



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Gestión de Calidad enfocado a procesos para mejorar el nivel de servicio de resolución de reclamos en el área de back office de la empresa BPO Consulting S.A.C., Independencia,  
2016.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniero Industrial

**AUTOR:**

Romero Carrasco, Danny Jefferson

**ASESOR:**

Mg. Obregón La Rosa, Marco Antonio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión de Calidad

**LIMA - PERÚ**

2017

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a toda mi familia, especialmente a mis padres por su gran aliento, consejos, enseñanzas, paciencia y por su incondicional e incomparable apoyo que me permitió seguir adelante sin mirar atrás, en el transcurso de este proyecto.

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto importante de mi vida, con la salud y el bienestar para poder cumplir nuestros objetivos.

Finalmente, a nuestros profesores por su gran enseñanza en toda nuestra etapa universitaria, además de su apoyo y paciencia en la elaboración de nuestra tesis.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, manifiesto mi agradecimiento a mi asesor Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez, que, sin su ayuda, paciencia, forma de trabajar, persistencia, motivación y vasto conocimientos no hubiera sido posible culminar este proyecto.

Agradezco también a mis padres María Mercedes Carrasco Céspedes y Dany William Romero Pinedo por su gran amor, apoyo emocional, soporte y por enseñarme que, para poder triunfar en la vida, debes vencer todos los obstáculos que encuentres en tu camino poniendo un gran esfuerzo de tu parte.

A todos ellos, muchas gracias.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Danny Jefferson Romero Carrasco con DNI N° 47522405, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 07 de Julio del 2017.



Danny Jefferson Romero Carrasco

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de calidad enfocado a procesos para mejorar el nivel de servicio de resolución de reclamos en el área de Back Office de la empresa BPO Consulting S.A.C., Independencia 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial

Danny Jefferson Romero Carrasco

## ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Antecedentes	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Gestión de Calidad.	25
1.3.1.1. Objetivos de la Gestión de la Calidad	26
1.3.1.2. Procesos para la Gestión de la Calidad	26
1.3.1.3. Resultados de la Gestión de la Calidad	27
1.3.1.4. Principios de la Gestión de la Calidad	28
1.3.1.5. Enfoque de Gestión por Procesos	29
1.3.1.6. Desarrollo de la Calidad orientada al proceso	31
1.3.2. Nivel de Servicio.	31
1.3.2.1. Calidad en los servicios.	32
1.3.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio	33
1.4. Marco Conceptual	36
1.5. Formulación del problema	38

1.6.	Justificación	39
1.6.1.	Justificación Técnica	39
1.6.2.	Justificación Económica	40
1.6.3.	Justificación Teórica	40
1.7.	Hipótesis	40
1.8.	Objetivos	41
CAPÍTULO II: MÉTODO		42
2.1.	Diseño de investigación	43
2.2.	Variables y Operacionalización	44
2.2.1.	Variable Independiente.	44
2.2.2.	Variable dependiente	46
2.2.3.	Operacionalización de variables	48
2.3.	Población, Muestra y Muestreo	49
2.3.1.	Población	49
2.3.2.	Muestra	49
2.3.3.	Muestreo	49
2.4.	Técnica e Instrumento de recolección de datos, Validez y Confiabilidad	49
2.4.1.	Técnica	49
2.4.2.	Instrumentos	50
2.4.3.	Validez	50
2.4.4.	Confiabilidad	50
2.5.	Análisis de datos	50
2.5.1.	Métodos de análisis de datos	51
2.6.	Aspectos éticos	52
2.7.	Desarrollo de la propuesta	52
2.7.1.	Situación actual	52
2.7.1.1.	Captura de datos anteriores	53
2.7.1.2.	Análisis de la captura de datos de la situación actual	55
2.7.2.	Propuesta de la mejora	55
2.7.2.1.	Análisis de alternativa	55
2.7.2.2.	Cronograma de implementación	56
2.7.2.3.	Presupuesto de la implementación de la mejora	58

2.7.3. Implementación de la propuesta	58
2.7.3.1. Describir implementación	58
a) Etapa 1: Análisis organizacional del área	59
b) Etapa 2: Análisis AS – IS	66
c) Etapa 3: Análisis TO BE	75
d) Etapa 4: Oficialización de procesos	80
2.7.3.2. Evidencias de la implementación	80
2.7.3.3. Curva de aprendizaje	80
2.7.4. Resultados	84
2.7.4.1. Captura de datos después de la implementación de la propuesta	84
2.7.4.2. Análisis	86
2.7.5 Análisis económico financiero (B/C)	87
3.1. Análisis descriptivo	91
3.2. Análisis inferencial	95
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	103
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	106
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
ANEXOS	117
Anexo N° 1: Formato de reporte de operaciones	118
Anexo N° 2: Acta de reunión con los entrevistados	119
Anexo N° 3: Ficha de entrevista	120
Anexo N° 4: Ficha de validación de organigrama de área de Back Office	122
Anexo N° 5: Ficha de validación de inventario de procesos AS IS por jefe de área	123
Anexo N° 6: Flujos de procesos AS IS validados por el jefe de área	124
Anexo N° 7: Ficha de validación de Inventario de procesos TO BE por jefe de área	127
Anexo N° 8: Flujos de procesos TO BE validados por el jefe de área	128
Anexo N° 9: Manual de gestión por procesos y procedimientos	131



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Cuantificación de las causas	19
Tabla N° 2: Definición de calidad en los servicios	33
Tabla N° 3: Reporte de producción antes de la mejora	53
Tabla N° 4: Resultados de datos antes de la mejora	55
Tabla N° 5: Etapas de proyecto	56
Tabla N° 6: Recursos del proyecto	58
Tabla N° 7: Cuadro de puestos de B.O	60
Tabla N° 8: Descripción del puesto: Jefe de Atención de Reclamos	63
Tabla N° 9: Descripción del puesto: jefe de calidad de B.O	64
Tabla N° 10: Descripción del puesto: Ejecutivo de calidad de B.O	65
Tabla N° 11: Descripción de puesto: Responsable de Reclamo Móvil, Reclamo Fija y Reclamo Corporativo	65
Tabla N° 12: Descripción de puesto: Aseso de Reclamo Móvil, Reclamo Fija y Reclamo Corporativo	66
Tabla N° 13: Inventario de procesos	69
Tabla N° 14: Elementos del manual de procesos	70
Tabla N° 15: Ficha técnica nivel 0	71
Tabla N° 16: Análisis TO - BE	75
Tabla N° 17: Inventario TO - BE	76
Tabla N° 18: Especificaciones de la curva de aprendizaje	81
Tabla N° 19: Toma de tiempos observados	81
Tabla N° 20: Estimación del coeficiente cognitivo de B.O.	82
Tabla N° 21: Tiempos estimados de observaciones	83
Tabla N° 22: Reporte de operaciones del mes de abril 2017	85
Tabla N° 23: Comparativa de la situación antes y después de la mejora	86
Tabla N° 24: Comportamiento de atención de reclamos atendidos y rechazados	87
Tabla N° 25: Relación de costos por tipo de reclamo	88
Tabla N° 26: Pérdida en reclamos no atendidos y rechazados	88
Tabla N° 27: Total de pérdida obtenida	88

Tabla N° 28: Análisis de costo/beneficio	89
Tabla N° 29: Resumen de procesamiento de casos de la variable dependiente	91
Tabla N° 30: Análisis descriptivo de la variable dependiente antes de la aplicación	91
Tabla N° 31: Análisis descriptivo de la variable dependiente después de la aplicación	92
Tabla N° 32: Resumen de procesamiento de casos de la eficacia	92
Tabla N° 33: Análisis descriptivo de la eficacia antes de la aplicación	93
Tabla N° 34: Análisis descriptivo de la eficacia después de la aplicación	93
Tabla N° 35: Resumen de procesamiento de casos de la eficacia	94
Tabla N° 36: Análisis descriptivo de la fiabilidad antes de la aplicación	94
Tabla N° 37: Análisis descriptivo de la fiabilidad después de la aplicación	95
Tabla N° 38: Prueba de normalidad de nivel de servicio con Shapiro Wilk	96
Tabla N° 39: Comparación de medias del Nivel de servicio antes y después con Wilcoxon	96
Tabla N° 40: Comparación de medias del Nivel de servicio antes y después con Wilcoxon	97
Tabla N° 41: Prueba de normalidad de la Eficacia con Shapiro Wilk	98
Tabla N° 42: Comparación de medias de la eficacia 0 y 1 con T Student	99
Tabla N° 43: Estadísticos de prueba de T Student para la eficacia	100
Tabla N° 44: Prueba de normalidad de la Eficacia con Shapiro Wilk	100
Tabla N° 45: Comparación de medias de la fiabilidad 0 y 1 con T Student	101
Tabla N° 46: Estadísticos de prueba de T Student para la fiabilidad	102

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Diagrama de Ishikawa	13
Figura N° 2: Diagrama de Pareto	15
Figura N° 3: Resultados de la Gestión de la calidad	23
Figura N° 4: Gestión por procesos para alcanzar objetivos	25
Figura N° 5: Concepto de calidad de servicio	29
Figura N° 6: Diagrama de Gantt del proyecto	53
Figura N° 7: Fases del proyecto	54
Figura N° 8: Organigrama actual del área	56
Figura N° 9: Nivel de dependencia entre gerencia y unidad de línea	57
Figura N° 10: Nivel de coordinación entre el área de Atención de reclamos y unidades de línea	57
Figura N° 11: Jerarquía del área de calidad	58
Figura N° 12: Jerarquía de las unidades de atención de reclamo	58
Figura N° 13: Organigrama de cargos de B.O	59
Figura N° 14: Niveles de procesos	63
Figura N° 15: Columnas de la Matriz de procesos	64
Figura N° 16: Mapa de procesos del área de B.O.	65
Figura N° 17: Proceso de Elaboración del plan de atención de reclamos – AS IS	68
Figura N° 18: Proceso de Ejecución de la gestión de atención de reclamos – AS IS	69
Figura N° 19: Proceso de calidad de atención de reclamos – AS IS	70
Figura N° 20: Elaboración del plan de atención de reclamos – TO BE	73
Figura N° 21: Ejecución de la gestión de la atención de reclamos – TO BE	74
Figura N° 22: Control de calidad de atención de reclamos – TO BE	75
Figura N° 23: Curva de aprendizaje	78

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, cuasiexperimental, cuyo objetivo es gestionar la calidad enfocado a procesos para mejorar el nivel de servicio de resolución de reclamos en el área de Back Office reclamos de la empresa BPO Consulting S.A.C. En este trabajo de investigación se quiere demostrar que mediante el enfoque basado en procesos de la gestión de calidad se puede corregir los causales de las problemáticas planteadas para mejorar el nivel de servicio.

En esta investigación el principal problema del área de Back Office es que no cumple con el nivel de servicio esperado por nuestro cliente América Móvil Perú S.A., el cual está enfocado en la resolución de reclamos en el plazo establecido y la fiabilidad del servicio brindado para conseguir la fidelidad y satisfacción de nuestro cliente, y de esta manera seguir posicionados en el mercado competitivo, esto se debe a diferentes causas relevantes, los cuales se lograron identificar utilizando el diagrama de Causa – Efecto, como: demora en tiempo de análisis, validación inadecuada de datos de reclamo, errores en la gestión, expediente incompleto, esto es debido a la falta de estandarización de procesos y/o procedimientos.

La muestra tomada para ser procesados y analizados empleando el software SPSS Statistics 20 se enfoca en la producción diaria de reclamos resueltos durante 30 días, es decir, se toma datos diarios al mes para poder observar el nivel de servicio que se brinda a nuestro cliente, medido por la eficacia y fiabilidad de nuestra atención.

El objetivo de este trabajo de investigación es determinar como la gestión de la calidad enfocado a procesos mejorará el nivel de servicio de resolución de reclamos en el área de Back Office, es decir, como el control de procesos y la mejora continua mejorará la eficacia y la fiabilidad de nuestro servicio en el área de Back Office, los cuales serán medidos respecto a la cantidad de reclamos resueltos en el plazo establecido y la calidad con la que serán resueltos.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, procesos.

## ABSTRACT

The present research is quantitative, cuasi-experimental type, whose goal is to manage the quality focused to process to improve the level of complaint resolution service in the area of back office claims of the company BPO Consulting S.A.C. In this research, it wants to demonstrate that through the process-based approach of the management of quality can be correct the causes of the problems raised in order to improve the level of service.

In this research the main problem in the area of back office is that it does not comply with the level of service expected by our client America Movil Peru S.A., which is focused on the complaint resolution within the deadline and the reliability of the service provided to ensure the fidelity and satisfaction of our client and in this way to continue positioned in the competitive market, this is due to different causes relevant, which managed to identify using the diagram of cause and effect, as: Delay in analysis time, improper validation of data of complaint, errors in management, file incomplete; this is caused by non-standardization of processes and procedures.

The sample taken to be processed and analyzed using the software SPSS Statistics 20 focuses on the daily production of resolved claims during the thirty days of a month, that is it takes daily data in a month to observe the level of service provided to our client, measured by the effectiveness and reliability of our attention.

The objective of this research work is to determine how the management of the quality focused to process will improve the level of complaint resolution service in the area of back office, that is to say, as the control of processes and continuous improvement will improve the effectiveness and reliability of our service in the area of back office, which shall be measured with respect to the amount of resolution of claims within the time limit set and the quality with which will be solved.

**Keywords:** Quality, service, processes

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 2
---	--	---

Yo, LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS, Coordinador de Investigación de la FACULTAD DE INGENIERÍA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada "**GESTIÓN DE CALIDAD ENFOCADO A PROCESOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS EN EL ÁREA DE BACK OFFICE DE LA EMPRESA BPO CONSULTING S.A.C., INDEPENDENCIA, 2016.**", del estudiante **ROMERO CARRASCO DANNY JEFFERSON**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnintin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de septiembre de 2019

  
  
**Dr. LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS**  
Coordinador de Investigación  
EP Ingeniería Industrial  
DNI: 0634346

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------