



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

## **MEJORA EN EL SERVICIO POSTVENTA TERCERIZADO DE UNA EMPRESA DE CONSULTORIA FINANCIERA - 2025**

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

**Licenciado en Administración y Gestión Comercial**

**Autor:**

Daniel Sebastian Barrantes Ordoñez

**Asesor:**

**Mg. Lic. Carla Eloisa Arriola Alvarado**

[0000-0001-7262-2069](tel:0000-0001-7262-2069)

**Lima - Perú**

2025

## Informe de Similitud



Página 2 of 64 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid::1:3205775342

### 4% Overall Similarity




The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

#### Filtered from the Report

- Quoted Text

---

#### Top Sources

- 4%  Internet sources
- 3%  Publications
- 1%  Submitted works (Student Papers)

---

#### Integrity Flags

##### 1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**  
14 suspect characters on 13 pages  
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Tabla de contenido

Índice de Figuras.....	6
RESUMEN EJECUTIVO.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	18
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	40
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	48
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	60

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Organigrama de Affinity Latam Solutions S.A.C.....	9
<b>Figura 2.</b> Página Web de Affinity Latam Solutions .....	12
<b>Figura 3.</b> Certificación ISO 9001 de Affinity Latam Solutions .....	13
<b>Figura 4.</b> Productos y modelo de comercialización de Affinity Latam Solutions	13
<b>Figura 5.</b> Participación bancaria en Perú.....	15
<b>Figura 6.</b> Organigrama Equipo GPyR – Seguros .....	17
<b>Figura 7.</b> Razones para determinar a los clientes de una empresa .....	25
<b>Figura 8.</b> Equipo IBK AFFINITY SEGUROS.....	43
<b>Figura 9.</b> Experiencia del equipo Affinity – Interbank.....	45
<b>Figura 10.</b> Plataforma GIRU .....	46
<b>Figura 11.</b> Indicadores de trámites período Abril a Junio 2023 .....	49
<b>Figura 12.</b> Indicadores de trámites período Julio 2023 a Julio 2024.....	50
<b>Figura 13.</b> Reclamos oncológicos atendidos .....	51
<b>Figura 14.</b> Trámites de desafiliaciones.....	52

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto se desarrolló en base a mi experiencia profesional más importante, la empresa en la cual profundizo, me brindó la oportunidad de aprender, desarrollarme y aplicar mis conocimientos en práctica en el mundo financiero. El trabajo se desarrolló en el área de atención post venta, que cabe resaltar es tercerizada. El enfoque del trabajo fue explicar el impacto de mi presencia en el equipo de GPyR Seguros, profundizar en las estrategias aplicadas y las metas de indicadores alcanzadas y superadas. En cuanto a las herramientas utilizadas para el presente proyecto, resaltan las estrategias Poka Yoke y Técnica SMED, así como conceptos básicos aprendidos en cursos de la universidad como ventas, cadena de suministros, comportamiento organizacional, etc. Las competencias que se pusieron en práctica, para mejorar los resultados, fueron principalmente la comunicación efectiva, trabajo en equipo y análisis experto. Los resultados obtenidos se representan en figuras de los indicadores alcanzados en los periodos de mi presencia en la empresa. Por último, la empresa cuenta con mucho margen de crecimiento, ya que, cuenta con la confianza de sus clientes y crece año a año. Se recomienda la continuidad de estrategias aplicadas dentro del equipo de trabajo en el periodo laborado, así como la persistencia de su cultura organizacional y laboral que los coloca como un gran lugar para trabajar y desarrollarse profesionalmente.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en 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

Alava, W. (2021). *Net Promoter Score como herramienta de medición de la satisfacción de cliente para la asociación de producción textil Jelmake* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Archivo digital.

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3261/1/Wainer%20Cervantes%20CD.....pdf>

Almirón, V. y Pacheco, E. (2020) *Análisis del índice de satisfacción (NPS) del servicio de capacitación que brinda el centro de capacitación empresarial del sur, Arequipa - Perú 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Archivo digital. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12706>

Altuna, V. (2023). *Estrategias de gestión postventa y su influencia en la fidelización en clientes de empresas de telecomunicaciones: caso Tvdatos* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. Archivo digital. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15225>

Alvarez, L. (2020). *Publicación: Lean service para mejorar la productividad en el servicio postventa de una empresa automotriz, Lima, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. Archivo digital.

<https://hdl.handle.net/20.500.13053/3888>

Biavaschi, M., Droppa A. y Oliveira, M. (2021). TERCEIRIZAÇÃO NO CONTEXTO DA REFORMA TRABALHISTA: conceito amplo e possibilidades metodológicas. *Caderno CRH*, 34, 1-14. <https://doi.org/10.9771/ccrh.v34i0.45060>

Calderón, M., & Castillo, E. (2024). *Plan de mejora para la optimización de procesos en servicio postventa en empresas comercializadoras de electrodomésticos* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/22571>

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2002). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.

