN	¿CORRE EL PRODUCTO	PROPIEDADES DEL PRODUCTO	CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO	VENTA SUGESTIVA	DOCUMENTO DE PAGO	METODO DE PAGO

**Figura 23. Base de datos de las evaluaciones**

- Enviar alertas de casos a típicos

Tenemos casos que se consideran graves ya que son atípicos que pueden generar mayor cantidad de errores y en esos casos corresponde enviar una alerta formal para que el líder a cargo brinde el feedback correspondiente y para tener mapeado si es una conducta recurrente por parte del asesor. Para eso se usa un formato de alerta donde se brinda la información necesaria e importante para brindar el feedback al asesor.

Alerta de Incumplimientos

FECHA DE ALERTA:	
FECHA DE LLAMADA:	
ASESOR:	
ASESOR LIDER:	
TELÉFONO:	
TMO:	
VOZ DEL INVITADO:	

N°	CASUÍSTICA	NO CUMPLE
1	Abandono - Asesor no contesta llamada y el invitado corta	
2	Abandono - Asesor no retoma llamada y el invitado corta	
3	Corte de llamada	
4	Maltrato al invitado	
5	Negativa de reclamo	
6	Reclamo o queja mal no reportado	
7	No toma el pedido y confirma el envío	
8	Niega tomar el pedido cuando no corresponde	
9		
14		
15		
16	Otra	
TOTAL		0

**Figura 24.** Ficha de alertas

- Brindar feedback al asesor con oportunidades de mejora

Las evaluaciones se realizan para identificar quiebres y oportunidades de mejora por el el feedback es pieza fundamental para ayudar al asesor a mejorar. El feedback significa retroalimentación continua, después de la evaluación o autoría se tiene que brindar los puntos positivos y puntos negativos de lo detectado en la llamada grabada para evitar que el asesor reincida en el error ya encontrado.

REGISTRO DEL LIDER Y ASESOR				
Fecha del FEEDBACK	Lider que Brindo el FEEDBACK	Plan de accion	MEDIO DE COMUNICACION	Compromiso del asesor

**Figura 25.** Registro de feedback

#### PASO 5. Verificación

- Realizar refuerzos tomando en cuenta lo detectado en las evaluaciones.

Cuando ya contamos con una base de evaluaciones, podremos identificar cuáles son los ítems con mayor incumplimiento, entonces ya no se realizará capacitaciones o refuerzos con temas al azar si no ahora se realizar refuerzos tomando en cuenta en que se confunden más los asesores o cual es el incumplimiento más recurrentes. Para eso es muy importante que la ficha de calidad este hecha para detectar los quiebres y este adecuada a los procesos de gestión de los asesores del centro de fidelización del invitado, la ficha de evaluación de calidad es una pieza fundamental para poder impulsar todos los indicadores. ([Ver anexo 10](#))



- Difundir con todos los integrantes del equipo el proceso de cada paso de los planes de acción

Todos los asesores tienen que tener conocimientos sobre las evaluaciones que se les está realizando y también tienen que saber los planes de acción que se realizarán para mejorar el cumplimiento de procesos, todos los asesores del cuartil cuatro tienen que saber cuándo se realizarán las capacitaciones, fechas y duración de ellas. También se les desplegará los materiales de ayuda memoria que se realizan para mejorar sus notas de cumplimiento, como por ejemplo afiches de venta sugestiva, donde se menciona que producto ofrecer en todas las llamadas.



**Figura 26.** Ayuda memoria.

#### PASO 5. Verificación

- Realizar reportes y Dashbord para identificar el impacto de las acciones realizadas

Para poder tomar decisiones, identificar si los planes de acción están teniendo impacto es importante tener un reporte o dashbord donde se visualice cuáles son los resultados actuales y los anteriores para poder medir cuánto estamos mejorando. Un dashbord bien ejecutado y adecuado a los requisitos del equipo de trabajo es una herramienta estratégica de gestión para tener la información de los indicadores y también para analizar el evolutivo o resultado de los KPIs. ([Ver anexo 25](#))

- Realizar reuniones para mostrar los indicadores y el impacto de las acciones realizadas para tomar decisiones

Utilizando todas las herramientas mencionadas se tienen que mantener la comunicación realizando reuniones para mantener informados a los líderes de los indicadores que se presentan en los resultados y del impacto que se obtuvo de los planes de acción que realizaron para mejorar los indicadores. Las reuniones también se debe tomar decisiones sobre la estrategia que se realizara para seguir mejorando. Adicionalmente también se verifica si se está cumpliendo con todos los procesos ya mencionados.


### **Resultados de la implementación (Post - test)**

Después de la implementación del Modelo de Gestión en el área del centro de fidelización del invitado se procedió recaudar la información del impacto desde el 01 de octubre hasta el 31 de octubre, para el cálculo y comparación de los indicadores se tomó la misma cantidad de. El desarrollo del Post test comprende los datos obtenidos con total son 480 llamadas grabadas y evaluadas como datos específicamente, así se procedió al análisis de la variable dependiente que está conformada por las dimensiones de la eficiencia y eficacia. Luego de de la implementación del Modelo de gestión de calidad se recolectaron los datos y se obtuvo el promedio de la productividad que es de 88.71%.

Se empezó con la recopilación de datos, identificando las causas que generaban incumplimiento del speech y del proceso establecido lo que generaba oportunidades de mejora ya que el asesor al no cumplir con el proceso tomada pedidos incorrectamente y generan mayores costos para la empresa, Por eso se tomó en cuenta indicadores que midan el cumplimiento de calidad. También se realizó una matriz de alternativas de solución en el cual lo que se realizo fue evaluar mediante cuatro herramientas, los cuales son el feedback expres, indicadores de calidad, monitoreo de llamadas, feedback mensual. Por eso se tomaron en cuenta la variables de eficacia y eficiencia para poder medir la productividad del asesor. [\(Ver anexo 23\)](#)

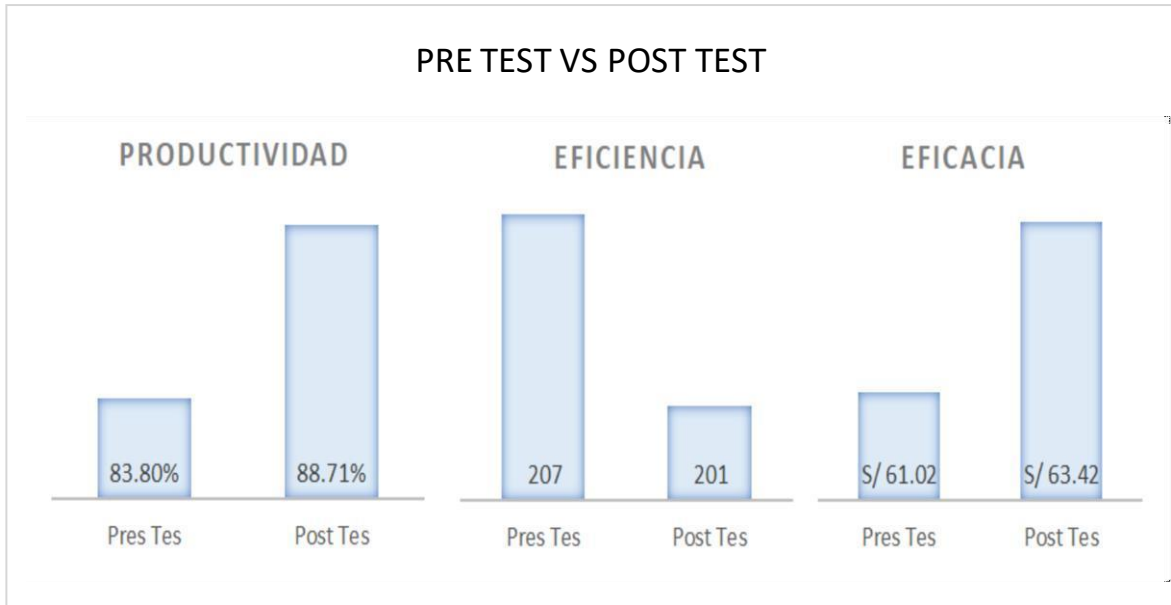
Podemos identificar que la implementación de un modelo de gestión de calidad tiene un impacto positivo en la eficiencia y eficacia y por lo tanto mejora el desempeño y productividad del asesor.

**Tabla 10. Post Test de la Variable Dependiente**

			BBDD			
REGISTRO DE DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS RESULTADOS DEL MODELO DE GESTION DE CALIDAD						CFI
Técnica: Evaluación escuchando llamadas			Instrumento: Base de datos para el registro			Post – Test
Fecha	Llamadas evaluadas	Ítems evaluados	Ítems aprobados	EFICIENCIA	EFICACIA	Productividad
				Índice de eficiencia (TMO)	Índice de eficacia (TKP)	
1/10/2021	16	236	212	202	S/ 66.29	89.83%
2/10/2021	16	236	212	201	S/ 71.28	89.83%
3/10/2021	16	237	213	202	S/ 66.36	89.87%
4/10/2021	16	239	212	202	S/ 64.97	88.70%
5/10/2021	16	237	206	201	S/ 66.58	86.92%
6/10/2021	16	236	209	200	S/ 72.49	88.56%
7/10/2021	16	238	201	203	S/ 53.76	84.45%
8/10/2021	16	239	201	203	S/ 54.85	84.10%
9/10/2021	16	237	201	201	S/ 65.86	84.81%
10/10/2021	16	237	214	200	S/ 73.89	90.30%
11/10/2021	16	236	206	203	S/ 56.92	87.29%
12/10/2021	16	236	200	202	S/ 57.26	84.75%
13/10/2021	16	237	196	202	S/ 58.17	82.70%
14/10/2021	16	234	202	202	S/ 63.53	86.32%
15/10/2021	16	236	187	204	S/ 49.43	79.24%
16/10/2021	15	220	180	203	S/ 55.09	81.82%
17/10/2021	15	223	188	202	S/ 58.93	84.30%
18/10/2021	15	219	189	202	S/ 57.72	86.30%
19/10/2021	15	220	174	204	S/ 47.93	79.09%
20/10/2021	15	220	199	203	S/ 52.10	90.45%
21/10/2021	15	223	206	203	S/ 57.49	92.38%
22/10/2021	15	222	207	201	S/ 63.00	93.24%
23/10/2021	15	223	204	203	S/ 50.66	91.48%
24/10/2021	15	223	204	204	S/ 46.79	91.48%
25/10/2021	15	222	209	200	S/ 61.53	94.14%
26/10/2021	15	223	208	200	S/ 65.68	93.27%
27/10/2021	15	220	210	200	S/ 67.18	95.45%
28/10/2021	15	220	208	198	S/ 79.85	94.55%
29/10/2021	15	219	207	198	S/ 83.17	94.52%
30/10/2021	15	224	218	197	S/ 90.65	97.32%
31/10/2021	15	221	209	197	S/ 87.33	94.57%
<b>Total</b>	<b>480</b>	<b>7093</b>	<b>6292</b>	<b>201</b>	<b>S/ 63.42</b>	<b>88.71%</b>

Fuente: elaboración propia

Tras el cálculo del post test se obtuvo un índice de eficiencia de 201 segundos, mejorando la rapidez de los asesores en 6 segundos menos al pre test y un índice de eficacia de S/.63.42 nuevos soles logrando mejorar S/ 2.40. Se puede identificar que en la eficiencia se logró mejorar 2.99% y con respecto a la eficacia se mejoró 3.93%.

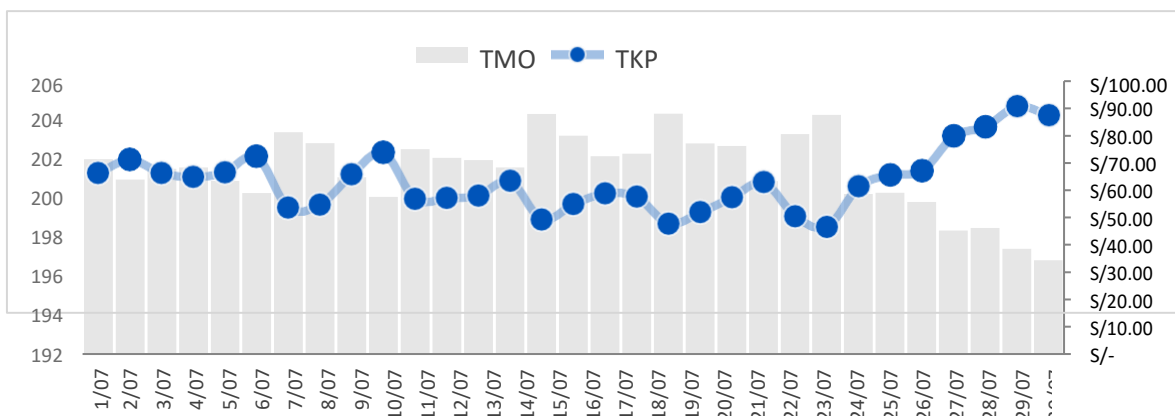


**Figura 27.** Comparación del Pre Test y Post test

Post Test Variable Independiente (Modelo de gestión de calidad)

Luego de la implementación del modelo de gestión de calidad vemos claramente una mejora en desempeño de los asesores del CFI.

El indicador de índice de registro de materiales obtuvo un promedio del 88.71% el cual indica una mejora del 7.91%, ya que en el pre test se obtuvo un 83.80%.



**Figura 28.** Índice Pre vs Post

Se procedió a la realización de un reporte financiero luego de las implementaciones modelo de gestión de calidad, el cual fue el flujo de caja, nos detalló el beneficio que obtuvo la empresa en términos monetarios a raíz de su implementación, así como también aquellos gastos a los que se tuvo que consumir recursos en el proceso de implementación.

Las mejoras en el área del centro de fidelización del invitado fueron más que todo en recursos humanos, ya que se tenía un asesor part time y se le cambio de condición a full time incrementando su monto salarial el cual es la principal inversión permanente en la implementación del Modelo de gestión de calidad.

A raíz de las mejoras del área de CFI por las deficientes estructuras, el dueño procedió a determinar un pago de alquiler, el cual tiene un precio mensual de 150 nuevos soles.

**Tabla 11.** *Costos del incremento salarial del asesor a monitor*

Item	Descripción	Pago mensual
1	Incremento salarial del asesor a monitor	S/ 740.00
		<b>S/ 740.00</b>

Fuente: elaboración propia

La mayor inversión que se realizó fueron horas de disponibilidad de los trabajadores para realizar capacitaciones, pruebas y gestionar el cumplimiento de la implementación del Modelo de gestión de Calidad.

**Tabla 12.** *Costo horas de los trabajadores*

Item	Descripción	Cantidad	P. U	P. T
1	Horas de capacitación	1	S/ 450.00	S/ 450.00
2	Pruebas con los asesores	1	S/ 65.00	S/ 65.00
3	Horas del analista	1	S/ 1200.00	S/ 1200.00
				<b>S/ 3430.00</b>

Fuente: elaboración propia

Los recursos de horas tiempo de los trabajadores fueron los implementos más importantes ya que las ayudas memoria y base de datos fueron online y virtuales.

Luego de realizar el flujo de caja se identificó el TIR es 21.76 y la VAN de S/. 1092, esto quiere decir que el proyecto es viable.

**Tabla 13. Flujo de caja**

FLUJO DE CAJA													
Descripción	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Ventas antes		S/ 29290	S/ 29290	S/ 29290	S/ 29290	S/ 29290	S/ 29290	S/ 29290	S/ 29290	S/ 29290	S/ 29290	S/ 29290	S/ 29290
Ventas después		S/ 30442	S/ 30442	S/ 30442	S/ 30442	S/ 30442	S/ 30442	S/ 30442	S/ 30442	S/ 30442	S/ 30442	S/ 30442	S/ 30442
Beneficio		S/ 1,152	S/ 1,152	S/ 1,152	S/ 1,152	S/ 1,152	S/ 1,152	S/ 1,152	S/ 1,152	S/ 1,152	S/ 1,152	S/ 1,152	S/ 1,152
Costo de la Implementación													
Horas del Monitor		S/ 740	S/ 740	S/ 740	S/ 740	S/ 740	S/ 740	S/ 740	S/ 740	S/ 740	S/ 740	S/ 740	S/ 740
Horas de capacitación	S/ 450												
Pruebas con asesores	S/ 65												
Horas del Analista	S/ 1200												
FLUJO DE CAJA	-S/ 1715	S/ 412.00	S/ 412.00	S/ 412.00	S/ 412.00	S/ 412.00	S/ 412.00	S/ 412.00	S/ 412.00	S/ 412.00	S/ 412.00	S/ 412.00	S/ 412.00
COSTO DE OPORTUNIDAD (COK)	3.78%	Mensual	10.00%	Anual									
Valor Actual Neto	S/ 3,229.00												
Tasa Interna de Retorno	21.76%	VAN	S/ 1,092.24										
Análisis Beneficio / Costo	S/ 1.39												

Fuente: elaboración propia

### **3.6. Método de análisis de datos**

VENTURA (2017) mencionan que se utiliza para estudiar una población o muestra y manejar la recolección, análisis y presentación de datos, para dar una solución o mostrar cómo ha cambiado la situación, es por ello que su uso es fundamental para el desarrollo de una encuesta. Se divide en dos partes: análisis descriptivo y análisis inferencial.

Según NALLUSAMY y AHAMED (2018) nos dice:

**Análisis descriptivo:** También conocida como estadística deductiva, implica organizar, presentar y describir datos de un estudio de manera resumida mediante tablas y gráficos. Se muestran los parámetros de tendencia, dispersión y posición.

**Análisis inferencial:** También llamada estadística inductiva, estudiar los datos de una población o una muestra y así conocer su comportamiento, para poder sacar conclusiones. Se utiliza el método de contraste de hipótesis para encontrar la manera de aceptar o no aceptar la hipótesis propuesta, el cual utiliza la prueba de Shapiro Wilk (muestra menor o igual a 30) o la prueba de Kolmogorov (muestra mayor a 30).

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el desarrollo del proyecto de investigación se siguió la estructura trazada por la Universidad César Vallejo por parte del Asesor de Investigación, quien presentó la resolución del Vicerrectorado de Investigación 110-2022-VI-UCV, indicando en las páginas 30 a qué puntos se deben desarrollarse, el orden en que deben implementarse, de igual manera, las citas y referencias se realizaron de acuerdo con la norma ISO 690 y para aclarar que el estudio no plagió a uno o más autores, se utilizó Turnitin. Adicionalmente como una explicación clara y concisa de los aspectos requeridos del proyecto. La autorización de recolección de información, así como aplicación de mejora, se realizó carta de autorización a la empresa Pardos Chicken S.A.C (Ver Anexo 20). Por lo tanto, la información solo está disponible para fines académicos y para demostrar que los datos utilizados se establecen de manera veraz y confiable. Por lo tanto, la implementación de valores éticos es necesaria para presentar el proyecto de manera satisfactoria. [\(Ver anexo 19\)](#) [\(Ver anexo 15\)](#)

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo de la Eficiencia

Se calculó el índice de eficiencia durante los 4 meses en el área del centro de fidelización del invitado en la empresa Pardos Chicken S.A.C., donde en el primer mes 30 días a la implementación del modelo de gestión de Calidad dándonos un resultado de 207 segundos como el tiempo medio operativo TMO y la mediana de los días analizados fue de 207 segundos teniendo como índice máximo 230 segundos y el mínimo 199 segundos. Por otra parte, se calculó la eficiencia durante 4 meses después de la aplicación del modelo de gestión de calidad siendo de 201 segundos como el tiempo medio operativo TMO y la mediana de los días analizados fue de 199 teniendo como índice máximo 212 segundos y mínimo 196 segundos.

**Tabla 14.** Cuadro descriptivo de la Eficiencia

		Estadístico
EFICIENCIA PRE	Media	207
	Mediana	207
	Desviación estándar	7.18
	Mínimo	199
	Máximo	230
	Rango	31
	Asimetría	0.94
	Curtosis	1.04
EFICIENCIA POST	Media	201
	Mediana	199
	Desviación estándar	4.90
	Mínimo	196
	Máximo	212
	Rango	16
	Asimetría	0.49
	Curtosis	-1

Fuente: elaboración propia



El TMO es un indicador muy importante porque nos indica que tan rápido es un asesor del centro de fidelización del invitado para poder atender a los clientes, también se le conoce por sus siglas en ingles AHT (Average Handling Time), como toda organización lo que se busca es realizar el trabajo en menor tiempo por eso se mide la eficiencia con el tiempo medio operativo. Tomar en cuenta que el TMO significa tiempo medio operativo lo cual representa el tiempo promedio de las llamadas grabadas, se considera el tiempo desde que ingresa las llamadas hasta el final de la llamada y la unidad del indicadore es en segundos, su fórmula es:

TMO = Tiempo total de espera hasta ser atendido + Tiempo total de conversación + Tiempo total de tareas después de la llamada / número total de llamadas atendidas.

Para poder identificar cuanto se mejoró en el post tres utilizaremos la siguiente formula:

$$\frac{\text{Indicador post test} - \text{Indicador pretest}}{\text{Indicador pretest}} * 100 \%$$

Reemplazando los datos se obtuvo lo siguiente:

$$\frac{207 - 201}{201} * 100 \% = 2.99 \%$$

Se obtuvo un nivel de incremento de la eficiencia de un 2.99% y una mejora de 3%.

### **Análisis descriptivo de la Eficacia**

Se calculó el índice de eficacia durante los 30 días en el área del centro de fidelización del invitado en la empresa Pardos Chicken S.A.C. previo a la aplicación del modelo de gestión de calidad siendo de S/.61.02 nuevos soles como ticket promedio TKP y la mediana de los días analizados fue de S/.48.9 nuevos soles como ticket promedio teniendo como índice máximo S/.90.7 y el mínimo S/.27.5. Por otra parte, se calculó la productividad durante 4 meses después de la implementación del modelo de gestión de calidad siendo de S/.61.02 nuevos soles como ticket promedio TKP y la mediana de los días analizados fue de S/.91 teniendo como índice máximo S/.92 y mínimo S/.27.5

**Tabla 15. Cuadro descriptivo de la Eficacia**

Fuente: elaboración propia

Debemos tomar en cuenta que el ticket promedio es el promedio de las ventas realizadas por el asesor, es muy importante monitorear este indicador ya que representa la eficacia y además impulsa directamente a que se incrementen los ingresos. La fórmula para poder obtener el TKP es:

TKP = Monto del total de ventas realizadas / número total de pedidos realizados.

Para poder identificar cuanto se mejoró en el post tres utilizaremos la siguiente formula:

$$\frac{\text{Indicador post test} - \text{Indicador pretest}}{\text{Indicador pretest}} * 100 \%$$

Reemplazando los datos se obtuvo lo siguiente:

$$\frac{63.42 - 61.02}{61.02} * 100 \% = 3.93 \%$$

Se pudo observar un incremento de la eficacia de un 3.93% y una mejora de 10.11%.

