



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS
EN LA MEJORA CONTINUA EN EL SECTOR
CALL CENTER: una revisión de la literatura
científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Empresarial

Autora:

Anabelen Yomira Mendoza Arana

Asesor:

Mg. Ing. Edwin Raúl Mendoza Torres

Trujillo - Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi madre, sobrinas y mis amigos
quienes me han apoyaron a lo largo de toda la carrera
y a quienes les dedico mi esfuerzo de todos estos años.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi madre
por el apoyo a lo largo de todo el proceso de investigación
y tanto al Ing. Edwin Mendoza asesor del presente trabajo
como a los diferentes docentes a quien agradezco
por la formación y su apoyo durante el desarrollo del presente trabajo

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	9
CAPÍTULO III. RESULTADOS	12
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	16
REFERENCIAS	18
ANEXOS.....	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de publicaciones por base de datos	12
Tabla 2: Cantidad de investigaciones por tipo de archivo	13
Tabla 3: Artículos finales para la revisión bibliográfica	13

RESUMEN

La gestión por procesos es un tema de suma importancia para toda organización que busca ser competitiva y desea lograr efectividad en sus actividades diarias, mejora los resultados de cada proceso y aporta valor al cliente. Por esta razón, el objetivo de este artículo es analizar críticamente la literatura científica sobre la influencia de la gestión por procesos en la mejora continua de servicios en el sector call center.

Se recabó información necesaria haciendo uso de múltiples bases de datos como Scielo, Elsevier, Google Académico, Bib Digital, Biblioteca Digital, Eprints, Laccet, Redalyc, Repositorio PUCE, Repositorio USFQ. Se obtuvo 20 artículos finales previa aplicación de ecuación booleana, filtros como año de publicación, revistas, artículos, idioma español, entre otros; seleccionando aquellos que guardaban mayor relación con el tema y suprimiendo duplicados con ayuda del gestor de referencias bibliográficas Zotero.

Se analizaron los artículos finales en seis categorías donde los artículos centraban su información y son: gestión por procesos, mejora continua, gestión de calidad, gestión de servicio, call center y contact center. Identificando que existen investigaciones relacionadas con el tema del presente artículo de revisión. Siendo una oportunidad para realizar próximas investigaciones en el sector.

PALABRAS CLAVES: Gestión por procesos, call center, mejora continua, gestión de calidad, revisión sistemática.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones están en constantes cambios globalizados y necesitan lograr resultados económicos positivos, siendo necesario adoptar medidas o estrategias que permitan la configuración de su sistema de gestión (Martínez y Cegarra, 2014).

Se afirma que en los últimos años se han generado herramientas de gestión como Normas ISO, entre otros; que consideran necesario aplicar la gestión en la organización a partir de los procesos, enfocándose en aquellos procesos clave que permitan lograr la misión planteada (Moreira 2007). Por ende, la gestión por procesos es la forma de asignar a cada colaborador la responsabilidad de un proceso determinado, que permita la ejecución de un sistema interrelacionado entre las áreas de la empresa, promoviendo una adecuada gestión en búsqueda de la generación de valor y satisfacción para el cliente (Medina, Nogueira y Hernández, 2015). La gestión por procesos se define como una disciplina que permite a toda organización aumentar la productividad de sus procesos y lograr la confianza del cliente a través de una adecuada gestión (Carrasco, 2012, en Ruíz, Almaguer, Torres y Hernández, 2013).

Así mismo, la gestión por procesos está enfocada en la mejora continua que facilite el logro de los objetivos planteados por la organización (Contreras, Olaya y Matos, 2017). La mejora continua contribuye a enfocarse a la realización del trabajo de manera eficiente sin olvidar otras actividades que completen el trabajo manteniendo estándares con respecto a la calidad de servicio (Nolivos, 2012). Se considera que para la mejora de los procesos en una organización es necesario la aplicación de la metodología o herramienta llamada ciclo

de mejora continua de Deming o conocido también como PDCA, que en sus siglas significa: Planificar, hacer, verificar y actuar (Ruíz, Almaguer, Torres y Hernández, 2013).

