



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“Revisión Sistemática de la literatura sobre la mejora de proceso de servicios de centro de llamadas en el Perú”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autor:**

Víctor José Ormeño Lévano

**Asesor:**

Mg. Ing. Marco Antonio Díaz Díaz

Lima - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo es dedicado a mis padres y hermana menor quienes son parte fundamental de alcanzar mis objetivos y sueños, ellos son mi motor y motivo para que cada día se mejor persona ante la sociedad.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco al todo poderoso por permitirme tener y disfrutar a mi familia, su apoyo es muy importante para que cada día saque fuerzas de donde sea para luchar y conseguir mis objetivos, gracias Dios por darme salud y bienestar y cuidar a mis seres queridos..

## Tabla de contenido

<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE GRAFICO .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>11</b>
<b>DISCUSION .....</b>	<b>16</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>17</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>18</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>19</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1. ARTÍCULOS Y PUBLICACIONES DESCARTADAS POR SIMILITUD EN LAS FUENTES REVISADAS. ....</b>	<b>11</b>
<b>TABLA 2. ARTÍCULOS Y PUBLICACIONES DESCARTADAS POR CRITERIOS DE EXCLUSION. ....</b>	<b>12</b>

## ÍNDICE DE GRAFICO

<b>GRAFICO 1 . ARTÍCULOS Y DOCUMENTOS DESCARTADOS POR SIMILITUD DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>GRAFICO 2. CRITERIO DE DEPURACIÓN.....</b>	<b>14</b>

## RESUMEN

Durante la última década, el centro de llamadas (call center) es una área que con el tiempo se ha vuelto de suma importancia para las empresas que brindan servicio, al ser un área de suma importante ante todo rentable viene generando mucha competencia y exigencia en el mercado laboral nacional y regional.

Debido a que en nuestro país está en pleno crecimiento económico y social, he tomado énfasis en investigar y revisar la base de datos que posteriormente mencionaremos, los artículos y los documentos obtenidos durante este proceso de estudio que contengan o empleen estas áreas (call center) serán tomada en cuenta para tener un mejor alcance en conocimiento y poder elaborar mejoras continuas.

Estoy enfocándome en tres fuentes de estudios muy importantes y de prestigios como son Ebscohot, Engineering Source y Renati. Estas fuentes nos permitió profundizar el tema planteado pero debido a que se obtuvo mucha información se vio la necesidad de optar por usar filtros de acuerdo a lo que se necesita y por consiguiente para una mejor efectividad en los resultados de búsqueda se empleó criterios para descartar cierta cantidad de artículos y documentos elaborando también cuadros y gráficas para un análisis mayor optimizando los tiempos.

**PALABRAS CLAVES:** Atención al cliente, centro de llamadas, call center y mejora de procesos.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, en el mercado latinoamericano de centro de llamadas, el Perú es uno de los países que experimenta una mayor tasa de crecimiento seguido por Chile y Colombia. En el Perú en el 2015 registraron ingresos por US\$ 240 millones y se espera que alcance los US\$ 270 millones en el 2021 (GESTION, 2017). Lo cual demandara una mayor competencia para brindar mejores productos, mejor atención, mejor calidad y la mejora de servicios mediante la mejora de procesos. Este factor origina que las empresas nacionales e internacionales estén tomando medidas necesarias para poder incrementar el nivel de competitividad.

Para Adanaque (2015), el servicio al cliente mediante los centro de llamadas, son un sector dinámico de la economía mundial y representa una fuente de empleo en todo el mundo. Compone el segundo canal directo más usado de las telecomunicaciones, la comunicación con los clientes se realiza a través del teléfono. Lo cual nos demandara resaltar la importancia de la gestión empleada en un centro de llamadas. Para tal motivo la elaboración de mejora de procesos se dará para crear una mejor competitividad y un mejor servicio a los clientes en el mercado peruano y latinoamericano.

La mejora de servicios en los centros de llamadas (call center) ha mostrado una atención ágil y productiva para las empresas que emplean dicho servicio, ya que la atención con los clientes no solamente basa en la atención mediante llamadas telefónicas si no ahora la tecnología ofrece múltiples posibilidades de canales de comunicación al teléfono: email tradicional, web, chat, SMS, redes sociales etc., , por ende las empresas se ven obligadas a que frecuentemente estén mejorando e innovando procesos que ayuden a brindar una mejor atención, mejor tiempo y acompañada de una calidad excelente a los usuarios.

Por esta razón en la presente revisión se formula la pregunta de investigación: ¿que se conoce de la mejora de procesos para atención al cliente en un centro de llamadas durante los últimos 10 años?