### **Análisis descriptivo de la Productividad**

Se calculó el índice de productividad durante los 40 días en el área de CFI de la empresa PARDOS CHICKEN S.A.C. previo a la aplicación de la gestión de calidad dándonos un resultado de 59.71% y la mediana de los días analizados fue de 0,609 teniendo como índice máximo 0,67 y el mínimo 0,49. Por otra parte, se calculó la productividad durante 40 días después de la aplicación de la gestión de calidad siendo de 76.98% y la mediana de los días analizados fue de 0,78 teniendo como índice máximo 0,91 y mínimo 0,60.

**Tabla 16. Cuadro descriptivo de la Productividad**

		Estadístico
PRODUCTIVIDAD PRE	Media	0.77
	Mediana	0.93
	Desviación estándar	0.19
	Mínimo	0.33
	Máximo	1.00
	Rango	0.67
	Asimetría	-1.04
	Curtosis	-0.14
	PRODUCTIVIDAD POST	Media
Mediana		0.93
Desviación estándar		0.14
Mínimo		0.53
Máximo		1.00
Rango		0.47
Asimetría		-1.15
Curtosis		0.07

Fuente: elaboración propia

Según la presente fórmula se estableció el porcentaje de incremento:

$$\frac{\text{Indicador post test} - \text{Indicador pretest}}{\text{Indicador pretest}} * 100 \%$$

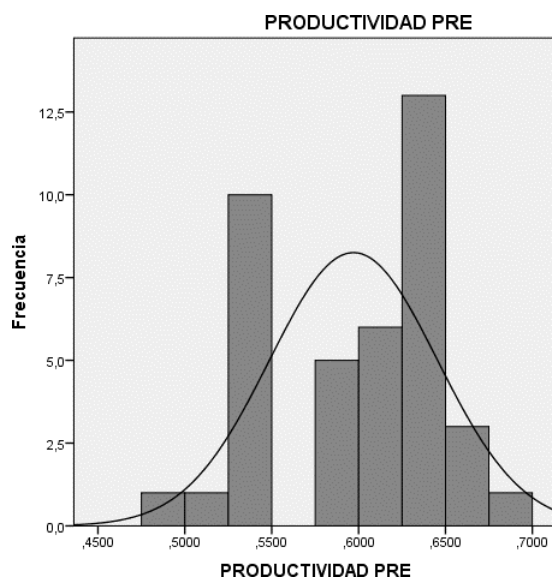
Reemplazando los datos se obtuvo lo siguiente:

$$\frac{77.01\% - 59.71\%}{59.71\%} * 100\% = 28.97\%$$

59.71 %

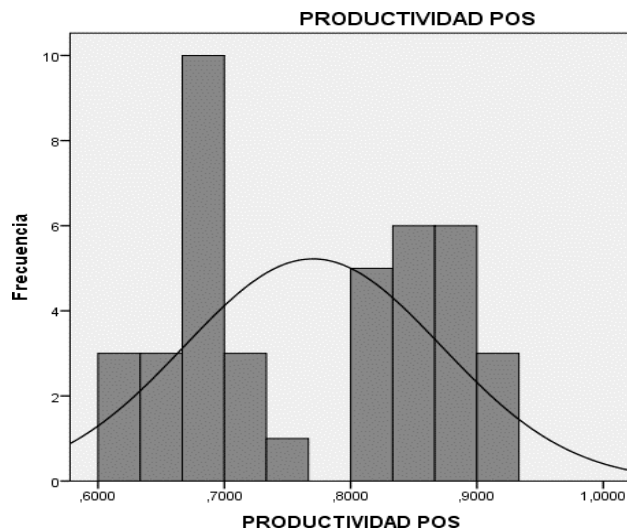
Se pudo observar un incremento de la productividad de un 28.97% y una mejora de 17.3%.

Se elaboró el siguiente histograma sobre la productividad antes de la implementación de la gestión de calidad para el análisis de la simetría y curtosis. Se observó así mediante el programa estadístico IBM SPSS 21 una asimetría negativa con cola hacia la izquierda, entendiendo que los datos con mayor frecuencia son aquellos mayores a la mediana de la productividad de igual forma se establece una curtosis negativa o también llamada platicúrtica que significa que las mayores frecuencias de datos no están concentrados con respecto a la media.



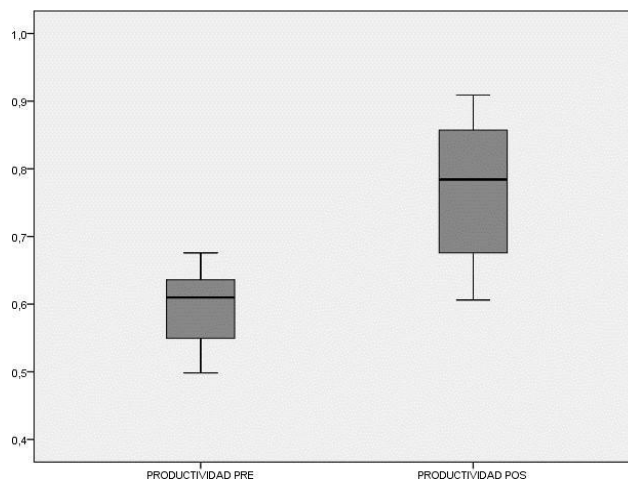
**Figura 29.** *Histograma de frecuencia del Pretest de Productividad*

Se elaboró el siguiente histograma sobre la productividad después de la implementación de la gestión de calidad el análisis de la simetría y curtosis. Se observó así mediante el programa estadístico IBM SPSS 21 una asimetría negativa con cola hacia la izquierda, entendiendo que los datos con mayor frecuencia son aquellos mayores a la mediana de la productividad de igual forma se establece una curtosis negativa o también llamada platicúrtica que significa que las mayores frecuencias de datos no están concentrados con respecto a la media.



**Figura 30.** *Histograma de frecuencia del Post test de Productividad*

Se procedió a la elaboración del diagrama de cajas y bigotes con apoyo del IBM SPSS 21 el cual nos muestra gráficamente ambas partes, el pretest y post test de los 480 datos de la productividad. Primeramente, en la productividad pre se muestra el rango de los valores que va desde el 0.33 hasta el 1, que es el mínimo y máximo de los bigotes del gráfico, luego se representa la mediana general que divide la mitad inferior de los datos que van desde 0.93 hasta la mediana y la parte superior del gráfico que va desde la mediana, observando así una mayor dispersión en la parte inferior. Por otra parte, tenemos a la productividad post que muestra el rango de los valores que va desde el 0.53 hasta el 1, que es el mínimo y máximo de los bigotes del gráfico, luego se representa la mediana general que divide la mitad inferior de los datos que va desde 0.93 hasta la mediana y la parte superior del gráfico que va de la mediana, observando así una mayor dispersión en la parte inferior del gráfico.



**Figura 31.** *Diagrama de Cajas y Bigotes de la Productividad Pre y Post*

## Análisis inferencial

Se dio a conocer la prueba de normalidad de la productividad, haciendo uso de los datos procesados del pretest y post test, mostrando si se sigue una distribución normal o no. Para ello se hizo uso del software estadístico IBM SPSS 21.

H0 = Los datos de la productividad provienen de una distribución normal.

Ha = Los datos de la productividad no provienen de una distribución normal.

Regla de decisión

Si sig (p\_valor) > 0,05 No rechazamos la hipótesis nula = Tstudent

Si sig (p\_valor) ≤ 0,05 Rechazamos la hipótesis nula = Wilcoxon

Por lo mencionado anteriormente el estadístico de prueba de la hipótesis inferencial será Wilcoxon.

Prueba de la Hipótesis General: H0 = La implementación de la gestión de calidad no mejora la productividad del centro de fidelización del invitado, en la empresa Pardos Chicken S.A.C. 2021. Y Ha: La aplicación de la Implementación de la gestión de calidad mejora la productividad del centro de fidelización del invitado, en la empresa Pardos Chicken S.A.C. 2021.

Regla de decisión

Si sig (p\_valor) > 0,05 No rechazamos la hipótesis nula Si sig (p\_valor) ≤ 0,05 Rechazamos la hipótesis nula

**Tabla 17.** Prueba de Wilcoxon de la productividad

Estadístico de prueba <sup>a</sup>	
	PRODUCTIVIDAD POST - PRODUCTIVIDAD PRE
Z	-5,5114
Sig. Asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración propia

Con SPSS La prueba Wilcoxon proporcionó una significancia bilateral menor al 5% por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la implementación de mejorará la productividad del centro de fidelización del invitado en la empresa Pardos Chicken, San Borja 2021.

## V. DISCUSIÓN

Actualmente en las organizaciones se buscan muchas formas de ser competitivas y dejar atrás a las empresas que venden los mismos productos o brindan los mismos servicios que ellos, por eso la implementación de un modelo de gestión de calidad es muy importante ya que es usada a nivel mundial para poder contar con un producto o servicio a nivel de calidad alto y cumplir con las expectativas del usuario final, la gestión de calidad no solamente está hecha para indicar si está bien o más los proceso si no está hecha para impulsar los indicadores de eficiencia y eficacia por lo tanto mejorar el desempeño de los trabajadores.

La presente investigación titulada “Implementación de un Modelo de Gestión de calidad para mejorar la productividad de los asesores en el área de CFI de Pardos Chicken S.A.C. San Borja 2021”, muestra que los resultados logrados tras la implementación de la mejora de calidad de los datos del pretest y post test tienen ciertas similitudes con los siguientes autores: GARCIA, J., y VARGAS, C. (2022), y BOSSIO, E., (2022).

Y tienen menor similitud con los siguientes autores: GALARZA, J., (2020), MEJIA, C., (2020), PAREJA, S. (2022) y MALASQUEZ, J. (2017). En efecto el presente trabajo tras la implementación de la gestión de calidad se muestra un incremento de la productividad de un 3.28% y un aumento de cumplimiento del seguimiento del speech de pedidos y consultas y en mejorar la fidelización del cliente porque cumplen con todos los pasos del proceso del speech establecido lo que genera mejorar su desempeño, los trabajadores inicialmente tenían mucho incumplimiento porque no tenían ningún control y ellos sabían que no existía ningún tipo de control, también se redujeron los reclamos afectando así de forma positiva ya que se dejaron de tener los gastos por la alta cantidad de reclamos . PAREJA, S. (2022) obtuvo como resultado de la implementación de gestión de calidad obtuvo que mejoró su productividad en un 5.62% a los procesos de la empresa pesquera, además disminuyó los desperdicios y las mermas lo que hizo que se ahorrara en costos con lo que se concluye que la implementación de gestión de calidad mejoró sus procesos logrando mayor productividad. En cuanto a los autores CONGA, A. y PANTOJA W, J. (2018) mostraron un incremento de la productividad de 11.25% teniendo poca similitud también, la investigación está dirigida a una empresa de producción pesquera, existe una diferencia con las demás tesis porque en este

trabajo de investigación se buscaba gestionar la calidad con aportes tecnológicos como la implementación de un expediente judicial lo que también incremento los resultados, de igual forma podemos identificar que la gestión de calidad ayudo en mejorar sus resultados de productividad y tiempo de implementación. JARA, S. (2020) obtuvieron como resultado que la productividad con bajo impacto del 2.55% debido a que también se presentaron factores externos a la contractura como cambios en las leyes del gobierno que afectamos su crecimiento en ventas, pero la aplicación de la gestión de calidad ayudo a mantener o mejorar las calidad de servicio fidelizando a los clientes con los que ya contaban, en lo sí genero impacto fue en la disminución de horas tiempo hombre en la cuales disminuyeron 5.66% horas de tiempos muertos

En el presente proyecto se pudo observar un incremento de la eficiencia de un 2.99% y un aumento de 10.11% haciendo referencia al tiempo medio operativo que tienen los asesores en atender cada llamada lo que se busca es mejorar la rapidez den los asesores del centro de fidelización del invitado CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C. tomando 30 días pre y 30 días post. Al detallar lo dicho anteriormente se obtiene que hay cierto grado de similitud con el autor BARRIENTOS, V. (2017). ya que en su proyecto de investigación "*La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*" muestra que también obtuvo un incremento del 17.25% porque también utilizo fichas de calidad y control, realizo sondeos con los trabajadores y los concientizaba para que aporte de forma positiva a la implementación para mejorar el desempeño de los trabajadores. Siguiendo con el análisis se presenta a la autora MEDINA, (2018). que obtiene un incremento en la eficiencia 3.25%, detalla la implementación de calidad se basa en que la ficha de control tiene que estar adaptada a la empresa. Para finalizar el autor TAHERDOOST, (2016) muestra un incremento de la eficacia de 18.425% lo que significa que existe una poca similitud del resultado con el presente proyecto, el autor evidencia respecto al tiempo de análisis es de 6 meses para poder lograr mejores resultados.



