

Mejora y gestión de la calidad en los call center de la ciudad de Quito

Improvement and management of quality in call centers in the city of Quito

<https://doi.org/10.5281/zenodo.12775350>

AUTORES:

Gabriela Merino Lema¹

Instituto Tecnológico Superior España. Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-0326-8067>

gabriela.merino@iste.edu.ec

Omar Santiago Vilcacundo Pérez²

Instituto Tecnológico Superior España. Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-5185-1559>

omar.vilcacundo@iste.edu.ec

Jorge Luis López Moreno³

Instituto Tecnológico Superior España. Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-8623-127X>

jorge.lopez@iste.edu.ec

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: gabriela.merino@iste.edu.ec

Fecha de recepción: 25/10/2023

Fecha de aceptación: 30/12/2023

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar como la gestión de calidad del servicio de ventas permite mejorar de la atención al cliente en la empresa Telecommunications Solution Center en el año 2023. Mediante una investigación descriptiva, se establecieron las principales pautas para mejorar la atención al cliente y la calidad del servicio de ventas en el Call Center Telecommunications Solution Center, ubicado en la parroquia El Condado de la ciudad de Quito; de igual manera, el estudio es de carácter cualitativo focalizado en la búsqueda de información a través de distintas bases de datos al igual que libros, revistas, entre otros. El objetivo principal de la organización es mantener a sus clientes actuales e incrementar el número de usuarios a nivel nacional que consumen los servicios de call center mediante el uso de herramientas administrativas. Para identificar



los problemas asociados con este servicio, se desarrollaron encuestas aplicadas a personal administrativo, asesores y clientes. A través de estas encuestas, se logró determinar la relación que la empresa mantiene con sus colaboradores y consumidores. Como mecanismo de mejora, se propone afianzar las relaciones del personal administrativo con los asesores comerciales para evitar problemas de rotación de personal debido a la mala comunicación y conflictos internos. En referencia a las herramientas de trabajo se reconoce que la mayoría de ellas están en un estado obsoleto por lo tanto dificultan el desarrollo del trabajo. Es importante destacar que la investigación realizada en este proyecto proporcionó respuestas cruciales para su culminación. Se estableció un plan de mejora en la atención al cliente, el cual fue implementado en el desarrollo del proyecto. Además, el documento resultante sirve como guía para la orientación y elaboración de planes enfocados en la calidad del servicio de ventas y el mejoramiento de la atención al cliente.

PALABRAS CLAVE: Administración, calidad, desarrollo, gestión, servicio

ABSTRACT

The objective of this work was to determine how the quality management of sales service can improve customer service at Telecommunications Solution Center in 2023. Through descriptive research, key guidelines were established to enhance customer service and the quality of sales service at the Call Center Telecommunications Solution Center, located in the El Condado parish of Quito. The study is qualitative, focusing on gathering information from various databases, books, and journals. The main goal of the organization is to retain current customers and increase the number of national users of the call center services using administrative tools. To identify issues associated with this service, surveys were conducted with administrative staff, advisors, and customers, revealing the relationship between the company and its stakeholders. As a mechanism for improvement, it is proposed to strengthen the relationships between administrative staff and commercial advisors to prevent staff turnover due to poor communication and internal conflicts. Additionally, most of the work tools are outdated, hindering work development. The research provided crucial insights for the project's completion, leading

to the implementation of a customer service improvement plan. The resulting document serves as a guide for developing plans focused on enhancing sales service quality and customer care.

KEYWORDS: *Administration, quality, development, management, service*

INTRODUCCIÓN

En la parroquia de El Condado en Quito, provincia de Pichincha, se encuentra la empresa TELECOMUNICATIONS SOLUTION CENTER. Esta empresa está legalmente constituida y su actividad principal es la venta de tarjetas de crédito de varias entidades financieras, venta de seguros de salud y atención al cliente de Pronaca y Mutualista Pichincha a través de un Call Center.

La empresa Telecommunications Solution Center tiene una deficiencia en su gestión administrativa que afecta su desarrollo empresarial. Esto se debe a la falta de un manual de gestión de procesos del área de sistema, lo que provoca errores en la base de datos y afecta la efectividad de las ventas. Esto ha provocado un deficiente desempeño de los trabajadores y una baja producción de ventas.

Otra razón es la falta de capacitación para el personal. Sin la actualización adecuada sobre los beneficios, objeciones y nuevos datos de los productos que se venden o la información que se proporciona al cliente sobre sus solicitudes, se han producido quejas de los usuarios debido a la mala atención e información brindada. Esto se debe al desconocimiento de la información y características de los productos que se venden y resulta en la pérdida de clientes y disminución de ganancias para las empresas.

Finalmente, otra causa de la deficiencia en la gestión administrativa en la empresa Telecommunications Solution Center es la falta de motivación económica para el personal. Esto es importante para los administradores ya que las personas trabajan por dinero para satisfacer sus necesidades y vivir en comunidad. La motivación puede venir en forma de aumentos, gratificaciones o premios. La falta de comisiones y sueldos equitativos ha

generado inconformidades en el personal y representa una mala gestión económica y administrativa de la empresa, afectando el desempeño de los trabajadores y creando un mal ambiente laboral.

La gestión de calidad consiste en un conjunto de acciones y herramientas diseñadas para prevenir errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios resultantes.

“La historia de la humanidad está ligada directamente con la calidad desde los tiempos más remotos. Ya el hombre primitivo, al construir herramientas, armas, elaborar alimentos, confeccionar la vestimenta, etc” (Cortés, 2017, p. 22).

“El nuevo enfoque de la gestión de la calidad pretende afianzar más la situación de la estabilidad, potenciando un apoyo que habitualmente carecía de compromisos serios y pragmáticos” (Udaondo, 1992, p. 5).

La calidad es una filosofía, una manera de operar y se ha convertido en una obsesión colectiva del mundo desarrollado, eminentemente complejo, plural y dinámico. En realidad, este fenómeno salpica a todos los sectores de nuestra sociedad, desde la agricultura a los servicios, incluida obviamente la industria y sin que podamos olvidar el informativo-documental (Cañizares, 2018, p. 171).

El proceso de gestión de la calidad proporciona mantenimiento a la infraestructura, equipamiento de las entidades y dependencias. Esto se logra mediante el cumplimiento de programas anuales y atendiendo las solicitudes de servicios de los usuarios, siguiendo la normatividad vigente.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas (Yáñez, 2008, p. 1)

La calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir, con las necesidades o el gusto de personas que crean una demanda para que ese producto. Pero sobre todo, calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un producto o servicio (Lepeley, 2007, p. 14)

“El recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad” (Montoya & Boyero, 2016).

La gestión de la calidad para el trabajo remoto significa, invertir en el desarrollo de las competencias digitales de los trabajadores, capacitar en el manejo de estrategias de enseñanza y aprendizaje remotas, valorar el talento humano, estimular la investigación y producción de conocimientos; y exigir a las instituciones adoptar estructuras inteligentes con equipos tecnológicos modernos (Quispe et al., 2021, p. 44)

Es importante enfatizar que el objetivo de la gestión de calidad no es identificar errores después de que hayan ocurrido, sino prevenirlos antes de que sucedan. Por eso es importante dentro del sistema de gestión de una organización. No tiene sentido corregir errores continuamente sin trabajar para prevenir su aparición. La gestión de calidad incluye un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la calidad del proceso para obtener productos, no solo la calidad de los productos en sí.

La mejora continua.

“Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. - La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente” (García et al., 2014, p. 90).

“Su objetivo principal es proporcionar conocimientos y habilidades que cubran todo el campo de la gestión y mejora continua de la calidad” (Saturno et al., 2015, p. 277).

Desde que en 1986 Motorola inició un programa de mejora, orientado a la reducción radical de defectos, programa que denominó Seis Sigma, numerosas empresas han y están utilizando esta iniciativa de mejora con resultados, en algunos casos, espectaculares. Este artículo proporciona una visión general del enfoque, métodos y herramientas de la mejora Seis Sigma y facilita las líneas generales para su implantación, tanto en grandes corporaciones como en empresas de tamaño medio (Cruz, 2000).

“El establecimiento del proceso de mejora continua, se presenta un procedimiento de trabajo para la ejecución de los proyectos de mejora. Como parte de este, se definen: las actividades de mejoramiento a desarrollar, las técnicas de ingeniería de la calidad” (González & Fernández, 2000, p. 56)

METODOLOGÍA.