Analizar los estudios teóricos y empíricos sobre la mejora de proceso para centros de llamadas (call center) en el Perú durante los últimos 10 años.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Este estudio es una revisión sistemática de la literatura científica de la mejora de proceso de centro de llamadas en el Perú. La pregunta de investigación para el presente estudio es: ¿Qué se conoce de la mejora de proceso para centro de llamadas en el Perú durante los últimos 10 años? Los criterios de selección empleamos son: geográfico, se incluirán documentos referentes a publicaciones que tienen el ámbito de estudio sudamericano; periodo de tiempo, se excluirán artículos con antigüedad de más de diez años; y tipos de publicaciones científicas, se incluirán en la investigación publicaciones académicas como tesis, artículos, resúmenes de congresos, artículos de revistas especializadas. En el proceso de búsqueda se basa en la elección de publicaciones académicas para la industria en el idioma español durante los últimos 10 años.

Para el presente estudio se utilizó las bases de datos: Ebsco, Renati, Engineering Source.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Según nuestra metodología de estudios para la cual se utilizó y analizó todas las publicaciones consultadas basada en nuestros criterios de selección.

A continuación mencionaremos las bases de datos utilizadas:

Tabla 1: Nos da a conocer la cantidad de fuentes, artículos y/o publicaciones consultadas para el desarrollo del presente proyecto de investigación, encontramos en primera instancia lo siguiente: Fuente 1: Ebscohot con 85 publicaciones; Fuente 2: Engineering source (ebSCO source) con 43 publicaciones y Fuente 3: Renati (senedu) con 35 publicaciones. En segunda instancia realizamos un filtro para descartar los artículos y/o proyectos que muestren similitud entre las tres fuentes consultadas, obteniendo como resultado 17, 5 y 6 para las fuentes 1, 2 y 3.

Fuente	Artículos y/o Publicaciones encontradas	Artículo y publicaciones descartadas por similitud de información	Artículos y Publicaciones resultantes
1.Ebscohot (biblioteca virtual)	85	53	32
2.Engineering source(Ebsco source) (biblioteca virtual)	43	29	14
3.Renati (senedu)	35	22	13

Tabla 1. Artículos y Publicaciones descartadas por similitud en las Fuentes Revisadas.

Los 28 artículos y/o publicaciones que obtuvimos de resultado en el primer filtro como se mostró en la tabla 1, fueron elegidos por los siguientes criterios de exclusión:

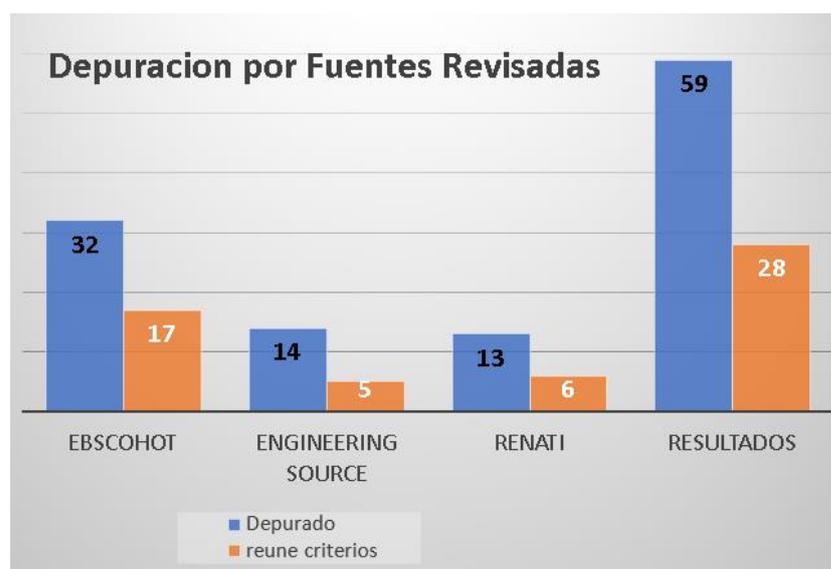
- \* Tesis enfocadas a industrias de producción.
- \*No está dentro del rango de periodo requerido
- \*Artículos sin descripción inadecuada de los métodos de estudio.
- \*No está situado en la región.

