



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN
QUE SE APLICAN EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA
ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
CNEL EP – UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO Y SU EFECTO EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE BRINDA A LOS USUARIOS DEL
SECTOR RESIDENCIAL, PERÍODO 2012 - 2013**

AUTORES:

**MOISES BERMEO MANZANO
MAGDALENA VALERO CAMINO**

Abril, 2014

MILAGRO

ECUADOR

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

Por la presente hago contar que he analizado el proyecto de grado presentado por los Señores. Valero Camino Magdalena Iralda y Bermeo Manzano Moisés Eduardo, para optar al título de Ingenieros Comerciales y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación evaluación y sustentación.

Milagro abril de 2014

Ing. Xiomara Leticia Zúñiga Santillán, MAE.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro abril de 2014

Valero Camino Magdalena Iralda

CI: 0920948536

Bermeo Manzano Moisés Eduardo

CI: 0919413203

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingenieros Comerciales otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA _____

DEFENSA ORAL _____

TOTAL _____

EQUIVALENTE _____

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a mis padres, esposo que son mis pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir unas de mis metas, a Dios y a mi angelita por guiar mis pasos y ayudarme a superar los obstáculos que se me presentaron a lo largo del camino.

Magdalena Valero Camino

El presente proyecto se lo dedico principalmente a Dios porque por la gracia de él estoy hoy aquí, a mis padres por su apoyo incondicional en el cumplimiento de esta meta y a toda mi familia que siempre ha estado conmigo desde el inicio de esta meta que ya culmina.

Moisés Bermeo Manzano

AGRADECIMIENTO

Este agradecimiento es primordialmente para Dios, porque gracias a él hemos culminado una etapa más de nuestras vidas, y nos ha dado esa fortaleza y conocimiento para poder cruzar este camino tan difícil.

A la Ing. Xiomara Zúñiga Santillán, MAE, por ser la persona quien confió en nosotros y nos guio en la realización de nuestro proyecto de tesis, y da constancia y afirma que este trabajo fue realizado con esfuerzo, perseverancia hasta su culminación; por este y muchos motivos más le ofrecemos nuestra muestra de gratitud y amistad.

CESIÓN DE DERECHO DEL AUTOR

MSc. Jaime Orozco Hernández
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Análisis de los Procesos Administrativos y de Gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro y su efecto en la Calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial, período 2012 – 2013, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales

Milagro abril de 2014

Valero Camino Magdalena Iralda

CI: 0920948536

Bermeo Manzano Moisés Eduardo

CI: 0919413203

INDICE GENERAL

RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Problematización	2
Pronóstico:	4
Control de pronóstico	4
1.1.2 Delimitación del problema	4
1.1.3 Formulación del problema	5
1.1.4 Sistematización del Problema	5
1.1.5 Determinación del tema	5
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	7
1.3.1 Justificación de la Investigación	7
CAPÍTULO II	9
MARCO REFERENCIAL	9
2.1 MARCO TEÓRICO	9
2.1.1 Antecedentes Históricos	9
2.1.2 Antecedentes Referenciales	12
2.1.3 Fundamentación	15
2.1.3.1 Fundamentación Teórica	15
2.2 MARCO LEGAL	38
2.3 MARCO CONCEPTUAL	38
2.4 HIPÓTESIS	39
2.4.1 Hipótesis General	39

2.4.2 Hipótesis Particulares	39
2.4.3 Declaración de Variables	40
Variables Dependientes:	40
Variables Independientes:.....	40
2.4.4 Operacionalización de la Variables	41
Cuadro 1.Variable Independiente.....	41
Cuadro 2. Variable Dependiente	42
CAPÍTULO III	43
MARCO METODOLÓGICO	43
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.2. LA POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.2.1 Característica de la población.....	46
3.2.2 Delimitación de la Población.....	47
3.2.3 Tipo de Muestra	47
3.2.4 Tamaño de la Muestra	47
3.2.5 Proceso de Selección	49
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	49
3.3.1 Métodos Teóricos.....	49
3.3.2 Métodos Empíricos	50
3.3.3 Técnicas e instrumentos	50
3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	51
CAPÍTULO IV	52
4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA, PERSPECTIVAS.....	86
4.3. RESULTADOS:	88
4.4. VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	89
CAPÍTULO V	91
PROPUESTA	91
5.1. TEMA	91
5.2. FUNDAMENTACIÓN:.....	91
5.3. JUSTIFICACIÓN:	94

5.4. OBJETIVO.....	96
5.4.1. Objetivo General:	96
5.4.2. Objetivos Específicos:	96
5.5. UBICACIÓN	97
5.6. FACTIBILIDAD	98
REGLAMENTO DE SUMINISTRO DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD	98
5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.	102
5.7.1. Actividades	103
5.7.1.1. Informe donde se detallen las falencias de los actuales procedimientos que lleva a cabo el talento humano del área de servicio al cliente.....	103
5.7.1.2. Estructura Funcional de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro	105
5.7.1.3. Objetivos de las actividades que se desarrollan en el área de servicio al cliente:	106
5.7.1.4. Políticas de control y de gestión de la comunicación entre jefes y subalternos del Área de Servicio al Cliente.	107
5.7.1.5. Alcance y Responsables de procedimientos según políticas de control y gestión de la comunicación.	112
5.7.1.6. Simbología para la diagramación de procedimientos	160
5.7.2. Análisis, Recursos Financieros:	161
5.7.3 Impacto.....	161
5.7.4 Lineamientos para evaluar la propuesta.....	162
5.7.5 Cronograma	163
CONCLUSIONES.....	164
RECOMENDACIONES	165
BIBLIOGRAFÍA	167
LINCOGRAFIA.....	168
ANEXO 1.....	172
ANEXO 2.....	173
ANEXO 3.....	178
ANEXO 4.....	182

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Opinión sobre mejora del servicio eléctrico	52
FIGURA 2. Opinión sobre la calidad del servicio eléctrico recibido.....	53
FIGURA 3. Frecuencia con que se generan cortes del servicio eléctrico.....	54
FIGURA 4. Frecuencias en la variación de la intensidad de la energía eléctrica.	55
FIGURA 5. Rapidez con que se efectúa la reposición del servicio.....	56
FIGURA 6. Nivel de conocimiento sobre cortes de energía eléctrica.....	57
FIGURA 7. Frecuencia con que se recibe orientación sobre uso de la energía	58
FIGURA 8. Frecuencia con que se recibe orientación sobre derechos y obligaciones como usuarios del servicio.	59
FIGURA 9. Frecuencia con que la factura se entrega considerando una brecha de tiempo apropiada para su cancelación.....	60
FIGURA 10. Frecuencia con que las facturas de consumo presentan errores.....	61
FIGURA 11. Características de la información presentada en la factura.	62
FIGURA 12. Cantidad de locales para cancelación de factura.....	63
FIGURA 13. Frecuencia con que se vuelve fácil la comunicación para pedir información sobre el servicio.	64
FIGURA 14. Nivel de satisfacción con el tiempo que emplea la institución en la atención de reclamos.	65
FIGURA 15. Frecuencia con que los funcionarios de atención al cliente demuestran dominio sobre sus funciones.	66
FIGURA 16. Frecuencia en que el personal de atención al cliente son claros en sus respuestas.....	67
FIGURA 17. Calificación sobre el trato del personal de atención al cliente.....	68
FIGURA 18. Frecuencia con que se dan soluciones a las quejas y reclamos presentados.....	69
FIGURA 19. Opinión sobre la modernidad de la institución	70
FIGURA 20. Opinión sobre la preocupación institucional de brindar atención de calidad.....	71
FIGURA 21. Recomendaciones para mejoras en el servicio.....	72
FIGURA 22. Opinión sobre estabilidad laboral.....	73
Nivel de Cuadro 25. Nivel de conformidad con la estabilidad laboral actual.	74

FIGURA 23. Nivel de conformidad con la estabilidad laboral actual.	74
FIGURA 24. Efecto de la estabilidad laboral.	75
FIGURA 25. Opinión sobre relación jefes-subalternos.	76
FIGURA 26. Opinión sobre comunicación jefes-subalternos.	77
FIGURA 28. Opinión sobre el nivel de capacitación que se posee.	79
FIGURA 29. Opinión sobre los factores que inciden en la calidad de atención a usuarios.	80
FIGURA 30. Periodicidad con que se evalúa el desempeño laboral.	81
FIGURA 31. Opinión sobre el nivel de eficiencia.	82
FIGURA 32. Opinión sobre resultados de evaluación de desempeño y eficiencia.	83
FIGURA 33. Nivel de definición de responsabilidades.	84
FIGURA 34. Nivel de conocimiento sobre la estructura funcional de la institución. ..	85
Figura 35.	87
Figura 36.	87
Figura 37.	87
Figura 38.	87
Figura 39. Mapa del Cantón Milagro en el que se ubica la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro y las principales ciudadelas a las cuales se les aplico la encuesta	97
Figura 40. Formulario de inspección.	130
Figura 41. Formato de reporte diario de trabajo.	131
Figura 42. Flujograma del procedimiento de atención a reclamos.	132
Figura 43. “Atención a Solicitudes”	149

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Variable Independiente.....	41
Cuadro 2. Variable Dependiente.....	42
Cuadro 3. Opinión sobre mejora del servicio eléctrico.....	52
Cuadro 4. Opinión sobre la calidad del servicio eléctrico recibido.....	53
Cuadro 5. Frecuencia con que se generan cortes del servicio eléctrico.....	54
Cuadro 6. Frecuencias en la variación de la intensidad de la energía eléctrica.....	55
Cuadro 7. Rapidez con que se efectúa la reposición del servicio.....	56
Cuadro 8. Nivel de conocimiento sobre cortes de energía eléctrica.....	57
Cuadro 9. Frecuencia con que se recibe orientación sobre uso de la energía.....	58
Cuadro 10. Frecuencia con que se recibe orientación sobre derechos y obligaciones como usuarios del servicio.....	59
Cuadro 11. Frecuencia con que la factura se entrega considerando una brecha de tiempo apropiada para su cancelación.....	60
Cuadro 12. Frecuencia con que las facturas de consumo presentan errores.....	61
Cuadro 13. Características de la información presentada en la factura.....	62
Cuadro 14. Cantidad de locales para cancelación de factura.....	63
Cuadro 15. Frecuencia con que se vuelve fácil la comunicación para pedir información sobre el servicio.....	64
Cuadro 16. Nivel de satisfacción con el tiempo que emplea la institución en la atención de reclamos.....	65
Cuadro 17. Frecuencia con que los funcionarios de atención al cliente demuestran dominio sobre sus funciones.....	66
Cuadro 18. Frecuencia en que el personal de atención al cliente son claros en sus respuestas.....	67
Cuadro 19. Calificación sobre el trato del personal de atención al cliente.....	68
Cuadro 20. Frecuencia con que se dan soluciones a las quejas y reclamos presentados.....	69
Cuadro 21. Opinión sobre la modernidad de la institución.....	70
Cuadro 22. Opinión sobre la preocupación institucional de brindar atención de calidad.....	71
Cuadro 23. Recomendaciones para mejoras en el servicio.....	72

Cuadro 24. Opinión sobre estabilidad laboral.....	73
Cuadro 25. Nivel de conformidad con la estabilidad laboral actual.....	74
Cuadro 26. Efecto de la estabilidad laboral.....	75
Cuadro 27. Opinión sobre relación jefes-subalternos.....	76
Cuadro 28. Opinión sobre comunicación jefes-subalternos.....	77
Cuadro 29. Relación entre sistema comunicacional institucional y relaciones jefes-subalternos.	78
Cuadro 30. Opinión sobre el nivel de capacitación que se posee.....	79
Cuadro 31. Opinión sobre los factores que inciden en la calidad de atención a usuarios.....	80
Cuadro 32. Periodicidad con que se evalúa el desempeño laboral.	81
Cuadro 33. Opinión sobre el nivel de eficiencia.....	82
Cuadro 34. Opinión sobre resultados de evaluación de desempeño y eficiencia	83
Cuadro 35. Nivel de definición de responsabilidades.....	84
Cuadro 36. Nivel de conocimiento sobre la estructura funcional de la institución.	85
Cuadro 37. Cortes de servicios, eficiencia, prevención, y orientaciones a los usuarios	86
Cuadro 38. Verificación de las hipótesis con las encuestas realizadas a los usuarios y personal de servicio al cliente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro	89
Cuadro 39. Principales ciudadelas a las cuales se les aplico la encuesta.	97
Cuadro 40. Actividades del Área de Servicio al Cliente	104
Cuadro 41. Actividades y Objetivos del área de servicio al cliente de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro.	106
Cuadro 42. Políticas de control y de gestión de la comunicación entre jefes y subalternos del Área de Servicio al Cliente.....	107
Cuadro 43. ACTIVIDAD: ATENCION A RECLAMOS.....	112
Cuadro 44. ATENCIÓN A SOLICITUDES	139
Cuadro 45. Simbología para la elaboración de los diagramas de flujo	160
Cuadro 46. Recursos Financieros	161
Cuadro 47. Cronograma.....	163

RESUMEN

La investigación se basa en los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la CNELEP – Unidad de Negocio Milagro de tal forma que se determine el efecto en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial; por ello, el análisis se detalla en cinco capítulos que contiene la estructura investigativa: en el capítulo I se encuentra la problemática y la formulación del problema, la misma que expone ¿De qué forma los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNELEP – Unidad de Negocio Milagro están afectando a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial, período 2012 - 2013?; además se presenta la sistematización, objetivos y justificación. El capítulo II contiene el Marco Teórico con los antecedentes históricos, referenciales y la fundamentación científica, presentando también las hipótesis y su Operacionalización. Posteriormente el Marco metodológico se expone en el capítulo III, este contiene el tipo y diseño de la investigación que en este caso es descriptiva, correlacional, exploratoria y aplicada, dejando claro que la técnica empleada es la encuesta, la misma que al aplicar el instrumento (cuestionario) permitió cumplir con el capítulo IV donde la tabulación de datos dio paso a la lectura interpretativa, análisis y verificación de hipótesis, para concluir en el capítulo V con la Propuesta, la misma que consiste en Rediseño de los Procedimientos Administrativos y de Gestión de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNELEP – Unidad de Negocio Milagro, enfocados en la calidad del servicio a los usuarios.

Palabras clave: Procesos administrativos, Gestión, Usuarios, Calidad de servicio, Sector residencial.

ABSTRACT

The research is based on administrative and management processes applied in CNEL EP - Milagro Business Unit so that the effect on the quality of service provided to users of the residential sector is determined , hence, the analysis detailed in five chapters containing the investigative structure: chapter I the problem and formulation of the problem is the same that exposes how administrative and management processes applied in the Public Electrical Company Strategic National Electricity Corporation CNEL EP - Milagro Business Unit are affecting the quality of service provided to users of the residential sector, period 2012 - 2013?; Further systematization, objectives and justification is presented . Chapter II contains the theoretical framework with historical, referential background and scientific basis, also presenting hypotheses and operationalization. Subsequently, the methodological framework outlined in Chapter III , it contains the type and design of the research here is descriptive , correlational , exploratory and applicative , making clear that the technique used is the survey , the same as when applying the instrument (questionnaire) allowed to comply with Chapter IV where tabulation gave way to interpretive reading , analysis and hypothesis testing , to conclude in Chapter V with the Proposal, the same that is to redesign the Administrative Procedures and Management Public Electrical Company Strategic National Electricity Corporation CNEL EP - Milagro Business Unit, focused on the quality of service to users.

Keywords: Administrative Processes, Management, People, Quality Service, Residential Sector.

INTRODUCCIÓN

Este material de Gestión de Satisfacción al cliente en el sector eléctrico, está dirigido a todas las Distribuidora que hacen uso de la comercialización de energía directamente a los consumidores finales, ya que los retos y entornos en que se desenvuelve este sector requieren de decisiones urgentes y necesarias que permitan solucionar los diversos problemas que plantean los usuarios a fin de lograr alcanzar la satisfacción de los clientes.

La búsqueda de establecer un porcentaje aceptable de satisfacción al cliente y que permitan a las Distribuidoras desenvolverse en un ambiente de aceptación por parte de los usuarios y apegado a las correspondientes leyes del sector eléctrico como Ley de Régimen del Sector Eléctrico, Reglamento Sustitutivo de suministro del Servicio de Electricidad, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Regulaciones del Conelec.

Las expectativas que originaron inicialmente los cambios legales o liquidación de las Empresas Eléctricas Independientes y la formulación de acciones interiores en cada una de ellas actualmente conocida como EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP – UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO, han tenido que reforzarse con el transcurso del tiempo, por la no atención de las necesidades de servicios de clientes en un 100 %

Este análisis de la situación de Satisfacción al Cliente se la medirá mediante encuesta a los usuarios de tarifa Residencial y Comercial en el Área de concesión de la Regional Milagro comprendiendo a Naranjito, Naranjal, Troncal, Triunfo, Simón Bolívar, Marcelino Maridueña, Bucay y Yaguachi, en la que podremos medir, conforme a la Regulación de Calidad del Servicio del CONELEC se adoptará un “Índice de Satisfacción del Consumidor” (ISC) que considerará los siguientes atributos:

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematicación

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNELEP – Unidad de Negocio Milagro tiene 65 años sirviendo a las comunidades de Milagro, Marcelino Maridueña, El Triunfo, Antonio Elizalde, Bucay, Naranjal, Naranjito, Simón Bolívar, Yaguachi, Zona del Piedrero La Troncal, Cañar, Cochancay, Molleturo, Babahoyo, Zona Febres Cordero, Zona Fortuna Alta, Santa Rosa de Agua Clara y Cumandá, Zona la Isla; sin embargo, a través del tiempo, el nivel de quejas de los usuarios tienen la tendencia a ir en aumento, a pesar de los múltiples esfuerzos que se realizan para contrarrestarlos y asegurar que el servicio mantiene una calidad que permita a la corporación ubicarla como un ente responsable con la sociedad

Actualmente la calidad del servicio que se está brindando a los usuarios es cuestionada como resultado de las múltiples quejas de los usuarios, las mismas que llegan a diario y que ocasionen múltiples inconvenientes al programar la atención y medidas correctivas para darles solución. Entre los aspectos que dan origen al problema antes mencionado se puede citar a los procesos administrativos y de gestión, puesto que se deriva la forma en que cada funcionario debe operar y cumplir con las funciones que previamente se les ha delimitado.

Los procesos administrativos y de gestión de la CNEL EP deben ser sometido a revisión a fin de determinar con mayor precisión cómo están afectando a las actividades que se desarrollan y a su vez encontrar un detalle específico de cómo están ocasionando contratiempos con los usuarios.

Además, existen otros sub-problemas que se derivan de la forma en que opera la institución, entre ellos tenemos los siguientes:

La seguridad laboral es uno de los aspectos que causa malestar entre el personal de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, factor que lleva a niveles de incertidumbre que ponen en riesgo el clima laboral en que se desenvuelven todas las actividades de la institución.

Las relaciones entre jefes y subalternos no son las mejores, todo como resultado de no manejar un sistema de comunicación que se adapte a las necesidades de los procesos que se desarrollan y a las diversas actividades que requieren una rápida toma de decisiones; sin embargo, en lugar de generarse mejoras, este problema se profundiza y entorpece el nivel de desempeño de quienes integran la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro.

El desempeño del talento humano es el mayor potencial que debe desarrollarse día a día en las organizaciones, lamentablemente en la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro no se está generando, las capacitaciones que se reciben no se ajustan a las funciones que se detallan en los cargos; por ello, suelen generar resultados positivos en uno casos y en otros no, como es la atención al cliente, donde los usuarios día a día emiten quejas.

El talento humano es el capital más importante de las empresas; sin embargo, esto no evita que se deba efectuar un seguimiento o evaluación sobre los niveles que corresponden a su desempeño, sólo así se podrán tomar medidas en beneficio de la eficiencia, factor que está siendo afectado en la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro por motivo de no aplicar las evaluaciones que permitan calificar y clasificar al personal y tomar medidas que lleven a mejorar su rendimiento laboral.

Los funcionarios de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro no tienen especificadas sus funciones de una forma detallada como resultado de no difundirse la estructura funcional ni ajustarla a las nuevas necesidades que se generan por las diversas labores que se efectúan para cubrir la demanda del mercado.

Pronóstico:

La calidad de servicios que se brinda a los usuarios residenciales del sector eléctrico seguirá disminuyendo al no tomarse medidas correctivas que se relacionen directamente los procesos administrativos de gestión que forman parte de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro; además, se afectará la imagen y prestigio Institucional frente a un mercado que cada día se vuelve más exigente.

Control de pronóstico

Como respuesta a los problemas entre la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro y sus usuarios residenciales, es necesario tomar medidas más activas, las mismas que se deben constituir en la solución a las quejas que día a día llevan los usuarios, estas medidas deben enfocarse en plantear una reestructuración de los procesos administrativos y de gestión en la empresa, antepuestos a un estudio exhaustivo y difícil sobre la gestión de satisfacción al cliente y los métodos vigentes de los sistemas y subsistemas en las áreas comercial y técnica.

1.1.2 Delimitación del problema

País : Ecuador
Región : Costa
Provincia : Guayas
Cantón : Milagro
Sector : Regional (Marcelino Maridueña, El Triunfo, Antonio Elizalde, Bucay, Naranjal, Naranjito, Simón Bolívar, Yaguachi, Zona del Piedrero La Troncal, Cañar, Cochancay, Molleturo, Babahoyo, Zona Febres Cordero, Zona Fortuna Alta, Santa Rosa de Agua Clara y Cumandá, Zona la Isla).
Área : Empresarial – Servicios Básicos

Tiempo : Año 2012 – 2013

Objeto : Atención al Cliente

1.1.3 Formulación del problema

¿De qué forma los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro están afectando a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial, período 2012 - 2013?

1.1.4 Sistematización del Problema

¿Cómo incide la seguridad laboral que ofrece la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, en los niveles de incertidumbre que se genera en el talento humano?

¿En qué medida el sistema comunicacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro influye en las relaciones directas entre jefes y subalternos?

¿De qué manera la capacitación que posee el talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro repercute en la atención que se brinda a los usuarios del sector residencial?

¿Cómo afecta la evaluación de desempeño que se aplica en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro en la eficiencia del talento humano?

¿De qué forma la estructura funcional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro incide en la definición de responsabilidades de los funcionarios?

1.1.5 Determinación del tema

Análisis de los procesos administrativos y de gestión que se aplican en Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP –

Unidad de Negocio Milagro y su efecto en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial, período 2012 - 2013

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Determinar de qué forma los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro están afectando a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial (período 2012 – 2013), a través de una investigación dirigida a informantes calificados y empleando técnicas como la encuesta, para contribuir con la operatividad de la institución.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar cómo incide la seguridad laboral que ofrece la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, en los niveles de incertidumbre que se genera en el talento humano.
- Examinar en qué medida el sistema comunicacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro influye en las relaciones directas entre jefes y subalternos.
- Establecer de qué manera la capacitación que posee el talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro repercute en la atención que se brinda a los usuarios del sector residencial.
- Determinar cómo afecta la evaluación de desempeño que se aplica en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro en la eficiencia del talento humano.
- Estudiar de qué forma la estructura funcional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro incide en la definición de responsabilidades de los funcionarios.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la Investigación

Ecuador es un país que en la última década ha sufrido una transformación social y económica, como resultado de su nueva gestión, basada en la filosofía del buen vivir que busca fortalecer una sociedad basada en la igualdad de deberes y derechos, donde las riquezas sean de todos y se goce de los beneficios de los servicios públicos como un elemento o indicador de la calidad de vida.

La economía de nuestro país se fortalece bajo la óptica de una economía solidaria, lo que lleva a las empresas estatales a reestructurar su accionar en el mercado, a fin de responder a las demandas de todos los sectores; es así que nace el Plan Nacional para el Buen Vivir que busca **REESTRUCTURAR LA MATRIZ ENERGÉTICA BAJO CRITERIOS DE TRANSFORMACIÓN DE LA MATRIZ PRODUCTIVA, INCLUSIÓN, CALIDAD, SOBERANÍA ENERGÉTICA Y SUSTENTABILIDAD, CON INCREMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE**, estableciendo objetivos, estrategias y políticas que guiarán a quienes directa o indirectamente trabajan en función de una mejor forma de vida.

En el **Objetivo N.- 11 del Plan Nacional del Buen Vivir se Establece ASEGURAR LA SOBERANÍA Y EFICIENCIA DE LOS SECTORES ESTRATÉGICOS PARA LA TRANSFORMACIÓN INDUSTRIAL Y TECNOLÓGICA**, indicando la importancia de mejorar los servicios para fortalecer a nuestra sociedad y a quienes la integran, permitiendo una vida más agradable y bajo la equidad y competitividad.

La CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro como empresa del estado debe acoger las disposiciones del Plan Nacional del Buen Vivir y trabajar en base a los objetivos que se han diseñado para mejorar la calidad de su servicio, de ahí la necesidad de estudiar constantemente los procesos que enmarcan su gestión, a fin de tomar medidas que lleven a una reestructuración que garantice la optimización de sus servicios a través del uso correcto de los escasos recursos que se manejan.

La necesidad de reestructuración basada en el área administrativa como financiera a la que tiene que someterse la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro que genera inconveniente en los diversos desacuerdos de los usuarios, los mismos que dan

quejas sobre la atención recibida, factor que se sigue fortaleciendo al observar el índice de insatisfacción de los usuarios que se **mide a través de los indicadores**.

Ante esta realidad se analiza la importancia de efectuar una investigación al interior de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, con la intención de establecer y examinar las primordiales causas y efectos que se producen por los constantes cambios que se desarrollan por orden gubernamental. A su vez, se hace indispensable establecer los agentes de mayor incidencia en la insatisfacción de los usuarios, para investigar opciones y tácticas que reduzcan estos niveles perjudiciales que afligen no solamente a la sociedad, sino a la propia empresa, tanto en su organización administrativa, como al talento humano que gestiona.

La reestructuración de los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro contribuirá extraordinariamente a satisfacer a los clientes, brindando la oportunidad de obtener alternativas que disminuya el tiempo de gestión en sus trámites o transacciones con la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Evolución histórica de CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro.

A inicios del siglo XX, Milagro contó con el funcionamiento del Ingenio Valdez que poseía una planta de energía eléctrica, algunos historiadores señalan que Milagro fue la primera ciudad del Ecuador en contar con este servicio.

En 1912 se fragua la elección cantonal, mientras la empresa comercial “La Milagreña” cuyos propietarios fueron Emilio Mongner y Sabino Hernández abastecía con un pequeño generador eléctrico a la entonces Parroquia Milagro. La escasez de repuestos para el mencionado generador tornó deficiente este servicio.

En 1943 el Municipio de Milagro planifica y financia la adquisición de una planta eléctrica, que entra en funcionamiento en 1948 con dos motores que producen 300 KW., a un costo de 1`200.000 sucres, los trabajos fueron dirigidos por el Ing. Alfredo Incapié.

El 1 de mayo de este año se inaugura la Empresa Eléctrica Municipal Milagro, ubicada en la Av. 17 de Septiembre, entre Ambato y Esmeraldas (en ese entonces matriz de la EEMCA). En 1953 el Concejo Cantonal presidido por el Ing. Mec. Edmundo Valdez Murillo adquiere con fondos de la Planta Eléctrica Municipal un nuevo grupo electrógeno que genero 400 KW.

Corría el año 1969 y en Milagro, que se había desarrollado en los ámbitos poblacional e industrial, el servicio eléctrico se volvió deficiente en cuanto a la

calidad, confiabilidad y continuidad, por lo que el Concejo Cantonal se preocupó en mejorar este servicio conformando una Junta Promotora.

El 25 de septiembre de 1969, en Quito, en las oficinas del Instituto Ecuatoriano de Electrificación (INECEL), sesionan el Ing. Vicente Jácome, Gerente General de INECEL y los miembros de la Junta, integrada por Humberto Centanaro Gando, Presidente del Concejo Cantonal y los Ediles Silvio Sernaquè y Elio Rivera, quienes disponen se realice un inventario de la Central Térmica Diésel y de las instalaciones eléctricas.

El 30 de enero de 1970, se constituye mediante escritura pública la Empresa Eléctrica Milagro Compañía Anónima, y el 30 de julio del mismo año se realiza la primera Junta General de Accionistas que encargó las funciones de representante legal al Ing. Víctor Salgado Vera y como Presidente del Directorio a Aníbal Velasco.

La Junta General se integró con dos representantes del Concejo Cantonal, Humberto Centanaro y Eduardo Robayo, en su orden Presidente y Procurador Síndico, mientras que la representación de INECEL estuvo a cargo del Ing. Francisco Cisneros Pimentel.

El 1 de Noviembre de 1970 la EEMCA inicia sus labores en el edificio ubicado en las calles Pedro Carbo y Juan Montalvo, esquina, propiedad del Dr. Aurelio Andrade. El primer Gerente General fue el Ing. Roberto Loaiza y 30 los empleados que empezaron a laborar.

La casa de máquinas se construyó en la Av. Quito que en la actualidad es la Central Térmica. Se montó dos grupos generadores marca Niigata de 1.500 KW., cada uno. El capital inicial fue de 20'000.000 de sucres; 14'000.000 de sucres en activos y bienes de la Empresa Municipal y 6'000.000 de sucres como aporte de INECEL.

La Empresa Eléctrica Milagro, mantuvo la Central Térmica de generación integrada por ocho equipos, dos marcas NIIGATA y seis de la General Motors. La potencia nominal asciende a 22.500 Kva., y la potencia efectiva a 9.600 Kva. Encontrándose en estado operativo los grupos 6 y 8 con una potencia efectiva de 4.000 Kva, lo que representó el 18% de la potencia nominal total, es decir que la empresa estuvo en capacidad de generar con sus propios grupos cuando no existía energía eléctrica en

el Sistema Nacional Interconectado. Sin embargo el costo de esta generación era muy superior al valor de kilovatio adquirido al Sistema Nacional.

La EEMCA hasta el 15 de enero del 2009 contaba con 264 trabajadores y empleados. Desde el 2010 mantiene nueve agencias de recaudación: Matriz Milagro, La Troncal, El Triunfo, Naranjal, Naranjito, Marcelino Maridueña, Simón Bolívar, Yaguachi y Bucay, llegando con su área de concesión a cinco Provincias. Se han modernizado las oficinas administrativas y agencias, automatizando la mayoría de los servicios y se ha dotado de suficientes vehículos para el mantenimiento y reparación de líneas de transmisión, así como la instalación de nuevos servicios con su respectiva acometida.

Nace la corporación nacional de electricidad S.A. el 16 de enero del 2009, las empresas eléctricas de la región se fusionaron, entre ellas Empresa Eléctrica Milagro C.A. (EEMCA), que luego de 65 años de creación, vuelve a renacer con gran energía siendo parte de la Corporación Nacional de Electricidad S.A. (CNEL S.A). Dirigida por el Ing. Rafael Pacheco Jara, Administrador de empresa pública; y el Ing. Tito Torres, Gerente General CNEL_{EP}; brinde una atención personalizada y satisfaga las principales necesidades de los clientes.

CNEL_{EP} Regional Milagro en la actualidad tiene más de 139.000 clientes y 263 trabajadores, que a diario laboran con gran ahínco para llevar la alegría de la electricidad a los hogares, industrias, universidades, escuelas, hospitales, entre otras instituciones públicas, privadas y de beneficio social; generando así bienestar colectivo y desarrollo a la Región Agrícola más productiva del país.

El área de servicio de CNEL_{EP} Regional Milagro está conformada por las ciudades de: BUCAY, CUMANDA, EL TRIUNFO LA TRONCAL, MARCELINO MARIDUEÑA, YAGUACHI MILAGRO, NARANJAL, NARANJITO, SIMÓN BOLÍVAR, LAS PARROQUIA INCLUYENDO LOS RECINTOS. Adhiriéndose cierta zona de la capital de la Provincia de los Ríos Babahoyo: La Golconda, El placer, La Margot y Mata de cacao.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

El proceso administrativo abarca los diferentes campos de la empresa: dirección, asesoría, apoyo, comercialización, producción, personal, etc.; para ello se cuenta con las funciones del proceso administrativo, que bajo las diversas escuelas clásicas y contemporáneas, así como diversos autores como: George Terry, Koontz O'Donald, Luis Larraín, y otros, se puede resumir en: Planificación; Organización; Dirección; y Control¹

Este párrafo esta borrado

En 2006, CIFUENTES RODRIGUEZ desarrolló un modelo gestión para la optimización de procesos para el departamento de administración y finanzas de la empresa MULSERSA, C.A., con la finalidad de reducir los tiempos de trabajo y eliminar la duplicidad de tareas, eliminando así los reprocesos.

A lo expuesto se puede agregar el siguiente estudio

Título: Gestión Basada en Procesos Caso CNEL – Corporación Nacional de Electricidad.

Autores:

- Ing. Rosemery Layla Lara Yance,
- Ing. Rogelio Augusto Maza Sibre, Ingeniero Eléctrico

Fecha: Esmeraldas, 26 – 28 mayo de 2010

Institución: CNEL – CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

Situación problemática: Esta se basa en que las empresas eléctricas del Ecuador se venían manejando mediante una administración con un esquema tradicionalista la misma que conlleva ron a tener una interacción pobre entre las actividades que un departamento con otro.

Objetivo investigativo: Implementar una propuesta de un sistema de gestión basado en procesos para la Corporación cuya finalidad es reducir tiempos de operación, optimización de los recursos, confianza de todas las partes interesadas – stakeholders (consumidor final, generadores y transmisor, estado ecuatoriano, la comunidad y el personal de la

¹Ernesto Negrin; Martes 4 De Junio De 2002; LA GESTIÓN POR PROCESOS <http://www.monografias.com/trabajos10/hotel/hotel.shtml>.

Corporación), transparencia de las operaciones y sobre todo alcanzar un nivel de eficacia y eficiencia en las mismas.

Metodología: Congreso

Conclusiones: La incorporación de un sistema de gestión basado en procesos nos ayudara a mejoramiento de la estructura organizacional y con la intervención del departamento de talento humano ayudara a la delegación de funciones y responsabilidades aplicando las actividades que se llevaban a cabo en los procesos anteriores.²

URL:http://biblioteca.cenace.org.ec/jspui/bitstream/123456789/1044/1/GESTION%20POR%20PROCESOS%20_CNEL.pdf

Este estudio beneficia a nuestro proyecto de grado en cuanto a la reestructuración organizacional para lograr una resistencia al cambio que este expone en su contenido, considerando que con el sistema basado en procesos que pretenden aplicar ayude a la reducción del tiempo de sus operaciones, a la reducción de recursos, la confianza que se generara a las partes interesadas de dicha entidad, en los cuales se considera al consumidor final, a los generadores y transmisor, al estado ecuatoriano, a la comunidad y el personal de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL_{EP}, para con ello lograr la eficacia y la eficiencia en todos esos aspectos que se quieren trabajar.

Título: “Sistema de Mejoramiento de Atención al Cliente Factible de EMAAP-Q, Basado en la ISO 9001:2000”

Autor: Wider Fabián Mosquera Chuma

Fecha: Octubre 2005

Institución: Universidad Tecnológica Equinoccial Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Escuela de Ingeniería de Empresas

Situación problemática: Después de haber definido algunos criterios que y establecer atribuciones que son de competencia del Directorio, se pasó a un proceso administrativo en el cual se definieron algunos puntos que permiten el diseño de

² LARA YANCE, Rosemary, MAZA SIBRE, Rogelio: *XXV SEMINARIO NACIONAL DEL SECTOR ELÉCTRICO*, http://biblioteca.cenace.org.ec/jspui/bitstream/123456789/1044/1/GESTION%20POR%20PROCESOS%20_CNEL.pdf.

procedimientos y subprocesos para los departamentos de la EMAAP-Q tomando primordialidad en el departamento de Servicio al Cliente.

Objetivo investigativo: Diseñar un modelo de atención al cliente factible, basado en la ISO 9001:2000, con la finalidad de satisfacer las necesidades básicas de servicio de Agua Potable y Alcantarillado en un tiempo establecido, y cumplir con los contratos de servicio en forma eficiente y oportuna.

Metodología: La metodología que se utilizó en esta investigación es el *In Situ*, con la finalidad de poder obtener información verídica y de relevante importancia, y así poder obtener resultados relevantes, y emitir conclusiones y recomendaciones de acuerdo a dichos resultados basados en el denominado cliente factible.

Conclusiones: Cuando un proceso está certificado por una normativa ISO, constantemente se le tiene que realizar auditoria, con la finalidad de mejorar y revisar el proceso que ya fue certificado, ya que una empresa que obtenga una ISO no garantiza un producto o servicio de calidad así todos sus procesos logran un alto índice de eficiencia.

URL: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/6057/1/26882_1.pdf

En este estudio se encontró 5 fases que nos ayudaran a la realización de la propuesta de nuestro proyecto de grado las cuales son: Fase I Organizarse para el Mejoramiento, en la cual se debe empezar por la definición de los procesos, definir los límites, la conformación y entrenamiento de los equipos de mejoramiento de procesos, encajonar procesos, etc.; en la Fase II Comprensión de procesos en la cual se elabora los diagramas de flujo de los procesos, la alineación de los procesos con los procedimientos; en la Fase III la Simplificación de los Procesos en el que se realiza el rediseño del proceso, en el cual se realiza la reingeniería o la innovación del proceso, analizando el panorama, se analiza el mejoramiento de la reingeniería del proceso los costos y riesgos que este tendrá, y la selección del procesos que mejor le conviene a la empresa y se la implementa mediante un plan; en la Fase IV aquí se ve el plan finalizado de la implementación, se implementa los nuevos procesos, la realización de la medición cuando el procesos está en marcha, la realimentación y se consideran los costos de la calidad deficiente; y por último la Fase V en la cual se aplica el mejoramiento continuo.

2.1.3 Fundamentación

2.1.3.1 Fundamentación Teórica

Procesos administrativos y de gestión

Analizar los procesos administrativos y de gestión es indispensable en las organizaciones, esto les permitirá tomar medidas correctivas que agilicen la forma de trabajo y contribuir así con el rendimiento del personal, factores que al ser sumados dará como resultado un servicio de calidad que tienda a satisfacer los requerimientos de clientes y usuarios.

A continuación se detallan varios pasos que corresponden al proceso administrativo de las organizaciones, considerando el punto de vista de cada autor:

Koontz y O'Donnell define el *Proceso Administrativo* con cinco (5) elementos como son Planificación; Designación de Personal; Control; Organización; Dirección

Miner define el *Proceso Administrativo* con cinco (5) elementos al igual que lo hacen los dos autores anteriormente, los cuales son Planificación; Organización; Dirección; Coordinación; Control³

Peter Senge en su libro denominado "La Quinta Disciplina" nos habla sobre las disciplinas de una organización inteligente, en el que las organizaciones inteligentes buscan que la gente que forma parte de ellas, tenga entrenamiento en estas disciplinas:

1.- Dominio Personal: la gente con alto dominio personal alcanza las metas que se propone. Donde la gente manifiesta sus pensamientos, para exponerlos a la influencia de otros, porque ha llegado al momento en el cual mediante un comportamiento maduro, podemos tomar los comentarios de los demás para ampliar nuestro modelo, representación del mundo.

2.- Mentales: supuestos hondamente arraigados, generalizaciones, imágenes que influyen en nuestro modo de percibir el mundo. La disciplina de trabajar

³ Artículo Publicado En Septiembre 2006; Por: J. Mónica Thompson B. Jonathan Antezana I. Los procesos administrativos. <http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html> El Proceso Administrativo.

sobre modelos mentales implica volver el espejo hacia dentro y exhumar las oscuras imágenes internas, y dejar nuestro interior tan claro que pueda percibirse en la profundidad de nuestras miradas. Trabajar con modelos mentales implica llegar al nivel en el cual la persona que está incorporando nuevos modelos a su vida pueda mantener conversaciones de apertura, equilibrando la indagación.

3.-Construcción de una visión compartida.

4.- Aprendizaje en equipo: generar el contexto y desarrollo de aptitudes de trabajo en equipo, logrando el desarrollo de una figura más amplia, superadora de la perspectiva individual.

5.- La quinta disciplina: pensamiento sistémico: en las organizaciones, está presente el paradigma de personas interrelacionadas, como eslabones de una misma cadena, superando las barreras entre las diferentes gerencias o formando equipos interdisciplinarios. El pensamiento sistémico se transforma en la disciplina que integra a las demás, fusionándolas en un cuerpo coherente de teoría y práctica.⁴

Al analizar cada exposición sobre el proceso administrativo, se puede observar que todos parten de la planificación, lo que a su vez lleva implícito una previsión como resultado de la investigación que se mantiene a nivel interno y externo de las organizaciones, sólo así se podrán establecer objetivos coherentes enmarcados a mejorar las actividades de gestión, pero ¿qué es la gestión?, ¿cuál es la diferencia con el proceso administrativo?, estas preguntas llevan a indagar sobre diferentes planteamientos que son expuestos inmediatamente.

Según Ernesto Negrín, 2002 “La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.”⁵

⁴ SENGE, Peter: La quinta disciplina, Editorial Currency, USA, 1990

⁵ Ernesto Negrín; Martes 4 De Junio De 2002; LA GESTIÓN POR PROCESOS <http://www.monografias.com/trabajos10/hotel/hotel.shtml>.

Mientras que la administración es el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización.⁶

La diferencia que existe entre estas ciencias es que cada una de ellas aplica de forma distinta los procesos ya que la Gestión por Procesos lo hace de manera directa dentro de la organización, y la administración la realiza a manera de un ciclo el cual cumple con diferentes etapas las mismas que deben cumplirse en forma ordenada, porque si nos saltamos alguna de ellas el proceso no cumpliría con lo esperado por la organización.

Lo que queda claro es que administración o gestión, ambas se basan en un proceso que les permite llevar un orden en su operatividad en busca de los objetivos planeados y a través de actividades estratégicas que lleguen al mercado en forma consistente para satisfacerlo y atenderlo con permanencia.

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados⁷, de ahí que se requiere especificar en qué consiste el proceso administrativo y el proceso de gestión.

Proceso administrativo

- En el proceso administrativo se aplican técnicas como principios y métodos para lograr la eficiencia y la eficacia
- Se obtiene mayor aprovechamiento de los recursos disponibles.
- Se sigue una secuencia ordenada de funciones aplicada en cualquier grupo social y nivel jerárquico.
- La importancia del proceso administrativo radica en que sigue siendo utilizado hoy en día por la mayoría de la empresa en el mundo debido a la

⁶ DE DÍEZ DE CASTRO, Emilio Pablo, GARCÍA DEL JUNCO, Julio, MARTÍN JIMENEZ, Francisca y PERIÁÑEZ, Cristobal Rafael: Administración y Dirección, Editorial McGraw-Hill Interamericana, 2001

⁷ Norma ISO 9000: 2000: *Sistemas de gestión de la calidad —Conceptos y vocabulario*, http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/sigma/documentos/ISO_9000-2000xESx.pdf, Extraído el 11 de diciembre de 2013

universalidad de sus términos y funciones las cuales cuentan en su propia importancia.⁸

Proceso de Gestión

La gestión de procesos tiene como fin mejorar el funcionamiento de la empresa y ser mejores en el mercado competitivo. Dentro de este proceso de gestión la empresa le da un enfoque al cliente frente sus necesidades basándose en una entrada para conseguir un resultado y una salida para buscar la satisfacción de los clientes, además de tener como objetivo gestión de calidad y aumentar los resultados de la Empresa a través de logísticas nuevas que incrementen la productividad.⁹

Los procesos administrativos y de gestión se establecen mediante la planificación y la organización, debido a esto en una organización se la podrá dirigir si posteriormente no se ha planificado ni organizado y así sucesivamente, hasta llegar a un punto en el que la no se podrá controlar sin que previamente no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acción que se realizan en la organización.

Ventajas de mantener procesos administrativos adecuados o correctos

- Se ofrece un marco de trabajo conceptual.
- Proporciona fundamentos para el estudio de la administración promoviendo el entendimiento de lo que es la administración.
- Son factibles de las contribuciones de otras escuelas administrativas ya que puede usarse lo mejor del pensamiento contemporáneo administrativo.
- Se obtiene flexibilidad, si bien es aplicado a una variedad de situaciones, se da al usuario el margen necesario para adaptarlo a un conjunto particular de situaciones.
- Se reconoce flexibilidad y arte de la administración y se fomenta la mejor manera de utilizarlo en una forma práctica.
- Se proporciona una genuina ayuda a los practicantes de la administración.

⁸ Mcm1347; Jul. 2011; Importancia Del Proceso Administrativo En La Actualidad; <http://www.buenastareas.com/ensayos/Importancia-Del-Proceso-Administrativo-En-La/2537852.html>.

⁹ Jennifer Flórez; Mayo 2012; Importancia De La Gestión Por Procesos <http://www.buenastareas.com/ensayos/Importancia-De-La-Gesti%C3%B3n-Por-Procesos/4351793.html>.

- El patrón del proceso hace que el gerente analice y entienda el problema y lo lleve a determinar los objetivos y los medios para alcanzarlos.
- Los principios de la administración están derivados, refinados y aplicados y sirven como directrices necesarias para una útil investigación administrativa.
- Se estimula el desarrollo de una filosofía determinada de la administración, cada una de las fases de su aplicación requiere servirse de valores, convicciones del gerente y el entendimiento de los objetivos, recursos entorno del cual opera.¹⁰

Ventajas de mantener procesos de gestión adecuados o correctos

Las principales ventajas de la gestión por procesos son:

- La estandarización.
- La reducción de la variabilidad y la optimización de los recursos
- Y entre otras cosas:
 - Facilita la gestión de la ejecución de los procesos
 - Análisis de puntos fuertes y áreas de mejora.
- Identificación de las tareas o trabajos que realiza cada puesto
- Conocer dónde empieza y acaban las responsabilidades de cada puesto.
- Identificar la interacción y secuencia entre tareas, trabajos o actividades.
- Identificar los recursos, información, etc. que se necesitan para ejecutar los procesos
- Identificar procesos críticos y cuellos de botella.
- Aumenta la capacidad de reacción de la empresa ante los cambios.¹¹

Ambos procesos, administrativos y de gestión permiten que la organización este segmentada internamente gracias a la utilización de estos dos procesos, la segmentación puede ser directa o en ciclos y llevan a la empresa a mantener una forma de operar que se ajuste a los cambios constantes del mercado ya los requerimientos de los clientes, manteniendo siempre como prioridad la calidad del

¹⁰Eduardo Bustos Frías; Junio 2003 Proceso Administrativo; M. En C. http://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_2.pdf

¹¹Empresa. Gestión Por Procesos > Beneficios De La Gestión Por BOC Ibérica; Procesos; 24/12/2009 <http://www.emagister.com/curso-gestion-procesos/beneficios-gestion-procesos>.

servicio como único elemento para lograr la fidelidad de clientes y éxito empresarial.

Las instituciones del estado, a pesar de no buscar un lucro deben manejarse en forma organizada y así utilizar en forma óptima los recursos, los mismos que suelen ser escasos, a fin de evitar que la burocracia que las caracteriza asfixie el sistema interno y ocasionen malestar en quienes son los receptores de sus servicios.

La calidad

Calidad se define como la mejora continua de todas las acciones que realiza la organización, a fin de lograr un nivel de excelencia que compense las peticiones y confianzas de sus clientes. Todo ello mediante la activa colaboración de los niveles más altos de la jerarquía de la empresa y de todo el personal.

Servicio es una actividad que ha evolucionado de manera significativa a través del tiempo, primordialmente al servicio se lo consideraba como una de las actividades que solo prestaba ayuda, pero al surgir el incremento de las industrias o la denominada industrialización, el mercado que las poseía se vio muy abastecido por productos de gran variedad que necesitaban de reparaciones y mantenimiento continuo; y gracias a esto surge el servicio como parte de las terminologías de mantenimiento y reparación, la misma que dio origen a una ventaja competitiva recién nacida para las compañías que realizaban este tipo de trabajos, ya que no solo se dedicarían a la venta del producto terminado sino a ofertar el servicio de mantenimiento y reparación para dichos productos.

Considerando los dos conceptos de calidad y servicio ya expuestos damos apertura al término **calidad de servicio**, el mismo que puede conceptuarse como la mejora cualitativa en cuanto a nuestras relaciones con el cliente, de forma que este quede satisfecho ya no en un 100% sino en un 200% al incorporar un plus adicional a lo que él requiere normalmente, y al poder estar en contacto con el cliente se lleve un concepto más agradable sobre el servicio que se le está ofreciendo

Cómo se logra la calidad del servicio

- **Efectividad.**

El profesional está formado.

Los materiales y máquinas son adecuados.

Se hacen las operaciones que son correctas.

Los procedimientos son los idóneos.

- **Eficacia Científico - Técnica.**

Es satisfactorio para el cliente.

La aceptación por parte del público es buena

El cliente lo percibe como adecuado.

El cliente está contento con los resultados.

- **Eficiencia.**

Comprende los siguientes campos:

- **Satisfacción del profesional:**

Remuneraciones y reconocimiento.

El trabajador es clave en la calidad.

Los profesionales contentos participan.

- **Satisfacción para el cliente.**

Tiene un precio adecuado.

Proporciona beneficios a la empresa.

Los profesionales utilizan el tiempo bien.

La relación costes - beneficios es buena.

- **La continuidad:**

Cada profesional tiene que hacer bien su trabajo en beneficio de sus compañeros y del cliente externo.

Todos los trabajadores somos clientes a su vez de nuestros compañeros, esto se denomina Servicio Al Cliente Interno.

- **Accesibilidad:**

Geográfica. Un producto debe ser fácilmente loggable para el cliente en el espacio.

Tiempo. En el tiempo.

Cultural. En cuestión de comprensión cultural.

Un producto que no llega al cliente no es capaz de proporcionar resultados.¹²

Repercusiones por mala calidad del servicio.

Los problemas que enfrentan las empresas, con relación a los servicios, están por lo general, relacionados con personas, que son los clientes, los empleados y los directivos. Los empleados tienen un papel muy importante en la calidad del servicio, ya que son quienes, en la mayoría de los casos, se relacionan directamente con los clientes. Entre las estrategias que se proponen, se encuentra la aplicación de los hallazgos a los que se ha llegado con las investigaciones. Para los clientes, es la aplicación de algunos instrumentos desarrollados para evaluar la calidad. Con los empleados, se recomienda hacer una buena selección, capacitar a los empleados y proporcionarles todo lo necesario y finalmente retener a los mejores. Una forma en que los directivos pueden atender los servicios, es analizar las deficiencias internas de la empresa, las cuales se presentan como diferencias entre diferentes aspectos como son: entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que los directivos tienen de lo que suponen de los clientes, la diferencia entre las percepciones que tienen los directivos y las especificaciones que se tienen sobre cómo es un servicio de calidad, las diferencias entre lo que se ha especificado de cómo establecer el servicio y cómo en realidad se ofrece y finalmente la diferencia entre la prestación del servicio y las promesas que hacen los proveedores del servicio en los medios.¹³

Brindar calidad en los servicios es fundamental para el éxito de las instituciones; sin embargo, lograrlo no es fácil, esto depende del talento humano con que se cuente y con el nivel de preparación que ellos tengan en los que corresponde al área de servicio al cliente, además de sumar a ello elementos motivacionales que hacen del talento humano el elemento con mayor grado de compromiso hacia los objetivos que se han fijado las organizaciones. Entre esos elementos motivacionales se encuentran: la seguridad laboral, la incertidumbre, capacitación, atención al cliente, satisfacción del cliente, evaluación del desempeño, eficiencia

¹² Nicanor Aniorte Hernández; SERVICIOS DE CALIDAD. De Enero del 2013; http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm.

¹³ Beatriz Meneses Aguirre; Bismarck Sesma-Muñoz; La Calidad Del Servicio Y Su Importancia Para Las Empresas En El Siglo Xxi; 27/112008. <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=calidad%20de%20servicio%20importancia&source=web&cd=4&ved=0CDwQFjAD&url=http%3A%2F%2Fcolaboracion.uv.mx%2Ffilesca%2FUN%2520CURSO%2520DOS%2520LIBROS%2FCAP%25C3%258DTULOS%2520CONCLUIDOS%2F%2520calidad%2520del%2520servicio.doc&ei=QovhUdmCMIfVyAHDiIHwBw&usg=AFQjCNGehjmKAigu83HnDuf-TU8bY9Mg&cad=rja>.

del talento humano, eficiencia laboral, estructura funcional, responsabilidades y sistema comunicacional.

Seguridad laboral

La Seguridad Laboral está contenida en **REGLAMENTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO CONTRA RIESGOS EN INSTALACIONES DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Acuerdo No. 013)** contempla que es indispensable y urgente que el Estado ecuatoriano reglamente las actividades laborales de instalaciones de energía eléctrica en orden a reducir los riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que afectan a los trabajadores de esta importante rama de la actividad económica ¹⁴

La seguridad es una parte fundamental e importante cuando se trata e salvaguarda a los empleados de alguna organización que presente riesgos en sus actividades laborales. Ya que un trabajo sin seguridad necesaria puede causar complicaciones en la salud del personal, pero en algunas ocasiones la seguridad no se la toma muy en serio como debe de ser, y con estas falencias no solo traerá problemas a los empleados sino también a los dueños de la organización.

Por lo tanto la seguridad laboral implica una serie de actividades multidisciplinarias las cuales están basadas a la orientación de la conservación, preservación y mejoramiento de la salud de los trabajadores, teniendo un grado alto de bienestar social, mental y físico, el cual busca brindar un ambiente de trabajo sano y seguro para el empleado. Y esto para una sola finalidad la prevención o minimización de los riesgos que cada una de las organizaciones presente, sin considerar los que este ofrezca ya sea un servicio o producto

Factores que forman parte de la seguridad laboral en el Ecuador

Los Factores psicosociales que serán evaluados.

Se realizarán evaluaciones de factores psicosociales que estén afectando el bienestar y el rendimiento de los trabajadores:

- Las involucradas con las tareas que se realizarán:

¹⁴ REGLAMENTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO CONTRA RIESGOS EN INSTALACIONES DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Acuerdo No. 013); Quito, 22 de enero de 1998.

- Trabajo adicional o sobrecarga de trabajo,
- Ambigüedad
- Conflicto de Rol
- Relacionados a la organización:
 - Clima laboral
 - Estilos de dirección
 - Comunicación
- Otros aspectos:
 - Acoso sexual
 - Acoso laboral¹⁵

Ventajas de la seguridad laboral

La seguridad laboral es el conjunto de medidas educacionales, Médicas, psicológicas y técnicas que sirven para reducir a la mínima las condiciones inseguras del ambiente y para instruir a las personas sobre la necesidad de actuar con una actitud preventiva

Primero, tienes que descartar la idea de obtenerla máxima productividad posible a costa de la salud e higiene de tus trabajadores. Minimizar riesgos laborales es tan afectivo como tener un buen plan de marketing, garantizar la calidad de la cadena productiva y otras condiciones que hacen eficiente a una organización.

Un sistema de Seguridad e Higiene te permitirá:

- Controlar las causas de pérdidas de tiempo relacionadas con la interrupción del trabajo por lesiones o accidentes.
- Reducir el costo de lesiones y accidentes laborales.
- Incrementar la productividad de tus colaboradores y las ganancias de tu empresa.
- Mejorar la calidad de vida de tus colaboradores ofreciéndoles condiciones seguras de trabajo.

¹⁵ Seguridad Laboral; Detecta- Gestión De Riesgo; 2013 <http://www.detectaec.com/menu2>

- Incrementar tus posibilidades de ingresar en mercados que valoran los negocios que cumplen con las normas internacionales. Principalmente los de exportación.
- Promoverás una mayor competitiva para tu negocio.¹⁶

Los beneficios que obtendrán los empleados son:

- La disminución de los riesgos en cuanto a accidentes laborales dentro de su área de trabajo.
- Incremento de la calidad de vida tanto para el empleado como para su familia.
- Incremento de la expectativa de vida del empleado con la disminución de los riesgos para la salud.

Con la base clara de la Seguridad Laboral en el Ecuador, todos los empleadores tienen la obligación de su implementación en sus organizaciones, las cuales les brindara a los empleados una tranquilidad en su lugar de trabajo, pero esta no siempre los dejara satisfechos totalmente porque a menudo les generará cierta incertidumbre acerca de lo que puede pasar si esta seguridad no llega a funcionar de la manera correcta dentro de la empresa.

Incertidumbre

Se puede decir que la incertidumbre es aquella que se puede derivar de un nivel bajo que se tenga sobre cierta información, o también puede ser una inconformidad en cuanto a lo que una persona sabe o puede saberse. La incertidumbre puede estar involucrada a varios tipos de orígenes como lo son los errores cuantificables en datos o de términos que pueden tener concepciones muy confusas al momento d buscarle un significado, como también puede basarse en las creencias que pueden ser verdaderas o falsas sobre el comportamiento humano, por lo consiguiente la incertidumbre puede ser medida cuantitativamente y afirmada cualitativamente.

¹⁶ Universidad 21; Ventajas de la Seguridad e higiene laboral martes, 25 de Enero de 2011; <http://universidad21.blogspot.com/2011/01/ventajas-seguridad-higiene-laboral.html>

La incertidumbre laboral, en qué consiste

Se puede indicar que la incertidumbre consiste en la cualidad que se tiene en cuanto a la existencia, debido a que la seguridad es algo que nosotros mismo debemos generar ya que esta no existe.

En cuanto a lo laboral se la relaciona en que una persona no puede poseer un trabajo seguro o estable, esto nos da como resultado que en un trabajo no existe un documento o contrato que nos indique una permanencia segura o estable en nuestro puesto de trabajo, y este factor hace que se genere un nivel de motivación mucho más alto, la obtención de un compromiso laboral, pero con algo en contra la afección negativa del desempeño laboral de los empleados.

Cómo repercute en la empresa.

La incertidumbre repercutiría a la empresa en cuanto a la generación de nuevas ideas por parte del talento humano para el mejoramiento de la organización, ya que al ellos sentirse inseguros en su lugar de trabajo lo único que les preocupara es querer conservar su puesto.

La incertidumbre siempre estará presente entre los empleados, porque no tienes esa tranquilidad de que en su lugar de trabajo están seguros en todos los ámbitos, y continuamente tienen que estar prevenidos para lo que se venga dentro de la organización por ellos tienen que estar en constante capacitación, ya sea por actualización de sus conocimientos, en la parte de seguridad si el trabajo que desempeñe tiene riesgos.

Capacitación

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.¹⁷

¹⁷ Definición; Definición de Capacitación: 2013 <http://definicion.com.mx/capacitacion.html>.

En pleno siglo XXI la capacitación es muy importante porque esta nos ayuda a que el personal explote su intelecto no solo de manera personal sino también de manera profesional, por ellos siempre las organizaciones deben considerar ciertas técnicas para el involucramiento del personal para que amplíe o actualice sus conocimientos, destrezas y habilidades que ellos poseen y estas puedan ser explotadas para beneficio de ellos y de la empresa.

Por qué es importante la capacitación dentro de las empresas

La capacitación es la oportunidad que tienen las empresas para incrementar los desempeños y la productividad, se trata de cualificar a las personas, desarrollar sus competencias y evidenciar el talento de cada colaborador. La capacitación debe entenderse como una inversión y no como un gasto, es un compromiso mutuo, tanto de la empresa como del colaborador para fortalecer los conocimientos requeridos, las habilidades necesarias y las actitudes que permitan construir una organización donde valga la pena trabajar.