Este trabajo se aborda desde una perspectiva cuantitativa; según Tamayo (2003), la metodología cuantitativa implica contrastar teorías existentes a partir de hipótesis derivadas de ellas. Para esto, es necesario obtener una muestra, ya sea aleatoria o discriminada, pero representativa de la población o fenómeno en estudio.

Otra de las definiciones que llamo mi atención es la de Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas.

Por lo tanto, al saber que el objetivo del estudio cuantitativo es cuantificar precisamente los datos obtenidos y generalizar los resultados de una muestra a la población de interés e identificar los tipos de preguntas más comunes entonces se aplicará encuestas, que no son más que un procedimiento en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se

recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica, tabla o escrita. El objetivo claro de la investigación descriptiva es puntualizar las características de la población que se está estudiando.

Bernal (2010) En la investigación descriptiva, se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, hechos, fenómenos, etcétera; la investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental, en este sentido podemos decir que con este método bastante recomendable recopilaremos información cuantificable para ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra de población.

La población dentro de la presente investigación se encuentra estructurada tanto por usuarios internos a los requerimientos de búsqueda se ha tomado una muestra de población de 50 personas.

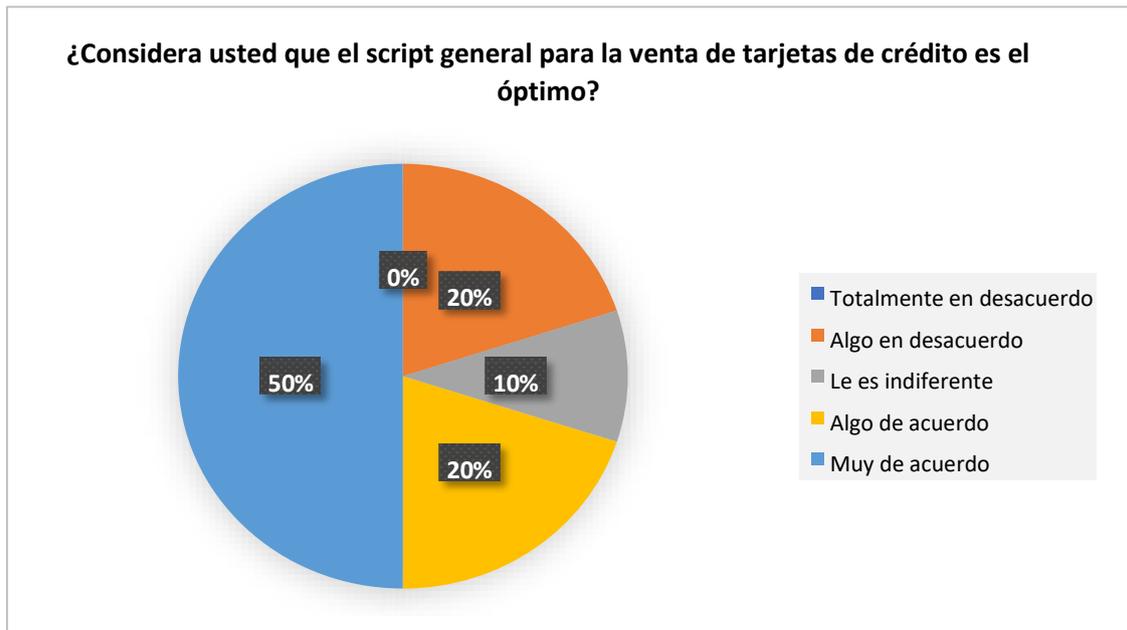
RESULTADOS

Es importante recalcar que la presente investigación del proyecto obtuvo respuestas indispensables para determinar las principales pautas para establecer un plan de mejora para el mejoramiento de la atención al cliente en el Call Center TSC de la ciudad de Quito. También se realizó una encuesta al personal el Call Center TSC, las respuestas serán analizadas para la obtención de la información, la cual es de suma importancia ya que a partir de la información se buscará establecer un plan de acción de mejoramiento correspondiente. Posteriormente, se mostrará las preguntas y respuestas de la encuesta a través de gráficos estadísticos con su respectivo análisis.