Al analizar la gestión por procesos en la mejora continua en el sector call center permitirá a toda institución cumplir con objetivos trazados, realización de actividades de manera eficiente, incremento de valor agregado, eliminación de cuellos de botella en los procesos y áreas enfocadas en satisfacer a los pacientes con servicios óptimos y de calidad.

En consecuencia, el análisis de contenido responderá a la siguiente interrogante ¿Qué se ha escrito sobre la influencia de la gestión por procesos en la mejora continua en el sector call center según la literatura científica?; de tal forma, confirmar si existen investigaciones previas y puedan ser consideradas como sustento de marco de referencia.

Por ello, el objetivo de este artículo es analizar críticamente la literatura científica sobre la influencia de la gestión por procesos en la mejora continua en el sector call center.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En esta revisión sistemática de la literatura científica los materiales y métodos fueron los siguientes: selección de la línea de investigación, identificación de conceptos, delimitación del tema de revisión, especificación de la pregunta de interés, estrategias de recolección de información, criterios inclusión y evaluación de la calidad.

Selección de la línea de investigación

Las líneas de investigación posibles fueron: Gestión de la innovación y mejora continua en los negocios, herramientas tecnológicas para la mejora de la productividad empresarial y gestión por procesos. De las cuales, se determinó que la línea de investigación sería gestión por procesos por ser considerado un tema muy relevante para las empresas actuales.

Identificación de conceptos

Se realizó una búsqueda previa de libros, artículos de investigación y tesis para obtener información de definiciones o conceptos sobre Gestión por procesos y conocer términos derivados de la línea de investigación. Al realizar un análisis de la información obtenida, se definen los conceptos relacionados con la presente investigación los cuales fueron: Gestión por procesos y mejora continua.

Delimitación del tema de revisión

En base a los conceptos definidos, se eligió el rubro para la investigación; el cual por una búsqueda previa de referencias se determinó que existían diversas investigaciones en el

sector call center. Por tanto, el tema de revisión fue: Influencia de la gestión por procesos en la mejora continua en el sector call center.

Pregunta de interés

La pregunta establecida en la introducción del presente artículo fue la siguiente: ¿Qué se ha escrito sobre la influencia de la gestión por procesos en la mejora continua en el sector call center según la literatura científica?

Estrategias de recolección de información

Las fuentes que fueron utilizadas para la revisión se escogieron por ser bases de datos que contienen artículos de investigación referidos al tema y rubro son: EBSCOHOST, SCIELO, ELSEVIER, GOOGLE ACADÉMICO, PROQUEST, REDALYC, BIBDIGITAL, entre otras bases de datos que contuviesen artículos, libros y/o tesis referente a la línea de investigación y al sector call center.

Los términos o palabras que permitieron recabar información de investigaciones previas relacionadas con el tema y rubro de investigación fueron: gestión por procesos, gestión de procesos, mejora continua, call center, atención al cliente, y contact center.

Criterios de inclusión

Se elaboraron diversos prototipos de ecuaciones de búsqueda, añadiendo términos y configurando los operadores booleanos, con el propósito de obtener información relacionada con el tema de investigación. La ecuación de búsqueda final aplicada a las bases de datos fue la siguiente: (gestión por procesos) OR (gestión de procesos) OR (mejora continua) OR (sector call center) OR (contact center) OR (atención al cliente).