La importancia de la capacitación radica en su aporte al cumplimiento de la estrategia de la empresa y en reconocer que cada día aparecen nuevos modelos técnicos, administrativos y legales que obligan a las empresas a desarrollar programas de actualización y formación permanentes.¹⁸

Ventajas

Las ventajas que se pueden obtener serán tanto para la empresa como para los empleados.

Para la empresa se trabajará de forma más organizada de manera interna, ayudara a la expansión o aumento de los resultados que están previamente establecidos, ayudara a que la administración de la organización se fortalezca y esto les ayudara a obtener mayores incrementos en cuanto a la rentabilidad.

Para los empleados les ayudará a que se sientan más a gusto en su lugar de trabajo, a disminuir el nivel de incertidumbre en cuanto a la seguridad laboral,

¹⁸ José Manuel Vecino P; LA CAPACITACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA EMPRESA: 16 De Abril 2013; <http://modelodice.blogspot.com/2013/04/la-capacitacion-y-su-importancia-en-la.html>

evitara accidentes, incrementar el desarrollo profesional y personal y conseguirá que sus habilidades y destrezas aumenten y con ello su desempeño laboral.

En nuestro entorno laboral hoy en día la capacitación es muy indispensable porque es considerada en la mayoría de los cargos que uno puede desempeñarse, pero hay un puesto de trabajo en las organizaciones que necesita de esta herramienta constantemente y como requisito principal, porque una buena atención al cliente nos da como resultado la satisfacción del mismo en todos los aspectos y sentidos comunes que se tengan, y esto no solo hará que la empresa tenga una buena imagen si no también goce del prestigio que se merece.

Atención a clientes

La definición que presenta Duque de servicio al cliente después de hacer una revisión de otras definiciones es la siguiente: “es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.” (2005, p.1).¹⁹

En la atención al cliente la comunicación con el usuario es fundamental, ya que esta ayuda a que la reputación de la organización crezca y con ellos su marca, todo consumidor se vuelve exquisito al momento de considerar la relación entre la calidad y el precio, y así dejar a un lado la marca del producto o servicio, pero esto atrae una ventaja a la empresa al momento de aplicar las estrategias de fidelización de clientes. Ya que ninguna empresa puede darse el lujo de perder un cliente, más bien debe de atraer más y mantener a los que ya son parte de su cartera, pues una opción es la incorporación de las quejas y reclamos, porque a menudo los usuarios necesitan informar a las máximas autoridades de la empresa que se merecen recibir un mejor trato al momento de realizar sus requerimientos

¹⁹ Beatriz Meneses Aguirre; Bismarck Sesma-Muñoz; La Calidad Del Servicio Y Su Importancia Para Las Empresas En El Siglo Xxi; 27/112008<http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=calidad%20de%20servicio%20importancia&source=web&cd=4&ved=0CDwQFjAD&url=http%3A%2F%2Fcolaboracion.uv.mx%2Ffilesca%2FUN%2520CURSO%2520DOS%2520LIBROS%2FCAP%25C3%258DTULOS%2520CONCLUIDOS%2F%2520calidad%2520del%2520servicio.doc&ei=QovhUdmCMIIVyAHDiIHwBw&usg=AFQjCNGehjmKAigu83HnDUF-TUb8blY9Mg&cad=rja>

Ventajas

Según Juan Carlos Valda, 2011 “La preocupación por la calidad de la atención al cliente (AC) no constituye un actitud “romántica”, sino que la misma está estrechamente vinculada a la mayor o menor capacidad de las empresas para generar rentabilidad. Esta afirmación se ve confirmada por los múltiples y variados “beneficios y ventajas” que le genera a una empresa la preocupación por la calidad de la AC. El mantenimiento de altos niveles de calidad en la AC genera a las empresas los siguientes beneficios:

1. Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
2. Incremento de las ventas y la rentabilidad (la alta calidad permite, entre otras cosas, fijar precios más altos que la competencia).
3. Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
4. Un más alto nivel de ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario (los clientes satisfechos compran más de los mismos servicios y productos).
5. Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.
6. Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca, las referencias de los clientes satisfechos, etcétera.
7. Menores gastos en actividades de marketing (publicidad, promoción de ventas y similares): las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para “reponer” los clientes que pierden continuamente.
8. Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión).
9. Mejor imagen y reputación de la empresa.
10. Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores (aunque sean productos y servicios similares a los de los competidores, los clientes los perciben como diferentes e, incluso, como únicos).
11. Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.

12. Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
13. Menos quejas y ausentismo por parte del personal (más alta productividad).
14. Menor rotación del personal.
15. Una mayor participación de mercado.”

Cómo se logra una buena atención a los clientes.

La buena atención al cliente se logra implementando estos 7 puntos que se detallan a continuación:

1. Para una empresa lo primordial e importante para ella son sus clientes, y darle a cada cliente la satisfacción total, ya que en una entidad todo puede esperar menos un cliente.
2. El personal de servicio al cliente no tiene que dejar que sus problemas afecten cuando se trata de atender a los usuarios, por este motivo la vida personal de cada uno se tiene que dejar en casa.
3. Es de vital importancia saludar a cada cliente; ya sea que la empresa tenga un movimiento de clientela abundante o escasos, hay que tener la amabilidad de saludar a cada cliente por 2 puntos importantes, el primer punto es que su cliente vera que tiene a alguien para que lo asista en sus requerimientos y que se siente feliz por acudir a la empresa y el segundo punto en el que se crea un efecto colateral y evita el robo de mercancía o una mala acción.
4. Nunca califique a sus clientes por su apariencia; Es un error aplicar aquí el dicho de “Como te veo, te trato” Simplemente porque una persona no parezca un buen comprador no le va a negar la atención que él requiere ya que podría ser ese su mejor cliente a futuro.
5. Dejar que el cliente tenga su espacio; Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde un principio, mientras que otros se sentirán incómodos si tratamos de acercarnos demasiado. Es mejor esperar y no hacerlos sentir presionados.
6. No interrumpir cuando habla el cliente; Muchas veces vamos a querer interrumpir al cliente cuando habla para dar nuestro punto de vista sin

embargo no debe de ser de esta manera, hay que dejar que el cliente termine de hablar para luego dar nuestro punto de vista, recuerda el dicho "cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando".

7. Actuar en cuanto a la forma de ser del cliente; Con algunos clientes podrás comportarte relajado y sencillo pero con otros de una manera más formal, un buen vendedor no tiene solo un estilo, sino que sabe actuar según las circunstancias.

Si tenemos en cuenta estos 7 puntos que acabamos de ver lograremos dar un buena atención al cliente, también hay que tener en cuenta otros puntos importantes no mencionados como que no hay cliente chico, se puede tener clientes que consumen millones de pesos y otros que solo consumen miles de pesos, pero no por eso le darás menos importancia a los de menos consumo ya que ellos pueden hacer la diferencia.²⁰

Satisfacción de clientes

Actualmente lograr la satisfacción del cliente tiende hacer uno de los requisitos más importante para estar siempre en la mente de los consumidores y por consiguiente en los mercados hacia los cuales estamos planteando cumplir nuestras metas, y es con este fin que la satisfacción del cliente en una organización es el objetivo primordial y el cual ha sobrepasado las fronteras del área o departamento de marketing, y así poder ser en cada departamento el objetivo principal y es como de esta manera existen las empresas exitosas.

Y es por ese motivo que el personal de marketing y de toda la empresa tiene que conocer todos los beneficios que se generan cuando se logra la satisfacción del cliente, los mismo que son como se forma una expectativa en los clientes, la manera de definirla, los niveles de satisfacción que se pueden lograr en cada uno de ellos, el rendimiento que se percibe en que debe consistir, para que el personal este totalmente capacitado con el fin de lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

²⁰ Oscar García; diciembre 2012; Como se logra una buena atención al cliente <http://www.buenastareas.com/ensayos/como-se-logra-una-buena-Atencion/6860904.html>

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente:

Toda empresa debe tener bien definidos los diferentes beneficios que se pueden obtener al llegar a cumplir con la total satisfacción del cliente los mismos que los vamos a resumir en 3 beneficios principales:

- **1^{er} Beneficio.-** Todo cliente satisfecho, generalmente vuelve al mismo sitio a comprar. En este caso lo que la empresa obtiene como beneficio la lealtad y fidelidad y no solo eso sino también la gran posibilidad de venderle el mismo o distintos producto adicionalmente en fechas futuras.
- **2^{do} Beneficio:** Todo cliente totalmente satisfecho siempre difundirá los beneficios que obtuvo con el producto o servicio que se le vendió. Entonces tendremos como beneficio una propaganda o publicidad gratuita que le cliente satisfecho está haciendo a sus familiares, amistades y conocidos.
- **3^{er} Beneficio:** Todo cliente totalmente satisfecho dejará por completo de consumir lo que le oferta la competencia. Por tanto el beneficio que obtiene la empresa es una segmentación de mercado.

Definición de "Satisfacción del Cliente".

Según Philip Kotler, define la *satisfacción del cliente* como *"el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"*

Elementos que conforman la satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente esta principalmente conformada por tres elementos los mismos que son:

1. **El desempeño:** Este nos refleja el valor agregado que el cliente recibe al momento de hacer la adquisición de un producto o un servicio. En otras palabras es el resultado final que el cliente ha obtenido con el producto o servicio que recibió.
2. **Las expectativas o esperanzas:** Las expectativas o esperanzas es lo que el cliente posee para adquirir o conseguir algo de su agrado. Cuando un

cliente tiene expectativas de algo esto se produce por efectos que conllevan a 4 situaciones distintas que las podemos ver a continuación:

- a. Cuando la empresa que oferta el producto o servicio realiza la exposición de todos los beneficios que obtendrá el cliente al momento de realizar la compra o adquisición de este.
- b. Cuando la experiencia que ha obtenido con el producto o servicio anteriormente adquirido es la mejor que puedo experimentar.
- c. Cuando surgen las opiniones positivas del producto o servicio la realizan familiares, amigos, conocidos o algunos críticos de opinión el cual puede ser representado por gente famosa.
- d. También se puede dar cuando los competidores realizan promesas.

3. Los 3 niveles de la satisfacción: Después de que el cliente adquiere un producto o servicio, él puede experimentar uno de los tres niveles que existe para medir la satisfacción los mismos que son:

- **Insatisfacción:** Este se da cuando el cliente no está de acuerdo con los resultados que al obtenido con el producto o servicio o sea no cumplió con sus expectativas.
- **Satisfacción:** Este nivel es el exacto o el nivel de equilibrio que el cliente busca cuando adquiere un producto o servicio, explicado de otra forma cumplió con las expectativas que el cliente buscaba.
- **Complacencia:** Este nivel es el más elevado cuando se mide la satisfacción porque no solo cumplió con las expectativas sino que excedió las mismas logrando un nivel más allá de la complacencia necesaria que se quiere en un producto o servicio, y es aquí cuando el cliente quiere realizar más adquisición del mismo por sus resultados inesperados que ha obtenido con él.

Evaluación de desempeño

Algunos autores como Byars & Rue y Harper & Lynch, exponen sus conceptos sobre la evaluación del desempeño las mismas que son expuestas a continuación:

Según Byars & Rue, 1996 “La Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora.

Para Chiavenato [1995], es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.”

Según Harper & Lynch, 1992 dice que “es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales.”

Importancia

La importancia de la evaluación del desempeño se da o es útil para los siguientes dos casos:

- Hacer una retroalimentación en cuanto a las actividades que se realizan internamente en la empresa como son la selección y capacitación del personal.
- Darles a conocer a los empleados la información necesaria sobre su nivel de conocimiento para que estos mejoren en su rendimiento laboral.

Tipos de evaluación

Es de vital importancia que tanto el evaluador como el evaluado tengan en conocimiento sobre los aspectos cuantitativos y cualitativos, por los cuales serán calificados los resultados de la evaluación del desempeño.

Siempre para realizar esto se utilizaran dos tipos de sistemas:

- **1^{er} SISTEMA : La evaluación del desempeño según las actividades**

Con este sistema se busca evaluar al personal sobre su nivel de cumplimiento al momento de realizar diversas actividades que cada uno de los puestos de la empresa tiene signadas, y es por este motivo que el

personal que ocupa un puesto dentro de la empresa tenga en conocimiento y muy bien identificadas cada una de las actividades que realiza.

- **2^{do} Sistema: La evaluación del desempeño por objetivos**

Con este sistema evaluamos el nivel de efectividad que se ha alcanzado para el cumplimiento de los objetivos ya propuestos en cada uno de los puestos de la empresa y también de los objetivos previamente establecidos por mutuo acuerdo entre las partes.

Qué se persigue con la evaluación de desempeño

Lo que se persigue con la evaluación del desempeño son varios resultados como la calidad del trabajo en el que se implica tanto la presentación como la precisión del trabajo; la cantidad de trabajo que se realiza donde se observara el volumen de trabajo, el tiempo que se utilizara para realizarlo, la previa organización, el ritmo que se tomara con un trabajo que se realiza bajo presión; la aptitud que se tome hacia el trabajo realizando la aplicación de los conocimientos del puesto que se tengan, la adaptabilidad en el área laboral, el ingenio para la realización de las actividades y el criterio que se posea; y por último tenemos la actitud hacia el trabajo las mismas que tienen que ser positivas para lograr buenas relaciones internas, realizando críticas y sugerencias, ganas de servir a los clientes gracias a las capacitaciones recibidas y con una buena puntualidad y asistencia ininterrumpida que no afecte su rendimiento.

Eficiencia del talento humano.

En la eficiencia del talento humano no solo se considera a la actividad humana o al esfuerzo que este realiza; sino que también están incluidos otros factores muy importantes que se derivan de diversas modalidades para poder realizar esta actividad las mismas que están comprendidas por los conocimientos, la experiencia que el ser humano tiene por el cual es mismo puede ser motivado logrando un interés vocacional hacia su trabajo, con las aptitudes y actitudes necesarias para poderlas realizar, para así generar sus habilidades y explotar sus potencialidades en el trabajo, siempre y cuando cuidando de su salud para que esta no sea afectada con su eficiencia como talento humano.

La importancia que se genera con la gestión del talento humano siempre debe estar orientada a la producción de satisfacción al cliente, a tener un empoderamiento al momento de manejar las herramientas usadas comúnmente para que con esto poder lograr trabajadores informáticamente activos, talento humano que se puede desenvolver fácilmente en el mundo de la tecnología que a su alrededor está siendo utilizada, con el fin de lograr personal altamente competitivo ante el nuevo mundo de la globalización.

Sistema comunicacional

El sistema comunicacional es un componente o un subsistema que nos ayuda a poder transferir y/o intercambiar información.

En toda organización la comunicación es de gran importancia, porque mediante ella podemos lograr que los trabajos en equipo sean más efectivos al momento de la asignación de las tareas laborales, también nos auxilia en el ambiente laboral ya que gracias al sistema comunicacional se disminuye los malentendidos que se generen en el puesto de trabajo ya sea con sus jefes o con sus compañeros del mismo rango jerárquico, logrando así mejorar los resultados en las distintas unidades o áreas de trabajo de la empresa a lo que podemos resumir que sea una empresa en crecimiento sólido y fuerte ante las adversidades del mundo económico.

Cómo se diseñan

Para el diseño de un sistema comunicacional efectivo se deben considerar dos restricciones:

1. Los factores tecnológicos, estos son los factores vitales que posee la ingeniería.
2. Las limitaciones físicas fundamentales, estas limitaciones son impuestas por el sistema propio de la empresa, en las que están consideradas las leyes de la naturaleza la que está relacionada con el objetivo ya propuesto.

Estas restricciones deben ser previamente analizadas antes de diseñar un sistema comunicacional, ya que hay más de una diferencia, puesto que los problemas tecnológicos incluyen diversas consideraciones como la disponibilidad de equipo

para su diseño, interactuar con los sistemas ya existentes en la empresa, el factor económico, y estos son problemas que teóricamente pueden ser resueltos, pero al momento de su resolución práctica no siempre se lo puede hacer. Las limitaciones físicas fundamentales son esas mismas limitaciones; y estas cuando aparecen no existe recurso alguno inclusivamente en teoría. Sin embargo estos problemas tecnológicos son las mismas limitaciones que imprevistamente señalaran si estas pueden ser salvadas o no. Las limitaciones fundamentales al transmitir la información por los distintos medios electrónicos son consideradas el ancho de banda y el ruido.

Relaciones directas jefes-subalternos.

Las relaciones entre jefes y subalternos o relaciones laborales es el vínculo que se genera entre dos o más personas en un mismo ambiente laboral. Estas relaciones pueden ser expresadas entre aquellas personas que ofrecen su fuerza de trabajo la misma que puede ser física o mental y aquella persona que está en la posibilidad de ofrecer un capital de trabajo o el medio por el cual la primera persona vaya a realizar las tareas.

Son importantes porque:

- El trabajador y el empleador se vinculan legalmente con la única finalidad de generar en todo sentido la protección necesaria y la integridad del trabajador y del empleador.
- Ambas partes son muy indispensables para que la empresa pueda funcionar.
- Están mutuamente de acuerdo a que se realice la vinculación por medio de un contrato, ya que estas pueden surgir de un contrato como no lo pueden hacer y tener otra clase de origen muy particular

Relación de estas relaciones (Jefes – Subalternos) con el sistema comunicacional de la empresa.

Las relaciones entre jefes y subalternos de las diversas empresas suelen ser iguales, puesto a que la aparición de las nuevas tecnologías como el e-mail ha generado cierto clase de distanciamiento entre el trabajador y el empleador, según Álvaro González-Alorda, autor de “El talking manager”, “los mensajes escritos son

una “epidemia y un peligro”. Pueden llegar a ser un riesgo porque el chat o el e-mail han ido sustituyendo la comunicación oral, él cara a cara, provocando relaciones personales más superficiales y una dinámica laboral carentes de entusiasmo.”

2.2 MARCO LEGAL

Para la reestructuración de los procesos administrativos y de gestión que se realizara al área de servicio al cliente de la CNEL EP – UNIDAD DE NEGOCIOS MILAGRO se consideran las siguientes leyes y reglamentos.

- Reglamento de Seguridad del Trabajo Contra Riesgos en Instalaciones de Energía Eléctrica.
- Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad
- Ley de Régimen del Sector Eléctrico
- Reglamento Sustitutivo del Reglamento de suministro del Servicio de Electricidad
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
- Regulaciones del Conelec

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Administración: Se considera a la administración con la implementación de un proceso basado en un ciclo el cual empieza por la planeación, la organización, la dirección, la coordinación y por último el control en el cual se puede realizar la retroalimentación del mismo una vez en esta última fase de dicho proceso haya dado como resultado falencias o errores, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos previamente.

Atención al cliente: La atención al cliente está centrada en distintos canales de comunicación que se pueden utilizar para la interacción con los clientes, ya sea al momento de brindar un servicio o para la comercialización de sus productos, y por este medio los usuarios pueden realizar sus pedidos, reclamos, solución a problemas o inquietudes que se les presenten, y esto beneficia lucrativamente al dueño o dueños de empresas.

Cliente: El cliente puede ser la persona, empresa, entidad pública o privada, que desea satisfacer una necesidad ya sea con algún servicio o producto, y este al

adquirir cualquier bien en las denominaciones anteriormente establecidas generara a la empresa o persona que realiza la oferta una utilidad o ganancia.

Eficiencia: La eficiencia es poder lograr nuestros objetivos con la optimización de los recursos que se van a utilizar para la realización o el cumplimiento de este, con esto queremos indicar que se sacara el mayor provecho con una menor inversión.

Gestión: Es una forma de administrar recursos dentro de una organización pública o privada, con el fin de poder llegar al cumplimiento de los objetivos establecidos por ellas, en el cual está involucrada uno o más recursos humanos quienes serán los encargados de la orientación de los proyectos de otras personas y así mejorar los resultados de los mismos.

Satisfacción: Es la sensación que una persona siente al poder realizar u obtener algo a cambio, que le genera beneficio y llena una necesidad adquirida anterior o momentáneamente

OIT: Oficina Internacional del Trabajo

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

Los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro están afectando a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial, período 2012 – 2013.

2.4.2 Hipótesis Particulares

La seguridad laboral que ofrece la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, influye en los niveles de incertidumbre que se genera en el talento humano.

El sistema comunicacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro influye en las relaciones directas entre jefes y subalternos.

La capacitación que posee el talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro repercute en la atención que se brinda a los usuarios del sector residencial.

La evaluación de desempeño que se aplica en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro afecta a la eficiencia del talento humano.

La estructura funcional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro influye en la definición de responsabilidades de los funcionarios.

2.4.3 Declaración de Variables

Variables Dependientes:

- Calidad del servicio.
- Incertidumbre.
- Relaciones directas jefes-subalternos.
- Atención a clientes.
- Eficiencia del talento humano.
- Responsabilidades.

Variables Independientes:

- Procesos administrativos y de gestión.
- Seguridad laboral.
- Sistema comunicacional.
- Capacitación.
- Evaluación de desempeño.
- Estructura funcional.

2.4.4 Operacionalización de la Variables

Cuadro 1.Variable Independiente

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Proceso administrativo	<p>Koontz y O'Donnell define el Proceso Administrativo con cinco (5) elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Designación de Personal 3. Control 4. Organización 5. Dirección <p>Miner define el Proceso Administrativo con cinco (5) elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Organización 3. Dirección 4. Coordinación 5. Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación • Planificación • Organización • Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de estudios efectuados sobre la realidad empresarial. • Número de objetivos diseñados • Número de estrategias y políticas diseñadas. • Número de departamentos que integran la institución. • Número de puestos de trabajo con sus respectivas funciones y procesos. • Mejorar el funcionamiento de la empresa • Enfocarse en el cliente basándose en sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta
Proceso de Gestión	<p>La Gestión por procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de logísticas nuevas para incrementar la productividad • Número de actividades que tienen definidos sus procesos. • Número de políticas de control establecidas en los procesos. 	

FUENTE: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Cuadro 2. Variable Dependiente

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Calidad del servicio	Mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.	Fidelidad Clientes satisfechos	<ul style="list-style-type: none"> • Número de clientes que efectúan compras repetitivas en el mismo punto de venta. • Número de quejas de clientes • Número de clientes que compran el mismo producto/servicio por un largo período de tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta

FUENTE: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es un plan de guía en el desarrollo de la investigación para la obtención de información relacionado con el objetivo de investigación.

Es importante establecer el diseño investigativo que se va emplear porque ello garantiza la obtención de respuestas efectivas a las interrogantes planteadas y también para la comprobación de la hipótesis, con la finalidad de lograr los objetivos planteados dentro del estudio.

Hay que tener en cuenta que el diseño de investigación no es estándar; y que diferentes diseños si pueden lograr un mismo objetivo; y las características establecidas en el diseño de investigación se basa en el objetivo que se pretende alcanzar.

El diseño de investigación de acuerdo a la naturaleza del objetivo de estudio utilizado en este proyecto es el de **Correlacionales, No Experimental, De Campo, Exploratorio, Descriptivo e Histórico.**

La Investigación Correlacional

Es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.²¹

La investigación se manejó en este esquema por la existencia de variables, estas son la independiente y la dependiente, posteriormente se explicaron sus posibles relaciones para cualificarlas y cuantificarlas.

²¹HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar: *Metodología de la investigación*, McGraw-Hill, México, 2010.

La investigación no Experimental

Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.²²

También se ha utilizado el tipo de diseño de investigación Según el Control de las Variables específicamente la No Experimental, al no manipular las variables establecidas dentro del caso de investigación; es decir, sin hacer variar de manera intencional aquellas variables que son consideradas como independientes, observando directamente el objeto de estudio, en su estado natural para ser analizado. Los tipos de investigación que se han utilizado para la realización de este proyecto son los siguientes:

Investigación de Campo

El trabajo de campo asume las formas de la exploración y la observación del terreno, la encuesta, la observación participante y el experimento. La primera se caracteriza por el contacto directo con el objeto de estudio, del modo que trabajan el arqueólogo y el topógrafo. La encuesta consiste en el acopio de testimonios orales y escritos de personas vivas. La observación participante combina los procedimientos de las dos primeras. En ocasiones, el observador oculta su verdadera identidad para facilitar su inmersión en el fenómeno del estudio y la comunicación con los afectados.

El trabajo de campo se apoya en los documentos para la planeación del trabajo y la interpretación de la información recolectada por otros medios.²³

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

Se ha aplicado este tipo de investigación, porque se llevaron a cabo encuestas a los usuarios y empleados de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro.

²²HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar: *Metodología de la investigación*, McGraw-Hill, México, 2010.

²³SABINO, Carlos: *El proceso de la investigación científica*. El Cid Editor, Buenos Aires, 1978. 225p.

Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria se efectúa cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Sirve para familiarizarnos con fenómenos relevantes desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras.²⁴

Este tipo de investigación nos ayuda a profundizar mucho más en los temas que han sido de poca relevancia para realizar su investigación, de forma más detallada, para acostumbrarnos a los cambios que se pueden dar, y los efectos que pueden ocasionar. Además ha permitido preparar el terreno hacia nuevos estudios, abriendo caminos a futuras investigaciones y de esta manera mejorar la calidad de servicio que brinda la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro.

Esta investigación sirve para preparar el terreno hacia nuevos estudios. Se ha utilizado este tipo de investigación porque de esta manera se abre camino a futuros estudios que apunten a mejorar la calidad de servicio que brinda la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro.

Investigación Descriptiva

La investigación se centra en recolectar datos que muestren un evento, una comunidad, un fenómeno, hecho, contexto o situación que ocurre. Buscan especificar las prioridades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Además pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a los que se refieren.

Es este tipo de estudio se debe de definir, o al menos visualizar, qué se va a medir o sobre qué se habrán de recolectar los datos. Es necesario especificar quiénes deben estar incluidos en la medición, o recolección o qué contexto, hecho, ambiente,

²⁴ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto: metodología de la investigación, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, 2002

comunidad o equivalente habrá de describirse. Pueden ofrecer la posibilidad de predicciones o relaciones aunque sean poco elaboradas.²⁵

La finalidad de este tipo de investigación es buscar información sobre ciertos aspectos que se pueden dar en los eventos que se está investigando, y analizar qué es lo que ocurre con ellos, buscando sus especificaciones para dicho análisis. Especifica propiedades y rasgos importantes de la problemática a tratar, describiendo la propensión de la población.

Se ha utilizado este tipo de investigación por que por medio de este podemos indagar más a fondo la situación actual de la institución. Esta investigación busca especificar propiedades y rasgos importantes de la problemática a tratar, describiendo la propensión de la población. Por medio de ella se pudo indagar más a fondo la situación actual de la institución en cuanto a la problemática de estudio.

Investigación Histórica

La investigación histórica toma como base el método histórico y su objetivo se orienta a identificar, describir y explicar los acontecimientos históricos-sociales se vale de fuentes primaria y secundaria.²⁶

La investigación se basó en analizar los hechos, fenómenos, sucesos, etc. que sirven como antecedentes para la investigación actual, permitiendo acceder a información histórica del problema a tratar.

3.2. LA POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Característica de la población

De acuerdo a la población registrada en el área de concesión de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, últimos datos emitidos por la Dirección Comercial, se cuenta hasta la fecha con una población aproximada a los 145705 clientes del sector residencial a diciembre del 2013.

²⁵ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto: *Metodología de la Investigación*, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, 2002

²⁶ SANCHEZ, Hugo, REYES, Carlos: *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*, Editorial Visión Universitaria, Lima-Perú, 2006. 43p.

La cifra expuesta corresponde a la población de estudio, la misma que será sometida a investigación para medir su nivel de satisfacción en cuanto al servicio que brinda la eléctrica que se encarga de proveer del servicio a este sector. Sin embargo, para conocer los factores que influyen en el servicio que genera el personal del área de Atención al Cliente, se aplicará una encuesta a esta segunda población, formada por 4 personas.

3.2.2 Delimitación de la Población

Población No. 1:

Delimitación Geográfica:

Ecuador, Provincia del Guayas, Cantón Milagro

Delimitación Demográfica:

Viviendas que posean medidor

Población No. 2:

Delimitación Geográfica:

Ecuador, Provincia del Guayas, Cantón Milagro, Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro (Av. 17 de Septiembre y Ambato)

Delimitación Demográfica:

Personal que labora en el área de Atención al Cliente

3.2.3 Tipo de Muestra

Usaremos la muestra probabilística ya que todas las personas que serán objeto de nuestro estudio tendrán las mismas oportunidades de aportar datos importantes para esta investigación, esto para a población 1.

3.2.4 Tamaño de la Muestra

Cálculo de la muestra para la población 1: Usuarios del sector residencial de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro.

Se utilizará la siguiente fórmula ya que la población es finita.

$$n = \frac{Npq}{(N-1) \frac{E^2}{Z^2} + pq}$$

Dónde: Área de Concesión Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza; para el 95% $Z= 1.96$

p: Posibilidad de que ocurra un evento en caso de no existir investigaciones previas

o: estudios pilotos, se utiliza $p=0,5$

q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q= 1-p$, que equivale a $q= 0,5$

E: Error de la estimación, por lo general se considera el 5%; en este caso $E=0,05$

$$n = \frac{127535 (0.5) (0.5)}{\frac{(127535-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5)}{1.96^2}}$$

$$n = \frac{31883,75}{\frac{(127534)(0.0025) + (0.25)}{3.8416}}$$

$$n = \frac{31883,75}{83.06044356518117}$$

$$n = 383.86$$

$$n = 384$$

Según la fórmula aplicada y tomando en cuenta el margen de error del 5% nos arroja como resultado que el tamaño de la muestra que se va a encuestar es de 384 personas propietarias de viviendas.

Las ciudadelas que se han tomado como base para aplicar las encuestas son las más representativas del cantón:

38,4 medidores por ciudadela, manejando un porcentaje equitativo.

- Rosa María
- San Francisco
- Nuevo Milagro
- Bellavista
- La Pradera
- Dáger
- Ciudadela del Sindicato de Empleados del Ingenio Valdez

- Las Piñas
- 22 de Noviembre
- Zona Céntrica

3.2.5 Proceso de Selección

Para la población 1, la elección de la muestra es de tipo probabilístico y la táctica a utilizarse es de forma aleatoria porque se aplicará el azar; es decir, que todo usuario tenga la misma probabilidad de ser seleccionado y que la elección de uno no dependa de la elección del otro.

