

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CAPACITACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE CUSTOMER CARE PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciado en Administración

Autores:

Ronny Mauricio Higinio Castañeda
Valeria Xiomara Ocampo Silva

Asesor:

Mg. Irving Jose Santos Carrera

Código ORCID

<https://orcid.org/0000-0002-6869-4809>

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud



Página 2 de 64 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3419141842




19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
212 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Tabla de contenido

Índice de tablas	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	12
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	22
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	45
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS	55

Índice de tablas

Tabla 1 Gantt del Plan de Capacitación 2024 a Agentes Callcenter	34
Tabla 2 Temario de capacitaciones 2024.....	36
Tabla 3 Temario de capacitaciones 2025.....	36
Tabla 4 Gantt del Plan de Capacitación 2025 a Agentes mejora continua.....	43
Tabla 5 Indicadores telefónicos en el periodo de diagnóstico.....	45
Tabla 6 Resultados de evaluaciones de los agentes callcenter de junio a diciembre del año 2024	49
Tabla 7 Resultados de evaluaciones de los agentes callcenter de enero a agosto del año 2025	49
Tabla 8 Gantt del Plan de Capacitación 2025 a Agentes mejora continua.....	51

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa.....	10
Figura 2 Tendencia del TMO en el periodo de diagnóstico	29
Figura 3 Tendencia del AVH2 en el periodo de diagnóstico	30
Figura 4 Tendencia del Nivel de Atención en el periodo de diagnóstico.....	31
Figura 5 Ranking de calidad de atención al usuario en el periodo de diagnóstico.....	33
Figura 6 Plataforma de información interna para capacitaciones (Intranet 123)	37
Figura 7 Tendencia del TMO en el periodo de implementación de capacitaciones.....	39
Figura 8 Tendencia del Nivel de Atención en el periodo de implementación de capacitaciones.....	40
Figura 9 Tendencia del AVH2 en el periodo de implementación de capacitaciones... 41	
Figura 10 Plataforma de información interna para capacitaciones (Facturación).....	46
Figura 11 Plataforma de información interna para capacitaciones (Estados de Linea) 46	
Figura 12 Plataforma de información interna para capacitaciones (Reclamos).....	47
Figura 13 Plataforma de información interna para capacitaciones (Procesos Recurrentes).....	47
Figura 14 Plataforma de gestión de clientes.....	48
Figura 15 Coaching y reforzamiento dentro de las instalaciones de la empresa de telecomunicaciones.....	48
Figura 16 Ranking de calidad de atención al usuario en el periodo de implementación de capacitaciones	50

RESUMEN EJECUTIVO

En este trabajo de suficiencia profesional se presenta la mejora en la atención al cliente en el departamento de Customer Care de una compañía de telecomunicaciones, gracias a la puesta en marcha de un programa formativo para los agentes del call center. La meta del proyecto fue reforzar las habilidades de gestión del servicio, actitudinales y técnicas, a partir de las brechas encontradas en la satisfacción, los tiempos de respuesta y la calidad comunicacional.

En 2024 se llevó a cabo la implementación del programa, el cual combinó sesiones prácticas y teóricas, simulaciones de situaciones reales, coaching en vivo y evaluación constante del rendimiento. Se compararon los indicadores previos y posteriores a la intervención para evaluar resultados, empleando métricas de satisfacción del cliente, tiempo promedio de atención y quejas por un mal servicio.

Los resultados muestran avances significativos: una mejora significativa del nivel de atención en 70.98 puntos porcentuales, una disminución positiva hasta en un 17% del tiempo medio operativo y una mejora extraordinaria de 61.96 puntos porcentuales en el AVH2. Además, se notó que los protocolos se seguían más fielmente y que la resolución era mejor en el primer contacto

Se concluye que la formación continua, alineada con indicadores de negocio y con un seguimiento sistemático, es una herramienta eficaz para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la experiencia del cliente.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Arias Montoya, F. J. (2017). *Gestión del talento humano en la calidad de servicio del call center técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú* [Tesis doctoral, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <https://hdl.handle.net/20.500.11818/1907>
- Arteaga Cordero, A. A. (2023). *Modelo de aceptación de tecnología y aprendizaje significativo en procesos de capacitación e-learning de teleoperadores en call center de Lima* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/11997>
- Callo Champi, E. (2021). *La evolución del servicio público en telefonía en el Perú desde una perspectiva de empresa estatal y empresa privada* [Trabajo académico, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/derecho-administrativo-publico/la-evolucion-del-servicio-publico-en-telefonía-en-el-peru-desde-una-perspectiva-de-empresa-estatal-y-empresa-privada/25023695>
- Ccollatupa Fuentes, H. (2019). *Optimización del proceso de capacitación en un call center mediante la implementación de un sistema e-learning* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.14005/9786>
- CloudTalk. (2024). *¿Qué es el TMO en un call center y cómo se calcula?*
- <https://www.cloudtalk.io/es/blog/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-el-tmo-tiempo-medio-operativo/>
- Dávila Matos, D. (2025). *10 indicadores de desempeño con ejemplos para agentes de atención*. Beexcc. <https://beexcc.com/blog/indicadores-desempeno-para-atc/>

- Díaz Quijada, F. M., & Hinostroza Lucero, G. A. (2021). *Plan de mejora para incrementar la satisfacción del cliente en una empresa del sector de telecomunicaciones (Movistar)* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP.
<https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/f3bb6c16-45dd-4651-a45d-e283a55c7bc9>
- Indecopi. (2023). *Telecomunicaciones: tendencias, servicios y derechos de los usuarios*. *Revista RCPI, 4*(1), 1–20.
<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/download/79/77/194>
- Jara Macías, B., & Yela Álvarez, G. (2023). *Mejoras en la gestión de capacitaciones externas de una empresa de telecomunicaciones en Ecuador*. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración, 10*(3), 222–236.
<https://doi.org/10.46677/compendium.v10i3.1220>
- Linares Silva, B. M., & Tarazona Rodríguez de Souza, B. S. (2021). *Desempeño laboral en asesores telefónicos de call center: una revisión sistemática* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27358>
- Montaño Martínez, E. (2021). *Modelo de Identificación y Desarrollo, una herramienta para generar planes de capacitación para mandos medios dentro del contact center* [Informe académico, Universidad Nacional Autónoma de México]. UNAM. <https://ru.dgb.unam.mx/items/baee139d-93c5-413f-9403-560e2930826c>
- OSIPTEL. (2023). *Informe de calidad de atención*.
<https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/844/Resultados%20informe%20de%20calidad%20de%20atencion%202023%20I.pdf?sequence=1>
- Quispe Guerra, F. I. (2019). *La calidad en atención al cliente en América Latina durante los últimos 10 años: una revisión sistemática* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/22992>

Schwab, P. N. (2025). *La experiencia del cliente: definición, medición y análisis*.

IntoTheMinds. <https://www.intotheminds.com/blog/es/experiencia-cliente/>

Sierra Moreno, C. M., Romero Castro, A. L., & Galarza Torresano, I. D. (2024).

Impacto de la capacitación en las competencias del personal hacia el servicio al cliente. *Revista Conrado, 20*(96), 198–205.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442024000100198

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., & Tello-Leal, E. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente*.

CienciaUAT, 15(2).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085