



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 soporte de operaciones de la empresa
BAYENTAL BPO S.A.C., San Borja, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTOR:

Br. Tamayo Guardamino, Olinda (ORCID: 0000-0002-3476-2295)

ASESOR:

Mgtr. Lino Rodríguez Alegre (ORCID 0000-0002-9993-8087)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi madre 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.

Agradecimiento

En primer lugar, manifiesto mi agradecimiento a mi amigo y asesor Mgtr. Jhonatan Brayan Monzon Sanchez, que, sin su ayuda, paciencia, forma de trabajar, persistencia, motivación y vastos conocimientos no hubiera sido posible culminar este proyecto.

Agradezco también a mi segunda madre Rossana Sanchez, quien, con su apoyo y esfuerzo permitieron encaminar mi vida profesional.

Además, a todas las personas que de manera indirecta permitieron conseguir este logro, a todos ellos, muchas gracias.

Presentación

Título:

Gestión de calidad enfocado a procesos para mejorar el nivel de servicio de resolución de reclamos en el área de soporte de operaciones de la empresa BAYENTAL BPO S.A.C., San Borja, 2019.

Autor: Br. Olinda Tamayo Guardamino

Asesor: Mgtr. Lino Rodríguez Alegre

Tipo de investigación: Por la finalidad aplicada, por el nivel o profundidad explicativa y por su encuadre o naturaleza cuantitativa

Línea de investigación: Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

Localidad: Lima, Perú

Duración de la investigación: Inicio. 01 de abril, finaliza. 16 de Julio

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	ix
Índice de Anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
I. Introducción.....	1
II. Método	31
2.1 El diseño de la investigación.....	31
2.2 Las variables y la operacionalización.....	32
2.3 Población y muestra.....	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos.....	36
2.7 Desarrollo de la propuesta	36
III. Resultados	65
IV. Discusión	76
V. Conclusiones.....	77
VI. Recomendaciones	78
REFERENCIAS	79
ANEXOS.....	84

Índice de Tablas

Tabla N°1: Cuantificación de las causas	8
Tabla N°2: Desarrollo de estratificación.....	10
Tabla N°3: Cadena de valor de BAYENTAL BPO SAC	12
Tabla N°4: Definición de calidad en los servicios.....	22
Tabla N°5: Matriz de coherencia	30
Tabla N°6: Operacionalización de variables.....	34
Tabla N° 7: Resultados de datos antes de la mejora.....	39
Tabla N°8: Recursos del proyecto.....	40
Tabla N°9: Etapas de proyecto.....	41
Tabla N°10: jefe de operaciones	43
Tabla N°11: Supervisor de calidad.....	44
Tabla N°12: Ejecutivo de calidad.....	45
Tabla N° 13: Responsable de soporte de operaciones.....	45
Tabla N°14: Inventario de procesos	48
Tabla N°15: Elementos del manual de procesos	49
Tabla N°16: Ficha técnica nivel 0	50
Tabla N°17: Análisis TO - BE	53
Tala N°18: Inventario TO - BE.....	55
Tabla N°19: Especificaciones de la curva de aprendizaje	58
Tabla N°20: Toma de tiempos observados.....	59
Tabla N°21: Estimación del coeficiente cognitivo de soporte de operaciones.....	60
Tabla N°22: Tiempos estimados de observaciones	61
Tabla N°23: Comparativa de la situación antes y después de la mejora	63
Tabla N°24: Comportamiento de atención de reclamos atendidos y rechazados.....	63
Tabla N°25: Pérdida en reclamos no atendidos y rechazados	64
Tabla N°26: Análisis de costo/beneficio	64
Tabla N°27: Resumen de procesamiento de casos de la variable dependiente	65
Tabla N°28: Análisis descriptivo de la variable dependiente antes de la aplicación	65
Tabla N°29: Análisis descriptivo de la variable dependiente después de la aplicación.....	66
Tabla N°30: Resumen de procesamiento de casos de la eficacia	66
Tabla N°31: Análisis descriptivo de la eficacia antes de la aplicación	67
Tabla N°32: Análisis descriptivo de la eficacia después de la aplicación.....	68
Tabla N°33: Resumen de procesamiento de casos de la eficacia	68
Tabla N°34: Análisis descriptivo de la fiabilidad antes de la aplicación	69
Tabla N°35: Análisis descriptivo de la fiabilidad después de la aplicación.....	70
Tabla N°36: Prueba de normalidad de nivel de servicio con Shapiro Wilk.....	71
Tabla N°37: Comparación de medias del nivel de servicio antes y después con Wilcoxon	71
Tabla N°38: Comparación de medias del nivel de servicio antes y después con Wilcoxon	72
Tabla N°39: Prueba de normalidad de la eficacia con Shapiro Wilk	72
Tabla N°40: Comparación de medias de la eficacia 0 y 1 con Wilcoxon	73
Tabla N°41: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para la eficacia.....	74
Tabla N°42: Prueba de normalidad de la eficacia con Shapiro Wilk	74
Tabla N°43: Comparación de medias de la fiabilidad 0 y 1 con Wilcoxon	75
Tabla N°44: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para la fiabilidad	75