Culcer, M. (2023, 18 de diciembre). *Aprovechar las mejores prácticas de las encuestas de NPS para impulsar la satisfacción de los clientes*. <https://www.prodcamp.com/es/blog/nps-survey-best-practices-3-proven-strategies-to-improve-customer-experience-and-drive-revenue>

Delgado, D., y Siancas, A. (2023). *Mejora en la Calidad de Servicio al Cliente en el Área de Postventa de la marca Nissan de la empresa Autoland S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Archivo digital. <http://hdl.handle.net/10757/669916>

EY España. (2025, 2 de enero). *Sector bancario y asegurador en 2025: resiliencia y crecimiento en un escenario complejo*. [https://www.ey.com/es\\_es/espana-2025/tendencias-corto-plazo/sector-bancario-asegurador-2025-resiliencia-crecimiento-escenario-complejo](https://www.ey.com/es_es/espana-2025/tendencias-corto-plazo/sector-bancario-asegurador-2025-resiliencia-crecimiento-escenario-complejo)

Gargate, S. (2022) *La planificación estratégica y la competitividad en las empresas del sector transporte interprovincial terrestre de pasajeros de Lima, 2021*. *Revista Industrial Data* 25(2), 55-70. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/21430/19130>

Guagua, S., y Suquinagua, H. (2023). *Análisis del impacto del servicio de*

*postventa en la fidelización del cliente en empresas de electrodomésticos en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, período 2021 a 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20719>

International Organization for Standardization. (2022). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Krein, J. (2007). *As tendências recentes na relação de emprego no Brasil: 1990-2005*[Tesis doctoral, Universidade Estadual de Campinas]. Archivo digital.

<https://doi.org/10.47749/T/UNICAMP.2007.415104>

Lazo, A. (2021). *Propuesta de mejora del proceso postventa para mejorar la calidad del servicio al cliente de la empresa inmobiliaria y constructora espacios Piura* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital.

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/8434>

Montoya-Agudelo, C., Boyero-Saavedra, M., Arango-Benjumea, J., Bedoya-Gómez, D., García-Teruel, L. y Palomares-Vaughan, F. (2021). Determinación de las Implicaciones de la Tercerización en el Trabajo Decente. *Revista Lasallista de Investigación*, 18(2), 125-143. <https://doi.org/10.22507/rli.v18n2a10>

Mendoza L. y Papanicolau, J. (2024). El Net Promoter Score (NPS) asociado a la satisfacción del cliente en un servicio de postventa 2022. *Revista Industrial Data*, 27(2), 71-86. <https://doi.org/10.15381/idata.v27i2.26606>

Morán, J. (2022. 19 de julio). *Tercerización de servicios: Un sistema de contratación que llegaría a su fin*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/tercerizacion-de-servicios-un-sistema-de-contratacion-que-llegaria-a-su-fin>

Murillo, L. (2018). *Fundamentos de Servicio al Cliente*. Fundación Universitaria

del Área Andina.

Norton Rose Fulbright (2025, 9 de enero). EU: what to expect in financial services in 2025. <https://www.regulationtomorrow.com/france/eu-what-to-expect-in-financial-services-in-2025/>

Oliveira, I. y G. Druck (2021). O debate conceitual sobre terceirização: uma abordagem interdisciplinar. *Caderno CRH*, 34, 1-13.  
<https://doi.org/10.9771/ccrh.v34i0.45309>

Organización Internacional del Trabajo OIT. (1997). *Trabajo en régimen de tercerización*. <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc86/rep-v2a.ht>

Osorio, M. (2024). *Diseño de un modelo de calidad de servicio al cliente y servicio postventa en Soriana Mercado S.A. de C.V. Tuxpan, Veracruz* [Tesis de licenciatura, Instituto Tecnológico Superior de Álamo Temapache] Archivo digital.  
<https://rinacional.tecnm.mx/handle/TecNM/4174>

Serrano, J. (2023). *Optimización del proceso posventa en una empresa comercializadora de productos y servicios TI, aplicando técnicas de Process Mining para mejorar la eficiencia en la toma de decisiones* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María] Archivo digital.  
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12407>

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana e Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2024). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/IESF-2024-2A.pdf>

Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva* (1ª ed.). Publicaciones Universidad de Alicante.

Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Service Quality Institute Latin America

Ulloa, C. (2022). *Análisis del servicio postventa en la agencia matriz de la empresa automotriz Induauto y propuesta de un plan de mejora del servicio* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18515>

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos