

# Tabla de Contenido

Capítulo 1	Antecedentes generales .....	1
1.1	Caracterización de la empresa .....	1
1.2	Mercado.....	3
1.3	Desempeño organizacional.....	6
Capítulo 2	Justificación del tema .....	8
2.1	Información del área de la empresa .....	8
2.1.1	Distribución de reclamos.....	10
2.1.2	Clasificación de clientes.....	13
2.1.3	Definición del problema a resolver .....	13
2.1.4	Justificación y su relevancia.....	14
2.1.5	Hipótesis .....	17
Capítulo 3	Objetivos .....	20
3.1	Objetivo general .....	20
3.2	Objetivos específicos.....	20
Capítulo 4	Marco conceptual.....	21
4.1	Servicio al cliente.....	21
4.1.1	Modelo de brechas en la calidad de servicio.....	22
4.1.2	Modelo de las tres componentes.....	23
4.2	Modelamiento de procesos .....	24
4.3	Rediseño de procesos .....	25
4.3.1	Lean Thinking.....	26
4.3.2	Seis Sigma.....	28
4.3.3	Rediseño de procesos de negocios.....	28

Capítulo 5	Metodología.....	33
Capítulo 6	Alcances del proyecto .....	36
Capítulo 7	Desarrollo .....	37
7.1	Definición del proyecto.....	37
7.2	Proceso actual y selección de proceso a intervenir.....	37
7.2.1	Canales de atención .....	37
7.2.2	Proceso de resolución de reclamos.....	38
7.2.3	Proceso de distribución de información.....	39
7.2.4	Capacitaciones .....	41
7.2.5	Percepción del cliente ante realización de reclamos .....	41
7.3	Rediseño.....	43
7.3.1	Establecer la dirección del cambio .....	43
7.3.2	Selección de tecnologías de apoyo .....	45
7.3.3	Modelar y evaluar rediseño.....	45
7.3.3.1	Rediseño de proceso de distribución de información.....	45
7.3.4	Desarrollar y probar rediseño.....	46
7.3.4.1	Levantamiento y generación de contenidos .....	46
7.3.4.2	Simulación de uso.....	48
7.4	Implementación.....	48
7.4.1	Construcción e implementación del software de apoyo .....	49
7.4.2	Implementar procesos .....	51
7.5	Mantenimiento del estado.....	53
Capítulo 8	Resultado y conclusiones .....	54
8.1	Resultados .....	54
8.2	Conclusiones.....	57
Bibliografía	.....	60
Anexo A	.....	63
Anexo B	.....	64
Anexo C	.....	65