Índice de Figuras

Figura N°1: Distribución por formación académica. Fuente: ACE 2015	3
Figura N°2: Distribución por experiencia profesional. Fuente: ACE 2015	3
Figura N°3: Exportación de servicios de atención al cliente.....	4
Figura N°4: Diagrama de Ishikawa.....	7
Figura N°5: Diagrama de Pareto	9
Figura N°6: Estratificación de problemas principales	10
Figura N°7: Mapa de procesos en BAYENTAL BPO SAC.....	11
Figura N°8: Resultados de la gestión de la calidad.....	19
Figura N°9: Gestión por procesos para alcanzar objetivos.....	20
Figura N°10: Calidad de servicio como concepto	24
Figura N°11 : Organigrama de la empresa.....	38
Figura N°12: Fases del proyecto	41
Figura N°13: Organigrama actual del área.....	42
Figura N°14: Nivel de dependencia entre gerencia y unidad de línea	42
Figura N°15: Niveles de procesos	47
Figura N°16: Columnas de la matriz de procesos	47
Figura N°17: Mapa de procesos del área de soporte de operaciones.	48
Figura N°18: Proceso de elaboración del plan de atención de reclamos – AS IS.....	51
Figura N°19: Proceso de ejecución de la gestión de atención de reclamos – AS IS.....	52
Figura N°20: Proceso de calidad de atención de reclamos – AS IS.....	53
Figura N°21: Elaboración del plan de atención de reclamos – TO BE.....	55
Figura N°22: Ejecución de la gestión de la atención de reclamos – TO BE.....	56
Figura N°23: Control de calidad de atención de reclamos – TO BE	57
Figura N°24: Curva de aprendizaje.....	59

Índice de Anexos

Anexo N°1: Entrevista a Gerente comercial de la empresa BAYENTAL BPO S.A.C.	84
Anexo N°2: Pre test - Reporte de producción antes de la mejora (mes Julio).	86
Anexo N°3: Post test - Reporte de producción después de la mejora (mes Agosto).	87
Anexo N°4: Resúmenes de ventas y desistió avance 2019.	88
AnexoN°5: Tipificaciones recibidas vía telefónica en el área de soporte de operaciones.	90
AnexoN°6: Manual de gestión por procesos y procedimientos BAYENTAL BPO S.A.C.	91

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 Bayental BPO 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 soporte de operaciones es que no cumple con el nivel de servicio esperado por nuestro cliente Scotiabank Perú S.A.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 26 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 soporte de operaciones, es decir, como el control de procesos y la mejora continua mejorará la eficacia y la fiabilidad de nuestro servicio en el área de soporte de operaciones, los cuales serán medidos respecto a la cantidad de reclamos resueltos en el plazo establecido y la calidad con la que serán resueltos.

Palabras claves: Estandarización, procesos, gestión y calidad.

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 operations support claims of the company Bayental BPO 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 operations support is that it does not comply with the level of service expected by our client Scotiabank Peru S.A.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 26 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 operations support, 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: Standardization, processes, management and quality.

Yo, **Mgtr. Lino Rolando Rodríguez Alegre**, Docente asesor de tesis de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: **GESTIÓN DE CALIDAD ENFOCADO A PROCESOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS EN EL ÁREA DE SOPORTE DE OPERACIONES DE LA EMPRESA BAYENTAL BPO S.A.C., SAN BORJA, 2019**", del estudiante **Olinda Tamayo Guardamino**; tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.

Los Olivos, 18 de diciembre del 2019



.....
Mgtr. Lino Rolando Rodríguez Alegre
 EP Ingeniería Industrial

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------