



## **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN PROCESO DE INGRESO Y SOLUCIÓN A REQUERIMIENTOS EN ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE MOVISTAR**

**JHONNY ADOLFO ARAVENA SEPÚLVEDA  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

### **RESUMEN**

Este estudio tiene por objetivo principal proponer mejoras en la gestión de requerimientos en el área de atención al cliente para la empresa de telecomunicaciones Movistar. En esta empresa se busca mejorar el ingreso de requerimientos, en base a focalizar las causas de los ingresos erróneos.

Primero se hizo una recopilación de la información sobre tratamiento de requerimientos, haciendo un seguimiento por todas las áreas implicadas, obteniendo información detallada de los meses de enero a septiembre del 2006, los cuales sirvieron como base para determinar la situación en la que se encontraba la empresa.

Luego se realizaron encuestas y entrevistas al personal, para poder definir los requerimientos tanto de los ejecutivos, como de los clientes. Esta información recopilada fue necesaria para la confección de la casa de la calidad, que es la primera etapa de la herramienta de calidad “Despliegue de la Función de Calidad” (QFD) que relaciona las necesidades del cliente y las traduce en necesidades internas de la empresa, para su posterior determinación de acciones y aplicación de medidas para cumplir con los requerimientos de los clientes.

Al finalizar la casa de la calidad, se obtuvo la información necesaria para la confección de propuestas de mejoras en el proceso de gestión de requerimientos y atención al cliente. Para esto se consideró tanto el punto de vista del cliente, como el del ejecutivo. Las propuestas generadas, son en base un diseño de los procedimientos y creación de nuevas alternativas de trabajo que ayudan de manera directa a entregar una atención con calidad y transparencia.

La entrega de esta información a la empresa, es un aporte importante, ya que no solo abarca la parte técnica del problema en si, sino que también se incluyó los requerimientos que esperan los ejecutivos de la empresa, para poder desarrollar su trabajo en una manera eficiente. Además, estas mejoras se pueden aplicar a las otras plataformas de atención al cliente que posee Movistar.