



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Aplicación metodológica para la gestión de calidad de
llamadas de call center basado en la normativa de
calidad COPC (Customer Operations Performance
Center)**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

José Daniel GRADOS FRANCISCO

ASESOR

Javier Elmer CABRERA DIAZ

Lima, Perú

2011

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

APLICACIÓN METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN
DE CALIDAD DE LLAMADAS DE CALL CENTER
BASADA EN LA NORMATIVA DE CALIDAD COPC
(CUSTOMER OPERATIONS PERFORMANCE CENTER)

Autor: GRADOS FRANCISCO, José Daniel.
Asesor: CABRERA DIAZ, Javier.
Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.
Fecha: Diciembre del 2011.

RESUMEN

Este estudio busca realizar una aplicación metodológica para minimizar los posibles errores al momento de evaluar una Transacción o Atención Telefónica generadas por las Áreas de Calidad de los Call Center, Contact Center o BPO (Business Process Outsourcing) que utilizan como herramienta principal la Normativa de Calidad COPC (Customer Operations Performance Center) a fin de que puedan realizar un correcto proceso y tabulación de métricas con el objetivo de mostrar los Indicadores reales de Calidad, a lo que llevaría a una precisa Toma de Decisiones en las empresas dedicadas a los Servicios

de Telecomunicaciones o las que tercerizan estos servicios, debido a que necesitan reflejar correctamente los Indicadores de Calidad para que con ello brinden como resultante, una correcta atención a los usuarios y por ende, a los clientes de las Telecomunicaciones.

Palabra claves: Aplicación, Metodología, Calidad, Auditoría, Auditar, COPC, Customer Operations Performance Center, Call Center, Contact Center, BPO.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

METHODOLOGICAL APPLICATION FOR CALLS
QUALITY MANAGEMENT OF CALL CENTER BASED
OF QUALITY NORM COPC (CUSTOMER OPERATIONS
PERFORMANCE CENTER)

Author: GRADOS FRANCISCO, José Daniel
Adviser: CABRERA DIAZ, Javier
Title: Thesis to choose the Professional Title of Systems Engineer
Date: December 2011

SUMMARY

This study seeks to realize a methodological application to minimize the potential mistakes when evaluating a Transaction or Telephonic Attention generated by the Quality Department of the Call Center, Contact Center or BPO (Business Process Outsourcing) that use as main tool the Quality Norm COPC (Customer Operations Performance Center) so that they could make a correct process and tabulation of metric with the aim to show the royal Indicators of Quality, to what it leading to a precise Decisions Making in the companies dedicated to the Services of Telecommunications or that

outsource these services, because they need to accurately reflect the quality indicators to provide and thus resulting a better service to users and therefore to telecommunications customers.

Key words: Application, Methodology, Quality, Audit, COPC, Customer Operations Performance Center, Call Center, Contact Center, BPO.