Tabla 2: Haremos conocer en la siguiente tabla los criterios que se utilizaron para la exclusión de los artículos y/o publicaciones y así tener una mejor presentación de los resultados como se muestra a continuación.

craterios fuentes	Resultado Tabla 1.	Tesis enfocadas a la industrias de producción.	No está dentro del rango de periodo requerido.	Artículos sin descripción inadecuada de los métodos de estudio.	No está situado en la región.
1.Ebscohot (biblioteca virtual)	32	4	1	3	7
2.Engineering source(Ebsco source) (bibliotheca virtual)	14	3	4	2	0
3.Renati (sunedu)	13	0	2	4	1

**Tabla 2. Artículos y Publicaciones descartadas por criterios de exclusion.**

En primera instancia con la depuración de Fuentes Revisadas mostrada en la tabla 1 y en segunda instancia considerando los Criterios de exclusión mostrado en la tabla 2, para un mejor conocimiento de los resultados obtenidos se elaboraron ciertas tablas como lo veremos a continuación.



**Grafico 1 . Artículos y Documentos descartados por similitud de información**

En el grafico 1:

- A) Podemos observar que de los 59 artículos y documentos que pasaron por el primer filtro de depuración, se obtuvieron 29 artículos y documentos que reúnen los criterios para de exclusión para presente elaboración de le revisión sistemática.

**B)** De las 3 fuentes de publicación consultada, la que cuenta con mayor cantidad de publicaciones que cumplen con nuestro criterio para el presente trabajo, es la fuente Ebscohot con 17 publicaciones y artículos que reúnen con el criterio para la investigación.

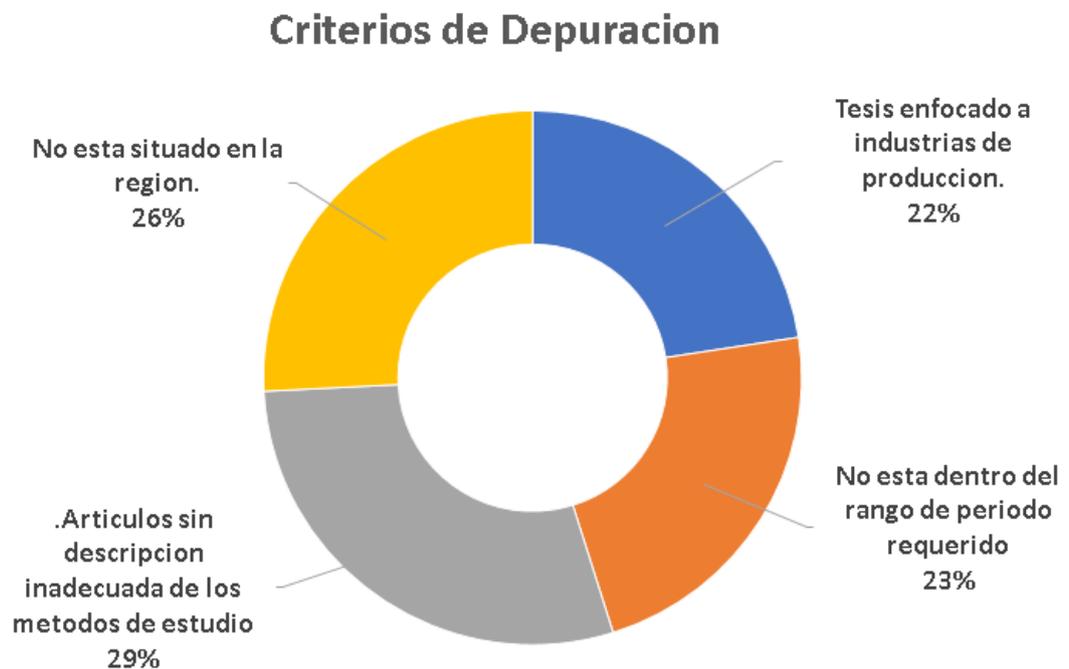


Grafico 2. Criterio de Depuración

En el Grafico 02. Observamos los criterios de depuración que se consideraron para la elaboración del presente trabajo. Según la imagen mostrada el criterio de selección con mayor publicación y artículos es: Artículos sin descripción inadecuada de los métodos de estudio con un 29% del total, seguidos por los criterios No está situado en la región 26%, No está dentro del rango del periodo requerido 23% y en el último lugar está ubicado Tesis enfocado a industrias de producción con 22% respectivamente.

Lo que buscamos con estos criterios empleados a nivel global es que nos ayudara a encontrar lo requerido para este estudio presente, como por ejemplo encontrar información enfocados a brindar servicios para atención al cliente y no industrias de producción, también nos permitirá encontrar información ubicado en nuestra región para así poder tener una realidad más cercara a la nuestra es lo que se requiere para el presente estudios, el criterio de rango de periodo va enfocado a que necesitamos encontrar información dentro de los últimos 10 años y la información encontrada fuera de ese rango no será de utilidad.