## VI. CONCLUSIONES

En la investigación “Implementación de la gestión de calidad para mejorar la productividad del centro de fidelización del invitado CFI, en la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja 2021” se puede afirmar que se logró alcanzar una gran mejora en la productividad, y en cada uno de sus indicadores tales como: eficiencia que es representada con el TMO y eficacia que es representado por el TKP, consiguiendo así que posteriormente puedan encaminarse hacia la calidad de servicio.

- ❖ Se identificó que la Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad aumentó la productividad en el área del centro de fidelización del invitado CFI en la empresa de Pardos Chicken S.A.C. puesto que inicialmente se contaba con un cumplimiento de Calidad de 83.80% de productividad y como consecuencia a la implementación se obtuvo un 88.71%, logrando así una mejora de 4.91% en la nota general y también 5.86%, cumpliendo así con el objetivo general que se planeó en esta investigación.
- ❖ Continuando, logre concluir que la Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad pudo aumentar la eficiencia en el área del centro de fidelización del invitado CFI de Pardos Chicken S.A.C. dado que en un inicio se contaba con 201 segundos como tiempo medio operativo TMO y después de la implementación se vio reflejado en 207 segundos logrando así un incremento del 2.99% y una mejora de 7 segundos en el TMO, cumpliendo así con el primer objetivo específico.
- ❖ En conclusión la Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad aumentó notablemente la eficacia en el área del centro de fidelización del invitado CFI de Pardos Chicken S.A.C. ya que fue un hecho al verse reflejado en la variación de la eficacia teniendo en un principio un S/ 61.02 en el indicador del Ticket Promedio TKP y luego de realizar la implementación un S/ 63.42, logrando así incrementar un 3.93% y mejorar en un S/ 2.40 , dando como resultado la mejora en el cumplimiento del speech establecido.

## VII. RECOMENDACIONES

Conforme con detallado en la investigación “Implementación de un modelo de gestión de calidad para mejorar la productividad del centro de fidelización del invitado CFI, en la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja 2021” se puede sugerir lo siguiente:

- ❖ Se recomienda que, para lograr un impacto incrementar la productividad de los anfitriones del centro de atención de fidelización del invitado es que cada uno de los integrantes (anfitriones de pedidos, anfitriones de consultas, anfitriones de soporte, analistas, coordinadora, coordinador general, subgerente y gerente) del área de CFI tengan conocimiento detallado y claro de los procesos e indicadores del Modelo de gestión de Calidad. Mantener la comunicación es importante para poder tener los mismos objetivos.
- ❖ Con respecto a la eficiencia, se recomienda analizar constantemente el speech de atención y el Pareto que se recopila mensualmente de las muestras de evaluaciones de calidad, para que las capacitaciones sean focalizadas a asesores y con los temas más recurrentes de incumplimiento eso hará que los asesores se vuelvan más expertos y a la vez más rápidos, logrando un TMO más bajo.
- ❖ Finalmente, para mantener la eficacia se sugiere seguir impulsando a los asesores con concursos y difundiendo constantemente los productos que tienen que ofrecer. También es importante segmentar a los asesores según los resultados de las evaluaciones de calidad para que el feedback sea diferenciado y personalizado según lo detectado en las muestras evaluadas.

## REFERENCIAS

- [1] GARCIA, J., y VARGAS, C. (2022). *Propuesta de un modelo de estandarización del proceso de atención call center mediante ciclo PDCA para mejorar la calidad de servicio móvil postpago en una empresa peruana, Lima– 2022*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de Ingeniería Industrial. Lima. Perú. Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659323>
- [2] BOSSIO, E., (2022). *Relación entre la calidad del servicio del área de atención telefónica y la satisfacción del cliente del Banco de la Nación en el 2021, Lima– 2022*. Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ingeniería Industrial. Callao. Perú. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79686/Bossio\\_AEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79686/Bossio_AEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- [3] GALARZA, J., (2020). *Plan de implementación de un modelo de gestión de calidad en un GAD municipal 2020* Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Guayaquil - Ecuador Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51622/1/GALARZA%20ALAY.pdf>
- [4] MEJIA, C., (2020). *Implementación del modelo de gestión de calidad ISO 9001 para servicios de Gestión Predial , Lima– 2020*. Universidad Nacional Agraria La Molina Facultad de Ingeniería Agrícola. Lima. Perú. Disponible en: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/4505/mejia-wong-cynthia-grace.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [5] PAREJA, S. (2022) *Implementación del modelo de gestión de calidad y mejora continua en una empresa pesquera, Chimbote 2022*. Universidad Nacional Agraria. Facultad de Industrias alimentarias. Lima. Perú Disponible en: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/5334/pareja-descalzi-sofia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- [6] MALASQUEZ, J. (2017) *Implementación del modelo de gestión de calidad en Minerals Supplys & Services S.A.C, Lima 2017*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ingeniería Industrial. Lima. Perú Disponible en:

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6507/Malaszewski.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

[7] CONGA, A. y PANTOJA W, J. (2018) *Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia, Ayacucho 2018*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Escuela de Posgrado. Perú  
Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28603/conga\\_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28603/conga_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[8] BORGUEZAM et al. (2021). Managed clinical protocol: impact of implementation on sepsis treatment quality indicators, vol. 74, no 2, p. 2-7. Disponible en:  
[http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672021000200165](http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672021000200165)

ISSN: 1984-0446

[9] SANTOS y ABREU. (2018). A study on the feasibility of implementing a quality management system, based on the European for Quality Management (EFQM) model in a School of Engineering, vol. 9, no 2, p. 3-15. Disponible en:  
<https://revistas.rcaap.pt/millennium/article/view/17231>

[10] LEON et al. (2020). Quality management system in a peruvian public university: analysis of the main processes and risk management, vol.26, n.2, p.2-89.

Disponible en:

<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2225/2302>

ISSN: 2708-5074

[11] CARBALLO et al. (2017). Design and validation of a scale to evaluate the impact of implementing a quality management system in schools, vol.28, n.4, p.3-12.

Disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/320236884\\_Design\\_and\\_validation\\_of\\_a\\_scale\\_to\\_evaluate\\_the\\_impact\\_of\\_implementing\\_a\\_quality\\_management\\_system\\_in\\_schools](https://www.researchgate.net/publication/320236884_Design_and_validation_of_a_scale_to_evaluate_the_impact_of_implementing_a_quality_management_system_in_schools)

ISSN: 1988-2793

[12] PICOUET et al. (2017). Implementation of a quality by design approach in the potato chips frying process, 22(29), 3-26. Disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/320236884\\_Design\\_and\\_validation\\_of\\_a\\_scale\\_to\\_evaluate\\_the\\_impact\\_of\\_implementing\\_a\\_quality\\_management\\_system\\_in\\_schools](https://www.researchgate.net/publication/320236884_Design_and_validation_of_a_scale_to_evaluate_the_impact_of_implementing_a_quality_management_system_in_schools)

ISSN: 0260-8774

[13] BOUILLON, A. (2017). Gestión de calidad, vol. 3, no 1, p. 1-2. Disponible en:

<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/691/718>

ISSN: 2662-0286

[14] JARA, S. (2020) *Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001: 2008 para la empresa Constructora Petra SAC*. Universidad Nacional de Piura. Facultad de Ingeniería Industrial. Piura. Perú Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2247>

[15] SALAZAR, R. (2019) *Optimización de la Gestión de la Calidad, Mediante Aplicación de la Norma Iso 9001:2015, en la Empresa Ingeoma Sac, Trujillo-La Libertad*. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de postgrado. Trujillo. Perú Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35761/salazar\\_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35761/salazar_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[16] ROMERO, W. y RINCON, G. (2017). *Propuesta de implementación del modelode gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 20015 del área de producción de la empresa papeles primavera S.A*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Ingeniería de Producción, Bogotá. 15-46. Disponible en: <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6069/Rinc%F3nPe%F1aGersonJuli%E1n2017.pdf;jsessionid=F8B4E6D9870E55B05CC6C060811B7E8E?sequence=1>

[17] RIVERO, E., (2017). *Propuesta para la implementación del modelo de gestión de calidad ISO 9001 en la empresa Marinsa S.R.L...* Universidad de Lima. Facultad

de Ingeniería y Arquitectura. Lima. Perú. Disponible en:  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/5953>

[18] QUISPE, S. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la reducción de costos en la línea de producción de plataformas de la empresa Consermet S.A.C.* Universidad Privada del Norte, Ingeniería Industrial, Trujillo, Peru. 29-76. Disponible en:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11564>

[19] MELENDEZ, G. (2017). *Propuesta de implementación del modelo de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015.* Universidad Católica del Perú, Ingeniería Industrial, Lima, Perú. 44-97. Disponible en:  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9337>

[20] CABRERA, M. (2022). *Percepción sobre la acreditación y la calidad educativa de los estudiantes del programa de estudios de educación inicial del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico.* Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Ingeniería Industrial, Lima, Perú. 4-16. Disponible en:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6222>

[21] GONSALES, J. (2022). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001:2015 en la empresa Rauloan & Ingenieros Ambientales – San Juan de Lurigancho.* Universidad Nacional de José Faustino Sánchez Carrión, Ingeniería Ambiental, Huacho, Perú. 13-78. Disponible en:  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5874/JHONATAN%20JESUS%20GONZALES%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[22] MARTEL, C. (2021). La Gestión de calidad universitaria, vol. 7, no 3, p. 1-2. Disponible en: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1154>

[23] TAHERDOOST, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. SSRN Electronic Journal [en línea]. Canadá, 5 (3), 10-26]. Disponible en:

<http://10.2139/ssrn.3205040>

ISSN: 2296-1747

[24] PENG, J. (2018). Multiview Boosting With Information Propagation for Classification. IEEE Trans Neural Netw Learn Syst [en línea], 29 (3), p. 5-35. Disponible en: <https://www.yeastgenome.org/reference/S000185887>

[25] ROJAS, M. Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacios [En línea], n°6, 2018. 10 pp. Disponible en <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

[26] REVIEW, of evolving etiologies, implications and treatment strategies for the superior vena cava syndrome. STRAKA, Christopher [et al]. [on line]. SpringerPlus, n°, n° 229. Disponible en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4771672/>

[27] YSLA, B. (2017). Apeco: “La nueva ley no nos va a dar un salto en las ventas”. Obtenido de Semana Económica, Disponible en: <https://semaeconomica.com/sectorempresas/servicios/257514-la-nueva-ley-no-nos-va-a-dar-un-salto-en-las-ventas>

