

# Impacto económico por incidencias y/o problemas en el área de Innovación Tecnológica de la empresa MDY BPO en el año 2017

## *Economic impact due to incidents and / or problems in the area of Technological Innovation of the MDY BPO Company in 2017*

Silvestre Calderón, Daniel<sup>1</sup>; Obregón Gil, Anthony<sup>2</sup>; Huamán Cabezas, Christian<sup>3</sup>; Díaz Aliaga Joan<sup>4</sup>

<sup>1-2-3-4</sup> **Estudiantes de Ingeniería de Sistema Computacional**

---

### **RESUMEN**

La investigación se realizó en la empresa MDY BPO en la sede de Magdalena del Mar de la ciudad de Lima, el objetivo es mostrar si las incidencias y/o problemas en el área de innovación tecnológica generan gasto fuera de lo previsto, a su vez poder determinar los costos que generan la frecuencia de estos problemas, listar cuales son y obtener resultados para el estudio propuesto en este artículo.

Como herramientas metodológicas integramos cuatro personas en la cual empleamos un estudio de campo, en los resultados se determinó que las incidencias y problemas da un promedio considerable fuera de lo previsto en gastos de acuerdo al presupuesto establecido, por lo siguiente daremos las conclusiones que rescatamos con el estudio hecho.

**PALABRAS CLAVE:** Incidencia, call center, oscila, gestión, riesgos, frecuencia, impacto

### **ABSTRACT:**

*The research was carried out in the MDY BPO company at the Magdalena del Mar headquarters in the city of Lima, the objective is to show if the incidents and / or problems in the area of technological innovation generate expenditure outside of the planned, in turn determine the costs that generate the frequency of these problems, list what they are and obtain results for the study proposed in this article.*

*As methodological tools we integrated four people in which we used a field study, in the results it was determined that the incidences and problems give a considerable average outside the predicted in cats according to the budget established by the following we will give the conclusions that we rescued with the study done.*

**KEY WORDS:** Incidence, call center, oscillates, management, risks, frequency, impact

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo de la tecnología ha dado un gran cambio en múltiples empresas, desde pequeñas hasta grandes corporaciones, y esto debido al gran ahorro de trabajo y gran despliegue de actividades que facilita en algunos procesos de gestión por no decir la totalidad.

Los call centers han ayudado a muchas empresas a mejorar su servicio, pues brindan a los clientes la oportunidad de resolver cualquier duda desde la comodidad de su casa. Los departamentos en los que los servicios de call center tienen una mayor participación y demanda son, entre otros, los siguientes:

**Departamento de servicio al cliente.** Un canal que los agentes utilizan para asesorar a los clientes sobre las características de un producto o servicio.

**Departamento de ventas.** El medio por el que se ha facilitado la adquisición de productos y la contratación de servicios a los consumidores, puesto que éstos sólo requieren hacer una llamada telefónica para realizar la compra que desean.

**Departamento de crédito y cobranza.** Uno de los recursos más importantes dentro de las empresas financieras debido a que facilita la localización de clientes morosos y aumenta la recuperación de inversiones o carteras vencidas.

Cabe mencionar que tanto el **departamento de soporte técnico** (help desk) como el de **quejas y sugerencias** son igual de importantes que los anteriores para la operación de una empresa y el sector de outsourcing de centros de asistencia telefónica, ya que a través del soporte técnico se da solución a los problemas tecnológicos que enfrentan los clientes al utilizar un producto o servicio y mediante el servicio de quejas y sugerencias se solucionan problemas internos en las empresas que se relacionan con experiencias de usuario y se derivan de cuestiones entre clientes y empleados. Como hemos observado un call center cuenta con muchos departamentos que a la par siempre existen riesgos en los servicios que ofrecen alguno no son pertinentes otros sí, todo ello conlleva a la organización plantear soluciones.

El documento tiene como propósito dar a conocer lo que la empresa indirectamente deja pasar por esas minuciosas incidencias pero que trascienden a lo largo del tiempo. El tipo de investigación es exploratoria ya que nos centramos en analizar aspectos concretos de la realidad que aún no ha sido analizado a profundidad en la empresa actual. Primero explicaremos un breve resumen, luego veremos los materiales y método aplicado en la empresa junto con ello explicaremos los resultados con las tablas correspondientes, más adelante las conclusiones y al finalizar las recomendaciones.

## **MATERIALES Y MÉTODOS:**

Cuatro fueron las personas encargadas para realizar un estudio en la empresa ya mencionada, donde aplicamos una visita de campo semanalmente, para contabilizar mediante una lista de chequeos de cuantas incidencias o problemas se generaba en el transcurso del día. Los impactos económicos también están definidos con cierta precisión. *Se dispone de indicadores normalizados para considerar la balanza de pagos de tecnología (OCDE, 1990), el comercio de bienes de alta tecnología y, principalmente, la innovación tecnológica (OCDE, 1996b).*

Realizamos búsquedas en documentos y archivos de antecedentes de incidencias o problemas que han ido ocurriendo durante los últimos cinco años y comparar con lo encontrados en el estudio de campo.

## **RESULTADOS**

Notamos un promedio de incidencias diarias, en un rango mínimo de 5 a 20 incidencias como máximo. En la cual generaban gastos de 50 soles promedio por cada incidencia brindada la información por el jefe de área encargado. Nos percatamos que de lunes a viernes producía de 5 a 10 incidencias, los sábados generaba 10 a 20 incidencias por día y finalmente los domingos producían de 5 a 7 incidencias.

Podemos obtener un promedio de gastos que se produce semanal en la empresa con solo incidencias generadas por días de la siguiente manera:

### **INCIDENCIAS ENCONTRADAS EN NUESTRA VISITA DE CAMPO**

DÍAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
INCIDENCIAS	Pérdidas e interferencias en las llamadas	Diadema averiada	Problemas de Hardware en PC en estaciones	Conecciones de internet	Eliminación de datos en el disco duro	Pérdidas e interferencias en las llamadas	Problemas de Hardware en PC en estaciones

### **TABLA DE COSTOS INCIDENCIA POR DIAS**

DÍAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
Nº DE INCURRENCIAS	5-Oct	5-Oct	5-Oct	5-Oct	10	Oct-20	5-Jul
COSTO	S/.250 - S/.500	S/.250 - S/.500	S/.250 - S/.500	S/.250 - S/.500	S/.250 - S/.500	S/.500 - S/.1000	S/.250 - S/.350

Un promedio de gasto más económico que se puede producir en 1 semana sería de **S/.2000** y el más caro sería de **S/.3850** aproximadamente.

## DISCUSIÓN

Según nuestros resultados, encontramos un número de incidencias durante un tiempo determinado de días que se encuentran asociadas a problemas que se dan en el transcurso del día, las cuales podrían desempeñar un rol importante y significativo en diversos procesos de la empresa la cual nos llamó la atención ya que es un área importante para la empresa.

Lo más difícil fue hacer unas pequeñas comparaciones directamente con otras empresas que mantengan el mismo problema de incidencias en su área de tecnología e innovación tecnológico y cómo pudieron subsanar ese error que se estaba presentando, que no tomaron en cuenta ciertos estándares y propiamente informáticos que deben estar sometidos al funcionamiento del área señalada.

Revisando algunos artículos encontramos uno de la institución UPC titulado: *“Propuesta de mejora en los procesos del área de call center técnico de una empresa de telecomunicaciones”*. Autor: Sara Cristina, en la cual identifican los problemas encontrados en la organización Atento Perú incremento del tiempo medio de operación, tiempo de espera y las llamadas abandonadas, en la cual el cliente penaliza económicamente al proveedor por los problemas generados en sus servicios.

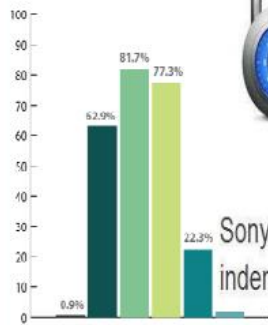
Comparado con nuestro estudio hay algunas incidencias que no encontramos en aquellos días de visita de campo. Como puede ser una incidencia en muchas de las empresas que se puedan dar el robo de información datos nosotros estamos de acuerdo con lo que dice IBM en una de sus publicaciones, las cuales mostramos a continuación:

## Que perdemos además de los datos???

- La reputación y la confianza son bienes intangibles determinantes en la elección del cliente y preservarlas junto con su información debe ser una de las prioridades

Sony pierde la confianza del mercado por el robo de sus datos

Si sus datos son expuestos por un incidente o  
¿Qué acciones tomaría?



Sony va a perder mucho más que las  
indemnizaciones

dejarían de  
un caso de

eset

SET Latinoamérica, el  
52.9% de los usuarios cancelarían un servicio si la empresa  
sufriera este tipo de incidentes.

Caso Sony

## Entender la raíz del problema

¿Por qué sucedió la brecha de seguridad?  
(Marque todas las respuestas que apliquen)



Fuente: Symantec Estudio PyMEs, Junio 2009

Causas del problema

## **CONCLUSIONES:**

Finalmente, concluimos que el gasto promedio diario entre lunes a viernes es de los 250 hasta los 500 soles. Los sábados de 500 hasta 1000 soles por día y el domingo de 250 hasta 350 soles por día. Por lo que sería suficiente para dar un seguimiento al área de tecnología y para ello podemos dar a inicio a una auditoría a dicha área del problema, una de las normas ATI (Auditoría de Tecnología de la Información), la norma que se adapta y nos da una mejora considerable a nuestro problema es la norma COBIT.

La estimación hecha semanalmente por la empresa en costos por incidencias es mínima a la encontrada en nuestra visita de campo, con esto supera los gastos previsto al inicio de la creación de dicha área.

Se debe realizar una gestión de costos en las incidencias encontradas ya que ello permitirá a la empresa mejorar la creciente necesidad de competitividad y es fundamental para la toma de decisiones

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA:

1. Rodolfo Elizondo ,Carolina Cárdenas , Teresa Solís , Medir el impacto económico de la gestión de personas , diciembre 2007 ( [Link](#) )

### **Documentos de internet (de lectura recomendable):**

2. Auditoria de Tecnología de la información ( [Link](#) )
3. El impacto económico de la innovación empresarial ([Link](#) )