

## **INTRODUCCIÓN.**

El trabajo de titulación consta de cuatro capítulos, en los cuales como primer capítulo se plantea un panorama general de la empresa (Historia, Visión, Misión, Política de Calidad, etc.) sobre la cual se está desarrollando el presente trabajo.

En el segundo capítulo se detalla la problemática detectada dentro de la organización, siendo más puntuales con la similitud de actividades de dos Áreas y la manera en como interaccionan sin tener los mismos objetivos, por otro lado, se presenta la justificación de dicho trabajo de titulación.

El tercer capítulo se centra en la relación que existe entre la formación académica recibida con las actividades desempeñadas dentro de la organización y de las acciones tomadas para mejorar la satisfacción del cliente.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos de las acciones implementadas y las conclusiones obtenidas de las mismas, así como de las recomendaciones ofrecidas para lograr objetivos que no dependen directamente del área específicamente.

Finalmente, se presentan los anexos que representan el apoyo documental del trabajo que a continuación se presenta, el cual se conforma por formatos, indicadores, estadísticas, glosario de términos, etc.

## **OBJETIVO.**

Mejorar la atención del cliente (Interno y Externo) a través de la la retención, manejo y evaluación de la información recopilada por el Área de Atención a Clientes.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Fusión de Atención a Clientes y Garantías en una sola área.