Muestra de sujetos voluntarios.- El grupo de sujetos que intervinieron en el proceso, lo hizo bajo su libre y voluntario criterio respecto al tema planteado.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

Método Hipotético-Deductivo:

Es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.²⁷

Este método se aplicó al utilizar los pasos esenciales como la observación, planteamiento de hipótesis y su verificación mediante el análisis de los fenómenos que ocurren en la práctica investigativa, para sacar las deducciones y comparar los resultados obtenidos.

Método Inductivo-Deductivo:

Antes de tener una concepción exacta de lo que es el Método Inductivo-Deductivo, debemos conocer que es el Método Inductivo y que es el Método Deductivo, y con esto poder llegar al concepto básico de este método considerado como mixto.

²⁷ POPPER, Karl: *Método Hipotético-Deductivo*, http://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_hipot%C3%A9tico-deductivo, extraído el 5 de febrero de 2014.

Método Inductivo.- Estudia los fenómenos o problemas desde las partes hacia el todo, es decir analiza los elementos del todo para llegar a un concepto o ley.

Método Deductivo.- Es lo contrario del anterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Entonces diríamos que su proceso es sintético analítico.

Método Mixto.- Este método es la combinación del método deductivo e inductivo por tanto, se aplicará de acuerdo a las necesidades y circunstancias que se necesitan en una investigación.

Inductivo – Deductivo.- Quiere decir que va desde la descomposición hasta la construcción, es decir del menor al mayor; esto el investigador lo hace con esquemas lógicos, lo que son realizados mentalmente, basados con conocimientos teóricos.²⁸

Se aplicó este método al partir del origen del problema, plantear hipótesis y verificarlas, aplicado soluciones que modificaron el entorno para luego concluir sobre el problema planteado, presentando soluciones precisas y avaladas por una fundamentación basada en la realidad.

3.3.2 Métodos Empíricos

Entre los métodos empíricos que se utilizaron se encuentra la encuesta y la entrevista.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

La Encuesta

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra

²⁸PULLAGUARI, Josselyn, PULLAGUARI, Yajaira: *Método de investigación*, <http://jovyta865.wordpress.com/2013/09/19/metodo-de-investigacion/>, extraído el 5 de febrero de 2014.

representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.²⁹

La misma que hace uso del *instrumento denominado cuestionario*, este estuvo integrado por 21 preguntas que permitieron verificar las hipótesis planteadas, estas se aplicaron a las personas que involucradas en la situación problemática. ***Cabe recalcar que la encuesta está diseñada por la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, por lo tanto se respetó el sistema que emplean en la evaluación del servicio.***

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Los procedimientos estadísticos que se aplicaron durante la investigación dieron paso al uso de Excel como herramienta que permitió generar una base de datos, cuyo procesamiento de información se dio luego de aplicar la encuesta y llevando a una tabulación y exposición ordenada de datos para su interpretación y lectura interpretativa que permitió confirmar las hipótesis que se habían planteado.

²⁹TRESPALACIOS GUTIÉRREZ, Juan, VÁZQUEZ CASIELLES, Rodolfo, BELLO ACEBRÓN, Laurentino: *Investigación de Mercados*, Ediciones Paraninfo, Madrid-España, 2005.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTAS REALIZADA A USUARIOS CNEL EP – UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO

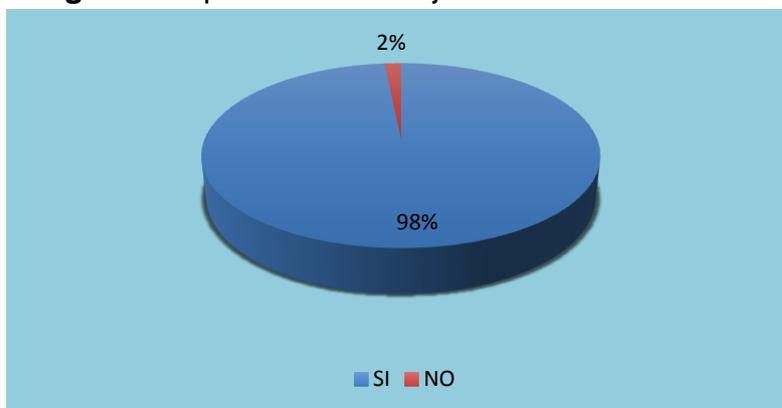
1.-LE GUSTARIA QUE EL SERVICIO ELECTRICO EN SU COMUNIDAD MEJORE

Cuadro 3. Opinión sobre mejora del servicio eléctrico

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	378	98%
NO	6	2%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 1. Opinión sobre mejora del servicio eléctrico



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: Observamos en el grafico que el 98% de los usuarios encuestados opinan que si les gustaría que el servicio eléctrico mejore en su comunidad y un 2% no le gustaría que mejore o quiere que se mantenga tal como está el servicio.

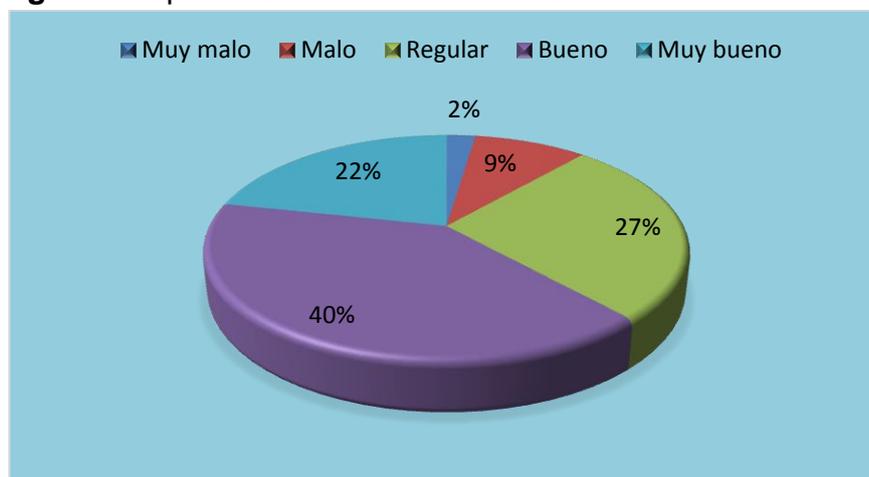
2.- COMO CALIFICA EL SERVICIO ELECTRICO QUE ACTUALMENTE LE PROPORCIONA LA CORPORACION ELECTRICA DE MILAGRO

Cuadro 4. Opinión sobre la calidad del servicio eléctrico recibido.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy malo	9	2%
Malo	35	9%
Regular	103	27%
Bueno	154	40%
Muy bueno	83	22%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 2. Opinión sobre la calidad del servicio eléctrico recibido.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 89% suman las opciones de muy bueno, bueno y regular que indican los usuarios calificando así al servicio eléctrico actual pero el 11% representan el malo y muy malo indicando así su malestar con el servicio eléctrico que proporciona la CNEL_{EP} Milagro.

3.- CONSIDERA QUE LOS CORTES IMPREVISTOS EN EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA SON

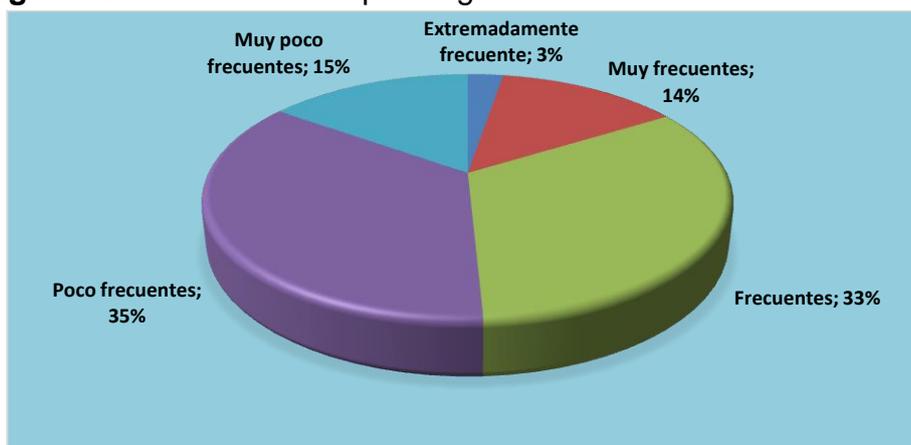
Cuadro 5. Frecuencia con que se generan cortes del servicio eléctrico.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Extremadamente frecuente	10	3%
Muy frecuentes	52	14%
Frecuentes	127	33%
Poco frecuentes	137	35%
Muy poco frecuentes	58	15%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro

Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 3. Frecuencia con que se generan cortes del servicio eléctrico.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro

Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: Los usuarios encuestados en un 50% indican que frecuente, muy frecuente y extremadamente frecuente son los cortes imprevistos que realiza la CNEL_{EP} Milagro, pero el otro 50% de los usuarios indica que muy poco frecuentes y poco frecuentes son los cortes imprevistos, dejando así que la CNEL_{EP} Milagro solo informa a la mitad de los usuarios sobre los cortes que van a realizar y la otra mitad tienen desconocimiento absoluto.

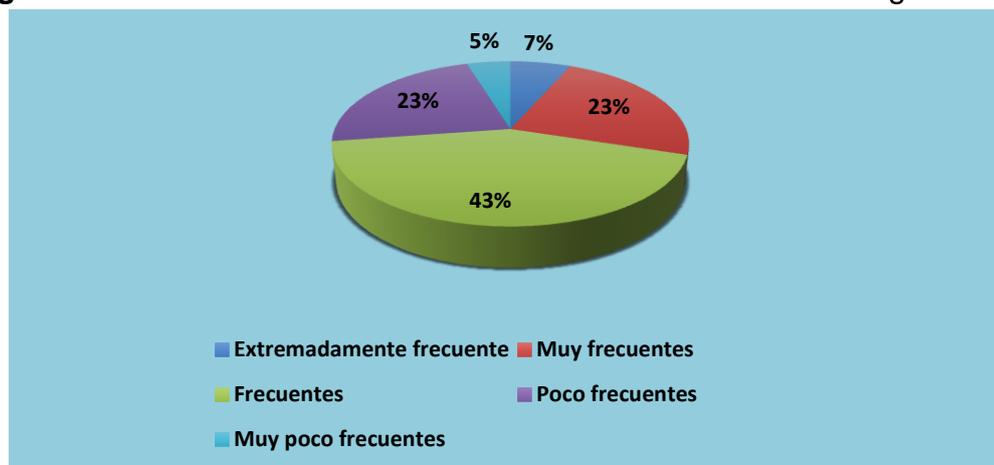
4.- HA OBSERVADO USTED VARIACIONES CONTINUAS EN LA INTENSIDAD DE LA ENERGIA ELECTRICA

Cuadro 6. Frecuencias en la variación de la intensidad de la energía eléctrica.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Extremadamente frecuente	25	7%
Muy frecuentes	90	23%
Frecuentes	164	43%
Poco frecuentes	87	23%
Muy poco frecuentes	18	5%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 4. Frecuencias en la variación de la intensidad de la energía eléctrica.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 73% de los usuarios encuestados indican que frecuente, muy frecuente y extremadamente frecuente observan las variaciones continuas en la intensidad de la energía eléctrica pero el 27% de los usuarios indica que muy poco frecuentes y poco frecuente no observa variaciones continuas.

5.- CUANDO EXISTEN CORTES DEL SERVICIO ELECTRICO EN SU SECTOR, LA REPOSICION DEL MISMO SE REALIZA EN LA FORMA QUE USTED ESPERABA

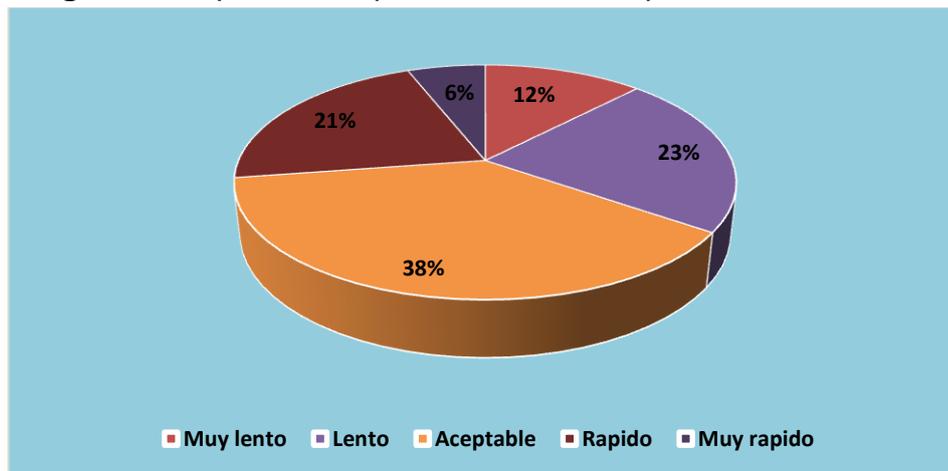
Cuadro 7. Rapidez con que se efectúa la reposición del servicio.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy lento	47	12%
Lento	86	23%
Aceptable	146	38%
Rápido	82	21%
Muy rápido	23	6%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro

Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 5. Rapidez con que se efectúa la reposición del servicio.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro

Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 35% asciende el porcentaje de los usuarios que califican como muy lento y lento en cuanto a la reposición de la energía eléctrica cuando se les realiza el corte del servicio, pero el 65% califican que es aceptable, rápido y muy rápido la reposición del servicio eléctrico cuando se les realiza el corte.

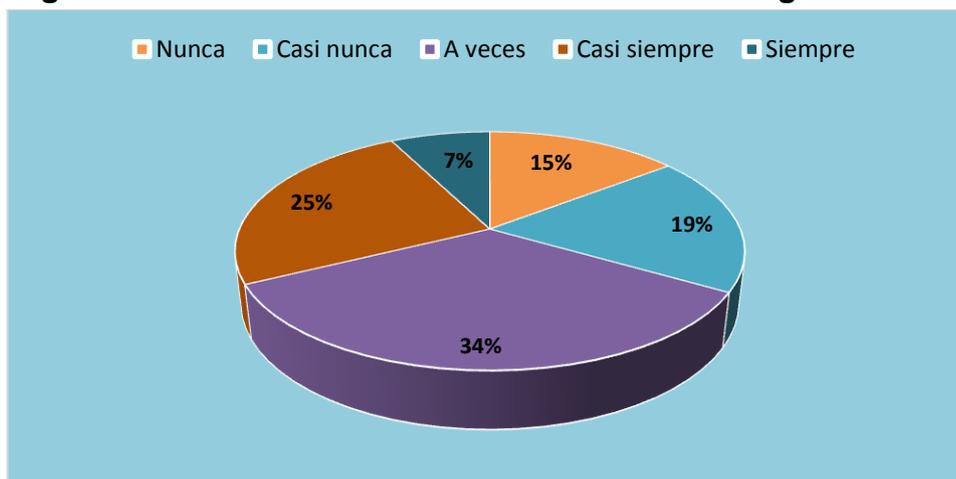
6.- CUANDO SE PRODUCEN CORTES DEL SERVICIO, PROGRAMADOS POR LA CNEL_{EP} MILAGRO PARA DAR MANTENIMIENTO A SU SISTEMA DE DISTRIBUCION; USTED TIENE PREVIO CONOCIMIENTO DE ESTO

Cuadro 8. Nivel de conocimiento sobre cortes de energía eléctrica.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	56	15%
Casi nunca	72	19%
A veces	132	34%
Casi siempre	95	25%
Siempre	29	7%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 6. Nivel de conocimiento sobre cortes de energía eléctrica.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 34% de los usuarios encuestados nunca y casi nunca tienen conocimiento de los cortes de servicio para mantenimiento al sistema de distribución. Sin embargo el 66% de los usuarios indican que a veces, casi siempre y siempre son informados sobre los cortes del servicio eléctrico que programa la CNEL_{EP} Milagro, para dar mantenimiento a su sistema de distribución.

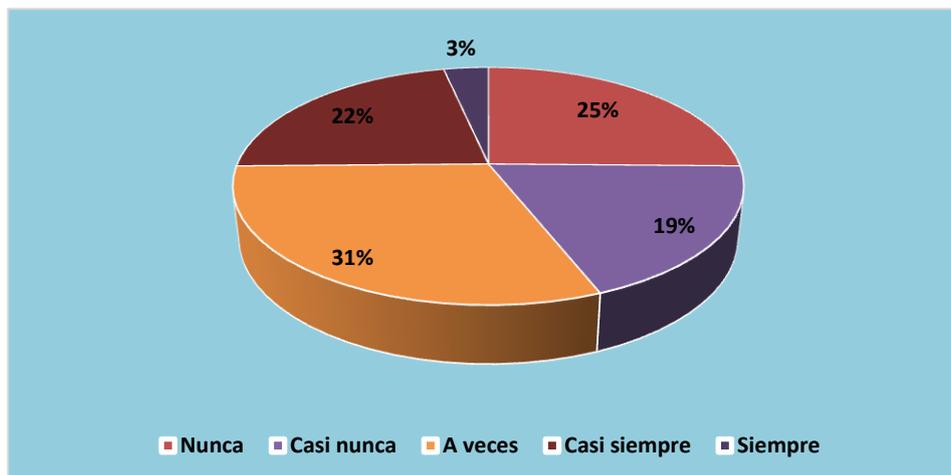
7.- RECIBE DE PARTE CNEL_{EP} MILAGRO ORIENTACION PARA EL USO EFICIENTE DE LA ENERGIA

Cuadro 9. Frecuencia con que se recibe orientación sobre uso de la energía.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	97	25%
Casi nunca	72	19%
A veces	118	31%
Casi siempre	84	22%
Siempre	13	3%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 7. Frecuencia con que se recibe orientación sobre uso de la energía.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 44% asciende el porcentaje de los nunca y casi nunca recibe orientación de la CNEL_{EP} Milagro para el uso eficiente de la energía eléctrica, pero el 56% de los usuarios encuestados indican que a veces, casi siempre y siempre reciben esta orientación sobre el uso eficiente de la energía eléctrica.

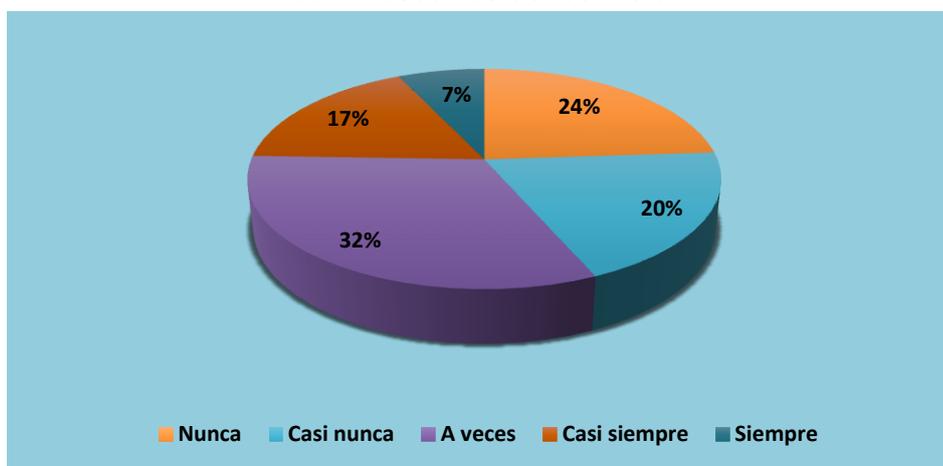
8.- RECIBE DE PARTE DE LA CNEL_{EP} MILAGRO ORIENTACION SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR

Cuadro 10. Frecuencia con que se recibe orientación sobre derechos y obligaciones como usuarios del servicio.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	92	24%
Casi nunca	75	20%
A veces	123	32%
Casi siempre	67	17%
Siempre	27	7%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 8. Frecuencia con que se recibe orientación sobre derechos y obligaciones como usuarios del servicio.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: Un 44% de los usuarios encuestados de los nunca y casi nunca reciben orientación sobre sus derechos y obligaciones como consumidor, pero el 66 % indicaron que a veces, casi siempre, y siempre reciben orientación sobre temas relacionados a sus derechos y obligaciones.

Por lo que solicitan los clientes que la corporación realice publicaciones sobre estos temas.

9.- LA FACTURA POR EL CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA, LLEGA A SU DOMICILIO CON SUFICIENTE TIEMPO PARA REALIZAR EL PAGO

Cuadro 11. Frecuencia con que la factura se entrega considerando una brecha de tiempo apropiada para su cancelación.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	9	2%
Casi nunca	32	8%
A veces	115	30%
Casi siempre	102	27%
Siempre	126	33%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 9. Frecuencia con que la factura se entrega considerando una brecha de tiempo apropiada para su cancelación.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 10% de los usuarios encuestados dicen que nunca y casi nunca llega la factura a sus domicilios a tiempo, pero el 90% de los usuarios nos dicen que a veces, casi siempre y siempre reciben sus facturas en sus hogares y con tiempo de anticipación para poder realizar el pago de la planilla.

Los usuarios que no reciben la factura o planilla nos indicaron que se les haga llegar este documento a tiempo para poder cancelar porque les provoca 2 inconvenientes el primero es que al momento de realizar el pago van con planillas anteriores y en la misma entidad se enteran de los valores que tienen que cancelar, el segundo inconveniente es que por este motivo se atrasan en los pagos y esto les da como consecuencia el corte inmediato del servicio.

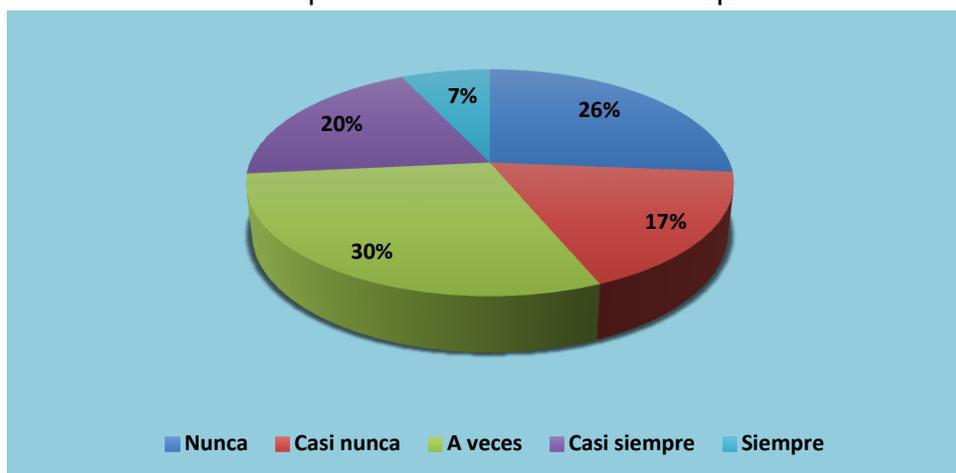
10.- LA FACTURA POR EL CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA TIENE ERRORES

Cuadro 12. Frecuencia con que las facturas de consumo presentan errores.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	101	26%
Casi nunca	67	17%
A veces	114	30%
Casi siempre	75	20%
Siempre	27	7%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

FIGURA 10. Frecuencia con que las facturas de consumo presentan errores.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 43% ascienden los usuarios que nunca y casi nunca reciben su factura con errores, y el 57% de los usuarios dicen que a veces, casi siempre y siempre reciben con errores la factura por el consumo de energía eléctrica.

Los usuarios indican que en este tema se tome un poquito más de importancia porque estos errores que se comenten les obligan a cancelar valores que no les corresponde por el consumo que ha hecho en el mes.

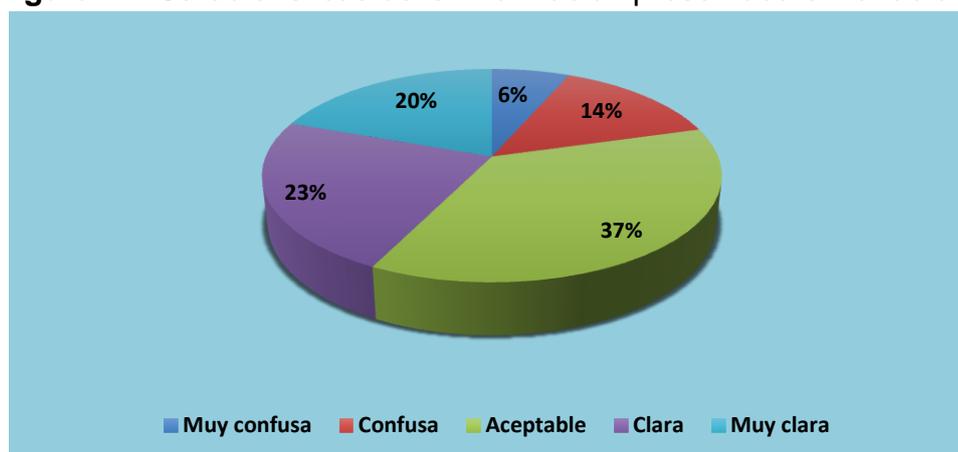
11.- LA INFORMACION QUE LE PRESENTA LA CNEL_{EP} MILAGRO EN SU FACTURA/NOTA DE VENTA ES CLARA

Cuadro 13. Características de la información presentada en la factura.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy confusa	25	6%
Confusa	54	14%
Aceptable	141	37%
Clara	89	23%
Muy clara	75	20%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 11. Características de la información presentada en la factura.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: En un 20% los usuarios dicen que es muy confusa y confusa la información que se detalla en su factura o planilla, pero el 80% de los usuarios indican que es aceptable, clara y muy clara la información que le presenta la CNEL_{EP} Milagro en su factura de consumo eléctrico.

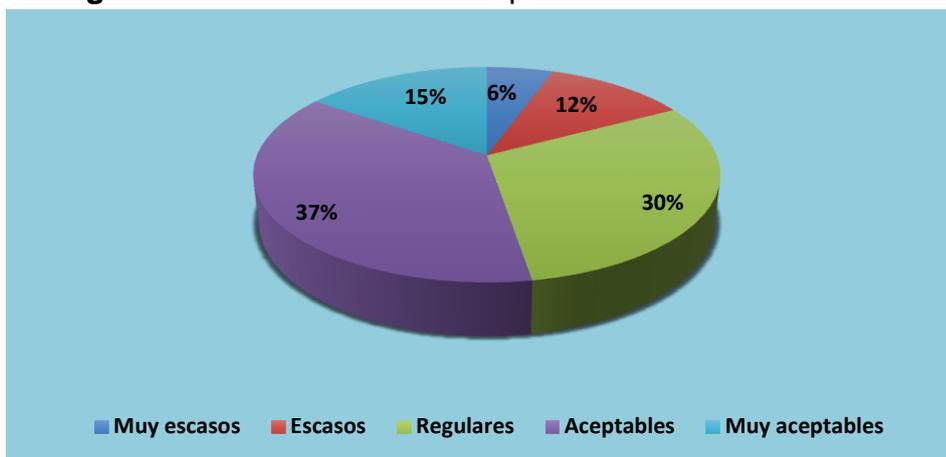
12.- CONSIDERA QUE LA CANTIDAD DE LOCALES Y MEDIOS PARA EL PAGO DE SU FACTURA SON

Cuadro 14. Cantidad de locales para cancelación de factura.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy escasos	21	6%
Escasos	45	12%
Regulares	116	30%
Aceptables	143	37%
Muy aceptables	59	15%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 12. Cantidad de locales para cancelación de factura.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 18% asciende el porcentaje de los usuarios indicando que la cantidad de locales y medios para el pago de la factura de consumo eléctrico son muy escasos y escasos, pero el 82% de los usuarios indican que son regulares aceptables y muy aceptables los locales y medios de pago con los que cuenta la CNEL_{EP} Milagro.

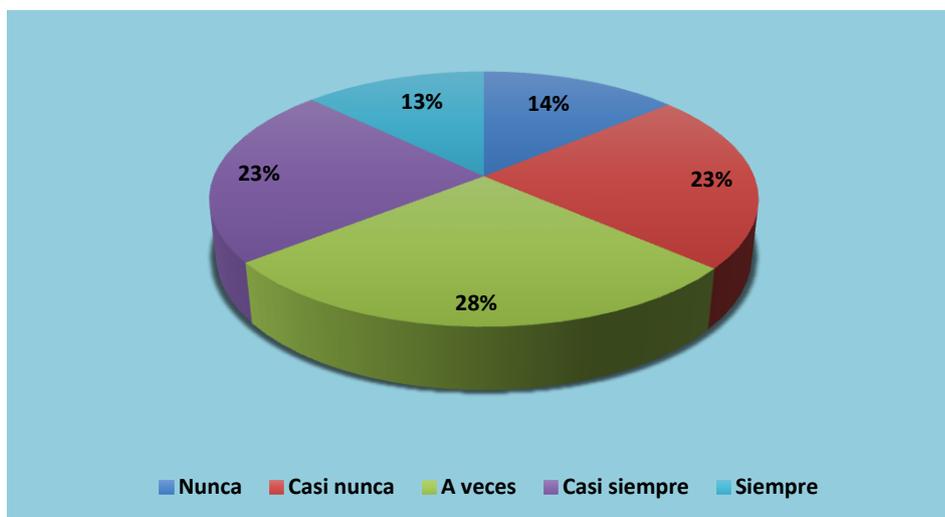
13.- USTED TIENE FACILIDAD PARA CONTACTARSE CON LA CNEL_{EP} MILAGRO CUANDO REQUIERE PEDIR INFORMACION

Cuadro 15. Frecuencia con que se vuelve fácil la comunicación para pedir información sobre el servicio.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	53	14%
Casi nunca	87	23%
A veces	107	28%
Casi siempre	88	23%
Siempre	49	13%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 13. Frecuencia con que se vuelve fácil la comunicación para pedir información sobre el servicio.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 37% de los usuarios indican que nunca y casi nunca tienen el fácil acceso para contactarse con la CNEL_{EP} Milagro cuando requieren información, sin embargo el 63% de los usuarios dicen que a veces, casi siempre y siempre tiene un libre acceso para contactarse con la CNEL_{EP} Milagro y pedir información cuando ellos la requieren.