[28] FERNANDEZ, M. (2021). *Estudio del modelo de colas para un mejoramiento de la eficiencia en un call center*, Universidad Católica del Perú, Ingeniería Industrial, Lima Perú. Disponible en: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19526/DIAZ\\_RUIZ\\_OSCAR\\_ESTUDIO\\_MODELO\\_COLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19526/DIAZ_RUIZ_OSCAR_ESTUDIO_MODELO_COLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[29] MEDINA, B. (2018). *El estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018*, Universidad Cesar Vallejo, Administración, Lima, Perú. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24963/Medina\\_SBB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24963/Medina_SBB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[30] CARRETERO et al (2019). *Variación de la calidad de servicio en una empresa de call center en el año 2017*, Universidad del Norte, Administración, Lima, Peru. Disponible en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23592/Carretero%20Calle%2c%20Gustavo%20-%20Huaman%20Villegas%2c%20Joanne%20-%20Parcial.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

[31] SANCHE, G. (2018). Economipedia. Obtenido de Economipedia, Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-economico.html>

[32] SHARP, D. (2018). Call Center Operation: Design, Operation, and Maintenance. EEUU: Digital Press, Disponible en: <https://www.significados.com/crecimiento-economico/>

[33] IBM. (2018). IBM Knowledge Center. Obtenido de IBM Knowledge Center. Disponible en: [https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSKVFR\\_7.6.1/com.ibm.spr.doc/sla\\_spr/c\\_sla\\_application.html](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSKVFR_7.6.1/com.ibm.spr.doc/sla_spr/c_sla_application.html)

[34] BARRIENTOS, V. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas, Lima, Perú . Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1788>

[35] CABEZAS, E., ANDRADE, D., & TORRES, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica (Primera edición electrónica ed.). (D. A. Aguirre, Ed.) Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

[36] HERNÁNDEZ - SAMPIERI, R., & MENDOZA, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

[37] NALLUSAMY, S., & AHAMED, M. (2018). Implementation of Lean Tools in an Automotive Industry for Productivity Enhancement - A Case Study. International Journal of Engineering Research in Africa.. Disponible en: <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/JERA.29.175>

[38] WELSCH, G., HILTON, R., GORDON, P., & RIVERA, C. (2005). Presupuestos, Planificación y Control. México: Pearson Educación.



[39] VERA, J., CASTAÑO, R., & TORRES, Y. (2018). Fundamentos de metodología de la investigación científica (Vol. 1). Ediciones Grupo Compás, Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Recuperado el 2021, de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/274/3/libro.pdf>

[40] VENTURA, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Revista cubana de salud pública, vol. 43, no 4, p. 1-3. Disponible en: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1154>

## ANEXOS

### Anexo 1. Diagrama de Ishikawa



Fuente: elaboración propia

## Anexo 2. Matriz de Véster

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	PUNTAJE	
C1		5	3	1	3	5	1	1	19	
C2	1		3	1	1	1	1	1	9	
C3	3	3		1	3	1	3	1	15	
C4	3	1	1		1	3	1	3	13	
C5	3	3	1	5		3	1	5	21	
C6	5	5	5	1	3		5	5	29	
C7	1	3	3	5	1	1		3	17	
C8	1	3	3	1	3	3	1		15	
FRECUENCIA ALTA (5), FRECUENCIA MEDIA(3), FRECUENCIA BAJA (1)									TOTAL	138

Fuente: elaboración propia

## Anexo 3. Escala de Frecuencias

	CAUSAS	PUNTAJE DE CORRELACION	FRECUENCIA	PUNTAJE TOTAL
C1	NO CONOCE EL PRODUCTO	19	1	19
C2	FALTA DE CLARIDAD	9	1	9
C3	USA TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS	15	3	45
C4	NO CONTESTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 seg	13	5	65
C5	NO VALIDA DATOS	21	5	105
C6	FALTA DE AMABILIDAD	29	5	145
C7	NO CONFIRMA EL PEDIDO	17	3	51
C8	NO REALIZA VENTA SUGESTIVA	15	1	15
FRECUENCIA ALTA (5), FRECUENCIA MEDIA(3), FRECUENCIA BAJA (1)				

Fuente: elaboración propia

Fuente: elaboración propia

#### Anexo 4. Tabulación de datos

CAUSAS	PUNTAJE TOTAL	%	% ACUMULADO
FALTA DE AMABILIDAD	145	32%	32%
NO VALIDA DATOS	105	23%	55%
NO CONTESTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 seg	65	14%	69%
NO CONFIRMA EL PEDIDO	51	11%	81%
USA TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS	45	10%	91%
NO CONOCE EL PRODUCTO	19	4%	95%
NO REALIZA VENTA SUGESTIVA	15	3%	98%
FALTA DE CLARIDAD	9	2%	100%

Fuente: elaboración propia

## Anexo 5. Matriz de Operacionalización de las Variables

Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar la productividad de los asesores en el área de CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C., San Borja 2021					
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Modelo de Gestión de Calidad	PIÑERO, VIVAS y DE VALGA (2018) Se menciona que la metodología Gestión de calidad es aquella herramienta que va permitir mejorar de forma continua los procesos de una organización. (p.103)	El modelo de la gestión de calidad para un centro de fidelización del invitado es una herramienta que ayudara a identificar los cumplimientos de los procesos y la calidad del servicio tomando en cuenta la nota general, PECUF, PECNEG, y PENC.	Calidad del servicio del asesor	Cumplimiento de Calidad: PECUF= $\left( \frac{\text{Total de llamadas aprobadas en todos los atributos de UF}}{\text{Total de llamadas evaluadas}} \right) \times 100\%$	Razón
			Gestión de cumplimiento del proceso UF	Cumplimiento de Calidad: PENC= $\left( \frac{\text{Total de llamadas aprobadas en todos los atributos de NC}}{\text{Total de llamadas evaluadas}} \right) \times 100\%$	Razón
			Gestión de cumplimiento del proceso NEG	Cumplimiento de Calidad: PECNEG = $\left( \frac{\text{Total de llamadas aprobadas en todos los atributos de NEG}}{\text{Total de llamadas evaluadas}} \right) \times 100\%$	Razón
Variable dependiente: Productividad	MARTÍNEZ y MATEUS (2020) La productividad es considerada una variable para la medición respecto al progreso competitivo de una organización, va a mostrar cómo se ha ido gestionando los recursos disponibles de la empresa, y así se podrá realizar las mejoras de acuerdo al resultado. (p.118)	La productividad es muy importante para identificar si se está utilizando adecuadamente los recursos para lograr obtener los mejores resultados y llegar a los objetivos de la empresa utilizando la menor cantidad de los recursos, tomando en cuenta la eficiencia con el tmo y la eficacia con el tkp..	Eficiencia	Indice de eficiencia: TMO TMO= $\frac{\text{Minutos de gestión}}{\text{Total de llamadas}}$	Razón
			Eficacia	Índice de eficacia: TKP TKP= $\frac{\text{Total de Ventas}}{\text{Total de pedidos}}$	Razón

Fuente: elaboración propia

## Anexo 6. Matriz de Consistencia

Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar la productividad de los asesores en el área de CFI en la empresa Pardos Chicken S.A.C., Áncash 2021.				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿De qué manera la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la productividad de los asesores del área de CFI en Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021?	Determinar cómo la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la productividad de los asesores del área de CFI en Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.	La Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la productividad de los asesores del área de CFI en Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.	Variable de Modelo de Gestión de Calidad  Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de servicio del asesor</li> <li>Gestión de cumplimiento del proceso</li> </ul>	Tipo de Investigación: Aplicada  Enfoque de la investigación: Cuantitativo  Nivel de la investigación: Explicativo  Diseño de investigación: Pre experimental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específica	Variable dependiente: Productividad  Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> <li>Eficacia</li> </ul>	Población: Asesores del área de CFI de Pardos Chicken S.A.C.  Muestra: Llamadas grabadas y evaluadas
¿De qué manera la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la eficiencia de los asesores del área de CFI en Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021?	Determinar cómo la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la eficiencia de los asesores del área de CFI en Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.	La Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la eficiencia de los asesores del área de CFI en Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.		
¿De qué manera la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la eficacia de los asesores del área de CFI en Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021?	Determinar cómo la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la eficacia de los asesores del área de CFI en Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.	La Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad mejora la eficacia de los asesores del área de CFI en Pardos Chicken S.A.C., San Borja, 2021.		Técnica e instrumentos: Auditoría de llamadas en una ficha de calidad

Fuente: elaboración propia


## Anexo 7. Área de CFI antes de la mejora

ANFITRIÓN	NOTA GENERAL	SAPO	SAPE	Sugestiva	Grupo
YENNY NELLY LAIME MORALES	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Anfitrión WOW
MAYRA GERALDINE ROJAS MORENO	100.00%	100.00%	100.00%		Anfitrión WOW
RENEÉ GRACIELA VILLAVICENCIO TORRES	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Anfitrión WOW
AXEL CHRISTIAN CARLOS GONESHLLA	100.00%	100.00%	100.00%		Anfitrión WOW
RAY JOSIMAR AMASIFUEN SINTI	100.00%	100.00%	100.00%		Anfitrión WOW
MARTHA MIRELLA CCENCHO CUELLAR	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Anfitrión WOW
NATHALY ROSARIO PRIMO OSORIO	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Anfitrión WOW
FLOR YESENIA PUELLES SALAZAR	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Anfitrión WOW
JOYCE DEBORANT FLORES MALDONADO	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Anfitrión WOW
ANGGELLA JAZMIN MANGO CARRILLO	100.00%	100.00%	100.00%		Anfitrión WOW
KAREM GISSELA ZELADA SANTA CRUZ	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Anfitrión WOW
JOHANA LIZETH DIAZ PEREZ	100.00%	100.00%	100.00%		Anfitrión WOW
SUSIBEL BRIONES RUGEL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Anfitrión WOW
FRANCO ROSSI HILARIO TRUJILLO	99.43%	100.00%	99.31%	100.00%	Anfitrión WOW
KELLY AYELEN ORTIZ ALCANTARA	99.43%	100.00%	99.31%	100.00%	Anfitrión WOW
HANIER LENIMJ QUINTO HUAYLLA	99.35%	100.00%	99.21%	100.00%	Anfitrión WOW
MARIA LUISA ORDOÑEZ BELITO	99.24%	100.00%	99.07%	100.00%	Anfitrión WOW
YESMY YESELY CASTILLO CONTRERAS	98.81%	100.00%	99.26%	87.50%	Anfitrión WOW
DOLIBETH LOPEZ ZEVALLOS	98.67%	100.00%	99.21%	85.71%	Anfitrión WOW
ROSI JANINA DE LA CRUZ HUACHO	98.24%	100.00%	97.83%	100.00%	Anfitrión WOW
JASINET MILAGRO QUINTO HUAYLLA	98.21%	100.00%	99.26%	75.00%	Anfitrión WOW
HUAMANI QUISPE JOAN GINNO	98.21%	100.00%	97.79%	100.00%	Anfitrión WOW
IVET NIMBOMA DE LA CRUZ	97.22%	100.00%	96.30%		Anfitrión WOW
KIARA ALISON ALVAREZ CASABONA	97.02%	100.00%	98.53%	62.50%	Anfitrión WOW
MERCEDES VILLALBA SALDAÑA	96.83%	100.00%	99.02%	50.00%	Anfitrión WOW
JUAN JOSE CHAVEZ CASVERDE	95.92%	100.00%	94.96%	100.00%	Anfitrión WOW
FIGRELLA EMPERATRIZ QUITO ANGELES	95.83%	83.33%	100.00%		Anfitrión WOW
MARIA ELENA REYES ASTOQUILLCA	95.77%	100.00%	97.39%	55.56%	Anfitrión WOW
RONNY MIGUEL CALDERON DAVILA	94.48%	100.00%	95.15%	66.67%	Anfitrión WOW
LESLI GINA TRAVEZAN MALDONADO	93.65%	92.59%	93.46%	100.00%	Anfitrión WOW
TATIANA VICTORIA ALDONATO LOAYZA	93.12%	100.00%	91.50%	100.00%	Anfitrión WOW
JESÚS ENRIQUE VASQUEZ ORBEZO	92.61%	100.00%	92.53%	71.43%	Anfitrión WOW
VALERIA ISABEL BORJA BLANCAS	92.38%	93.33%	92.94%	80.00%	Anfitrión WOW
VALERY DOMINGUEZ VIERA	92.06%	100.00%	91.50%	77.78%	Anfitrión WOW
IVONNE MERCEDES ROSALES VEGA	91.67%	100.00%	92.65%	50.00%	Anfitrión WOW
LIZETH AZUCENA MALLQUI TRISTÁN	91.67%	100.00%	95.59%	0.00%	Anfitrión WOW
LUCERO GONZALES VASQUEZ	91.18%	95.83%	89.87%	100.00%	Anfitrión WOW
NATALY MELINA ALARCON CHAMORRO	91.01%	100.00%	88.89%	100.00%	Anfitrión WOW
YANG JESUS CHIN DUNER	90.48%	100.00%	89.71%	75.00%	Anfitrión WOW
LUIS MARCELO MORENO CASTAÑEDA	90.48%	100.00%	89.71%	75.00%	Anfitrión WOW
LYNETTE DIGNA RIVERA ROMERO	90.17%	100.00%	93.14%	10.00%	Anfitrión WOW
HERMOGENES MARIO PERALTA BETALLELUZ	89.70%	100.00%	87.91%	90.00%	Anfitrión Maestro
CARMEN ROSA ZEGOVIA GARCIA	89.37%	100.00%	90.56%	37.50%	Anfitrión Maestro
ORTIZ VELEZ ASTRID FIGRELLA	89.15%	100.00%	91.63%	12.50%	Anfitrión Maestro
KATHERIN FLOR CASTRO NIEVES	88.89%	83.33%	90.20%	83.33%	Anfitrión Maestro
EVER NELSON TINEO CONDORI	88.10%	83.33%	92.65%	25.00%	Anfitrión Maestro
ANGIE ESTEFANY RECINAS GARAY	88.10%	100.00%	91.18%	0.00%	Anfitrión Maestro
LUISA SUSIRE CASTILLO VERA	88.10%	100.00%	91.18%	0.00%	Anfitrión Maestro
LEIDY MANCILLA BENITES	87.61%	100.00%	87.62%	50.00%	Anfitrión Maestro
HECTOR DANIEL NARVAEZ BUSTINZA	83.92%	100.00%	86.01%	0.00%	Anfitrión Maestro
ROXANA CLARIBEL VALDERRAMA PUPUCHE	83.55%	100.00%	85.54%	0.00%	Anfitrión Maestro