Pregunta 1. ¿Considera usted que el script general para la venta de tarjetas de crédito es el óptimo?

Figura 1.

Opinión sobre el script de venta de tarjetas de crédito



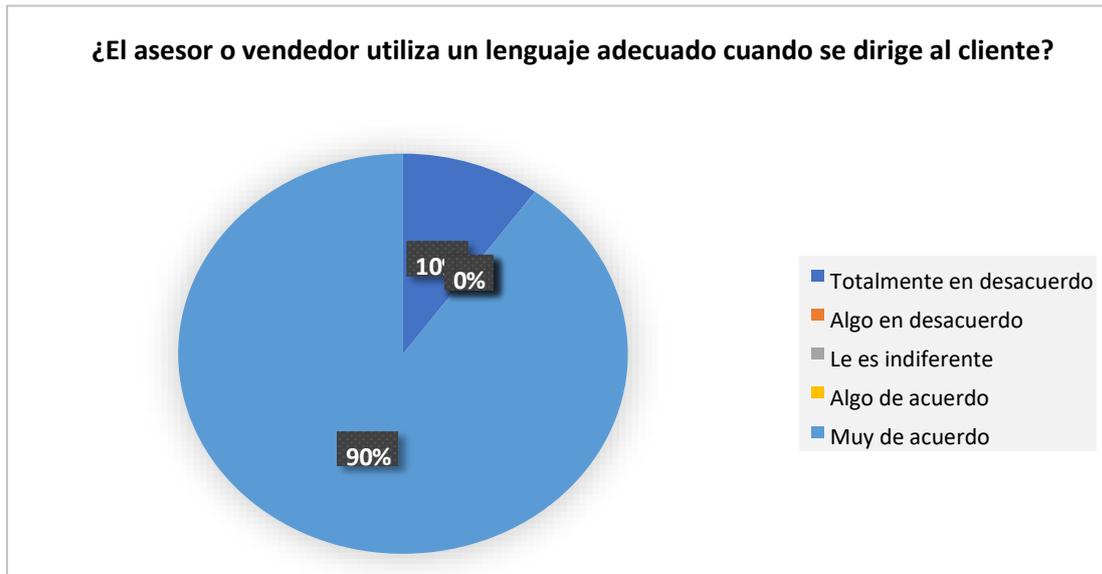
Fuente: Elaboración Propia

Como se puede visualizar en la Figura 1 sobre ¿Considera usted que el script general para la venta de tarjetas de crédito es el óptimo? He podido determinar que el 50% de los encuestados que representa a 25 personas, las cuales están muy de acuerdo que el script general es el óptimo, mientras que el 20% el cual representa a 10 personas establecen que están algo de acuerdo con el script, el otro 20% el cual representa a 10 personas que están algo desacuerdos no conformes con el script, y finalmente a un mínimo del 10% le es indiferente el script.

Pregunta 2. ¿El asesor o vendedor utiliza un lenguaje adecuado cuando se dirige a al cliente?

Figura 2.