De esta forma hemos venido realizando la depuración de ciertos documentos, tesis y artículos que vamos encontrando en las bases de datos, esto nos ayudara a perfilar la información que requerimos y así ir teniendo con exactitud los resultados de lo que queremos para el presente trabajo de revisión sistemática.

## CAPÍTULO IV. DISCUSION

El presente trabajo fue empleado con un periodo de búsqueda durante los últimos 10 años, fue necesario ampliar nuestro ámbito geográfico del ámbito Perú al ámbito Sudamérica para obtener un mayor enriquecimiento de artículos y documentos para la investigación, continuando con nuestro criterios de búsqueda obtuvimos como resultado 29 artículos y documentos que nos ayudaran a poder tener una mejor eficiencia respecto a la información, la presente revisión de la literatura científica nos ubica también en un contexto de diversidad de tendencias, siendo este nuestro primer enfoque identificando que se fundamente en el desarrollo.

## CONCLUSION

La revisión de la literatura científica realizada, en el idioma castellano, explicada anteriormente, nos ha permitido entender a mayor profundidad las causas, efectos y los procesos que se han venido implementado en nuestro país y a nivel Sudamérica con las empresas financieras como comerciales que brindan servicios de atención al cliente tanto presencial y también mediante los centros de llamadas durante los últimos 10 años.

Se toma la decisión con lo investigado, que el servicio al cliente mediante el centro de llamadas (call center) en nuestro país y región, se viene manejando de una manera responsable y esto nos permite poder encontrar mayor información.

Para una mejor precisión en el estudio acudimos a base de datos serias y de prestigio en sus publicaciones como son Ebscohot (85 publicaciones), Renati (35 publicaciones), Engineering source (43 publicaciones), al conseguir acceder a esta base de datos me vi en la necesidad de implementar un primer filtro donde se descarta artículos y documentos por similitud de información y posteriormente se emplean criterios para descartas tesis enfocadas a industrias de producción(22%), que no esté dentro del periodo requerido (23%), no está situado en la región(26%) y artículos sin descripción inadecuada de los métodos de estudio(29%) de la totalidad, obteniendo como resultados 17, 5 y 6 para las base de datos mencionadas en el mismo orden Respectivas.

Por consiguiente nos será de mucha ayuda la información obtenida y así poder trabajar de forma más precisa y coherente con esta base de datos.

## REFERENCIAS

### Lista de referencias

Diario Gestión, 2017, Call Centers: Perú, Chile y Colombia lideran su crecimiento en la región, Gestión.

(<https://gestion.pe/economia/call-centers-peru-chile-colombia-lideran-crecimiento-region-137517>)

Diario Gestión, 2017, El negocio de los contact centers: ¿Cómo atender 4,000 llamadas al día sin perder clientes en el intento?, Gestión.

(<https://gestion.pe/tendencias/negocio-contact-centers-atender-4-000-llamadas-dia-perder-clientes-76673>)

Adanaque Gurrero, Diana Grace; 2015; Propuesta de mejora en el proceso de atención a clientes negocios en una empresa de telecomunicaciones; Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) vol.1; lima, 252; <http://hdl.handle.net/10757/593282>.

## Anexos

### Anexo 1 Colección de artículos y documentos

autor	título	año
1 Br. María Del Carmen Sánchez Meza	CAPACITACIÓN EN HABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN "EL RESTAURANT MAR PICANTE" DE LA CIUDAD DE	2018
2 Beltrán Meza, Fiorella Roxana	APLICACIÓN DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA AMÉRICA MÓVIL-CLARO (C.A.C CERRO COLORADO), AREQUIPA 2015	2018
3 Alcántara C., Carlos & Díaz R., José.	Propuesta de mejora en la gestión de atención al cliente en una agencia de ventas de Trujillo de un All Inclusive Hotels & Resorts para mejorar la satisfacción al cliente	2017
4 Bach, Rojas Vásquez, J.; Bach, Cueva Campos, O.	PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE APLICANDO LA METODOLOGÍA LEAN BELT PARA	2016
5 Gladys Terrones Hernández	Propuesta para la mejora de la calidad de atención al cliente según el modelo SERVQUAL, en la clínica Good Hope, Miraflores, 2018	2018
6 Luis Honorato ROJAS MEDINA	Implementación de un sistema CRM para la mejora en la gestión de atención al cliente para una empresa del	2017
7 Liz Karina Carranza Rios	"EFECTOS DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS PARA LA MEJORA DE TIEMPOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	2014
8 VERÓNICA ALEXANDRA CARRERA PAREDES	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA PARA TERMIKONCIA, LTDA	2007
9 Ojeda Averos, Bethy Piedad	Implementación de mejoras en los procesos de atención al cliente de la dirección provincial IBSS Napo	2014
10 Salomón David Haddad Denegri	Mejora de procesos para incrementar la percepción de calidad respecto al servicio que brinda una empresa de limpieza	2016