Fuente: Área del centro de fidelización del invitado en Pardos Chicken S.A.C.

Fuente: elaboración propia

## Anexo 8. Ficha de Registro Variable Dependiente


		BBDD			
REGISTRO DE DATOS ESTADÍSTICOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTION DE CALIDAD					
Técnica: Evaluación escuchando llamadas			Instrumento: Base de datos para el registro		
Fecha	Llamadas evaluadas	Ítems evaluados	Ítems aprobados	EFICIENCIA	EFICACIA
				Índice de eficiencia (TMO)	Índice de eficacia (TKP)
1/07/2021					
2/07/2021					
3/07/2021					
4/07/2021					
5/07/2021					
6/07/2021					
7/07/2021					
8/07/2021					
9/07/2021					
10/07/2021					
11/07/2021					
12/07/2021					
13/07/2021					
14/07/2021					
15/07/2021					
16/07/2021					
17/07/2021					
18/07/2021					
19/07/2021					
20/07/2021					
21/07/2021					
22/07/2021					
23/07/2021					
24/07/2021					
25/07/2021					
26/07/2021					
27/07/2021					
28/07/2021					
29/07/2021					
30/07/2021					
31/07/2021					
<b>Total</b>					

Fuente: elaboración propia

Fuente: elaboración propia



## Anexo 9. Ficha de Registro Variable Independiente

			BBDD	
REGISTRO DE DATOS ESTADÍSTICOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD				CFI
Técnica: Evaluación escuchando llamadas			Instrumento: Base de datos para el registro	
Fecha	Llamadas evaluadas	Ítems evaluados	Ítems aprobados	Productividad
1/07/2021				
2/07/2021				
3/07/2021				
4/07/2021				
5/07/2021				
6/07/2021				
7/07/2021				
8/07/2021				
9/07/2021				
10/07/2021				
11/07/2021				
12/07/2021				
13/07/2021				
14/07/2021				
15/07/2021				
16/07/2021				
17/07/2021				
18/07/2021				
19/07/2021				
20/07/2021				
21/07/2021				
22/07/2021				
23/07/2021				
24/07/2021				
25/07/2021				
26/07/2021				
27/07/2021				
28/07/2021				
29/07/2021				
30/07/2021				
31/07/2021				
<b>Total</b>				

Fuente: elaboración propia

Anexo 10. Evaluación antes de la mejora de la Metodología Gestion de calidad

Usuario	Estado (Duración) Teléfono (Tipo Llamada)	Campaña (Tipo Discador) Cola	Device   IP:Port   Status
1208 - Ronald Zagarra, - Apoyo	Hablando - NotSet Id: 0 - 970554038   0:00:46	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   6 - PARDOS_GENERAL_CONSULTAS	SIP/Rm75212021   181.66.137.54:2547   OKQ
1210 - Jessica , Romero Álvarez APEX	Hablando - NotSet Id: 0 - 997500550   0:03:01	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   6 - PARDOS_GENERAL_CONSULTAS	SIP/Rm72676656   190.237.151.124:32539   OKQ
1240 - MARGARITA , AREVALO LOPEZ	Hablando - NotSet Id: 0 - 992485512   0:00:03	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   6 - PARDOS_GENERAL_CONSULTAS	SIP/Rm41629144   181.65.63.74:10903   OKQ
1247 - Valeria Andrea Camarena, - APEX	Hablando - NotSet Id: 0 - 999448176   0:04:43	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   6 - PARDOS_GENERAL_CONSULTAS	SIP/Pardos0015   190.43.84.2:12236   OKQ
1250 - YENNY NELLY , LAIME MORALES	Hablando - NotSet Id: 0 - 956551894   0:03:36	9 - INBOUND PARDOS - PIURA (Entrante)   7 - PARDOS_GENERAL_INCONVENIENTES	SIP/Pardos0019   190.216.191.75:24536   OKQ
1320 - Elisa Pérez Aguirre, - Apoyo	Hablando - NotSet Id: 0 - 945040264   0:02:32	9 - INBOUND PARDOS - PIURA (Entrante)   12 - PARDOSPIURA OPC1 PEDIDOS	SIP/Pr48930634   170.254.235.108:25930   OKQ
1475 - Flavia Alarcon, - Apoyo	Mostrando CRM: - Id: 0   0:00:15	Hablando - NotSet; Id: 0 - 945040264   0:02:32	3385   179.6.91.253:22520   OKQ
1562 - Luisa Alejandra, Murata Diaz	Hablando - NotSet Id: 0 - 928183975   0:12:01	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	SIP/Pr73875382   179.6.207.74:17856   OKQ
1566 - Mariana, Rodas Tenorio	Disponibile CRM: - Id: 0   00:00:10	N/A (N/A)   N/A	SIP/Pr48999974   181.64.6.188:38140   OKQ
1573 - Jannette , Vargas Diestra	Disponibile CRM: - Id: 0   00:00:44	N/A (N/A)   N/A	SIP/Pr46741612   190.237.1.212:34886   OKQ
1581 - Jose Miguel, Cuispe Gomez	Disponibile CRM: - Id: 0   00:03:34	N/A (N/A)   N/A	SIP/Pr72495090   181.66.164.45:22591   OKQ
1603 - Rened Graciela, Villavicencio Torres	Mostrando CRM: - Id: 0   0:02:06	N/A (N/A)   N/A	SIP/Pr18135897   181.66.195.124:37821   OKQ
1614 - Susan Montalvo, - Apoyo	Mostrando CRM: - Id: 0   0:00:22	N/A (N/A)   N/A	SIP/Pr00000007   190.83.61.163:16694   OKQ
1624 - Shirley Guardia, - Apoyo	Disponibile CRM: - Id: 0   00:03:57	N/A (N/A)   N/A	SIP/Pr00000016   177.91.253.115:17062   OKQ
1705 - Nancy McEwen, Alvarado	Disponibile		

Registros (19)

Logueado 
  Logueado S/D 
  Descanso 
  Descanso Ext. 
  Ent. - Ringing 
  Ent. - Agente 
  Sal. - Llamando 
  Sal. - Ringing 
  Sal. - Agente 
  Mostrando 
  Pausa 
  Mostrar 
  Funciones Int. 
  No Registrado

Fuente: elaboración propia

## Anexo 11. Ficha de calidad para recaudar información

The image shows a Google Sheets spreadsheet titled "Ficha de Calidad (Pedidos)". The spreadsheet has 29 rows and 22 columns. The columns are labeled as follows:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
1	FECHA	ID LLAMADA	DNI	ANFITRIÓN	USER	MONITOR	LIDER A CARGO	CAMPAÑA	FECHA	SALUDO	NÚMERO DE CELULAR O TELÉFONO	SOLICITA/ CONFIRMA NOMBRE Y APELLIDO	SOLICITA/ CONFIRMA DNI	SOLICITA/ CONFIRMA DIRECCIÓN	OFRECE EL PRODUCTO	PROPIEDADES DEL PRODUCTO	CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO	VENTA SUGESTIVA	DOCUMENTO DE PAGO	METODO DE PAGO	CONFIRMAR ORDEN	MENTONAR COSTO DE ENVÍO	
2																							
3																							
4																							
5																							
6																							
7																							
8																							
9																							
10																							
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							
24																							
25																							
26																							
27																							
28																							
29																							

On the right side of the spreadsheet, there is a user account overlay for "Verónica Villanueva" (calidadcfi@pardoschicken.com.pe) with options to "Administrar tu Cuenta de Google", "Agregar otra cuenta", and "Salir".