Adecuación del lenguaje del asesor o vendedor



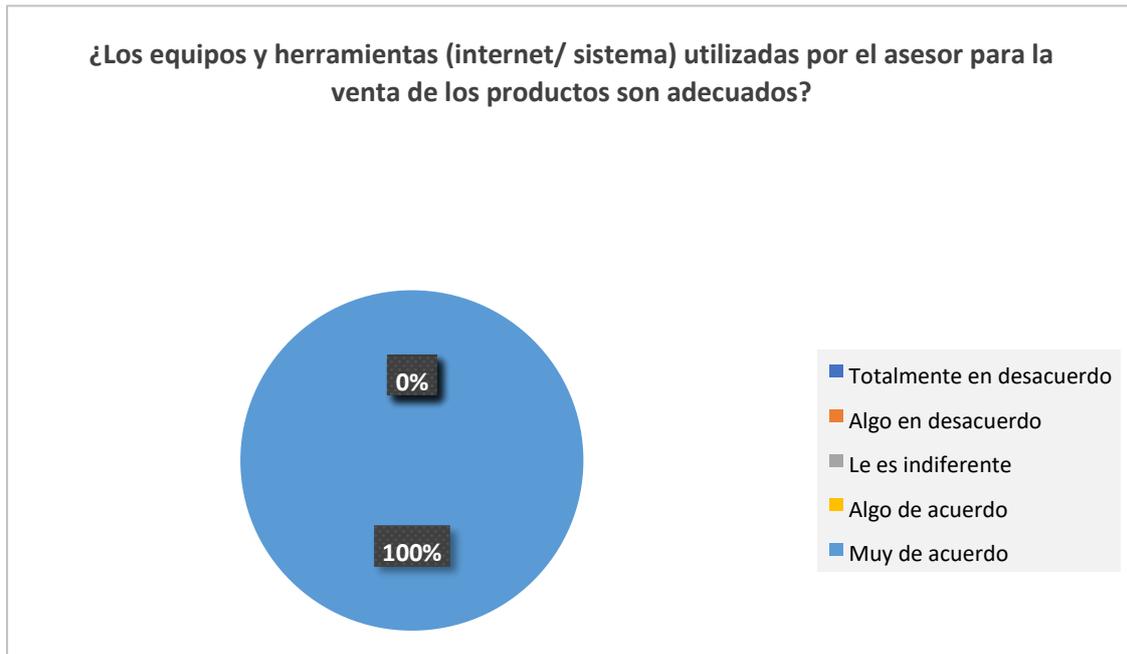
Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en la Figura 2 sobre ¿El asesor o vendedor utiliza un lenguaje adecuado cuando se dirige a al cliente? He podido determinar que el 90% de los encuestados que representa a 45 personas, las cuales establecen que si utilizan un lenguaje adecuado al dirigirse al cliente. Mientras que el 10% restante el cual representa a 5 personas establecen que no lo utilizan.

Pregunta 3. ¿Los equipos y herramientas (internet/sistema) utilizadas por el asesor para la venta de los productos son adecuados?

Figura 3.

Adecuación de herramientas de venta



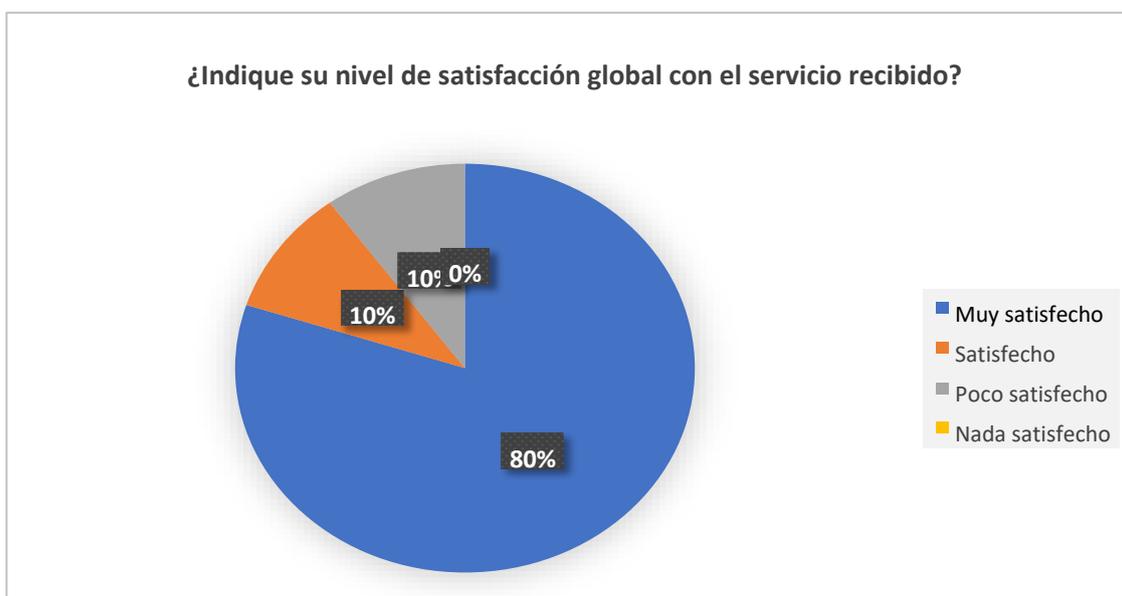
Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en la Figura 3 sobre ¿Los equipos y herramientas (internet/sistema) utilizadas por el asesor para la venta de los productos son adecuados? Se ha podido determinar que el 100% de los encuestados que representa a 50 personas, las cuales establecen que los equipos y herramientas utilizadas son los adecuados.