Se aplicaron filtros para especificar y reducir los resultados de búsqueda, tales como: texto completo, revistas, revistas científicas, artículos, idioma español, materia y áreas temáticas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

De las 6 investigaciones seleccionadas se analizaron la base de datos donde fue publicada cada investigación, obteniendo la siguiente información:

BASE DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bibdigital	1	7%
Bibliotecadigital	1	7%
Eprints	1	7%
Issuu	1	7%
Laccei	1	7%
Play store	1	7%
Redalyc	3	20%
Repositorio puce	1	7%
Repositorio usil	1	7%
Revistas UTE	1	7%
Scielo	3	20%
Total general	15	100%

Tabla 1: Cantidad de publicaciones por base de datos
Fuente: Propia

Obteniendo como resultado que las investigaciones seleccionadas fueron publicadas en su mayoría en base de datos confiables y reconocidas como Scielo y Redalyc obteniendo un 20% cada uno, mientras tanto las demás fuentes como Bibdigital, Bibliotecadigital, Eprints, Issuu, Laccei, Play store, Repositorio puce, Repositorio usil y Revistas UTE obtuvieron un 7%.

Así mismo, de las investigaciones seleccionadas se puede destacar la nacionalidad o el lugar en las que fueron publicadas obteniendo los siguientes resultados:

TIPO ARCHIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Artículo	8	53.33%
Ebook	2	13.33%
Tesis	5	33.33%
Total general	15	100.00%

Tabla 2: Cantidad de investigaciones por tipo de archivo
Fuente: Propia

Como se visualiza en la tabla 2 de las investigaciones seleccionadas 8, correspondiente a un 53.33%, son artículos científicos, 5 equivalente a un 33.33% son tesis de pregrado y solo 2, correspondiente a un 13.33%, son Ebooks.

De igual manera de las 6 investigaciones finales seleccionadas; se analizaron cinco categorías donde los artículos centraban su información y son: gestión por procesos, mejora continua, gestión de calidad, gestión de servicio y diseño de modelo de gestión.

N°	AÑO	NOMBRE DE LOS ARTÍCULOS
1	2007	Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba
2	2012	Estrategias de un call center telecomunicaciones para la mejora continua de la calidad con enfoque en la satisfacción del cliente
3	2013	La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos
4	2014	Gestión por procesos de negocio, organización horizontal
5	2015	Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua
6	2017	Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información

Tabla 3: Artículos finales para la revisión bibliográfica
Fuente: Propia

En la primera categoría, cuatro investigaciones definen a la gestión por procesos como un nuevo enfoque de trabajo que permite reducir incidentes, en base al análisis de todos los procesos que se desarrollan a diario en las instituciones teniendo como objetivo principal la mejora continua en las actividades de cada proceso; permitiendo elevar la satisfacción del cliente y la calidad de servicio o producto brindado (Martínez y Cegarra, 2014; Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández 2013; Medina, Nogueira, y Hernández 2015; Contreras, Olaya y Matos 2017).

En la segunda categoría, tres investigaciones señalan que la mejora continua se refleja al brindar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia; logrando un alto desempeño laboral de los colaboradores, reducción de tiempos en actividades, disminución de errores humanos, etc. a través de la definición de requerimientos y estándares en los procesos (Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández 2013, Medina, Nogueira y Hernández 2015, Nolivos 2012)

En la tercera categoría, tres investigaciones manifiestan que la gestión de calidad consiste en brindar servicios que logren satisfacer las necesidades de los pacientes y usuarios con eficiencia y eficacia en el uso de recursos; logrando la reducción de errores en medicación, minimización de tiempos de espera y mejora en la atención (Medina., Nogueira y Hernández 2015, Contreras, Olaya y Matos 2017, Nolivos 2012.).

En la cuarta categoría, solo una investigaciones indica que la gestión de servicio en el sector call center está sometida a diversas problemáticas en cuanto a elevados costos financieros para inversión de infraestructura o equipos y la necesidad de brindar a diario un mejor servicio para los pacientes; siendo necesario que las áreas de la organización interactúen entre sí, para obtener los mejores resultados en la prestación de servicio, basándose en el uso de la información clínica, la comunicación, los razonamientos, los

juicios y decisiones de operarios, los procedimientos y las intervenciones que aplican; garantizando la seguridad y la calidad asistencial (Nolivos 2012).

Finalmente, en la quinta categoría, cinco investigaciones establecen que el diseño de modelo de gestión hace uso de técnicas y herramientas para la mejora de procesos como: utilización del benchmarking, planificación, programación de operaciones, análisis de las características clínicas de los pacientes, mapa de procesos, representación gráfica de procesos y rediseño de procesos; con el objetivo de disponer de un marco conceptual y operativo que defina la forma correcta de gestión en las instituciones, logrando la satisfacción del cliente interno y externo (Martínez y Cegarra 2014, Moreira 2007, Medina, Nogueira y Hernández 2015, Contreras, Olaya y Matos 2017, Nolivos 2012).

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La mayoría de investigaciones coinciden que la gestión por procesos influye en la mejora continua de las actividades que desarrollan a diario las instituciones, garantizando la eficiencia, eficacia y calidad en el servicio para satisfacer las necesidades de los clientes (Martínez y Cegarra 2014, Moreira 2007, Medina, Nogueira y Hernández 2015, Contreras, Olaya y Matos 2017, Nolivos 2012), así mismo; tres investigaciones relacionan la mejora continua y la gestión de calidad como pilares de la gestión por procesos (Martínez y Cegarra 2014, Moreira 2007, Nolivos 2012); sin embargo, las otras 3 investigaciones describen a la gestión de calidad como tema individual (Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández 2013, Medina, Nogueira y Hernández 2015). Por otro lado, no se encontraron diferencias en las investigaciones con respecto a la gestión de servicio, todas coinciden en que es necesario utilizar correctamente todos los recursos para brindar un óptimo servicio (Martínez y Cegarra 2014, Moreira 2007, Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández 2013, Medina, Nogueira y Hernández 2015, Contreras, Olaya y Matos 2017, Nolivos 2012).

La investigación realizada permite dar respuesta a la pregunta de interés, obteniendo información relevante de lo que se ha escrito sobre la influencia de la gestión por procesos en la mejora continua en el sector call center. Teniendo como precedentes favorables la aplicación de gestión por procesos; ya que facilita la orientación al cliente, mejora la eficacia y eficiencia de las actividades, estructura los procesos del sector, permite un seguimiento y control de los resultados obtenidos y añade un valor diferencial en su servicio. Así mismo, revelando la existencia de un conjunto de herramientas y técnicas útiles para potenciar los procesos y establecer vínculos adecuados entre el sector y los clientes.

Se recomienda seguir realizando investigaciones sobre la gestión por procesos aplicado a el sector call center, para actualizar e innovar las técnicas y herramientas necesarias para la gestión. Toda institución de debe optar por la gestión por procesos para obtener un mejor desempeño laboral, excelencia o calidad en su servicio y satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS

Martínez, A. & Cegarra, J. (2014). Gestión por procesos de negocio, organización horizontal.

España: Del Economista. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=iLrxAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+por+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjkk7767rXaAhUiZN8KHevaA88Q6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>

Moreira, M. (2007). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información

de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/1814/181414861002/>

Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I. & Hernández, A. (2013). La gestión por procesos, su

surgimiento y aspectos teóricos. En: Ciencias Holguín. 19(4), 1–10. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929002.pdf>

Medina, A., Nogueira, D. & Hernández, A. (2015). Relevancia de la gestión por procesos

en la planificación estratégica y la mejora continua. En: Alta gestión empresarial. 65–72. Recuperado de

http://www.altagestion.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=259%3A2015-07-08-17-13-47&catid=40&Itemid=134

Contreras, F., Olaya, J. & Matos, F. (2017). Gestión por procesos, indicadores y estándares

para unidades de información. Lima: Fausto Francisco Matos Uribe. Recuperado de

<http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>

Nolivos Balarezo, J. (2012). *Estrategias de un call center telecomunicaciones para la mejora continua de la calidad con enfoque en la satisfacción del cliente* (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7801/1/CD-4168.pdf>

ANEXOS



Imagen 1: Investigaciones por base de datos
 Fuente: Propia



Imagen 2: Investigaciones por tipo de archivo
 Fuente: Propia