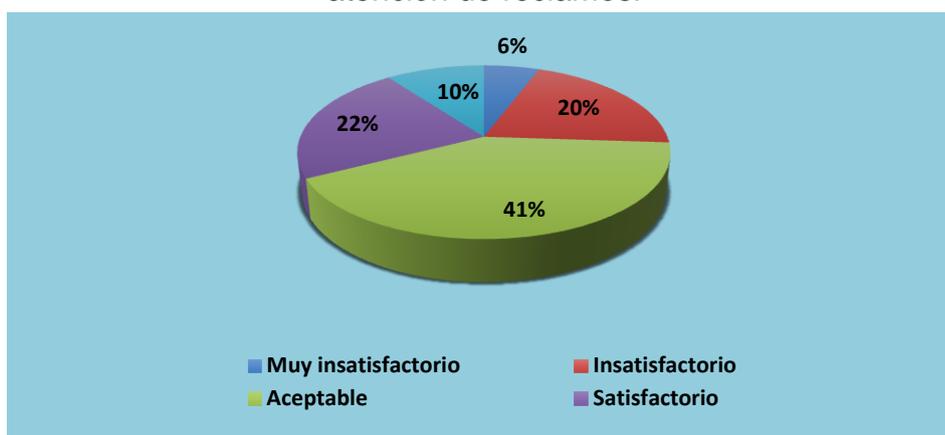
14.- CONSIDERA QUE EL TIEMPO QUE DEDICA LA CNEL_{EP} MILAGRO PARA ATENDER SU RECLAMO ES

Cuadro 16. Nivel de satisfacción con el tiempo que emplea la institución en la atención de reclamos.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy insatisfactorio	22	6%
Insatisfactorio	78	20%
Aceptable	159	41%
Satisfactorio	86	22%
Muy satisfactorio	39	10%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 14. Nivel de satisfacción con el tiempo que emplea la institución en la atención de reclamos.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: De 26% es el porcentaje de muy insatisfactorio e insatisfactorio sobre el tiempo que la CNEL_{EP} Milagro para atender reclamos, pero el 74% de los usuarios indica que es aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio el tiempo que dedica para atender los reclamos.

Por el 26% de insatisfacción de los usuarios se recomienda que se abran más ventanillas de atención al usuario para que así el tiempo que dedica para atender reclamos sea un poco más extenso y lograr que el cliente que conforme con el servicio recibido.

15.- CONSIDERA QUE LOS FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES QUE LO ATENDIERON AL REALIZAR UN RECLAMO, SOLICITAR UN SERVICIO O INFORMACION DEMOSTRARON CONOCIMIENTO SOBRE LA MATERIA

Cuadro 17. Frecuencia con que los funcionarios de atención al cliente demuestran dominio sobre sus funciones.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	9	2%
Casi nunca	27	7%
A veces	149	39%
Casi siempre	124	32%
Siempre	75	20%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

FIGURA 15. Frecuencia con que los funcionarios de atención al cliente demuestran dominio sobre sus funciones.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 9% de los usuarios indicaron que nunca y casi nunca el personal de servicio al cliente demuestra tener conocimiento sobre la materia cuando realiza reclamos solicita algún servicio, sin embargo el 91% de los usuarios encuestados indicaron que a veces, casi siempre y siempre el personal si demuestra tener conocimiento de la materia cuando el cliente realiza un reclamo y solicita un servicio.

16- CONSIDERA QUE LOS FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES QUE LO ATENDIERON AL REALIZAR UN RECLAMO, FUERON CLAROS AL PROPORCIONARLE INFORMACION:

Cuadro 18. Frecuencia en que el personal de atención al cliente son claros en sus respuestas.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	15	4%
Casi nunca	29	8%
A veces	148	38%
Casi siempre	114	30%
Siempre	78	20%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 16. Frecuencia en que el personal de atención al cliente son claros en sus respuestas.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: Un 12% de los usuarios nos indicaron que nunca y casi nunca es clara la información que proporciona el personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro, pero el 88% de los usuarios encuestados indicaron que a veces, casi siempre y siempre el personal de servicio al cliente realiza la entrega clara de la información que requieren cuando realizan un reclamo, solicitan un servicio o algún tipo de información.

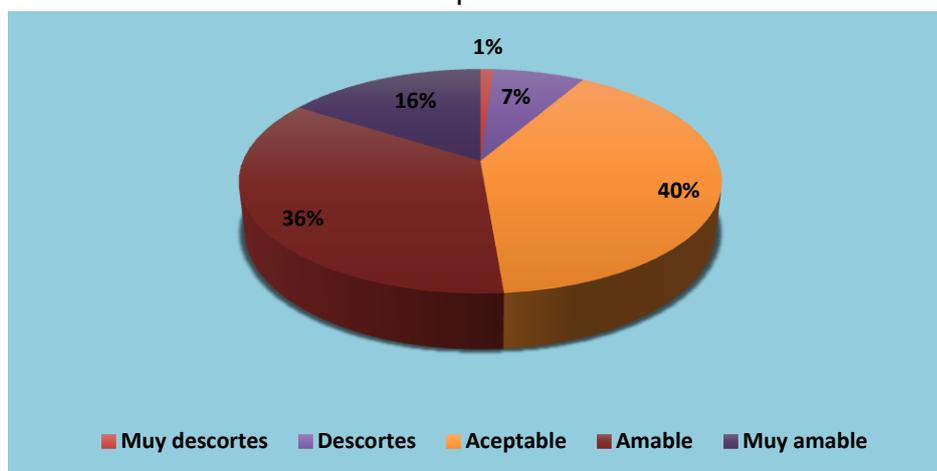
17.- DE MANERA GENERAL COMO CALIFICA EL TRATO Y LA CORDIALIDAD DE LOS FUNCIONARIOS Y/O TRABAJADORES DE LA CNEL_{EP} MILAGRO QUE LO ATENDIERON:

Cuadro 19. Calificación sobre el trato del personal de atención al cliente.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy descortés	4	1%
Descortés	28	7%
Aceptable	155	40%
Amable	136	36%
Muy amable	61	16%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 17. Calificación sobre el trato del personal de atención al cliente.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 8% asciende el porcentaje de los usuarios que indicaron que el trato y la cordialidad que el personal de la CNEL_{EP} Milagro les brinda son muy descortés y descortés, pero el 92% de los usuarios encuestados indicaron que es aceptable, amable y muy amable el trato y la cordialidad con la que los funcionarios de la CNEL_{EP} Milagro brindan cuando los atienden.

18.- CUANDO REALIZA UN RECLAMO A LA CNEL_{EP} MILAGRO, SE LE DA UNA SOLUCION DEFINITIVA A SU PROBLEMA:

Cuadro 20. Frecuencia con que se dan soluciones a las quejas y reclamos presentados.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	18	5%
Casi nunca	29	8%
A veces	132	34%
Casi siempre	150	39%
Siempre	55	14%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 18. Frecuencia con que se dan soluciones a las quejas y reclamos presentados.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 13% de los usuarios encuestados indicaron que nunca y casi nunca les dan una solución definitiva a sus problemas que les suscitan con el servicio de energía eléctrica, pero el 87% de los usuarios dicen que a veces casi siempre y siempre la CNEL_{EP} Milagro da una solución definitiva a los problemas.

19.- CONSIDERA USTED QUE LA CNEL_{EP} MILAGRO, ES AGIL, MODERNA:

Cuadro 21. Opinión sobre la modernidad de la institución.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	15	4%
En desacuerdo	63	16%
Neutro	147	38%
De acuerdo	118	31%
Totalmente de acuerdo	41	11%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 19. Opinión sobre la modernidad de la institución.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 20% de los usuarios encuestados indicaron que están totalmente en desacuerdo que la CNEL_{EP} Milagro es ágil y moderna, pero el 80% de los encuestados indican que están neutro, de acuerdo y totalmente de acuerdo que la CNEL_{EP} Milagro es ágil y moderna.

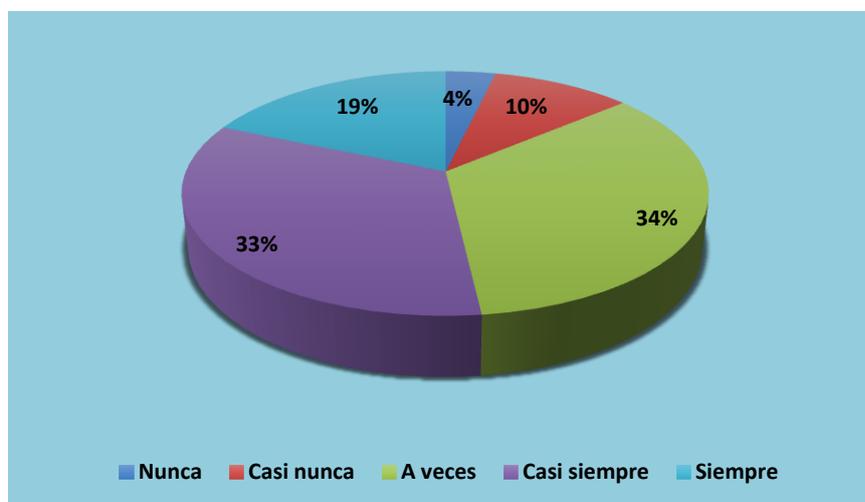
20.- CONSIDERA USTED QUE LA CNEL_{EP} MILAGRO SE PREOCUPA POR LOGRAR LA SATISFACCION DE SUS CLIENTES:

Cuadro 22. Opinión sobre la preocupación institucional de brindar atención de calidad.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nunca	14	4%
Casi nunca	39	10%
A veces	132	34%
Casi siempre	128	33%
Siempre	71	19%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 20. Opinión sobre la preocupación institucional de brindar atención de calidad.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 14% ascienden los usuarios encuestados que indican que nunca y casi nunca la CNEL_{EP} Milagro se preocupa por lograr satisfacer al cliente al momento de prestar sus servicios, pero el 86% de los usuarios encuestado indicaron que a veces, casi siempre y siempre es ágil y moderna, pero el 80% de los encuestados indican que están neutro, de acuerdo y totalmente de acuerdo que la CNEL_{EP} Milagro es ágil y moderna.

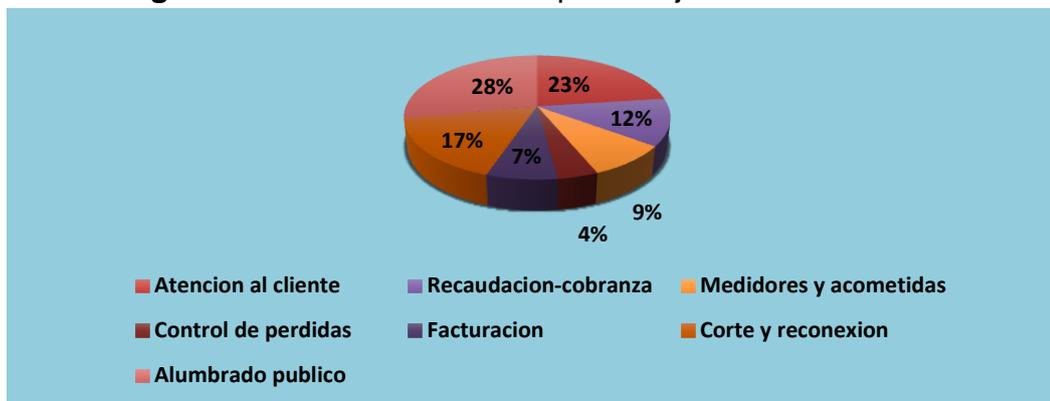
21.- QUE RECOMENDARIA USTED QUE LA CNEL_{EP} MILAGRO PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE SU SERVICIO EN CADA UNA DE LAS AREAS QUE SE DETALLAN A CONTINUACION:

Cuadro 23. Recomendaciones para mejoras en el servicio.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Atención al cliente	88	23%
Recaudación-cobranza	47	12%
Medidores y acometidas	33	9%
Control de perdidas	16	4%
Facturación	28	7%
Corte y reconexión	64	17%
Alumbrado publico	108	28%
TOTAL	384	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 21. Recomendaciones para mejoras en el servicio.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 51% de los usuarios encuestados recomendaron que Atención al Cliente y Alumbrado Público tienen que mejorar de manera inmediata para recibir un mejor servicio y mayor seguridad con el alumbrado de calidad, y el 49% de los usuarios encuestados indicaron que deben mejorar las áreas de control de perdidas, recaudación-cobranzas, facturación, medidores y acometidas, corte y reconexión, para que con estos implementos el servicio que brinda la CNEL_{EP} Milagro sea el mejor y vaya enriqueciendo sus áreas con personal capacitado y modernos equipos e instalaciones.

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CNEL EP – UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO

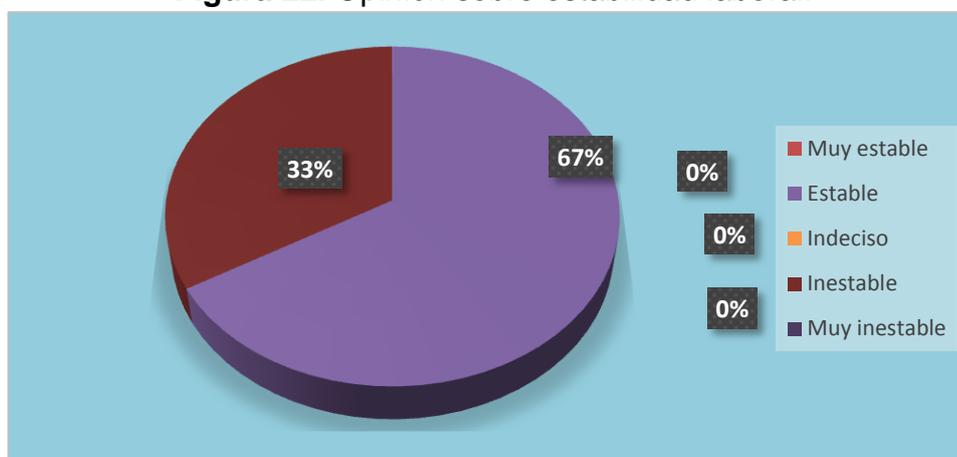
1.- SU SITUACIÓN LABORAL PUEDE CONSIDERARSE COMO:

Cuadro 24. Opinión sobre estabilidad laboral.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy estable	0	0%
Estable	4	67%
Indeciso	0	0%
Inestable	2	33%
Muy inestable	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 22. Opinión sobre estabilidad laboral.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 67% del personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro nos dicen que su situación laboral en dicha entidad es estable, pero el 32% de los mismos nos indican que es inestable.

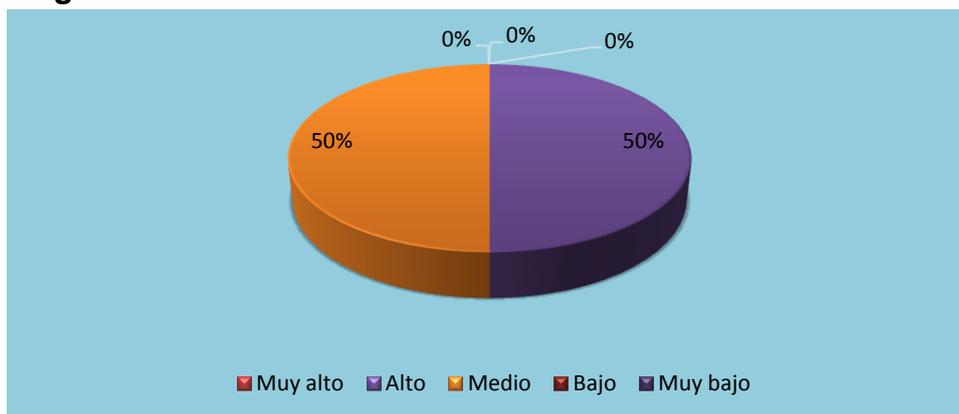
2.- SU NIVEL DE CONFORMIDAD CON LA ESTABILIDAD Y SEGURIDAD LABORAL QUE OFRECE LA CNEL_{EP} MILAGROES:

Cuadro 25. Nivel de conformidad con la estabilidad laboral actual.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy alto	0	0%
Alto	3	50%
Medio	3	50%
Bajo	0	0%
Muy bajo	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 23. Nivel de conformidad con la estabilidad laboral actual.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 50% del personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro encuestado nos confirma que su nivel de conformidad con la estabilidad y seguridad laboral que ofrece la entidad es alto, pero el otro 50% nos indica que es de nivel medio su nivel de conformidad.

3.- ACTUALMENTE, SU ESTABILIDAD LABORAL GENERA:

Cuadro 26. Efecto de la estabilidad laboral.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Incertidumbre	2	33%
Conformidad	3	50%
Inconformidad	0	0%
Seguridad	1	17%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 24. Efecto de la estabilidad laboral.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 83% del personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro encuestado nos dice que su estabilidad laboral les genera incertidumbre y conformidad, y el 17% de ellos nos indican que su estabilidad laboral les genera seguridad.

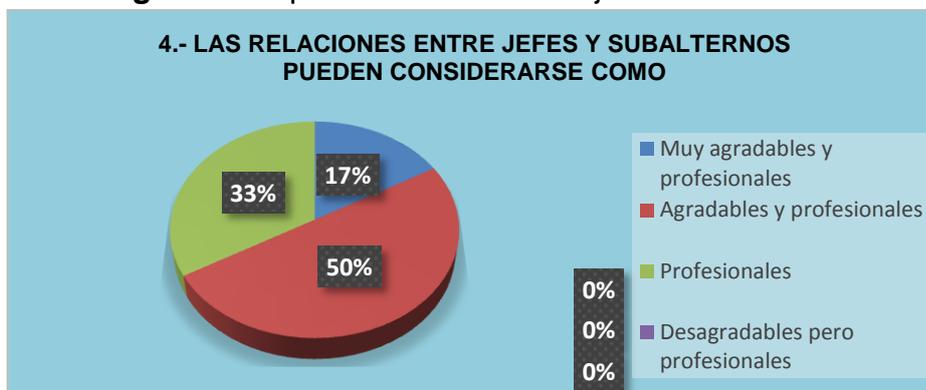
4.- LAS RELACIONES ENTRE JEFES Y SUBALTERNOS PUEDEN CONSIDERARSE COMO:

Cuadro 27. Opinión sobre relación jefes-subalternos.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy agradables y profesionales	1	17%
Agradables y profesionales	2	33%
Profesionales	2	33%
Desagradables pero profesionales	1	17%
Muy desagradables pero profesionales	0	0%
Nada profesionales	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 25. Opinión sobre relación jefes-subalternos.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 83% del personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro nos indica que la relación que manejan con su jefe es Muy agradable y profesional, agradables y profesionales, y profesionales, por otro lado el 17% del personal nos indica que es desagradable pero profesional la relación jefe-subalterno.

5.- LA COMUNICACIÓN ENTRE JEFES Y SUBALTERNOS ES:

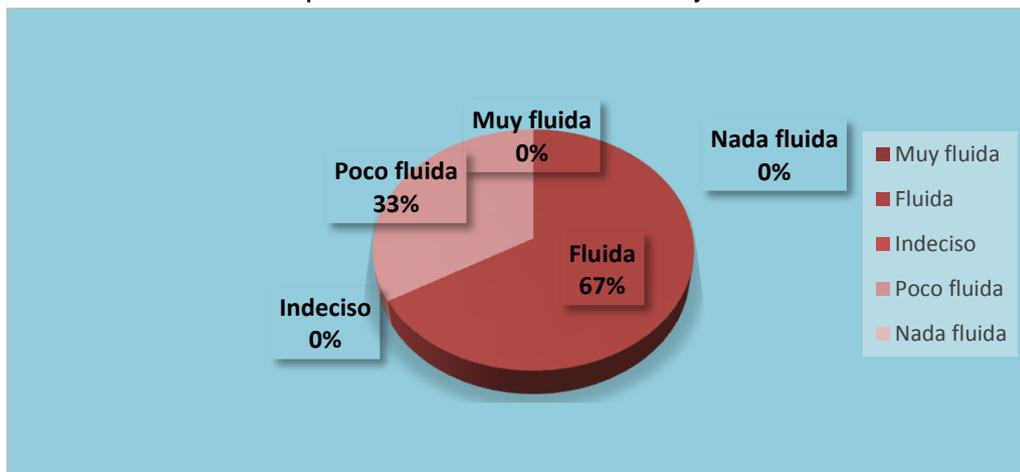
Cuadro 28. Opinión sobre comunicación jefes-subalternos.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy fluida	0	0%
Fluida	4	67%
Indeciso	0	0%
Poco fluida	2	33%
Nada fluida	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro

Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

FIGURA 26. Opinión sobre comunicación jefes-subalternos.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro

Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 67% del personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro encuestados nos dice que es fluida la comunicación que se maneja con su jefe, pero el 33% nos dice que es poco fluida la comunicación jefe-subalterno.

6.- EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN QUE CARACTERIZA A LA CNEL_{EP} MILAGRO Y AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE INFLUYE EN LAS RELACIONES DIRECTAS ENTRE JEFES Y SUBALTERNOS:

Cuadro 29. Relación entre sistema comunicacional institucional y relaciones jefes-subalternos.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	1	17%
De acuerdo	4	67%
Indeciso	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Cuadro 27. Relación entre sistema comunicacional institucional y relaciones jefes-subalternos.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 83% del personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro encuestados nos dice que están muy de acuerdo y de acuerdo que el sistema de comunicación que los caracteriza influye en las relaciones directas de jefe-subalterno pero el 17% nos dice que se siente indeciso para dar opinión sobre este tema.

7.- PARA USTED, SU NIVEL DE CAPACITACIÓN ES:

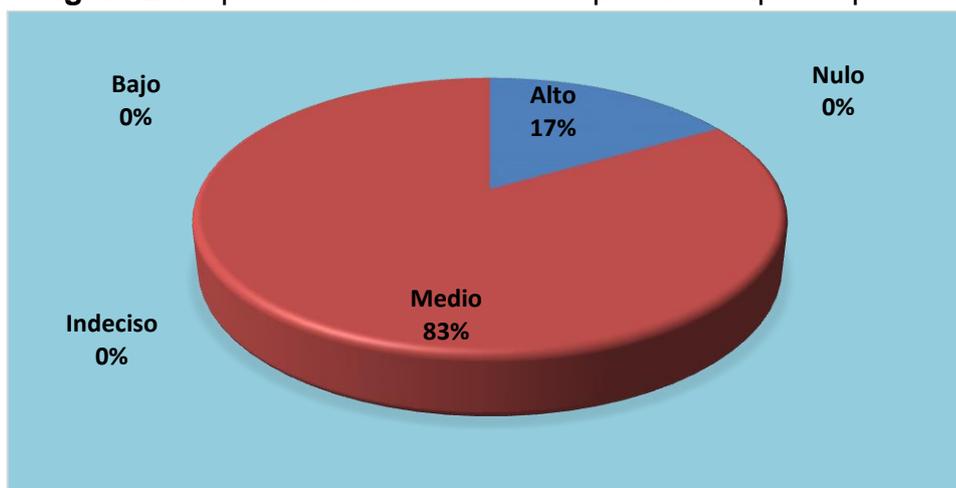
Cuadro 30. Opinión sobre el nivel de capacitación que se posee.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Alto	1	17%
Medio	5	83%
Indeciso	0	0%
Bajo	0	0%
Nulo	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro

Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 28. Opinión sobre el nivel de capacitación que se posee.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro

Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 83% del personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro nos indica que su nivel de capacitación es medio por lo que nos dan a conocer que les sería muy útil que esta entidad les otorgue un programa de capacitaciones constantes para poder actualizarse y estar al día en cuanto a servicio al cliente del sector público se trata, pero el 17% del mismo nos dice que su nivel de capacitación es alto.

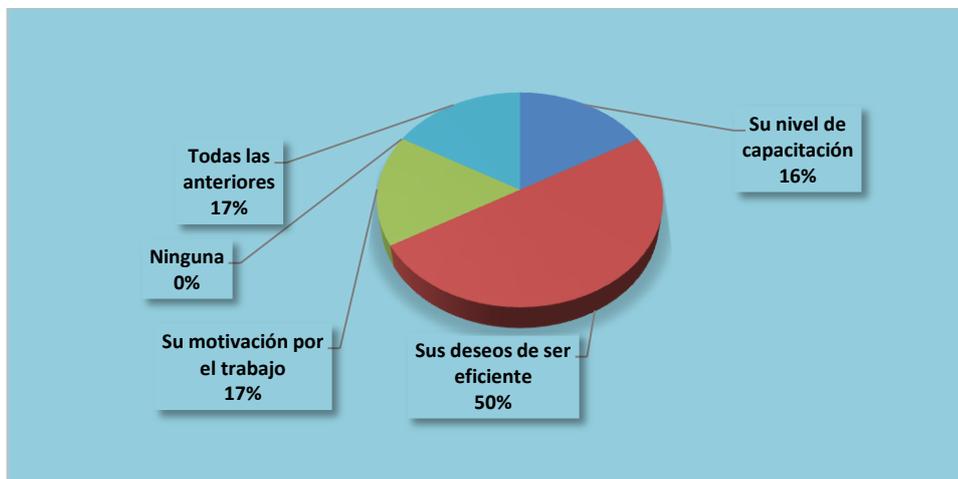
8.- LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE USTEDES BRINDAN A LOS USUARIOS DEPENDE DE:

Cuadro 31. Opinión sobre los factores que inciden en la calidad de atención a usuarios.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Su nivel de capacitación	1	16%
Sus deseos de ser eficiente	3	50%
Su motivación por el trabajo	1	17%
Ninguna	0	0%
Todas las anteriores	1	17%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 29. Opinión sobre los factores que inciden en la calidad de atención a usuarios.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 83% es el porcentaje que el personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro encuestado nos indica que la calidad de la atención que ellos ofrecen a los usuarios depende de su nivel de capacitación, sus deseos de ser eficiente y su motivación por el trabajo, pero el 17% de ellos nos dice que la calidad del servicio que brinda a los clientes depende de todas las anteriores alternativas expuestas en esta pregunta de la encuesta.

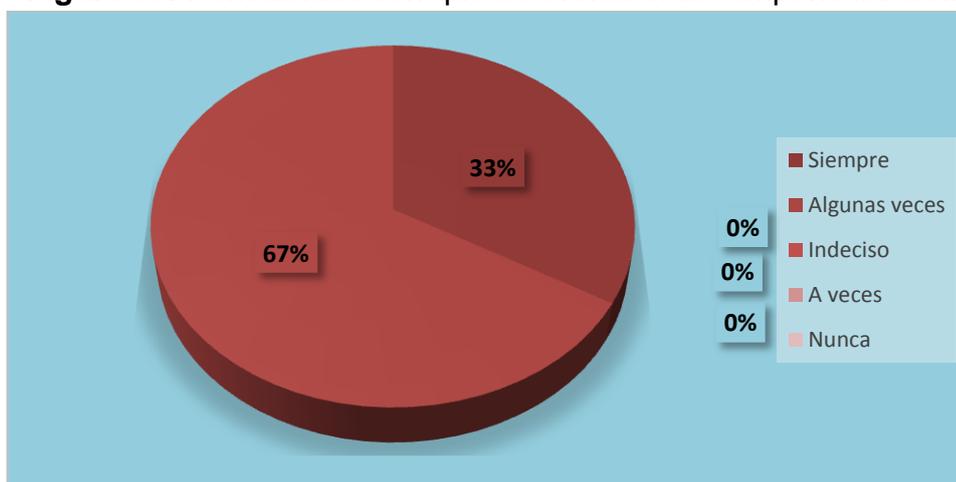
9.- LA EMPRESA EVALÚA SU DESEMPEÑO.

Cuadro 32. Periodicidad con que se evalúa el desempeño laboral.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	2	33%
Algunas veces	4	67%
Indeciso	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 30. Periodicidad con que se evalúa el desempeño laboral.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 33% es el porcentaje que el personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro encuestado nos indica que siempre esta entidad evalúa su desempeño, pero el 67% nos dice que algunas veces la CNEL_{EP} Milagro hace evaluaciones para verificar su desempeño laboral.

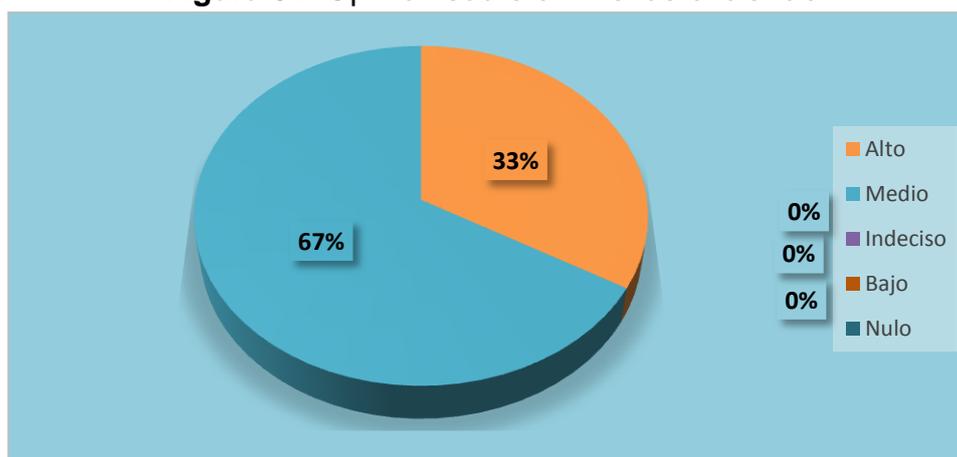
10.- SU NIVEL DE EFICIENCIA LO CALIFICA COMO:

Cuadro 33. Opinión sobre el nivel de eficiencia

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Alto	2	33%
Medio	4	67%
Indeciso	0	0%
Bajo	0	0%
Nulo	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 31. Opinión sobre el nivel de eficiencia



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 33% es el porcentaje que el personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro encuestado nos indica que su nivel de eficiencia es alto, pero el 67% nos dice que su nivel de eficiencia es de nivel medio.