Fuente: elaboración propia

Anexo 12. Validación del instrumento a través del primer juicio de experto



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Osesion De Calidad</b>							
Dimension 1: Cumplimiento al UF <b>PECUF</b> = $\frac{\text{Llamadas sin error UF}}{\text{Total de Monitoreos}} \times 100 (\%)$ Leyenda: PECUF: Usuario Final	x		x		x		
Dimension 2: Cumplimiento al NEG <b>ER</b> = $\frac{\text{Llamadas sin error NEG}}{\text{Total de Monitoreos}} \times 100 (\%)$ Leyenda: PECNEG: Negocio	x		x		x		
Dimension 3: Habilidades Bienes <b>FSE</b> = $\frac{\text{Llamadas sin ERI}}{\text{Total de Monitoreos}} \times 100 (\%)$ Leyenda: PEBNC: No Crítico	x		x		x		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
Dimension 1: Índice de Eficiencia = TKP TKP= Suma del total de las Ventas / Suma de total de la cantidad de las Ventas TKP: Ticket promedio	x		x		x		
Dimension 2: Índice de Eficacia = TMO TMO= ACO + HOLD + ACW (si aplica) / Total de llamadas TMO: Tiempo Medio Operativo, ACO: Tiempo total de espera, HOLD: Total de tareas después de la llamada, tiempo administrativo posterior, ACW: Tiempo de trabajo posterior a la llamada necesario para resolverla.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Pablo Aparicio Montenegro**        DNI: 25694430

Especialidad del validador: **ING INDUSTRIAL; MGTR. INGENIERIA DE SISTEMAS**

20 de octubre del 2021

- <sup>1</sup>Pertinencia: El indicador corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El indicador es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los indicadores planteados son suficientes para medir la dimensión,

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

Fuente: elaboración propia

Anexo 13. Validación del instrumento a través del segundo juicio de experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión De Calidad</b>							
Dimensión 1: Cumplimiento al UF PECUF = $\frac{\text{Llamadas sin error UF}}{\text{Total De Monitoreos}} \times 100\%$ Leyenda: PECUF: Usuario Final	X		X		X		
Dimensión 2: Cumplimiento al NEG ERI = $\frac{\text{Llamadas sin error NEG}}{\text{Total de Monitoreos}} \times 100\%$ Leyenda: PECNEG: Negocio	X		X		X		
Dimensión 3: Habilidades blandas FSE = $\frac{\text{Llamadas sin ENC}}{\text{Total de Monitoreos}} \times 100\%$ Leyenda: PENC: No Critico	X		X		X		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad</b>							
Dimensión 1: Índice de Eficiencia = TKP TKP= Suma del total de las Ventas / Suma de total de la cantidad de las Ventas TKP: Ticket promedio	X		X		X		
Dimensión 2: Índice de Eficacia = TMO TMO= ACD + HOLD + ACW (si aplica) / Total de llamadas TMO: Tiempo Medio Operativo. ACD: Tiempo total de espera. HOLD: Total de tareas después de la llamada, tiempo administrativo posterior. ACW: Tiempo de trabajo posterior a la llamada necesario para resolverla.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:      López Padilla Rosario del Pilar      DNI:      08163545

21 de octubre de 2021

Especialidad del validador:      Maestra en Administración/ Ingeniera Alimentaria

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



CIP 200326

Firma del Experto Informante.

Anexo 14. Validación del instrumento a través del tercer juicio de experto



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE ALMACÉN Y PRODUCTIVIDAD**

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión De Calidad</b>							
Dimensión 1: Cumplimiento al UF Leyenda: PECUF: Usuario Final $PECUF = \frac{\text{Llamadas sin error UF}}{\text{Total De Monitoreos}} \times 100\%$	X		X		X		
Dimensión 2: Cumplimiento al NEG Leyenda: PECNEG: Negocio $ERI = \frac{\text{Llamadas sin error NEG}}{\text{Total de Monitoreos}} \times 100\%$	X		X		X		
Dimensión 3: Habilidades blandas Leyenda: PENC: No Critico $FSE = \frac{\text{Llamadas sin ENC}}{\text{Total de Monitoreos}} \times 100\%$	X		X		X		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
Dimensión 1: Índice de Eficiencia = TKP TKP= Suma del total de las Ventas / Suma de total de la cantidad de las Ventas TKP: Ticket promedio	X		X		X		
Dimensión 2: Índice de Eficacia = TMO TMO= ACD + HOLD + ACW (si aplica) / Total de llamadas TMO: Tiempo Medio Operativo. ACD: Tiempo total de espera. HOLD: Total de tareas después de la llamada, tiempo administrativo posterior. ACW: Tiempo de trabajo posterior a la llamada necesario para resolverla.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Jorge Rafael Díaz Dumont DNI: 08698815

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial 21 de octubre de 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión**

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)  
INVESTIGADOR CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO  
SINACYT - REGISTRO REGINA 1988T

**Firma del Experto Informante**

Fuente: elaboración propia

Anexo 15. Documento de autorización



**PARDOS CHICKEN S.A.C.**

R.U.C. N° 20511855386

AV. Javier Prado Este N° 5510 San Borja, Lima

**Autorización para Recaudar Información**

Por medio del presente autorizamos el uso de toda la información necesaria, para el desarrollo del proyecto de investigación y su aplicación en el área del centro de fidelización del invitado CFI de la empresa Pardos Chicken SAC, con el R.U.C. N° 20511855386 a las Srta. Verónica Susi Villanueva Diestra con DNI N° 44947595.

Se expide el presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

LIMA, 16 de octubre de 2021

---

Jorge R. Valiente P.  
Coordinador General de CFI- Delivery

Anexo 16. Presupuesto Monetario

APORTE MONETARIO						
CLASIFICADORES PRESUPUESTARIOS	RECURSO	DESCRIPCION	UNIDAD	APORTE		
				C. unitario	CANTIDAD	TOTAL
MATERIAL E INSUMOS						
2.3.15.2 GASTOS POR LA ADQUISICION DE PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA, TALES COMO: ARCHIVADORES, BORRADORES, CORRECTORES, IMPLEMENTOS PARA ESCRITORIO EN GENERAL; MEDIOS PARA ESCRIBIR, NUMERAR Y SELLAR, PAPELES CARTONES Y CARTULINAS; SIJETADORES DE PAPEL; ENTRE OTROS AFINES	Hojas Bond	Apuntes de asesorias	Paquete	S/25.00	2	S/50.00
	Lapicero		Unidad	S/1.50	4	S/3.00
	Cuaderno		Unidad	S/6.00	1	S/6.00
SUB TOTAL						S/59.00
GASTOS OPERATIVOS						
2.3.22.23 SERVICIO DE INTERNET GASTOS POR CONCEPTO DE CONEXIÓN A LAS RED INTERNACIONAL DE INFORMACION (INTERNET), USADOS POR LAS ENTIDADES EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES	Plan de internet Movistar	Movistar	Meses	S/120.00	4	S/480.00
2.3.22.11 SERVIVIO DE SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA GASTOS POR CONSUMO ELECTRICA POR LAS ENTIDADES PUBLICAS, PARA EL FUNCIONAMIENTO DE SUS INSTALACIONES	Servicio de electricidad	Enel Peru	Meses	S/80.00	4	S/320.00
SUB TOTAL						S/1,200.00
TOTAL						S/1,259.00

Fuente: elaboración propia



Anexo 17. Presupuesto No Monetario

APORTE NO MONETARIO						
CLASIFICADORES PRESUPUESTARIOS	RECURSO	DESCRIPCION	APORTE	UNIDAD	CANTIDAD	TOTAL
EQUIPOS Y BIENES DURADEROS						
2.6.32.11 GASTOS POR LA ADQUISICION DEL MAQUINARIA O EQUIPOS DE OFICINA	Celular	Sansumg A10	Comunicación con los asesores y la empresa	Unidad	1	S/2,100.00
	Laptop	Asus Core I5	Busqueda y desarrollo de la informacion	Unidad	1	S/500.00
SUB TOTAL						S/2,600.00
RECURSOS HUMANOS						
RETribucion y complementos afectos y no afectos de cargas sociales de los servidores a plazo ideterminado bajo el regimen laboral privado	Horas de trabajo por semanas	Villanueva Diestra Veronica	Autora de la insvestigacion	Meses	4	S/1,200.00
SUB TOTAL						S/1,200.00
ASESORIAS ESPECIALIZADAS Y SERVICIOS						
3.2.7.1.2 GASTOS POR LA PRESENTACION DE ASESORIAS POR PERSONAS JURIDICAS	Asesoria	Mgtr. Pablo Aparicio Montenegro	Asesor para el proyecto de investigacion	Meses	4	S/1,200.00
SUB TOTAL						S/1,200.00
MATERIALES E INSUMOS						
2.3.19.11 GASTOS POR LA ADQUISICION DE LIBROS, TEXTOS Y OTRO MATERIALES IMPRESOS DESTINADOS A LA ENSEÑANZA EDUCATIVA, UTILIZADOS POR INSTITUCIONES EDUCATIVAS, BIBLIOTECAS, INSTITUTOS, CENTROS DE ESTUDIO, ENTRE OTROS	Libros digitales	Guias de norma de COPC	Sustento para la teorias de las investigacion	Unidad	1	S/30.00
		Metodologia de la autorias de las Normas de Calidad		Unidad	1	S/65.00
SUB TOTAL						S/95.00
					<b>TOTAL</b>	<b>S/5,095.00</b>

Fuente: elaboración propia

Anexo 18. Cronograma del Proyecto de Investigación

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																
No	GRUPO	ACTIVIDADES:	SEMANAS													
			SEM 1				SEM 2				SEM 3				SEM 4	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	1	Realizar escuchas de llamadas grabadas	■	■												
2	1	Reunión con los líderes a cargo		■	■											
3	1	Sondeo con los asesores			■	■	■									
4	1	Formar el equipo de Calidad	■	■	■											
5	2	Planificar la cantidad de muestras por asesor			■	■										
6	2	Segmentar a los asesores por cuartiles					■	■	■	■						
7	2	Distribuir a los asesores por equipos				■	■	■	■							
8	2	Difundir con todos los líderes el proceso de cada paso de los planes de acción					■	■			■					
9	2	Asignar un líder responsable por equipo									■					
10	3	Crear una ficha de evaluación que se adapte el cumplimiento del speech					■									
11	3	Realizar una base de datos para el control del feedback								■	■					
12	3	Establecer metas, objetivos y límites en los indicadores. (KPIs)									■					
13	4	Realizar las escuchas según el cronograma establecido								■	■	■				
14	4	Enviar alertas ante casos atípicos									■	■				
15	4	Brindar feedback al asesor con oportunidades de mejora										■	■			
16	4	Realizar refuerzos tomando en cuenta lo detectado en las evaluaciones											■	■		
17	4	Difundir con todos los integrantes del equipo el proceso de cada paso de los planes de acción										■	■	■		
18	5	Realizar reportes y Dashbord para identificar el impacto de las acciones realizadas.												■	■	
19	5	Realizar reuniones para mostrar los indicadores y el impacto de las acciones realizadas para tomar decisiones.													■	■
		TOTAL:	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: elaboración propia

## Anexo 19. Revisión Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&student\_user=1&o=1868092679&u=1117989800

feedback studio VERONICA SUSI VILLANUEVA DIESTRA VILLANUEVA\_DIESTRA\_VERONICA\_Mejorado V3.docx

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

Implementación de un Modelo de Gestión de calidad para mejorar la productividad de los asesores en el área de CFI de Pardos Chicken S.A.C. San Borja 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**  
Ingeniera Industrial

Página: 1 de 48 Número de palabras: 11244

Google Chrome | [Vista solo texto del informe](#) | Alta resolución | Activado

**Resumen de coincidencias**

**26 %**

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
2	repositorio.uwiener.edu... Fuente de Internet	5 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %	>
4	docplayer.es Fuente de Internet	3 %	>
5	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorioacademico...	1 %	>

Fuente: elaboración propia

Anexo 20. Permiso para la Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad.



### **Autorización para Implementar un Modelo de Gestión de Calidad**

Por medio del presente autorizamos el desarrollo de la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad en el área del centro de fidelización del invitado CFI de la empresa Pardos Chicken S.A.C. con el R.U.C. N°20511855366 a la Analista Verónica Susi Villanueva Diestra con el DNI N° 44947595.

Lima, 01 de Julio del 2021

---

Jorge Valiente P.  
Coodinador General de CFI - Delivery

Anexo 21. Difusión y capacitación de los indicadores de Modelo de Gestión de Calidad en una reunión presencial.



