



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Variación del índice de rotación de los colaboradores del call center de una
Project Management Office Lima años 2020-2022.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Ingeniero Administrativo

AUTOR

Angulo Poblete, Daniel Angel

(<https://orcid.org/0000-0002-3885-9924>)

ASESOR

Mg. Muñoz Muñoz, Ricardo

(<https://orcid.org/0000-0002-1768-0650>)

Lima, diciembre 2023

ANGULO_POBLETE_DANIEL

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.proyectosapp.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	María Palacios Guillem. "Propuesta de un nuevo procedimiento basado en la norma ISO	<1%

RESUMEN

El presente trabajo describe las acciones de mejora realizadas en el proceso de gestión de recursos humanos para mejorar el índice de rotación de los colaboradores en el área de call center de una oficina de gestión de proyectos, pues la elevada rotación conlleva a sobrecostos derivados de la selección, curva de aprendizaje, y el riesgo de deducciones financieras para la organización. Por tal motivo, se llevó a cabo el uso de herramientas de la calidad para identificar el problema principal, las causas del mismo, así como las acciones de mejoras identificadas e implementadas. Así mismo la metodología permitirá seguir la secuencia del análisis, procesamiento de datos, descripción de hallazgos, incluyendo a la totalidad de los colaboradores del área de call center, así como la evaluación de los resultados en el proyecto respecto al proceso de gestión de recursos humanos. De lo analizado se identifican once acciones de mejora, relacionadas a los procesos de gestión de recursos humanos y gestión estratégica, los cuales permiten alcanzar los objetivos establecidos respecto a la selección, capacitación, contraprestación, e incorporación a la cultura organizacional, reporte oportuno al supervisor del contrato de APP, así como la variación del índice de rotación de los colaboradores de call center.

Palabras Clave: Call center, Acciones de mejora, Oficina de gestión de proyectos, Recursos humanos.

ABSTRACT

This paper describes the improvement actions conducted in the human resources management process to improve the collaborators turnover rate in a call center unit belong to a project management office, since high turnover leads to cost overruns derived from selection, learning curve, and the risk of financial deductions to the organization. For this reason, the use of quality tools was conducted to identify the main problem, its causes, as well as the improvement actions identified and implemented. Likewise, the methodology will allow following the sequence of analysis, data processing, description of findings, including all the collaborators in the call center unit, as well as the evaluation of the results in the project with respect to the human resources management process. From what was analyzed, eleven improvement actions are identified, related to the human resources management and strategic management processes, which allow achieving the established objectives regarding selection, training, compensation, and incorporation into the organizational culture, timely reporting to the supervisor of the PPP contract, as well as the variation in the turnover rate of call center collaborators.

Keywords: Call center, Improvement actions, Project management office, Human resources.