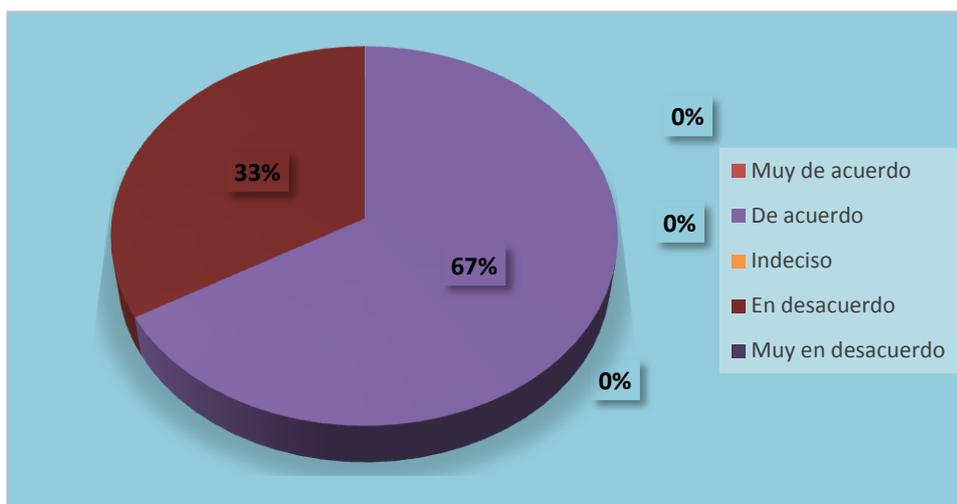
11.- LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SU DESEMPEÑO AFECTAN A SU NIVEL DE EFICIENCIA

Cuadro 34. Opinión sobre resultados de evaluación de desempeño y eficiencia

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	67%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	2	33%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 32. Opinión sobre resultados de evaluación de desempeño y eficiencia.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 67% es el porcentaje que el personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro encuestado nos indica que están de acuerdo que los resultados que arrojan las evaluaciones de desempeño afectan a su eficiencia laboral, pero el 33% está en desacuerdo que esto afecte su eficiencia laboral.

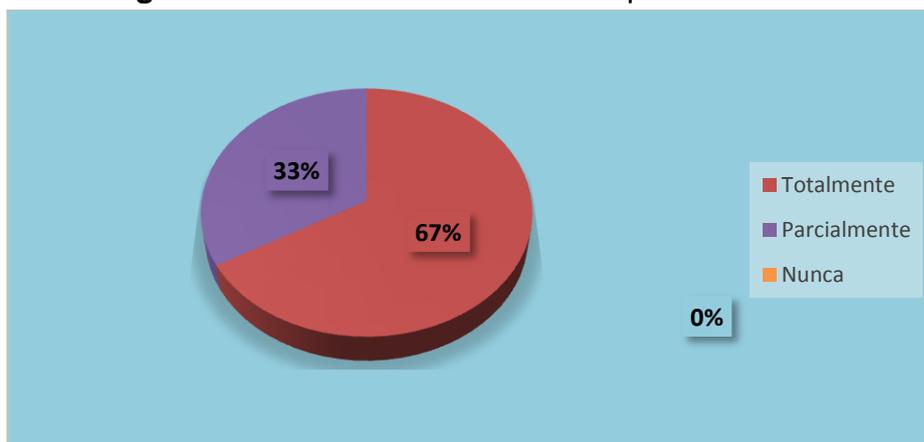
12.- A USTED LE HAN DEFINIDO CORRECTAMENTE SUS RESPONSABILIDADES

Cuadro 35. Nivel de definición de responsabilidades

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Totalmente	4	67%
Parcialmente	2	33%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 33. Nivel de definición de responsabilidades



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: A 67% es el porcentaje que el personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro encuestado nos indica que totalmente les han es la definición correcta de sus responsabilidades, pero el 33% nos indica que parcialmente les han realizado la definiciones correcta de sus responsabilidades.

13.- CONOCE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA EMPRESA Y DEL DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE

Cuadro 36. Nivel de conocimiento sobre la estructura funcional de la institución.

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Totalmente	3	50%
Parcialmente	3	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 34. Nivel de conocimiento sobre la estructura funcional de la institución.



FUENTE: Encuesta realizada a usuarios de la CNEL_{EP} Milagro
Autores: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Análisis: El 50% del personal de servicio al cliente de la CNEL_{EP} Milagro encuestado nos indica que totalmente conoce la estructura funcional de la CNEL_{EP} Milagro y de su Departamento, pero el otro 50% nos indica que parcialmente conoce estas estructuras funcionales.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA, PERSPECTIVAS

La atención al cliente es uno de los aspectos de mayor relevancia para la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, de eso dependerá la imagen y posicionamiento que la empresa logre captar en el mercado; por ello se generó el cuestionario que mide dicho nivel de satisfacción de los usuarios, aplicable tanto para usuarios residenciales como comerciales.

A continuación se exponen los resultados de una investigación aplicada a ambos sectores (residencial y comercial), los resultados dejan ver la insatisfacción que genera la calidad del servicio.

1. ¿Cuándo se producen cortes del servicio, programadas por las distribuidoras de energía eléctrica, para dar mantenimiento a su sistema de distribución; usted tiene previo conocimiento de esto?
2. ¿Recibe de parte de las empresas de energía eléctrica, orientación para el uso eficiente de la energía?
3. ¿Recibe de parte de las empresas de energía eléctrica, orientación sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica?
4. ¿Recibe de parte de las empresas de energía eléctrica, orientación sobre sus derechos y obligaciones como consumidor?

Cuadro 37. Cortes de servicios, eficiencia, prevención, y orientaciones a los usuarios

ALTERNATIVA	USUARIOS	PORCENTAJE	2	3	4	1-2-3-4	PROMEDIO
Nunca	197	12,21	27,45	30,42	37,05	107,13	26,78
Casi nunca	225	13,94	24,10	23,11	23,73	84,88	21,22
A veces	534	33,09	29,99	28,13	23,73	114,94	28,74
Casi siempre	382	23,66	12,02	13,07	9,79	58,54	14,64
Siempre	276	17,10	6,44	5,27	5,70	34,51	8,63
TOTAL	1614	100,00	100,00	100,00	100,00	400,00	100,00

Fuente: Revista Ciencia UNEMI – Artículo Publicado por: Félix Enrique Villegas Yagual MSc.

Figura 35.

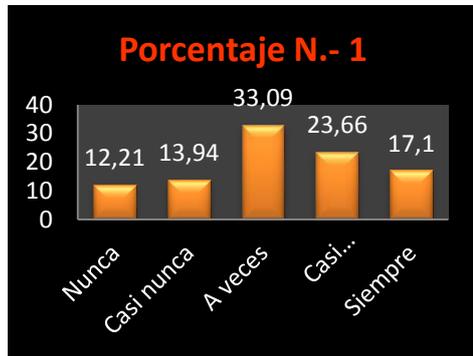


Figura 36.

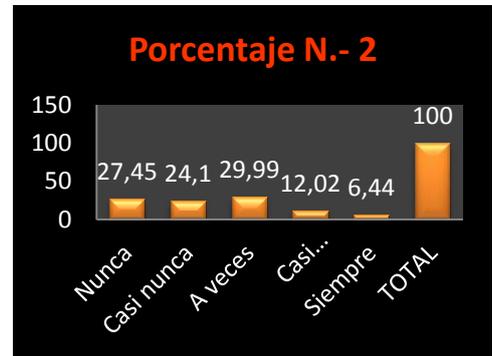


Figura 37.

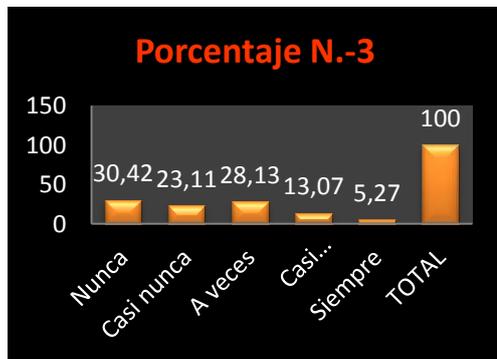
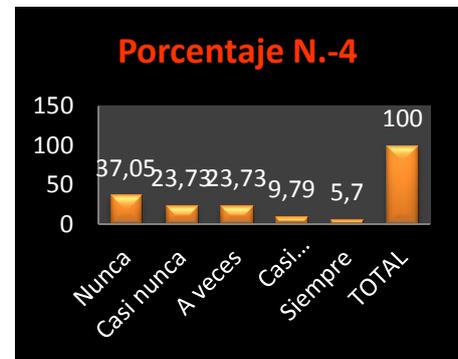


Figura 38.



Fuente: Revista Ciencia UNEMI – Artículo Publicado por: Félix Enrique Villegas Yagual MSc.

Cortes de servicios, eficiencia, prevención, y orientaciones a los usuarios

1. Observamos que el 33.09, 23.67 y el 17.10 % opinaron que a veces, casi siempre y siempre respectivamente tienen conocimiento de los mantenimientos del sistema de distribución que realiza la empresa, en cambio el 13,94 y el 12,21 dijeron que casi nunca y nunca se da a conocer sobre la suspensión de la energía por mantenimiento al sistema.
2. A 48,45 % suman las opciones a veces, casi siempre, siempre; que indican los usuarios de haber recibido una capacitación sobre la orientación del uso eficiente de la energía, pero el 51,55 % que suman los casi nunca y nunca dicen no estar orientados a los cursos sobre uso eficiente de la energía, para lo cual solicitan se les proporcione un cronograma de capacitación a los usuarios y así poder hacer uso correctamente de los beneficios de la energía.

3. Los usuarios encuestados en un 46,47 % indican que a veces, casi siempre y siempre han recibido orientación sobre los riesgos y peligros en el uso de energía pero el 53,53 % representan el casi nunca y nunca que la empresa les haya proporcionado alguna orientación sobre el tema.
4. El 84,51 % de los usuarios encuestados indican que nunca, casi nunca, o a veces reciben orientación sobre sus derechos y obligaciones como consumidor, pero el 15,49 % indicaron que casi siempre, y siempre reciben orientación sobre temas relacionados a sus derechos y obligaciones.
Por lo que solicitan los clientes que la corporación realice publicaciones sobre estos temas.³⁰

Las estadísticas presentadas corresponden a un estudio efectuado por Moisés Eduardo Bermeo Manzano y Magdalena Iralda Valero Camino, donde se demuestra que el nivel de satisfacción de los usuarios residenciales es promedio porque el 50% de los usuarios están satisfechos con los servicios y todo lo que ofrece la CNELEP Regional Milagro y el otro 50% no está conforme o se sienten mal atendidos cuando hacen sus requerimientos al personal de servicio al cliente que labora en esta entidad pública.

La tendencia es mejorar la calidad de servicio y generar un trabajo cooperativo y mancomunado que permita ser eficientes en la solución de quejas y reclamos de los usuarios, especialmente el sector residencial; por ello, la perspectiva es mantener este tipo de estudio para contar con herramientas que lleven a propuestas factibles.

4.3. RESULTADOS:

Los resultados obtenidos del estudio efectuado demuestran que el 98% de los encuestados consideran que el servicio eléctrico en su comunidad mejore, para así sentirse satisfechos y cómodos con los servicios que reciben ya mejorados, un 44% de los usuarios de la zona residencial reciben orientación sobre el uso eficiente de la

³⁰ VILLEGAS YAGUAL, Félix Enrique: "Gestión de Satisfacción al Cliente", Ciencia UNEMI.

energía eléctrica, el mismo 44% de usuarios tampoco recibe orientación de sus derechos y obligaciones como consumidores de dicha entidad, otro 37% piensan que no tienen un fácil acceso a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro cuando requiere de información para sus requerimientos ante la entidad y un 51% son de la idea de que la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro tiene que mejorar las condiciones en los Servicios de Atención al cliente y de Alumbrado Público. En síntesis, la calidad de atención a los usuarios del sector residencial es poco satisfactoria, así lo expresan los afectados, por ello se requiere tomar medidas para subsanar esta situación y contribuir con el éxito institucional en base a una gestión de atención al cliente marcada por la eficiencia y la rápida solución a problemas.

4.4. VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Cuadro 38. Verificación de las hipótesis con las encuestas realizadas a los usuarios y personal de servicio al cliente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p>HG: Los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro están afectando a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial, período 2012 – 2013.</p>	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del sector residencial, la pregunta N°1 permitió establecer que el 98% consideran que el servicio eléctrico mejore en su comunidad, la pregunta N°7 dio un 44% donde se establece que nunca y casi nunca la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro brinda una orientación sobre el uso eficiente de la electricidad, la pregunta N°13, el 37% indica que no tienen el fácil acceso a la entidad cuando requieren información; por lo tanto la hipótesis se confirma.</p>
<p>HP 1: La seguridad laboral que ofrece la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, influye en los niveles de incertidumbre que se genera en el talento humano.</p>	<p>Con los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal de Servicio al Cliente de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, la pregunta N°1 un 67% del personal nos indica que su situación laboral es estable y un 33% nos dice que es inestable, la pregunta N°2 nos indica que un 50% nos indica que su nivel de seguridad y estabilidad laboral es alto y el otro 50% nos dice que es de nivel medio, la pregunta N°3 que nos dice de la estabilidad laboral del personal, el 33% de ellos nos indica que les genera incertidumbre, el 50% les genera conformidad y el 17% les genera seguridad, con estos resultados presentados se puede indicar que la hipótesis se confirma en parte.</p>
<p>HP 2: El sistema comunicacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad</p>	<p>En cuanto al sistema comunicacional entre jefes y subordinados de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL</p>

<p>CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro influye en las relaciones directas entre jefes y subalternos.</p>	<p>EP – Unidad de Negocio Milagro en la pregunta N°4 el 17% personal considera que es muy agradable y profesional, el 33% que es agradable y profesional, otro 33% considera que es profesional y el 17% restante de ellos nos dice que es desagradable pero profesional, por lo tanto la relación que existe entre las dos partes se la considera como profesional, la pregunta N°5 nos indica que la fluidez de la comunicación es escasa, según el 33% de encuestados, de la encuesta aplicada a empleados del área; pero en la pregunta N°6 el 67% del personal nos indica que están de acuerdo que el sistema comunicacional que se utiliza en le institución influye en las relaciones entre jefes y subordinados; por lo tanto la hipótesis se confirma en parte; pero demuestra que no es el factor esencial que influye en el servicio de atención al usuario.</p>
<p>HP 3: La capacitación que posee el talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro repercute en la atención que se brinda a los usuarios del sector residencial.</p>	<p>Con los resultados obtenidos en la encuesta la misma que se la aplico al personal de Servicio al Cliente de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro en la pregunta N°7 el 83% del personal nos dice que su nivel de capacitación es medio, en la pregunta N°8 el 50% del personal de esta área nos dice que la calidad de la atención al cliente que ellos brindad depende del deseo de ser eficiente y un 17% nos dice que es por su nivel de capacitación, por lo tanto la hipótesis se confirma en una gran parte, entonces con este supuesto aplicado la falta de capacitación si influye en la atención al usuario.</p>
<p>HP 4: La evaluación de desempeño que se aplica en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro afecta a la eficiencia del talento humano.</p>	<p>Con la encuesta realizada al personal de Servicio al Cliente de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, la pregunta N°9 el 67% del personal de esta área nos dice que algunas veces se les realiza evaluación del desempeño, en la pregunta N°10 el mismo 67% del personal nos indica que su nivel de eficiencia es medio y en la pregunta N°11 el 67% de ellos nos confirma que los resultados de la evaluación de desempeño si afecta a su nivel de eficiencia laboral por este motivo la hipótesis se arroja como verdadera.</p>
<p>HP 5: La estructura funcional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro influye en la definición de responsabilidades de los funcionarios.</p>	<p>De acuerdo a la pregunta N°13, el 50% del talento humano del área de Servicio al Cliente indica que parcialmente conoce la estructura funcional de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro y de su departamento al que pertenece, por lo tanto, existe un porcentaje importante que permite establecer la necesidad de aclarar las funciones inherentes al cargo y puesto de trabajo, más no un cambio estructural; confirmándose en parte esta hipótesis.</p>

Fuente: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. TEMA

Rediseño de los Procedimientos Administrativos y de Gestión de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, enfocados en la calidad del servicio a los usuarios.

5.2. FUNDAMENTACIÓN:

Manuales de Procesos:

Los Procedimientos recogen la manera precisa y sistemática en la que se realizan un conjunto de actividades de un proceso, bien por su complejidad, bien por su reiteración. Los procedimientos se integran en un proceso. Sin embargo, los procesos son un conjunto de tareas que conforman una serie de actividades, interrelacionadas entre sí, que transforman una entrada en una salida con valor añadido para el usuario.³¹

De acuerdo a Carnelutti no debe confundirse proceso con procedimiento, puesto que el primero es considerado como continente y el otro como contenido; explicándose así que una combinación de procedimientos (los de primera y segunda instancia, por ejemplo) pudiera concurrir a constituir un solo proceso.³²

Jaime Guasp señala necesario distinguir el proceso como tal del mero orden de proceder o tramitación o procedimiento en sentido estricto, de manera que el procedimiento es parte del proceso, en tanto que constituye una serie o sucesión de

³¹ UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA: *Manual de Gestión de Procesos UVP*, Valencia, 2011.

³² GODOY, Mario Aguirre, *Derecho Procesal Civil*, Centro Editorial Vile Guatemala, 1996, p. 237.

actos que se desarrolla en el tiempo de manera ordenada de acuerdo a las normas que lo regulan, sin que ello constituya el núcleo exclusivo, ni siquiera predominante, del concepto de proceso.³³

Definición de Manuales de Procedimientos

Según Benjamín Franklin, 2002 “el manual de procesos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.”³⁴

El manual de procedimientos constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización.³⁵

Importancia

Según Rodolfo Ortega, 2009 “La importancia del manual de procedimientos radica en que su utilidad es múltiple, en virtud de ser un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimiento y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal en virtud de que describen en forma detallada las actividades por puestos.

Otras utilidades de importancia de los manuales de procedimientos son que permiten uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas y errores; facilitar las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia; la conciencia en los empleados y en sus jefes acerca de que trabajo se está o no realizando adecuadamente; reducción de los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.”

³³ GUASP, Jaime: Concepto Y Método de Derecho Procesal, Civitas Ediciones, Madrid, 1997, p. 8.

³⁴ BENJAMIN, Franklin, GOMEZ CEJA, Guillermo: *Organización y Métodos*, Edit.McGraw-Hill, México 2002.

³⁵ BENJAMIN, Franklin: *Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura*, Edit.McGraw-Hill, México 2004.

Beneficios

El siguiente listado presenta los beneficios que nos proporcionan los manuales de procedimientos:

- Resumir de acuerdo a la secuencia, detalle y orden de las actividades, que se ejecutan en la dependencia y también los distintos formatos que se van a utilizar.
- Implantar formalmente las técnicas y métodos de trabajo, las cuales se deben seguir y así realizar las acciones de la empresa u organización.
- Realizar las delegaciones de responsabilidades de la parte operativa las que tendrán que ejecutar, controlar y la evaluar el desempeño correcto de las actividades.
- Integrarse con el nuevo personal que ingresa, para con ello hacer más fácil su inducción e incorporación en los diferentes departamentos o unidades administrativas según sea el caso de la organización.
- Utilizar los diagramas de flujo, para representar a los procesos o procedimientos que tiene que realizar cada departamento o unidad administrativa, con el fin de facilitar su representación para el entendimiento de las mismas.
- Palpar de una manera más efectiva los errores o fallas que podamos estar incidiendo.
- Proporcionar al personal de la empresa la un sistema de comunicación entre ellos, porque al implementar los diagramas de flujo se determinara para cada unidad, área o departamento tanto sus responsabilidades como las actividades que cada uno de ellos tienes que realizar.
- Brindar ayuda como auxiliarles del analista de los procedimientos, en lo que es la simplificación y revisión de estos para obtener un mejor resultado en su aplicación y entendimiento.
- Cada unidad, área o departamento administrativo de la organización tendrá conocer al detalle su funcionamiento interno, al momento de desempeñar las tareas que les corresponden.
- Estar siempre dispuestos para formar parte los programas de modernización administrativa que se lleven a cabo en la organización con el fin de mejorar los procedimientos que estén previamente establecidos.

Cómo se elaboran o pasos para su elaboración.

Los pasos que hay que realizar para elaborar un manual de procedimientos es el siguiente:

- **Paso 1:** La identificación del procedimiento, en el cual se incluirá el logotipo y nombre de la organización, el lugar y la fecha en que se elaborará el documento, quienes serán los responsables de la elaboración, autorización y revisión del mismo, los códigos de la forma, el mismo que estará estructurado en primera instancia por las siglas de la organización, en segunda instancia las siglas de la unidad, área o departamento administrativo y para cerrar la forma se colocará el número que le corresponda, para darle formato a dicha forma entre cada sigla se colocará un guion medio o bajo o un diagonal; y si el caso lo requiere se colocará el número de la revisión del documento.
- **Paso 2:** El índice o contenido del documento
- **Paso 3:** La introducción
- **Paso 4:** Se establecerán los objetivos o metas de los procedimientos.
- **Paso 5:** Se establecerán las áreas de aplicación, el alcance respectivo de los procedimientos, los responsables y los procedimientos en el cual se realizará la descripción de las operaciones de cada unidad, área o departamento administrativo de la organización.
- **Paso 6:** Las Políticas de operación que se seguirán dentro de la organización.
- **Paso 7:** Aquí se establecerán los distintos formularios que utilizarán cada unidad, área o departamento administrativo de la organización, para los distintos trámites, solicitudes, etc. Los mismos que serán de forma impresa o digital que se los llenará ingresando al sistema de la empresa.
- **Paso 8:** La elaboración de los Diagramas de Flujo
- **Paso 9:** El glosario de términos, aquí se realizará el listado de las palabras o términos claves que están relacionados con la elaboración de los procedimientos.

5.3. JUSTIFICACIÓN:

En base a los resultados de la verificación de hipótesis se puede observar que la calidad del trabajo del área de atención o servicio al cliente se ve afectada por no conocer a cabalidad los procesos de las funciones que se desempeñan, más no en

gran nivel por aspectos relacionados con la comunicación o con la estabilidad laboral, esto conllevó a plantear la necesidad de rediseñar los procesos de trabajo que está específicamente ligados a la atención de usuarios y los servicios que ellos solicitan y exigen.

El diseñar manuales de procedimientos es muy importante para la empresa porque ayudará a llevar en correcto orden y en secuencia las labores que cada puesto tiene que desempeñar, para desarrollar un sistema ordenado de interacción de actividades entre sí, tomando en cuenta que la responsabilidad es meramente del individuo que realiza la tarea, y para que sea un trabajo efectivo tiene que ser supervisado constantemente por su jefe inmediato superior, y con ello facilitar el intercambio de información y llegar a un mismo objetivo que tanto jefes y subordinados tienen en común.

La reestructuración de los manuales en la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro beneficiará a toda la compañía entre sí, porque se tendrá la oportunidad de capacitar constantemente al personal con el fin de actualizar sus conocimientos y estos no se deploren, además que nos ayudara a que el empleado conozca mejor su puesto de trabajo antes de asumirlo con la inducción previa del mismo, permitiendo también detallar todas actividades que se realizan en los puestos desde la más simple a la más compleja, y al tener este tipo de detalles ayudará a que las áreas de la empresa tengan un sistema de interrelación no solo entre ellas sino también con otras áreas de trabajo.

Nos permite que el personal operativo tenga conocimiento de las actividades de rutina que se desarrollan en la empresa, siguiendo el flujo eficiente de la información para que al final de este se obtenga una apropiada coordinación de las actividades a desarrollarse.

Las mejoras influirán de una manera positiva en los procedimientos administrativos y de gestión en la satisfacción de clientes, porque las operaciones se realizaran de una manera más ordenada, aumentado el nivel de resolución de problemas que aquejan a los usuarios, que anteriormente se sentían insatisfechos por no contar con un manual de procedimientos o simplemente porque no acataban lo que en él se especificaba sino que solo se regían a lo que día a día se podía solucionar sin tomar

en consideración el tiempo que el cliente perdía al realizar el reclamo y no darle solución.

Las políticas que se deben aplicar en este manual son las Políticas de Operación, porque en estas es donde se encuentran involucrados los beneficiarios, los cuales son los clientes internos que es este caso sería el personal de servicio al cliente y los clientes externos que vienen a ser los usuarios de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro.

5.4. OBJETIVO

5.4.1. Objetivo General:

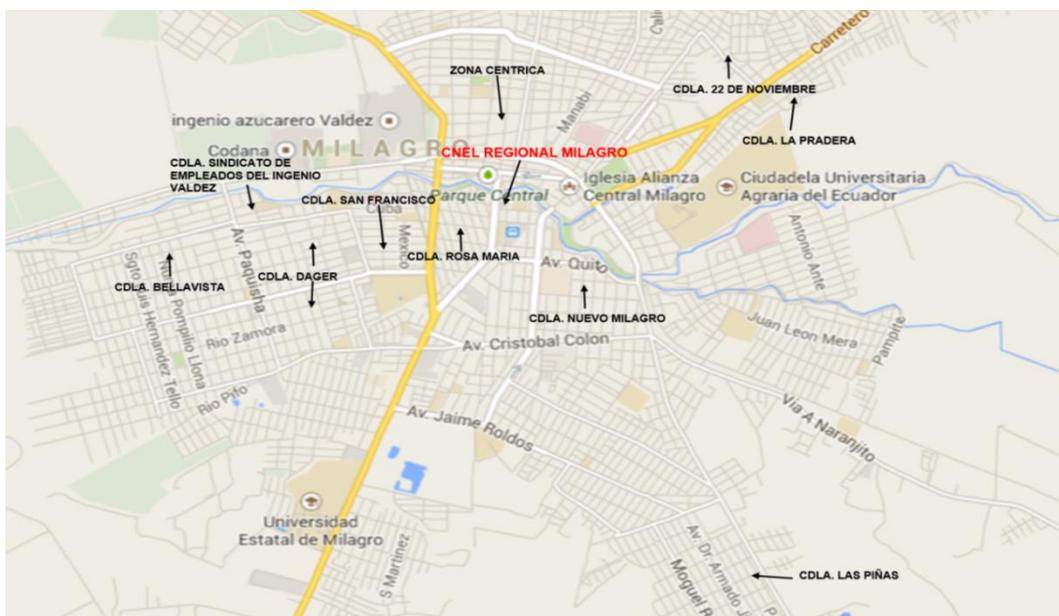
Reestructurar los procedimientos relacionados con la actividad de Servicio al Cliente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, enfocándose en los aspectos administrativos y de gestión, para contribuir con la calidad de atención que se brinda a los usuarios del sector residencial.

5.4.2. Objetivos Específicos:

- Formular un informe donde se detallen las falencias de los actuales procedimientos que lleva a cabo el talento humano del área de servicio al cliente.
- Establecer la estructura funcional actual, de la institución para en base a ello plantear las actividades que se procederán.
- Definir los objetivos y áreas de aplicación de los procedimientos de servicio al cliente.
- Definir el alcance y responsables de la ejecución de los procedimientos de trabajo
- Diseñar políticas de control y de gestión de la comunicación que fortalezcan las relaciones jefes y subalternos.
- Diseñar la simbología para la diagramación de los procedimientos.

5.5. UBICACIÓN

Figura 39. Mapa del Cantón Milagro en el que se ubica la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro y las principales ciudadelas a las cuales se les aplico la encuesta.



Fuente: Google Map **Autores:** Moisés Bermeo - Magdalena Valero

Se consideraron las siguientes ciudadelas que corresponde a antigüedad y se aplicó en 6 ciudadelas 38 encuestas en cada una y en 4 ciudadelas se aplicaron 39 encuestas para así poder obtener el número total de encuestas de la muestra que es de 384. El cual se detalla a continuación:

Cuadro 39. Principales ciudadelas a las cuales se les aplico la encuesta.

CIUDADELAS	NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS
Rosa María	39
San Francisco	39
Dáger	39
La Pradera	39
Nuevo Milagro	38
Bellavista	38
Ciudadela del Sindicato de Empleados del Ingenio Valdez	38
Las Piñas	38
22 de Noviembre	38
Zona Céntrica	38
TOTAL	384

Autores: Moisés Bermeo - Magdalena Valero

5.6. FACTIBILIDAD

Administrativamente la factibilidad se da en la apertura de la institución para haber efectuado el estudio de los procedimientos que se relacionan con las actividades de atención al cliente, lo que permitió establecer los puntos críticos y así reestructurar los pasos a seguir para gestionar con calidad la atención a los usuarios del sector residencial. La factibilidad administrativa se establece en el desarrollo de la propuesta.

Presupuestariamente no se requiere de una inversión fuerte en términos monetarios, se deberá capacitar al personal a través de la socialización de los procedimientos y evaluación sobre el cumplimiento de los mismos; además existen otros indicadores relacionados con las opiniones de los clientes que permitirán manejar con efectividad la propuesta que se está generando.

Desde la perspectiva **Técnica**, no se generan inconvenientes, no existe mayor tecnicismo o requerimiento de implementos, recursos y herramientas de nivel técnico para lo que se propone.

Desde el punto de vista **Legal**, existen leyes y políticas diseñadas por la CNELEP para que las empresas productoras y distribuidoras de energía eléctrica, suscritas, manejen procedimientos que permitan un servicio de calidad a los usuarios, especialmente del sector residencial.