11	Victor Raúl BUSTAMANTE FIERRO	Mejora de procesos para incrementar la calidad del servicio que brinda una empresa de aire acondicionado	2018
12	Freddy Xavier Suarez Figueroa	Plan de mejoras al sistema de control interno aplicada al área de call center de la empresa tata solution center S.A, en la ciudad de Quito.	2016
13	Cercado Sánchez, Iduvina; Cercado Sánchez, Maritza	Efecto de la implementación de un programa de mejora en el proceso de servicio de atención al cliente en la empresa V&T Servicios Generales SRL de la Ciudad de Cajamarca 2016	2016
14	Beltrán Meza, Fiorella Roxana	Aplicación del Proceso de Mejora Continua para Mejorar el Servicio de Atención al Cliente en la Empresa América Móvil - Claro (CAC Cerro Colorado), Arequipa 2015	2015
15	Barrios Felices, Yuner Martín	Implementación de un sistema para optimizar la atención de pedidos en una empresa de telecomunicaciones	2011
16	Rodasquispe, Katherine; Zapata Arboleda, Denis Armando	Programa gerencial de ventas para lograr un eficiente servicio de atención de pedidos en la distribuidora Lineres SAC Chiclayo -2010	2010
17	FREDDY XAVIER SUÁREZ FIGUEROA	PLAN DE MEJORAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADA AL ÁREA DE CALL CENTER DE LA EMPRESA TATA SOLUTION CENTERS S.A, EN LA CIUDAD DE QUITO	2016
18	PATRICIA GUEVARA VALLEJO	PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER EN EL ECUADOR	2014
19	DIANA GRACE ADANAQUE GUERRERO	PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTES NEGOCIOS DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES	2015
20	Orozco Cango, Sara Cristina	Propuesta de mejora en los procesos del área de call center técnico de una empresa de telecomunicaciones	2015

17	FREDDY XAVIER SUÁREZ FIGUEROA	PLAN DE MEJORAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADA AL ÁREA DE CALL CENTER DE LA EMPRESA TATA SOLUTION CENTER S.A. EN LA CIUDAD DE QUITO	2016
18	PATRICIA GUEVARA VALLEJO	PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER EN EL ECUADOR	2014
19	DIANA GRACE ADANAQUE GUERRERO	PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTES NEGOCIOS DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES	2015
20	Orozco Cango, Sara Cristina	Propuesta de mejora en los procesos del área de call center técnico de una empresa de telecomunicaciones	2015
21	Espinoza Vildósola, Jorge Luis Roderick; Panta Bayona, Orlando	Propuesta de mejora del proceso de cobranza de energía eléctrica en una cadena de centros comerciales	2017
22	Garnero Chávez, Kenneth Germán	Propuesta de mejora en el proceso de atención de clientes telefónicos post pago en una empresa de telecomunicaciones	2018
23	Lorena Marquez Arneo	Propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular	2012
24	Maestri Fernández-Concha, Francesca Pierina; Gamio Estremadoyro, Macarena	Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente aplicando la metodología Lean Service en una empresa que brinda servicios financieros	2018
25	Héctor Moisés Alcalá Ramos	PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS DE UN CANAL REMOTO PARA LA ATENCIÓN DE PRODUCTOS AL SEGMENTO DE CLIENTES ESPECIALES EN UNA EMPRESA BANCARIA	2018
26	Pier Joaquín Silva Karnt	PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS PUNTOS DE VENTAS (CADENAS) DE LA EMPRESA AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. EN EL AÑO 2014-SEDE CHICLAYO	2016
27	MANUEL DIEGO YEPEZ FLORES	PROPUESTA DE UN PROCESO DE CREDITO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL BANCO DE CREDITO-SEDE TRUJILLO	2016
28	Beltrán Meza, Fiorella Roxana	APLICACIÓN DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA AMÉRICA MÓVIL - CLARO (C.A.C. CERRO COLORADO), AREQUIPA 2015	2018
29	Jorge Iván Pérez Rave	OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO DE UNA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TELEFONÍA MÓVIL DESDE LA PERSPECTIVA DEL ASESOR	2018