## Anexo 22. Escala de sanciones

Feedback	Amonestación Verbal	Amonestación Escrita	Suspensión
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se brindará feedback a inmediato ante algún incumplimiento del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará una amonestación verbal en los casos que sean reincidentes y se genera un compromiso de cumplimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará una amonestación escrita en los casos que existe el compromiso y reincida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se suspenderá a los asesores que incumplan con el segundo compromiso.</li> </ul>

## Anexo 23. Fotos del área de los asesores conectados antes y después de la mejora

Neotel - Tecnología para contact centers

Idioma: Español | Estilo: Web Blue

Usuario	Estado (Duración)	Teléfono (Tipo Llamada)	Campaña (Tipo Discajeo) Cole	IP:Port (Browser)
1197 - ROSI JANINA, DE LA CRUZ HUACHO	Disponible	CRM - Id: 0   00:37:42	9 - INBOUND PARDOS - PIURA (Manual)   N/A	-
1195 - AXEL CHRISTIAN, CARLOS GONSHILLA	Disponible	CRM - Id: 0   00:07:22	N/A (N/A)   N/A	-
1207 - IVET, NIMBOMA DE LA CRUZ	Disponible	CRM - Id: 0   00:16:56	N/A (N/A)   N/A	-
1226 - JOHANA LIZETH, DIAZ PEREZ	Disponible	CRM - Id: 0   00:17:12	N/A (N/A)   N/A	-
1242 - KIARA ALISON, ALVAREZ CASABONA	Disponible	CRM - Id: 0   00:29:44	N/A (N/A)   N/A	-
1248 - FLOR YESENIA, PUELLES SALAZAR	Disponible	CRM - Id: 0   00:18:39	N/A (N/A)   N/A	-
1250 - YENNY NELLY, LAIME MORALES	Disponible	CRM - Id: 0   00:05:43	N/A (N/A)   N/A	-
1253 - Mercedes, Villalba	Disponible	CRM - Id: 0   00:07:44	N/A (N/A)   N/A	-
1257 - RONNY MIGUEL, CALDERON DAVILA	Mostrando	CRM - Id: 0   0:01:00	N/A (N/A)   N/A	-
1322 - Joen Ginno, Huamani Quipe	Device Error	00:00:52	N/A (N/A)   N/A	-
1345 - Arturo Enrique, Cárdenas López	Disponible	CRM - Id: 0   00:21:36	N/A (N/A)   N/A	-
1570 - Astrid, Roca Calla	Disponible	CRM - Id: 0   00:02:38	N/A (N/A)   N/A	-
1573 - Jannette, Vargas Diestra	Disponible	CRM - Id: 0   00:15:43	N/A (N/A)   N/A	-
1583 - Jazmin, Arevalo Flores	Disponible	CRM - Id: 0   00:06:20	N/A (N/A)   N/A	-
1602 - Fiorella Emperatriz, Quito	Disponible	CRM - Id: 0   00:30:40	N/A (N/A)   N/A	-

Registros (25)

Logueado  Logueado S/D  Descanso  Descanso Ext.  Ent. - Ringing  Ent. - Agente  Sal. - Llamando  Sal. - Ringing  Sal. - Agente  Mostrando  Pausa  Mostrar  Funciones Inc.  No Registrado

Neotel - Tecnología para contact centers

Idioma: Español | Estilo: Web Blue

Usuario	Estado (Duración)	Teléfono (Tipo Llamada)	Campaña (Tipo Discajeo) Cole	IP:Port (Browser)	Device   IP:Port   Status
DIAZ PEREZ	CRM - Id: 0   00:08:29		N/A (N/A)   N/A		SIP/72014409   179.47.182.40401   OK
1253 - Mercedes, Villalba	Mostrando	CRM - Id: 0   0:00:24	N/A (N/A)   N/A		SIP/Pardo0001   38.25.13.81:2560   OK
1571 - LUISA SUSIRE, CASTILLO VERA	Hablando - NotSet	Id: 0 - 980634993   0:03:17	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrada)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS		SIP/P/41540240   38.25.13.81:2560   OK
1664 - Lucero, Gonzales Vasquez	Hablando - NotSet	Id: 0 - 991397148   0:03:33	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrada)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS		SIP/P/47944265   190.237.204.87:7274   OK
1660 - Maria Leticia, Ochoaño Sello	Hablando - NotSet	Id: 0 - 992053053   0	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrada)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS		SIP/P/4734857   190.216.191.76:2172   OK
1707 - ASTRID FIORELLA, ORTIZ VELEZ	Hablando - NotSet	Id: 0 - 986654718   0:02:07	Hablando - NotSet: Id: 0 - 992863065   0:01:44		SIP/P/72014409   179.47.182.40401   OK
1708 - Kelly Aylen, Ortiz Alcantara	Hablando - NotSet	Id: 0 - 998448910   0:01:31	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrada)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS		SIP/P/7240209   181.132.235.82:2706   OK
1709 - LIZETH AZUCENA, MALLQUO TRISTAN	Hablando - NotSet	Id: 0 - 12741031   0:07:03	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrada)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS		SIP/P/71711270   38.25.7.177:2889   OK
1725 - Hermenegilda, Perote	Hablando - NotSet	Id: 0 - 15139430   0:02:47	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrada)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS		SIP/Rw7195954   179.6.171.42:40992   OK
1759 - Yang Jesus, Chan Duen	Hablando - NotSet	Id: 0 - 3192815729   0:01:46	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrada)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS		SIP/P/7324040   181.47.74.212:39914   OK
1832 - Linda Diana, Urzupillo Curi	Hablando - NotSet	Id: 0 - 14729993   0:00:25	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrada)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS		SIP/P/48094634   179.6.205.131:3846   OK
1833 - Olimpio, Delgado Maldonado	Ringin - NotSet	Id: 0 - 958688029   0:00:16	9 - INBOUND PARDOS - PIURA (Entrada)   12 - PARDOS_PIURA_OPCL_PEDIDOS		SIP/P/45637973   38.25.15.19:17280   OK

Registros (14)

Logueado  Logueado S/D  Descanso  Descanso Ext.  Ent. - Ringing  Ent. - Agente  Sal. - Llamando  Sal. - Ringing  Sal. - Agente  Mostrando  Pausa  Mostrar  Funciones Inc.  No Registrado



Idioma | Español

Estilo | Web Blue

Usuario	Estado (Duración) Teléfono (Tipo Llamada)	Campaña (Tipo Discajor) Cole	IP:Port (Browser)	Device   IP:Port   Status
DIAZ PEREZ	CRM - Id: 0   00:08:29	WWW.VIVA1190		3177-816660022-179.6.179.204-377001000
1571 - LUSA SUSIRE CASTILLO VERA	Hablando - NotSet Id: 0 - 960634993   0:03:17	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	-	SIP/Pr41542642   181.65.18.178:21745   OK()
1224 - RAY JOSIMAR, AMAGIFUEN SINTI	Hablando - NotSet Id: 0 - 985916975   0:00:12	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	-	SIP/Pr47964265   190.237.204.87:7274   OK()
1665 - Maria Luisa, Ordoñez Beliso	Hablando - NotSet Id: 0 - 998448910   0:01:31	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	-	SIP/Pr74734857   190.216.191.76:2172   OK()
1707 - ASTRID FIORELLA, ORTIZ VELEZ	Hablando - NotSet Id: 0 - 986654718   0:02:07	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	-	SIP/Pr72814409   179.6.47.182:4040   OK()
1708 - Kelly Ayelen, Ortiz Alcantara	Hablando - NotSet Id: 0 - 998448910   0:01:31	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	-	SIP/Pr77248209   161.132.235.82:2706   OK(5)
1253 - Mercedes, Villalba	Hablando - NotSet Id: 0 - 990019093   0:01:29	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	-	SIP/Pr71711270   38.25.7.177:2089   OK()
1755 - Hermogenes, Peralta	Hablando - NotSet Id: 0 - 15139430   0:02:47	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	-	SIP/Rm71195954   179.6.171.42:40992   OK()
1759 - Yang Jesus , Chin Duner	Hablando - NotSet Id: 0 - 51958157729   0:01:46	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	-	SIP/Pr73240040   181.67.74.212:33914   OK()
1832 - Linda Diana, Ulapillo Cusi	Hablando - NotSet Id: 0 - 14729393   0:00:25	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	-	SIP/Pr48096834   179.6.205.131:3865   OK()
1755 - Hermogenes, Peralta	Hablando - NotSet Id: 0 - 945837986   0:00:35	5 - INBOUND PARDOS - LIMA (Entrante)   2 - PARDOS_GENERAL_PEDIDOS	-	SIP/Rm71195954   179.6.171.42:37799   OK()

Registros (14)  
■ Logueado ■ Logueado SD ■ Descanso ■ Descanso Ext. ■ Ent. - Ringing ■ Ent. - Agencia ■ Sal. - Llamando ■ Sal. - Ringing ■ Sal. - Agencia ■ Mostrando ■ Pausa ■ Mostrando ■ Funciones Int. ■ No Registrado



## Anexo 24. Ficha de evaluación de Calidad

Grupo	Indicador	Items
PEDIDOS	PEC UF	SALUDO
PEDIDOS	PEC UF	NÚMERO DE CELULAR O TELÉFONO
PEDIDOS	PEC UF	SOLICITA/ CONFIRMA NOMBRE Y APELLIDO
PEDIDOS	PEC UF	SOLICITA/ CONFIRMA DNI
PEDIDOS	PEC UF	SOLICITA/ CONFIRMA DIRECCIÓN
PEDIDOS	PEC NEG	OFRECE EL PRODUCTO
PEDIDOS	PEC NEG	PROPIEDADES DEL PRODUCTO
PEDIDOS	PEC NEG	CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO
PEDIDOS	PEC NEG	VENTA SUGESTIVA
PEDIDOS	PEC UF	DOCUMENTO DE PAGO
PEDIDOS	PEC UF	METODO DE PAGO
PEDIDOS	PEC UF	CONFIRMAR ORDEN
PEDIDOS	PEC UF	MENCIONAR COSTO DE ENVÍO
PEDIDOS	PEC UF	TIEMPO REFERENCIAL
PEDIDOS	PEC NEG	CUMPLE CON SPEECH YAPE
PEDIDOS	PEC UF	INFORMA EL COSTO DE LA SALSAS EXTRAS
PEDIDOS	PENC	DESPEDIDA WOW
PEDIDOS	PENC	AMABILIDAD
PEDIDOS	PEC UF	PROCEDIMIENTO DEL SPEECH
PEDIDOS	PEC UF	RESPONDER 5 SEG.
PEDIDOS	PEC UF	MALTRATO
PEDIDOS	PENC	MENOR A 5:00
PEDIDOS	PEC UF	TIEMPO DE ESPERA MENOR A 30 Seg.
PEDIDOS	PENC	CLARIDAD
C & I	PEC UF	C- SALUDO
C & I	PEC UF	C- SONDEO CORRECTO
C & I	PEC UF	C- VALIDA DATOS
C & I	PENC	C- GENERA EMPATÍA
C & I	PENC	C- SONRISA TELEFÓNICA
C & I	PEC UF	C- TIEMPO DE ESPERA
C & I	PEC NEG	C- CUMPLIMIENTO DE PROCESO
C & I	PENC	C- AMABILIDAD
C & I	PEC NEG	C- PROCEDIMIENTO DEL SPEECH
C & I	PEC UF	C- RESPONDER 5 SEG.
C & I	PEC UF	C- MALTRATO
C & I	PEC UF	C- USO DEL HOLD



Anexo 25. Reporte de los resultados del cumplimiento de calidad en el primer mes





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VILLANUEVA DIESTRA VERONICA SUSI estudiante de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Implementación de un Modelo de Gestión de calidad para mejorar la productividad de los asesores en el área de CFI de Pardos Chicken S.A.C. San Borja 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
VILLANUEVA DIESTRA VERONICA SUSI : 44947595 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5138-4281	Firmado electrónicamente por: VVILLANUEVAD el 02- 08-2022 18:23:50

Código documento Trilce: INV - 0856177