A continuación se establecen estas normativas:

REGLAMENTO DE SUMINISTRO DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Art. 15.- Relaciones comerciales.- En el ámbito de las relaciones comerciales, el distribuidor otorgará al consumidor los siguientes servicios, entre otros:

- a) Atención a consumidores existentes;
- b) Atención a nuevas solicitudes de servicio provisional o definitivo;
- c) Atención a solicitudes de servicios ocasionales;
- d) Modificaciones de los datos o características de los servicios existentes;
- e) La suspensión, reconexión y terminación del contrato; y,

f) Atención y solución de reclamos.³⁶

Art. 18.- Atención de solicitudes de los consumidores.- Para la atención de solicitudes de nuevos servicios o modificaciones a servicios existentes, el distribuidor deberá elaborar los procedimientos, normas e instructivos con sujeción a este reglamento y sus regulaciones.

El distribuidor dará a conocer al público, mediante mecanismos adecuados de difusión, los procedimientos relacionados a los diferentes tipos de servicio y pondrá a disposición de los interesados que lo soliciten, ejemplares impresos de los instructivos y procedimientos de los servicios que brinda.

El distribuidor deberá atender las solicitudes de servicio al nivel de voltaje secundario, en los términos detallados a continuación, contados a partir de la fecha de pago del servicio solicitado por el consumidor:

Zona Urbana:

- Sin modificación de redes 4 días
- Con modificación de redes 10 días

Zona Rural:

- Sin modificación de redes 7 días

Los términos arriba señalados solo podrán extenderse por causas imputables al consumidor.

Para la atención de servicios a voltajes secundarios en las zonas rurales, con modificación de red y para las instalaciones a voltaje primario, urbano o rural, los plazos se determinarán en la regulación que emita el CONELEC.³⁷

Art. 19.- Facilidades de atención al público.- En todos los casos de servicios al consumidor, el distribuidor ya sea por sí mismo o por medio de terceros, deberá brindar las facilidades de información y de atención, creando o habilitando suficientes locales o puntos de atención dentro de su área de concesión, para que el consumidor pueda solicitar o pagar los servicios a los que tiene derecho. Los locales

³⁶ **Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad** Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005 R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

³⁷ **Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad** Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005 R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

de atención al público deberán ser dispuestos y acondicionados a fin de posibilitar una atención personalizada, evitando demoras y acumulación de público, con personal que oriente al consumidor sobre el trámite a realizar. La atención al consumidor, para solicitudes, reclamos y pago de servicios, incluirá los días sábados, domingos y feriados.

En las zonas rurales, el distribuidor proveerá atención al público en lugares y días en que se realicen concentraciones periódicas de público, tales como ferias, mercados y otros.³⁸

Art. 21.- Depósito en garantía.- Para la contratación de un nuevo suministro de servicio de electricidad, el distribuidor tiene la potestad de exigir al consumidor un único depósito en calidad de garantía, cuyo valor máximo será el equivalente a un mes de consumo, calculado sobre la base de la carga declarada o instalada, aplicando la tarifa vigente según el tipo de consumidor.³⁹

El distribuidor no podrá establecer otro tipo de garantía diferente al señalado y podrá conceder el crédito necesario para el abono del depósito señalado y las cuotas se cobrarán junto con las planillas mensuales por consumo. Para los consumidores servidos en medio o alto voltaje, el distribuidor aceptará cualquiera de las siguientes garantías: letra de cambio, póliza de seguro, garantía o fianza bancaria, hipoteca o efectivo.

El distribuidor está obligado a mantener el registro de los valores depositados en garantía por todos y cada uno de los consumidores, de modo que su depósito sea devuelto al consumidor cuando éste decida prescindir del servicio, previa liquidación de las obligaciones pendientes. Para el caso de depósitos realizados en efectivo, antes del 1 de abril de 2000, fecha a partir de la cual la contabilidad de las empresas se realiza en dólares de los Estados Unidos de América, el valor a ser devuelto será calculado como el promedio de los valores por consumo correspondientes a los seis últimos meses. Para los consumidores que realizaron el depósito después de esa fecha, se les devolverá el valor depositado con sus respectivos intereses, calculados

³⁸ **Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad** Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005 R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

³⁹ **Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad** Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005 R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

con la tasa pasiva referencial emitida por el Banco Central del Ecuador vigente a la última semana del mes precedente a la fecha de retiro del servicio.

Cuando un consumidor requiera cambiar de servicio a otro con características diferentes a las del anterior, se efectuará el ajuste del valor de la garantía; para dicho efecto se calcularán los montos de garantía para el servicio anterior y para el servicio solicitado, aplicando el pliego tarifario vigente para los dos casos. La diferencia entre los dos montos obtenidos, constituirá el valor con el cual se reajuste la garantía, de modo que sea cubierto por el consumidor o devuelto por el distribuidor, según sea el caso. El cambio de domicilio del consumidor, sin modificación de las características del servicio no implica reajustes del valor depositado como garantía.⁴⁰

Art. 22.- Lecturas.- Los consumos de energía se determinarán sobre la base de lecturas directas que el distribuidor realice en los equipos de medición, salvo los casos de excepción señalados en el inciso segundo del artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para los cuales se observarán las disposiciones establecidas en dicha norma. Se aceptará que las lecturas sean realizadas por los consumidores, sin embargo, en estos casos, el distribuidor efectuará los controles periódicos correspondientes.

El distribuidor podrá incluir en su sistema de medición, equipos con telemedición o prepago o en casos especiales podrá realizar mediciones a través de un equipo totalizador, cuando se trate de consumidores de bajo consumo, en sectores rurales, con el fin de disminuir los costos de comercialización.

En edificios de uso múltiple, ya sea residencial o comercial, en los cuales los locales y servicios comunales tienen medidores individuales instalados por el distribuidor, éste podrá instalar medidores totalizadores, pero con fines de control únicamente y en, ningún caso para fines de facturación de consumos por las diferencias que pudieran evidenciarse entre las lecturas del totalizador con respecto a las lecturas de medidores individuales.⁴¹

⁴⁰ **Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad** Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005 R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

⁴¹ **Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad** Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005 R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

Art. 23.- Facturación.- La emisión de facturas a los consumidores será mensual, de modo que no exceda de doce facturas al año, en función de lecturas directas de los medidores que correspondan a períodos de consumo no menores a 28 días ni mayores a 33 días. Sólo serán admisibles facturaciones basadas en estimaciones, para los casos de excepción determinados en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Cuando un consumidor considere que existe facturación excesiva en la planilla de un período, procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.⁴²

Art. 24.- Suspensión de servicio por falta de pago.- El distribuidor podrá suspender el servicio a los consumidores que no hubieren cancelado su factura hasta la fecha de vencimiento. Para el caso, los cortes del servicio y las reconexiones del mismo una vez que hayan sido canceladas las planillas, deben ser programados y efectuados por el distribuidor, de manera que los consumidores no sean privados de contar con el servicio durante las noches y los fines de semana.⁴³

Reclamos relacionados con la prestación del servicio

Art. 25.- Reclamos.- Los consumidores, cuando consideren que el servicio de electricidad prestado por el distribuidor no está conforme con las disposiciones del presente reglamento, podrán presentar su reclamo al distribuidor, quien está obligado a atender el reclamo en un término máximo de 4 días. En caso de existir discrepancias entre el distribuidor y los consumidores, estos últimos podrán formular sus reclamos conforme lo señalado en el primer inciso del artículo 4 de este reglamento y en las leyes pertinente.⁴⁴

5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

A continuación se detalla el plan de ejecución de la propuesta:

⁴² **Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad** Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005 R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

⁴³ **Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad** Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005 R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

⁴⁴ **Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad** Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005 R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

5.7.1. Actividades

- Elaborar un Informe donde se detallen las falencias de los actuales procedimientos que lleva a cabo el talento humano del área de servicio al cliente.
- Establecer la estructura funcional de la institución
- Definir los objetivos de las actividades que se desarrollan en el área de servicio al cliente:
- Diseñar políticas de control y de gestión de la comunicación que fortalezcan las relaciones jefes y subalternos.
- Definir el alcance y responsables de la ejecución de los procedimientos de trabajo
- Diseñar la simbología para la diagramación de los procedimientos.

5.7.1.1. Informe donde se detallen las falencias de los actuales procedimientos que lleva a cabo el talento humano del área de servicio al cliente.

El Área de Servicio al Cliente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro:

Las fallas del sistema de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, se dan por la falta de manteniendo al mismo, provocando que la cobertura pierda señal, haciendo que el cliente pierda el tiempo y no se le solucione sus requerimientos oportunamente, esto acompañado de la falta de capacitación en cuanto al uso del sistema y esto hace que al momento de registrar alguna información lo estén realizando de forma incorrecta provocando retrasos o fallas del mismo.

Falencia al momento de realizar la lectura de los medidores, se da porque no la realiza el personal capacitado ni que pertenece a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, sino que esta la realizan empresas externas la misma que la realizan de forma equivocada y errónea por la inexperiencia que tiene el personal que realiza esta actividad y logrando así los errores digitales que se cometen a menudo por el mal ingreso de las lecturas realizadas anteriormente y esto afecta al usuario

directamente cuando recibe su factura de consumo, con los valores alterados, provocando en el usuario un nivel de insatisfacción por los errores que se comenten, haciendo que el cliente vaya a realizar su respectivo reclamos al área de Servicio al Cliente de CNELEP – Unidad de Negocio Milagro, para que realicen la inspección del porque están siendo alterados los valores en su planilla, pero no logran cumplir con esta petición debido a la demora de la realización de la inspección, dando aún más a conocer la poca ética profesional en cuanto a servicio al cliente se refiere de la CNELEP – Unidad de Negocio Milagro.

La falta de materiales como las acometidas que son los cables para realizar las instalaciones de nuevos medidores o cambio de los mismos, y también la falta del material principal como son los medidores, dando origen a la demora de las instalaciones ya solicitadas con anterioridad por parte de los nuevo o antiguos usuarios.

Estas situaciones ya expuestas dan paso a la falta de personal, debido a la gran demanda de resolución de reclamos y quejas de los usuarios.

Las actuales actividades del área de servicio al cliente son:

La gestión realizada por la jefatura de atención al cliente se encuentra distribuida en tres grupos:

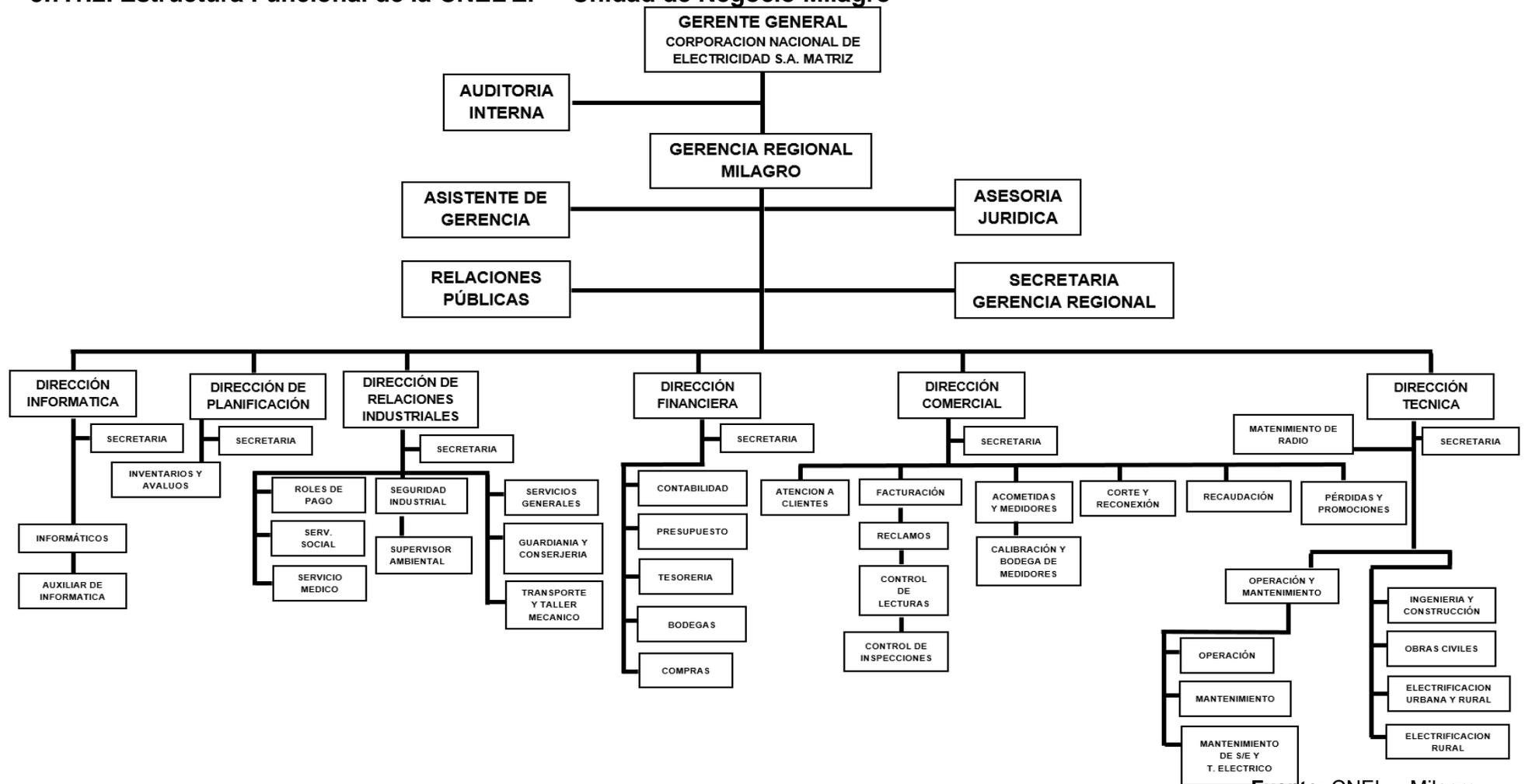
- Consultas
- Atención SICO. (Sistema Comercial)
- SAR (Sistema de Atención a Reclamos)

Cuadro 40. Actividades del Área de Servicio al Cliente

DETALLE		
CONCULTAS	Consultas Diversas (Códigos, saldos, convenio de pagos etc.)	
SICO	Solicitudes de Nuevos Servicios	
	Cambio de Nombre / Actualización de datos	
	Suspensión Definitivo	
	Cambio de tarifa	Tercera edad
		Discapacitados
	Solicitud Cambio de Medidores	
SAR	Reclamos Ingresados	

Fuente: CNELEP Regional Milagro

5.7.1.2. Estructura Funcional de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro



Fuente: CNEL_{EP} Milagro

5.7.1.3. Objetivos de las actividades que se desarrollan en el área de servicio al cliente:

Cuadro 41. Actividades y Objetivos del área de servicio al cliente de la CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro.

Área de aplicación	Actividades	Objetivos
Servicio al cliente	Coordinar y organizar la atención directa al cliente en el requerimiento del servicio y necesidades relacionadas con la prestación de los servicios eléctrico.	Planear las actividades que se realizarán al momento de brindar la atención al cliente, al momento que estos soliciten los servicios eléctricos y los requerimientos del mismo, para que el servicio que se otorga sea efectivo y satisfactorio.
	Informar al usuario sobre requisitos, condiciones y obligaciones sobre la prestación del servicio de energía eléctrica y sobre su correcta utilización y demás disposiciones.	Facilitar una atención pertinente a todos los requerimientos de nuestros clientes relacionados con pedidos, peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
	Registrar solicitudes de nuevos clientes y otros servicios, establecer valores a cobrar y enviar información mediante enlace integrado a las diferentes áreas para su atención y ejecución de acciones.	Incorporar un sistema digital en el cual se registrará todas las solicitudes atendidas en el área de servicio al cliente, para el fácil acceso de las diversas áreas que intervienen en la ejecución del trámite expuesto por el cliente.
	Controlar créditos por instalaciones, concedidos a cliente.	Establecer las condiciones de los créditos o convenios que se otorgan a los clientes al momento de concretar la respectiva instalación del servicio eléctrico.
	Recibir reclamos de clientes y reportar para su solución inmediata.	Resolver de manera oportuna las quejas y reclamos que los usuarios realizan por el mal servicio eléctrico que se les está brindando.
	Mantener actualizada la información de cliente en el sistema.	Tener actualizados los datos del usuario, para así brindar buen servicio.
	Legalizar contratos de suministros de energía eléctrica por cada cliente y advertir sobre las condiciones y penalizaciones de la prestación de los servicios.	Incorporar un departamento legal para la ágil legalización de contratos de suministros de energía, indicando todas las condiciones y penalizaciones establecidas en el, para que el cliente sepa los riesgos y beneficios del mismo.

Fuente: CNEL_{EP} Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

5.7.1.4. Políticas de control y de gestión de la comunicación entre jefes y subalternos del Área de Servicio al Cliente.

Cuadro 42. Políticas de control y de gestión de la comunicación entre jefes y subalternos del Área de Servicio al Cliente.

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
Coordinar y organizar la atención directa al cliente en el requerimiento del servicio y necesidades relacionadas con la prestación de los servicios eléctrico.	Inspeccionar al personal de servicio al cliente, al momento que el usuario realizar sus requerimientos al mismo, para que este sea el adecuado.	Coordinación de las inspecciones que realizara el jefe de área a sus subordinados, al momento de prestar los servicios a los usuarios.
Informar al usuario sobre requisitos, condiciones y obligaciones sobre la prestación del servicio de energía eléctrica y sobre su correcta utilización y demás disposiciones.	Entregar a los usuarios folletos informativos con los servicios que ofrece la CNEL EP – UNIDAD DE NEGOCIOS MILAGRO	Intercomunicarse entre subordinados y jefes de área respectiva sobre las ideas o información que deben ir plasmadas en los folletos informativos.
Registrar solicitudes de nuevos clientes y otros servicios, establecer valores a cobrar y enviar información mediante enlace integrado a las diferentes áreas para su atención y ejecución de acciones.	Realizar las solicitudes de nuevos clientes y otros servicios presentando las documentación siguiente: - Para Nuevos Clientes o Servicio Nuevo: Personas Naturales con Domicilio Propio: <ul style="list-style-type: none"> • Copia de escritura del local o vivienda • Copia de cedula del usuario del servicio • Copia del certificado de votación del usuario del servicio • Croquis del lugar en donde se va a requerir el servicio. 	Verificación entre subordinados y jefe de área que las solicitudes ingresadas estén correctamente llenas para su previa solución.

Fuente: CNEL_{EP} Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
	<p>Personas Naturales Inquilinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de escritura del local o vivienda • Copia de cedula del usuario del servicio • Copia del certificado de votación del usuario del servicio • Croquis del lugar en donde se va a requerir el servicio • Copia del contrato de arrendamiento notariado • Copia de la cedula y del certificado de votación del dueño del inmueble • Autorización como constancia de que el dueño del inmueble permite la instalación del servicio en el lugar de referencia. <p>Casos especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el propietario se encuentre fuera del país, la persona apoderada presenta la copia de un poder legalizado y actualizado conjuntamente con la copia de su cédula. 	

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el terreno que se aparte de una división, debe presentar copia de un plano de división, lotización o urbanización • En caso de talleres o industrias, permiso de funcionamiento <p>En caso de requerir servicio trifásico, solicitar más de tres medidores monofásicos, dos bifásicos o que la carga exceda de 3 kilovatios deberá presentar el proyecto eléctrico aprobado por CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro</p> <p>Instituciones, compañías u otras razones sociales con domicilio propio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de constitución de la compañía • Copia de cedula del representante legal • Copia del certificado de votación del representante legal y nombramiento • Copia del RUC • Croquis del lugar en donde se va a requerir el servicio. 	

Fuente: CNEL_{EP} Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
	<p>Instituciones, compañías u otras razones sociales inquilinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de constitución de la compañía • Copia de cedula del representante legal • Copia del certificado de votación del representante legal y nombramiento • Copia del RUC • Croquis del lugar en donde se va a requerir el servicio • Copia del contrato de arrendamiento notariado • Copia de la cedula y del certificado de votación del dueño del inmueble • Autorización que facilita el dueño del inmueble para que el medidor salga registrado a nombre de la compañía. <p>De ser el caso que se tratara de una Solicitud de servicio nuevo con transformador propio debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del proyecto aprobado por CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro 	

Fuente: CNEL_{EP} Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
Controlar créditos por instalaciones, concedidos a cliente.	Fiscalizar que los créditos otorgados a los usuarios estén siendo cancelados a su debido tiempo.	Revisión mensual entre jefes y subordinados, de los pagos realizados por los usuarios por motivo de créditos otorgados, para un mayor control de la cartera, con el fin que esta no se venza.
Recibir reclamos de clientes y reportar para su solución inmediata.	Efectuar reclamos vía internet, llenando formularios electrónicos sobre: Reclamos por distribución y otros. Tiempo de atención a reclamos. Formulario de recepción de reclamos. Formulario de inspección. Formato de reporte diario de trabajo.	Socialización bimensualmente entre subalternos y jefes del área, las quejas que se manifiestan para presentar soluciones bajo consenso.
Mantener actualizada la información de cliente en el sistema.	Solicitar a los usuarios sus datos actualizados, para mayor control al momento de recibir la solución de sus requerimientos y problemas al momento de solicitarlos y la emisión de sus planillas.	Intercambio de información entre subordinados y jefe de área sobre la actualización de fichas y datos de usuarios a fin de mantener una base de datos confiable.
Legalizar contratos de suministros de energía eléctrica por cada cliente y advertir sobre las condiciones y penalizaciones de la prestación de los servicios.	Dar a conocer a los clientes sobre lo que se establece en los contratos de suministro de energía, y sobre las condiciones penales y de prestación de servicios.	Diálogos entre subordinados y jefe de área sobre lo que se dará a conocer a los usuarios con respecto a los contratos.

Fuente: CNELEP Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

5.7.1.5. Alcance y Responsables de procedimientos según políticas de control y gestión de la comunicación.

Cuadro 43. ACTIVIDAD: ATENCION A RECLAMOS

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
<p>Las actividades y tareas contenidas en el presente procedimiento regirán para todas las tareas de Atención al Cliente y Agencia dentro del área de concesión del CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro / Gerencia Comercial de CNEL_{EP} Corporativa. • Dirección Comercial de CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro • Gerencia de Control de Gestión de CNEL_{EP} Corporativa. • Supervisión de Atención al Cliente. • Analístico Técnico. • Ingeniero e Inspección de Campo. • Asesores Comerciales. 	<p>El personal de Atención al Cliente (Asesores Comercial)/ responsable de agencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receta del reclamo del cliente a través de los diferentes canales de comunicación: personalmente, por escrito, por teléfono y por página web. • Identificar los reclamos, evalúa el requerimiento para identificar en que proceso se debe gestionar el trámite, si corresponde a Comercialización continua al siguientes paso solicitando documentación si lo requiere, en caso de ser de Distribución u otro proceso de la empresa los direcciona a los mismo. • Verifica en el sistema informático la información en base al reclamo presentado, en caso que los datos del cliente no estén completo, pide la

Fuente: CNEL_{EP} Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>información del mismo para la actualización de los datos, tales como: nombre y apellidos, número de cédula o RUC o pasaporte, dirección domiciliaria exacta con referencias, número de teléfono convencional/celular, correo electrónico si tuviera. La atención al cliente se la realiza de forma cortes, indicando los detalles y razones que fundamenten la explicación, agotando todas las instancias posibles con el fin de solucionar el reclamo presentado; de no ser posible solucionarlo el mismo requiera escalar a un segundo nivel por su grado de complejidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar el reclamo en el sistema informático con todos los datos que se solicita, si es posible resolver el reclamo lo finaliza en el sistema y da la respuesta al cliente, caso contrario pasa al siguiente punto. <p>Personalmente: El registro de reclamos comercial debe contar con lo siguiente:</p>

Fuente: CNEL_{EP} Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> • Numero de reclamo. • Fecha. • Número de servicio con que lo tiene registrado el Distribuidor. • Número de medidor del cliente. • Nombre del cliente. • Dirección, conforme aparece en la factura respectiva. • Nombre de la persona que formula el reclamo. • Objetivo del reclamo (conexión, facturación, cobro, tarifas, lecturas, otros). • Descripción del reclamo. • Número de documento de identificación (cédula o pasaporte). • El nombre de la persona que atendió al cliente queda registrado en el sistema informático. • Por escrito: el reclamo se planteara en oficio dirigido al responsable de Atención a Reclamos de la Superintendencia de Servicio al Cliente, conteniendo:

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> • Distribuidor a quien se dirige (Unidad de Negocios que le presta el servicio de energía eléctrica). • Nombre del cliente (nombre de la persona, institución o empresa que aparece en la factura). • Numero de servicio (como aparece en la factura por servicio de energía eléctrica). • Numero de medidor (como aparece en la factura por servicio de energía eléctrica). • Dirección del usuario, conforme aparece en la factura respectiva. • Objeto del Reclamo (conexión, facturación, cobro, tarifas, fallas, otros). • Descripción del reclamo. • Lugar y fecha. • Nombre de la persona que hace el reclamo. • Numero de documento de identificación (cédula). • Por teléfono: Bajo esta modalidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro debe recibir del cliente el reclamo y regístralo en el sistema informático. La persona que atiende la llamada telefónica solicita al cliente la información correspondiente, proporcionándole al final de la recepción, el número de reclamo con el que quedo registrado.

Fuente: CNEL_{EP} Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> • A través de la página web: CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro cuenta con una opción en su página web www.cnelmilagro.com. Con el fin de que el cliente pueda acceder y registrar su reclamo. La página contiene espacios para que sean llenados con los datos descritos anteriormente. • Dirección del reclamo al proceso que debe realizar la acción correcta cumpliendo con los tiempos de atención. • Imprime el formulario del procediendo a indicar al cliente el número de reclamo y el tiempo de solución del mismo. Debe solicitar al cliente que firme el formulario entregándole una copia y quedando el original para registro. En caso de no estar la dirección clara en nuestro sistema debe solicitarle que realice un croquis en el reverso del formulario. Si el reclamo necesita de una inspección, emite el historial del cliente y lo anexa al formulario firmado por el cliente. • Entrega al final del día toda la documentación al Supervisor de Atención al Cliente, quien asigna para la Inspección de ser el caso y procede a archivar la documentación recibida. • Realiza el seguimiento respectivo hasta la regulación del reclamo, en caso de que a pesar de haberse comunicado

Fuente: CNEL_{EP} Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>con el área responsable del origen del reclamo, este no fuera atendido, informa la falta de atención a su superior inmediato, quien por correo electrónico comunicara al Director Comercial para que se tome las acciones correctivas del caso. Para efecto de identificar los reclamos comerciales y poder direccionarlos, estos se han clasificado de la siguiente manera:</p> <p>RECLAMOS POR OPERACIONES COMERCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demora en la inspección. • Demora en la instalación. • Servicio no se factura. • Valor del presupuesto errado. • Instalación mal realizada. • Tarifa mal asignada. <p>Para los cinco primeros casos de reclamos por Operación Comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de atención al cliente (Asesores Comercial)/ responsable en Agencia direcciona a la Superintendencia de Servicio (Operaciones Comerciales)/ responsable en Agencia informando a través del sistema informático la novedad detectada. • La Superintendencia del Servicio al Cliente (Operaciones Comerciales) / responsable en Agencia revisa los requerimientos en el sistema informático, realiza la acción

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>correctiva e ingresa el resultado de las acciones tomadas al sistema informático.</p> <p>Para los caso de tarifas mal asignada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Supervisor de Atención al cliente/responsable en Agencia entrega al personal de campo (Inspectores e Ingeniero de Campo)/responsable en Agencia los formularios para la inspección asignándoles la carga de trabajo. • Los Inspectores e Ingenieros de campo/responsables en Agencia reciben el historial del cliente en formulario de reclamo respectivo, luego realizan la inspección de campo, así como también las pruebas de contrastación. <p>Si existe alguna novedad en el equipo de medición, este es retirado y se realiza el cambio por uno nuevo. El equipo de medición que represento la novedad es enviado al Laboratorio de medidores para su revisión, este a su vez emite el informe del laboratorio donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el medidor se encuentra en buen estado se envía a bodega. • Caso contrario se da de baja. • El personal de campo/responsable en agencia llena los formularios de inspección las acciones realizadas: Pruebas técnicas, lectura, censo de carga,

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>observaciones, firmas, sellos internos y externos y verifica el uso correcto del inmueble.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de campo/responsable en agencia llena el formato de reporte diario de trabajo, con todas las actividades realizadas en el día y lo entrega con las inspecciones realizadas al análisis técnico del área de atención al cliente/responsable en agencia para su revisión. • El analista técnica del área de Atención al Cliente/responsable en Agencia analiza cada una de las inspecciones verificando las siguientes condiciones: • Si el equipo de medición luego de las pruebas realizadas se encuentra en buen estado, sellado correctamente y verificada la tarifa, el supervisor de Atención al Cliente/responsable en Agencia envía por correo electrónico las cuentas de los consumidores a las Superintendencia del Servicio al cliente (Operaciones Comerciales) correspondiente para la inmediata rectificación de la tarifa. • Si existen alteraciones en el equipo de medición y de sellos reportadas por el laboratorio de Medidores, el reclamo por tarifa no procede y se direcciona a la Superintendencia de Perdidas de Energía/responsable en Agencia para el análisis respectivo.

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>RECLAMOS POR FACTURACION</p> <p>Son los reclamos realizados por los clientes que corresponde al Proceso de Facturación; se han identificado los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores o consumos facturados • Facturación errada de plantilla • Consumo básico • Consumo fuera del rango de promedio normal • Cargo de conceptos • Revisión de equipo de medición. <p>Para los casos de consumo básico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de Atención al Cliente (Asesores Comerciales)/responsable en Agencia solicita al consumidor la lectura del medidor con la fecha, revisa la lectura, si esta generó consumo dentro del promedio del consumidor procede a ingresar la lectura. <p>Caso contrario se da de baja.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de campo/responsable en agencia llena los formularios de inspección las acciones realizadas: Pruebas técnicas, lectura, censo de carga, observaciones, firmas, sellos internos y externos.