Pregunta 4. ¿Indique su nivel de satisfacción global con el servicio recibido?

Figura 4.

Nivel de satisfacción global con el servicio recibido



Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en la Figura 4 sobre ¿Indique su nivel de satisfacción global con el servicio recibido? He podido determinar que el 80% de los encuestados que representa a 40 personas, las cuales están muy satisfechas con el servicio recibido, el 10% que representa 5 personas mencionan que están satisfechas y finalmente el 10% que representa 5 personas están poco satisfechas con el servicio recibido.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Recibir la teoría de las herramientas administrativas incrementa el conocimiento, y ponerla en práctica permite integrar conceptos con la realidad laboral. En una empresa grande con una organización administrativa establecida, se puede pensar que es más fácil aprender. Sin embargo, trabajar en una empresa pequeña, que carece de conceptos e

implementación de procesos administrativos, brinda la oportunidad de aplicar en la vida real tanto los conceptos como el desarrollo de procesos.

Realizar la práctica le permite al estudiante hacer uso de las herramientas en el mejoramiento continuo de las organizaciones y la puesta en marcha de los procedimientos. La documentación de los procesos dentro de una empresa es fundamental cuando se ejecuta un proyecto. Es necesario que los trabajadores directamente involucrados registren estos procesos, los cuales deben ser revisados y aprobados adecuadamente para servir como base de evaluación y autorización.

Las actividades realizadas permiten acumular experiencia, y a partir del conocimiento individual, se pueden proponer acciones coordinadas para mejorar los problemas dentro de las organizaciones, buscando objetivos como la atracción o recuperación de clientes externos. La solución propuesta es una opción viable para abordar las inconformidades que los clientes tienen con el servicio del Call Center TSC.

Cuando se ajusta el salario de los funcionarios se connota, agradecimiento por la labor desempeñada, de inmediato nace en ellos un incentivo para seguir trabajando con entusiasmo, en busca de coadyuvar al crecimiento de la empresa. Con la compra de los equipos tecnológicos se facilita el desarrollo de las actividades, se genera respeto y ambiente agradable de trabajo tanto para el cliente interno como externo ya que se está invirtiendo calidad de tiempo.

Con el proyecto en marcha se genera confianza, agilidad, respeto, compromiso tanto en clientes internos como externos, que finalmente se ve reflejado en los movimientos contables, crecimiento de ventas, aumenta la rotación de stocks y mejora la economía de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (Tercera Edición). PEARSON EDUCACIÓN.
- Cañizares, M. (2018). La autorregulación en el Reglamento General de Protección de Datos como solución frente al mercado digital fragmentado: el menor y los Registros. *Revista*

- Crítica de Derecho Inmobiliario*, 94(770), 3119–3172.
<https://portalcientifico.uned.es/documentos/5f88eb3a29995259ef299451>
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)* (Primera Edición). Interconsulting Bureau S.L.
- Cruz, B. (2000). La mejora continua en la gestión de calidad. *Economía Industrial*, 331, 59–66.
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2014). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 089–094. <https://doi.org/10.15381/idata.v6i1.5992>
- González, A., & Fernández, E. (2000). Diseño de un modelo para desarrollar los proyectos de mejora continua de la calidad. *Ensaio e Ciência: Ciências Biológicas, Agrárias e Da Saúde*, 4(3), 55–67.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición). McGRAW W-HILL.
- Lepeley, M. (2007). *Gestión y Calidad en Educación un Modelo de Evaluación*. McGRAW W-HILL.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica “Visión de Futuro,”* 20(2), 1–20.
- Quispe, A., Barboza, E., Gonzales, V., & Cacho, A. (2021). Gestión de la calidad en el trabajo remoto. *Revista Pakamuros*, 9(2), 43–57.
- Saturno, P., Hernández, M., Magaña, L., Garcia, S., & De Jesús, J. (2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Salud Pública de México*, 57(3), 275–283.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Editorial Limusa.
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001. *Internacional Eventos*, 1–8.
https://www.academia.edu/14360977/SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD_EN_BASE_A_LA_ISO_9001