



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CALIDAD DE ATENCION Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ LIMA

2014

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

CLAUDIA YOLANDA CABREDO LÓPEZ

ASESOR:

MGTR. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CONTROL ADMINISTRATIVO

LIMA - PERÚ

2014

JURADO

PRESIDENTE

MGTR. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

SECRETARIO

MGTR. JORGE LUIS FLORES BRAVO

VOCAL

MGTR. GIOVANNI BALUARTE SALVATIER

Dedicatoria

El trabajo de investigación va dedicado a Dios por su fuerza y la Virgen Maria por el ejemplo en la perseverancia para seguir adelante, a mis padres Yola y Pedro que siempre me enseñaron a salir adelante a pesar de todas las adversidades.

Agradecimiento

A Dios por bendecir mi vida con salud y por darme la oportunidad de estudiar para alegría de todos los míos.

A la Universidad César Vallejo que me ha permitido crecer profesionalmente con una profesión universitaria de administración y hoy veo realizado unos de mis sueños que es algo importante para mí.

A todos mis maestros por las enseñanzas brindadas con tanta paciencia, dedicación y sabiduría para llegar ser un gran profesional y en especial a mi asesora Mgter. Maribel Rodriguez quien brindo horas de su tiempo para enseñarme que vale la pena salir adelante.

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Claudia Yolanda Cabredo Lopez, estudiante de Administración de la Escuela de SUBE de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI No. 42739323 con la tesis titulada "CALIDAD DE ATENCION Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ LIMA 2014", declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio lo que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 15 de Noviembre del 2014

.....

Claudia Yolanda Cabredo López

DNINo. 42739323

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “CALIDAD DE ATENCION Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ LIMA 2014”. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad “Cesar Vallejo”.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Sugerencias, finalmente el Capítulo VII: Referencias y anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Atentamente

La autora

INDICE DE CONTENIDO

I.INTRODUCCION	10
Antecedentes	12
Fundamentación Científica	17
Marco Teórico	31
Justificación	35
1.1. Problema:	35
1.1.1. Formulación del Problema	37
1.2. Hipótesis.....	38
1.2.1. Hipotesis General	38
1.2.2. Hipótesis Especificas	38
1.3. Objetivos:	38
II. MARCO METODOLÓGICO.....	40
2.1. Variables.....	41
2.2. Operacionalizacion de variables.....	43
2.3. Metodología:	44
2.4. Tipos de Estudio:	44
2.5. Diseño: de investigación.....	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de Datos	48
III. RESULTADOS	49
IV. DISCUSION.....	59
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. RECOMENDACIONES.....	64
VII. REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	69
Muestra de base de Datos IPSOS Servicios Call Center del Perú	70
Formato de Proyección de Llamadas.....	71
Formato de Preguntas realizadas por IPSOS.....	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Variables Calidad de Atención	42
Tabla 2 Escala de Variables Rentabilidad	42
Tabla 3 Operacionalización de variables	43
Tabla 4 Distribución de encuestas Calidad.....	45
Tabla 5 Distribución de Evaluaciones Semestrales.....	47
Tabla 6 Recursos estadísticos	48
Tabla 7 Distribución de resultados comparando la Calidad de atención y rentabilidad	50
Tabla 8 Distribución de resultados comparando la Confiabilidad con los ingresos.....	51
Tabla 9 Distribución de resultados comparando la Capacidad de Respuesta y los Costos	52
Tabla 10 Distribución de resultados comparando la Accesibilidad con los Márgenes de Contribución	53
Tabla 11 Correlación de Pearson.....	54

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 <i>Histograma Confiabilidad y Total de Ingresos</i>	56
Imagen 2 <i>Histograma Capacidad de Respuesta y Costos Directos</i>	57
Imagen 3 <i>Histograma Acceso y Margen de Contribución</i>	58

I.INTRODUCCION

Actualmente los servicios de Call Center son un servicio de Outsourcing que ayuda a las grandes empresas a mantener un contacto directo con sus clientes haciendo de este una atención más sencilla.

Dentro de las características del Call Center es la capacidad de amoldamiento a las necesidades de los contratantes debido a que no hay exclusión en clase de atención, todas estas empresas se rigen y capacitan según las necesidades y el producto que se ofrece.

Pueden ser de atención al cliente o venta de productos vía telefónica.

En el caso de Servicios Call Center del Perú viene siendo dentro de 6 años una empresa que a pesar del corto tiempo que tiene en el mercado Peruano es una de las empresas mas sostenidas y que se encuentra actualmente dentro de los 5 primeros puestos según APECCO (Asociación Peruana de Centros de Contacto) considerando la cantidad de posiciones, este es un logro que pocas empresas tienen debido a la alta competitividad que ya existe tiempo atrás en el mercado y tomando en cuenta la alta cantidad de centros de contacto informales en el País que incluso desarrollan sus gestiones dentro de los domicilios.