Fuente: CNEL_{EP} Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> • El personal de campo/responsable en agencia llena el formato de reporte diario de trabajo, con todas las actividades realizadas en el día y lo entrega con las inspecciones realizadas al análisis técnico del área de atención al cliente/responsable en agencia para su revisión. • El analista técnica del área de Atención al Cliente/responsable en Agencia analiza cada una de las inspecciones verificando las siguientes condiciones: • Si el equipo de medición luego de las pruebas realizadas se encuentra en buen estado, sellado correctamente se le informa al cliente que el medidor se encuentra en buen estado y finaliza el reclamo. • Si existen alteraciones en el equipo de medición y de sellos reportados por el laboratorio de medidores, se direcciona a la Superintendencia de pérdidas de Energía/responsable en agencia para el análisis respectivo. El supervisor de Atención al Cliente/responsable en Agencia envía por correo electrónico las cuentas de los consumidores que se debe analizar con las novedades al Superintendencias de Perdidas de Energía/responsable en Agencia. • Si en el formulario de inspección se indica que existen conexiones adicionales particulares, fuga de corriente o

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>Problemas en instalaciones internas, se informa al cliente con las instrucciones necesarias para regular la novedad e indicándole que las consecuencias del no hacerlo, serán de exclusiva responsabilidad de él.</p> <ul style="list-style-type: none"> • RECLAMOS POR RECAUDACION <p>Son los reclamos que se producen en el Proceso de Recaudación.</p> <p>Se han identificado los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago no ingresado. • Suspensión indebida. • Reconexión no realizada. • No se entrega la factura. <p>En el caso de pago no ingresado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de Atención al Cliente (Asesores Comerciales)/responsable en Agencia solicita al cliente la factura original en donde conste el sello, fecha y firma del recaudadores, se constata que sea auténtico. • El personal de Atención al Cliente (Asesores Comercial)/responsable en Agencia direcciona a la Jefatura de Recaudación y Cartera vencida/responsable en Agencia informando a través del sistema informático la novedad detectada. • La Jefatura de Recaudación y cartera vencida/responsable en agencia revisa los requerimientos en el sistema informático,

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>realiza la acción correctiva e ingresa el resultado de las acciones tomadas al sistema informático.</p> <p>Si esta situación genero la suspensión del servicio, el personal de atención al cliente/responsable en Agencia solicita a la jefatura de recaudación y cartera vencida/responsable en Agencia la restitución del mismo de forma inmediata a través del sistema informático y vía correo electrónico, asegurándose del cumplimiento de la acción.</p> <p>En el caso de suspensión indebida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de atención al cliente (Asesores Comercial)/responsable en Agencia constata si el pago fue realizada antes del vencimientos de la factura. • El personal de atención al cliente (Asesores Comercial)/responsable en Agencia direcciona a la Jefatura de recaudación y cartera vencida/responsable en Agencia informando a través del sistema informático y vía correo electrónico la novedad detectada para la restitución del mismo de forma inmediata. • La Jefatura de recaudación y cartera vencida/responsable en Agencia revisa los requerimientos en el sistema informático, realiza la acción correctiva e ingresa el resultado de las acciones tomadas al sistema informático. <p>En el caso de reconexión no realizada:</p>

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> • El personal de atención al cliente (Asesores Comerciales)/responsable en agencia consulta la información disponible en el sistema respecto del estado de deuda del cliente, de ser el caso se continua en el trámite. • El personal de atención al cliente (Asesores Comercial)/responsable en agencia direcciona a la Jefatura de Recaudación y cartera vencida/responsable en agencia informando a través del sistema y vía correo electrónico la novedad detectada para la reconexión de forma inmediata. • El personal de atención al cliente (Asesores Comerciales)/responde en Agencia direcciona a la Superintendencia de Clientes (Lectura y Facturación) informando a través del sistema informático la novedad detectada. • La Superintendencia de Clientes (Lectura y Facturación) revisa los requerimientos en el sistema informático, realiza la acción correctiva e ingresa el resultado de las acciones tomadas al sistema informático. Para los casos de consumos fuera del rango de promedio normal. • El personal de atención al cliente (Asesores Comerciales)/responsable en Agencia solicita al consumidor

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>la lectura del medidor con la fecha, revisa la lectura, si esta se encuentra fuera del rango de promedio normal, se procede al paso siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El supervisor de Atención al cliente/responsable en Agencia entrega al personal de campo (Inspectores e Ingenieros de Campo)/responsable en Agencia los formularios para la inspección asignándoles la carga de trabajo. • Los inspectores e Ingenieros de campo/responsable en agencia receptan el historial del cliente en el formulario de reclamo respectivo, luego realizan la inspección de campo así como también las pruebas de contrastación. • Si existe alguna novedad en el equipo de medición, este es retirado y se realiza el cambio por uno nuevo. El equipo de medición que representó la novedad es enviado al laboratorio de medidores para su revisión, este a su vez emite el informe del laboratorio donde: • Si el medidor se encuentra en buen estado se envía a bodega. • Caso contrario se da de baja. • El personal de campo/responsable en agencia llena en los formularios de inspección las acciones realizadas: Pruebas técnicas, Lectura, Censo de carga,

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>Observaciones, firmas, sellos internos y externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de campo/responsable en agencia llena el formato de reporte diario de trabajo, con todas las actividades realizadas en el día y lo entrega al analista técnico del área de atención al cliente/responsable en agencia examina cada una de las inspecciones verificando las siguientes condiciones: • Si el equipo de medición luego de las pruebas realizadas se encuentra en buen estado, sellado correctamente y verificado el error de lectura, el Supervisor de atención al Cliente/responsable en agencia envía por correo electrónico al superintendente de clientes (Lectura y Facturación) y con copia al facturador de la agencia correspondiente, las cuentas de los consumidores a los cuales se debe realizar la inmediata rectificación de la factura. • Si existen alteraciones en el equipo de medición y de sellos reportadas por el laboratorio de medidores, el reclamo por error de lectura no procede y se direcciona a la superintendencia de pérdidas de energía/responsable en agencia para análisis respectivo. <p>El consumidor debe realizar el pago equivalente al promedio de facturación de los 6 meses anteriores para evitar la suspensión</p>

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>del servicio.</p> <p>Para el caso de carga de conceptos donde se refiere a los conceptos cargados por gestión de cobro do cobro o intereses, multas por infracciones en la factura del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de servicio al cliente (Asesores Comerciales)/responsable en agencia verifica los rubros cargados, si son correctos se da una respuesta al cliente referente al concepto de esos cargos, caso contrarios se continua con el tramite donde: • Si es un reclamo por el concepto de gestión de cobro o interés, direcciona a la Jefatura de recaudación y cartera vencida, informando a través del sistema informático y vía correo electrónico la novedad detectada. • Si es un reclamo por concepto de multas por infracción, direcciona a la Superintendencia de pérdidas de energía, informando a través del sistema informático y vía correo electrónico la novedad detectada. <p>Las áreas que recibieron los reclamos revisan los requerimientos en el sistema informático. Realizan la acción correctiva e ingresan el resultado de las acciones tomadas al sistema informático.</p> <p>Para los casos de revisión de equipo de medición:</p>

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> • El supervisor de atención al cliente/responsable en agencia entrega al personal de campo (Inspectores e ingenieros de campo)/responsable en agencia los formularios para la inspección asignándoles carga de trabajo. • Los inspectores e Ingenieros de campos/responsable en agencia reciben el historial del cliente con el formulario de reclamo respectivo, luego realizan la inspección de campo, así como también las pruebas de contrastación. Si existe alguna novedad en el equipo de medición, este es retirado y se realiza el cambio por un nuevo. El equipo de medición que represento la novedad es enviado al laboratorio de medidores para su revisión, este a su vez emite el informe del laboratorio donde: <ul style="list-style-type: none"> • Si el medidor se encuentra en buen estado se envía a bodega. • La Jefatura de recaudación y cartera vencida/responsable en Agencia revisa los requerimientos en el sistema informático, realiza la acción correctiva e ingresa el resultado de las acciones tomadas al sistema informático. <p>En el caso del reclamo por no entrega la factura, el personal de atención al cliente (Asesores Comerciales)/responsable en agencia procede a la impresión del duplicado de la factura para el cliente.</p>

Fuente: CNELEP Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Áreas responsables según Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>• RECLAMOS POR PERDIDAS COMERCIAL</p> <p>Corresponden a los reclamos realizados por la liquidación de una infracción o por el cargo de valores que se derivan de esta. Se han identificado los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liquidación facturada. • Novedades en la normalización física. • Demora en regulación de infracción. • Tarifa / Demanda (caso de un cliente especial por tarifa/demanda aplicada en su factura). <p>Para estos casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de atención al cliente (Asesores Comerciales)/responsable en Agencia direcciona a la Superintendencias de pérdidas de energía (Grandes Clientes)/responsable en Agencia informando a través del sistema informático la novedad detectada. • La Superintendencia de pérdidas de energía (Grandes Clientes)/ responsable en agencia revisa los requerimientos en el sistema informático, realiza la acción correctiva e ingresa el resultado de la acciones tomadas al sistema informático.

Fuente: CNEL_{EP} Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 40. Formulario de inspección.

	Tipo de Documento: FORMATO		Código: FO-CNEL-MIL-DCO-01		
	Nombre del Documento: FORMULARIO DE INSPECCIÓN			Revisión: 01	
	Elaborado por: SPE/SSC	Revisado por: DCO/GC	Aprobado por: GR/GS	Fecha: 2010-11-25	

USUARIO:	CÉDULA DE IDENTIDAD:	INSPECCIÓN Nº:
DIRECCIÓN:	TÉLEFONO:	AGENCIA:
COD. CUENTE:	SITUADO CERCA DEL SR:	SERIAL:
		LOCAL:

DATOS DE CAMPO													
EQUIPO DE MEDICIÓN		SERVICIO	CONTRASTACIÓN MEDIDOR (CARGA RESISTIVA)										
ENCONTRADO	REEMPLAZADO CON	MONOFÁSICO BIFÁSICO TRIFÁSICO	PRUEBA	VAL.	VALOR								
MEDIDOR:	MEDIDOR:		TRANSF. PARTICULAR KVA	1									
# DIGITOS:	# DIGITOS:			2									
TIPO:	TIPO:												
SERIE:	SERIE:												
LECTURA:	LECTURA:												
COD. LAB. LEM:	FECHA DE LA TOMA:												
LECTURA 1	kw-h:		PORCENTAJE DE CALIBRACIÓN 1 = (P1 - P2) / P1 X 100 = %										
LECTURA 2	kw-h:		PORCENTAJE DE CALIBRACIÓN 2 = (P1 - P2) / P1 X 100 = %										

SELLOS		CENSO DE CARGA		OBSERVACIONES DEL INSPECTOR					
SELLOS DE LABORATORIO		CARGAS	CANTIDAD	SI NO		SI NO		TIPO DE VIVIENDA	Nº PISOS
SE ENCONTRARON	ESTADO	FOCOS	HABITAN	<input type="checkbox"/>	TIENE LÍNEA DIRECTA	<input type="checkbox"/>	HORMIGÓN
SELLO 1	FOCOS	TIENE SERVICIO	<input type="checkbox"/>	AMPERAJE	<input type="checkbox"/>	MIXTA
SELLO 2	AHORRADORES	EXISTE MEDIDOR	<input type="checkbox"/>	LÍNEA DIRECTA	<input type="checkbox"/>	MADERA/CAÑA
SELLOS EXTERNOS		REFRIGERADORA	TIENE ACOMETIDA	<input type="checkbox"/>	DA LUZ A TERCEROS	<input type="checkbox"/>	OTRO
SE ENCONTRARON	ESTADO	PLANCHA	TIENE NUEVO MED	<input type="checkbox"/>	SR DEL VECINO	<input type="checkbox"/>	VILLA
SELLO BOR 1	ACONDICIONADOR	MED NUEVO SR	<input type="checkbox"/>	SERIAL DEL VECINO	<input type="checkbox"/>	DEPARTAMENTO
SELLO BOR 2	DE AIRE	LECT. NUEVO MED	SERIAL	INFORMACIÓN REFERENCIAL			
SELLO CAJA 1	TELEVISOR	CONTACTO DE REFERENCIA:		TELEF:			
SELLO CAJA 2	EQUIPO DE	ANÁLISIS DE CONSUMO					
SE DEJARON	COLOR	SONIDO	PROMEDIO ANTERIOR	KW-h/mes	Días	KW-h
SELLO BOR 1	VENTILADOR	PROMEDIO ACTUAL	KW-h/mes	30 d	X=	KW-h/mes
SELLO BOR 2	LIQUADORA	# MESES LIQUIDACIÓN	Mes (es)			
SELLO CAJA 1	BOMBA AGUA	RECUPERACIÓN NETA	KW-h			
SELLO CAJA 2	LAVADORA	RECUPERACIÓN ACUMULADA	KW-h			
SELLO CAJA 2	COMPUTADORA	ACCIÓN FINAL					
Total KW-h/mes:			NOVEDADES					

NOVEDAD ENCONTRADA:	ACCIÓN FINAL
ACCIÓN DE CAMPO	

..... INSPECTOR SUPERVISOR DE CAMPO INGENIERO LIQUIDADOR AUTORIZACIÓN
--------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------

Fuente: CNEL_{EP} Milagro

Figura 41. Formato de reporte diario de trabajo.

	Tipo de Documento: FORMATO			Código: FO-CNEL-MIL-DCO-02
	Nombre del Documento: REPORTE DIARIO DE TRABAJO			Revisión: 01
	Elaborado por: SPE/SSC	Revisado por: DCO/GC	Aprobado por: GR/GS	Fecha: 2010-11-25

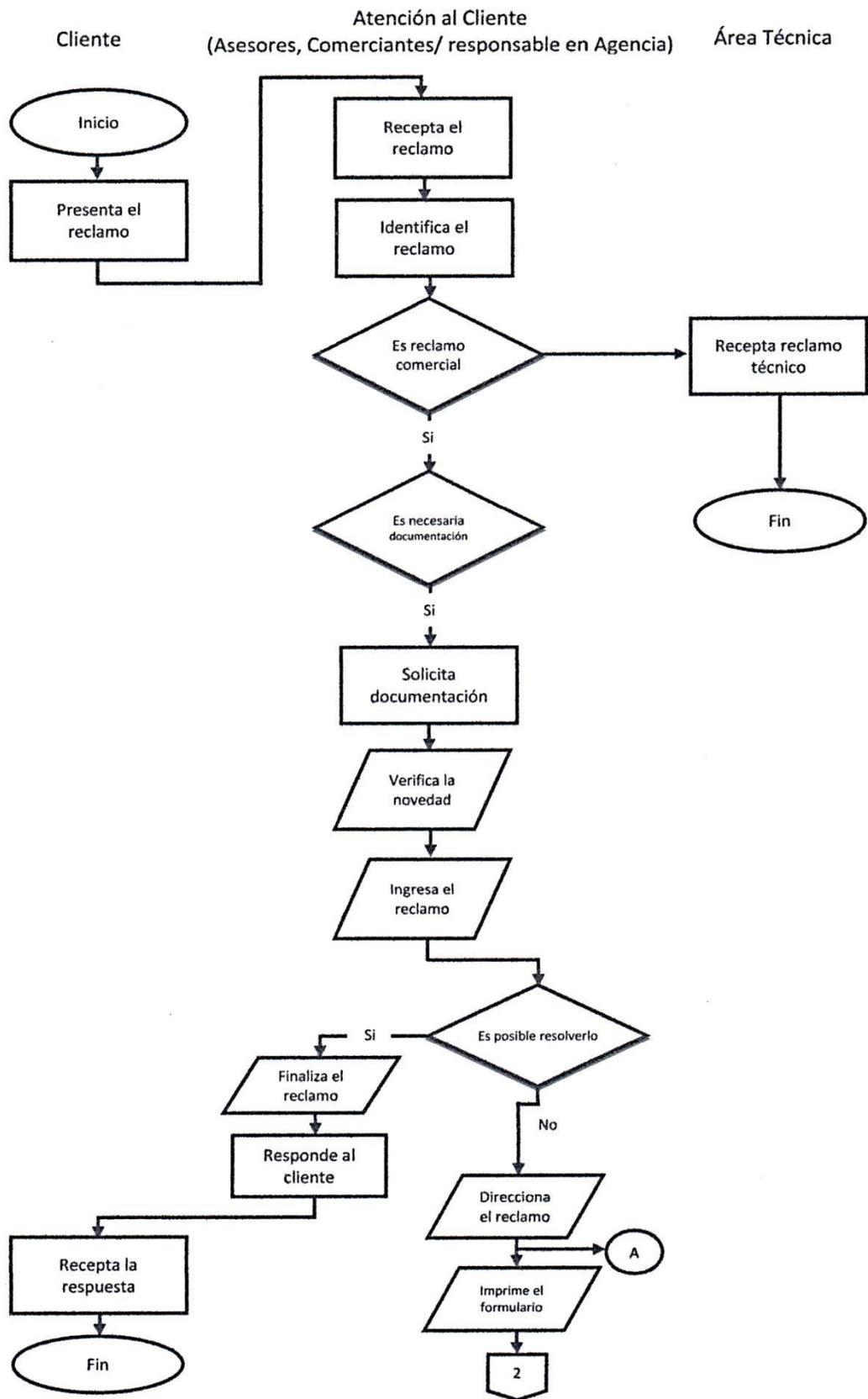
NOMBRE DEL INSPECTOR DE GRUPO:							FECHA DE INSPECCIÓN:		
NOMBRE DEL AYUDANTE DE LINIERO:							PLACA DEL VEHÍCULO:		
NOMBRE DEL CHOFER DEL VEHÍCULO:									
Nº	CÓDIGO DEL CLIENTE	SR DEL MEDIDOR	SERIAL DE FÁBRICA	DIRECCIONES	REPORTE DE LA INSPECCIÓN O DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	INSPECCIÓN Nº	NOTIFICACIÓN Nº	SELLOS	
								ENCONTRADOS	DEJADOS
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

SIN NOVEDADES.-	RESUMEN GENERAL DE ACCIONES RESUELTAS DURANTE LAS INSPECCIONES:	PENDIENTES DE ACCIÓN FINAL.-
	NORMALIZADAS.-	

VEHÍCULO: _____ POR EL GRUPO: _____ SUPERVISOR: _____ APROBADO POR: _____
 CHOFER _____ INSPECTOR _____ NOMBRE.- _____ NOMBRE.- _____

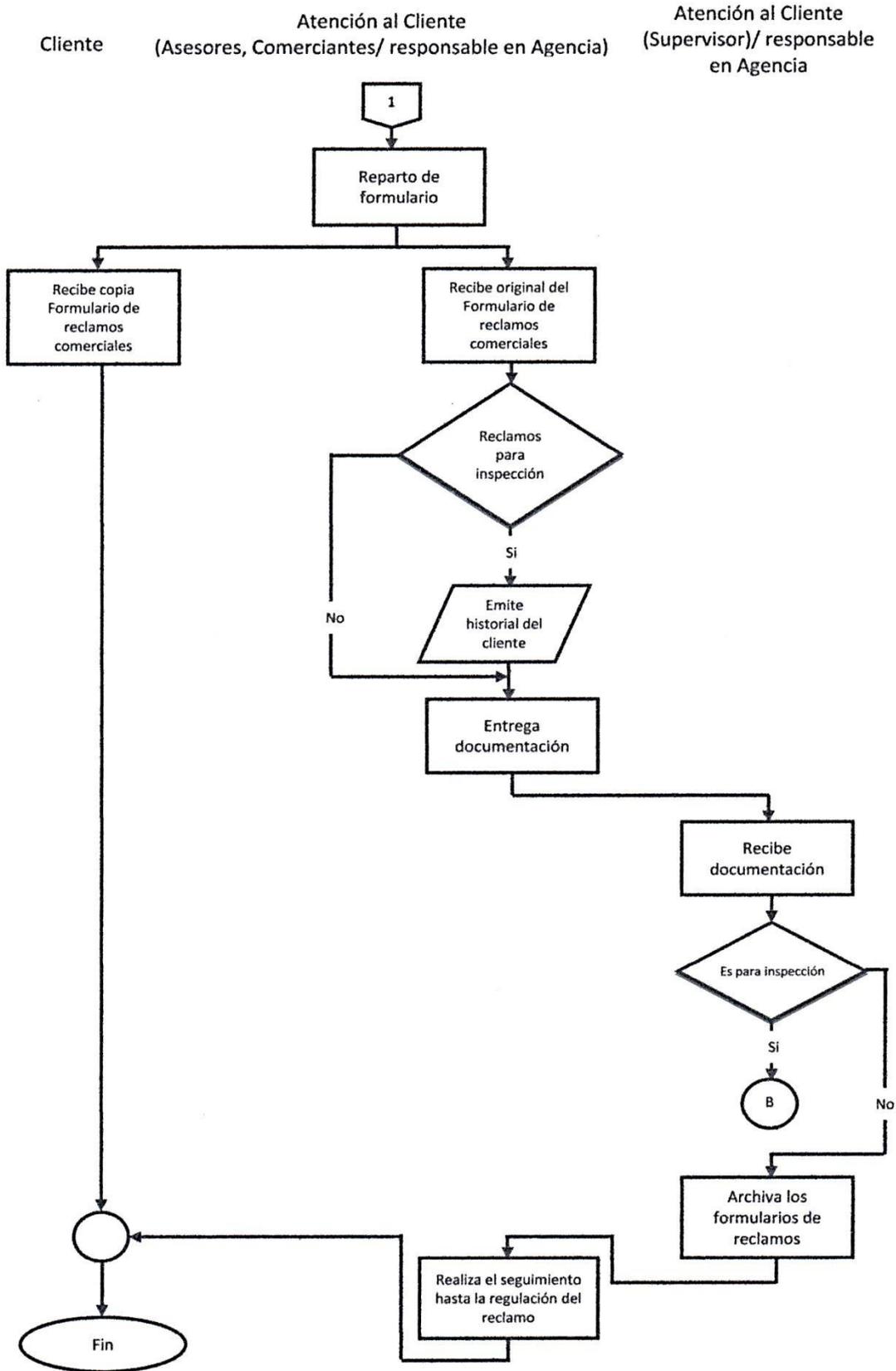
Fuente: CNEL_{EP} Milagro

Figura 42. Flujograma del procedimiento de atención a reclamos



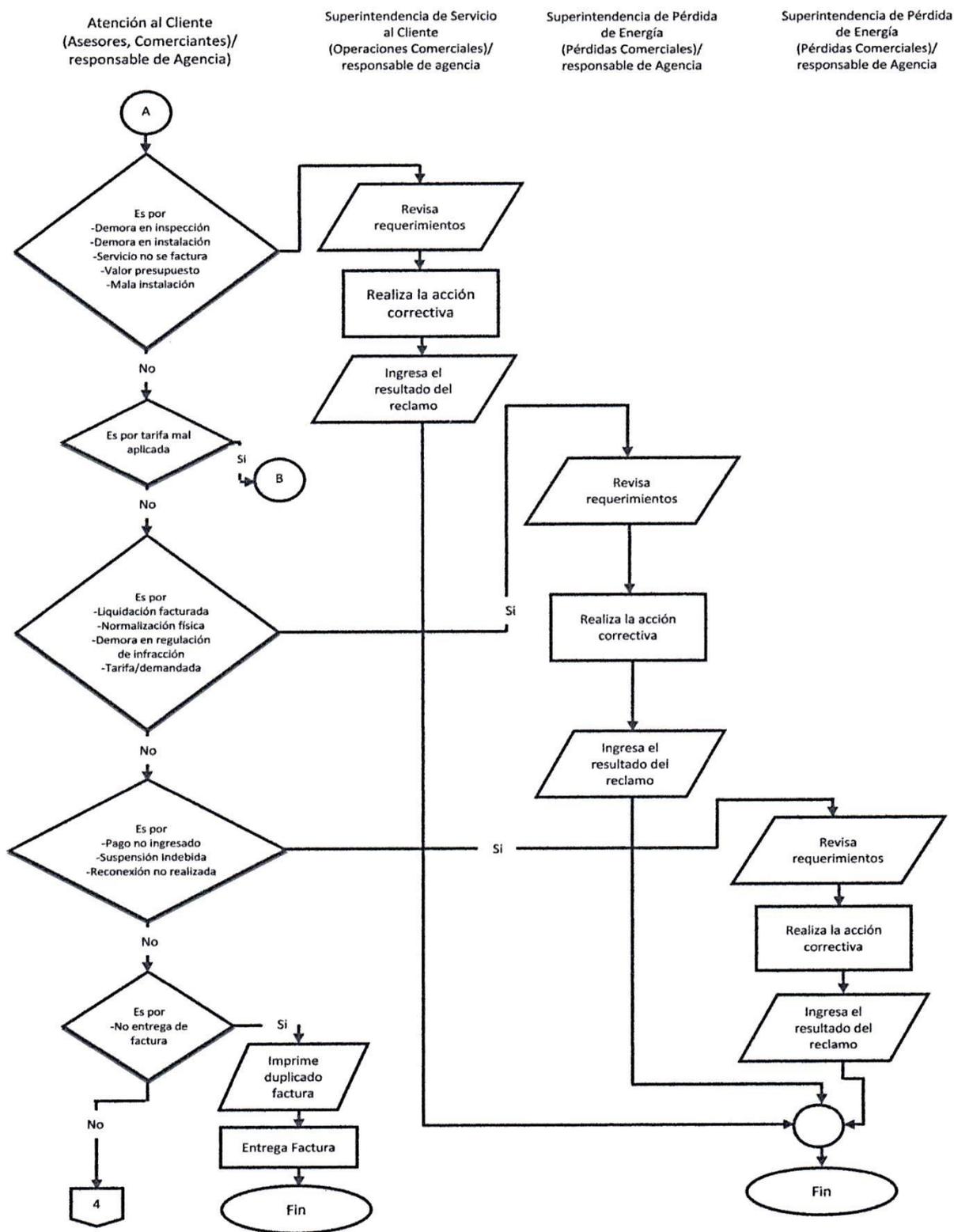
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma del procedimiento de atención a reclamos reparto de formularios.



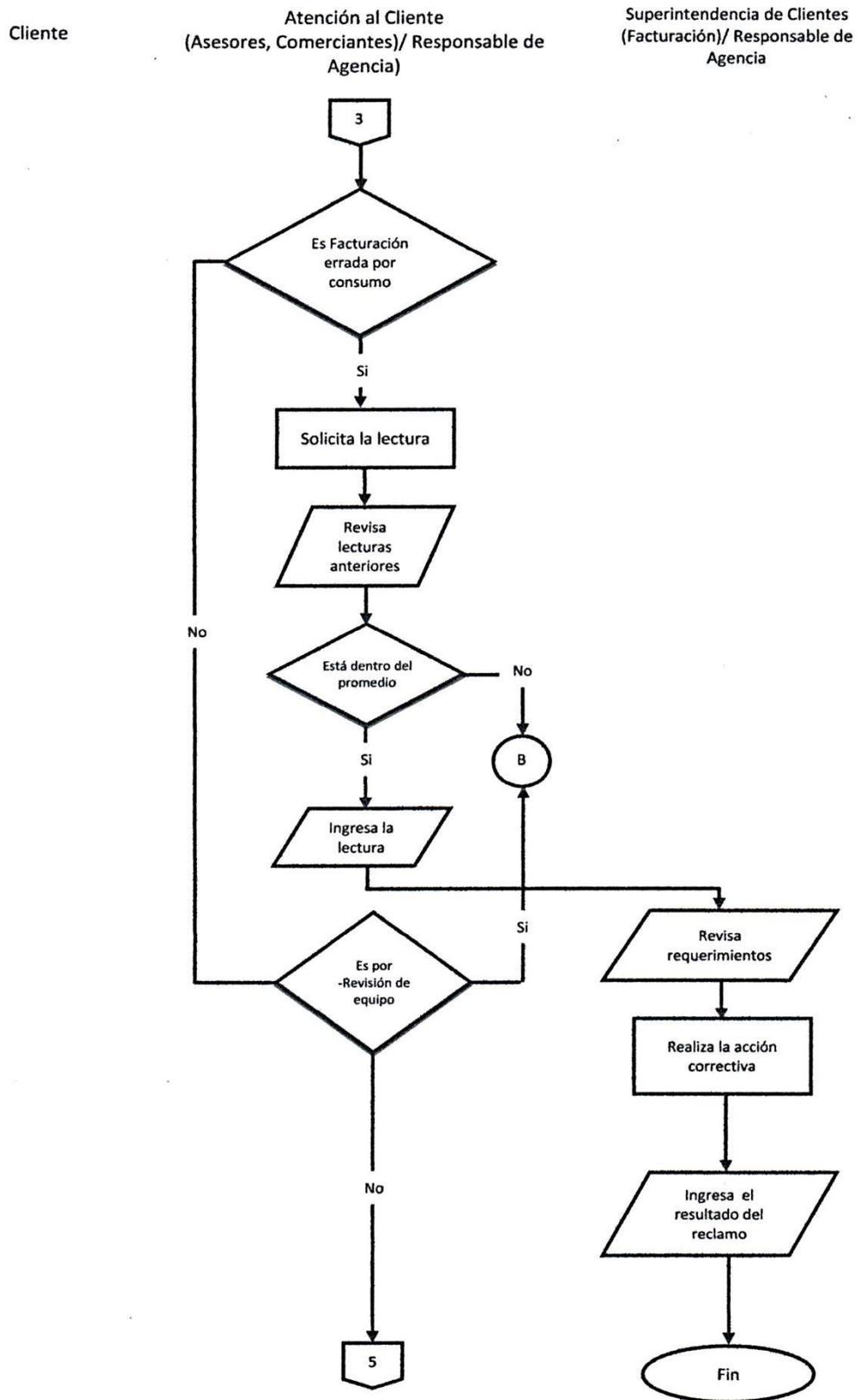
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma del procedimiento de atención a reclamos por demora en inspección, en instalación, servicio no se factura, valor presupuesto y mala instalación



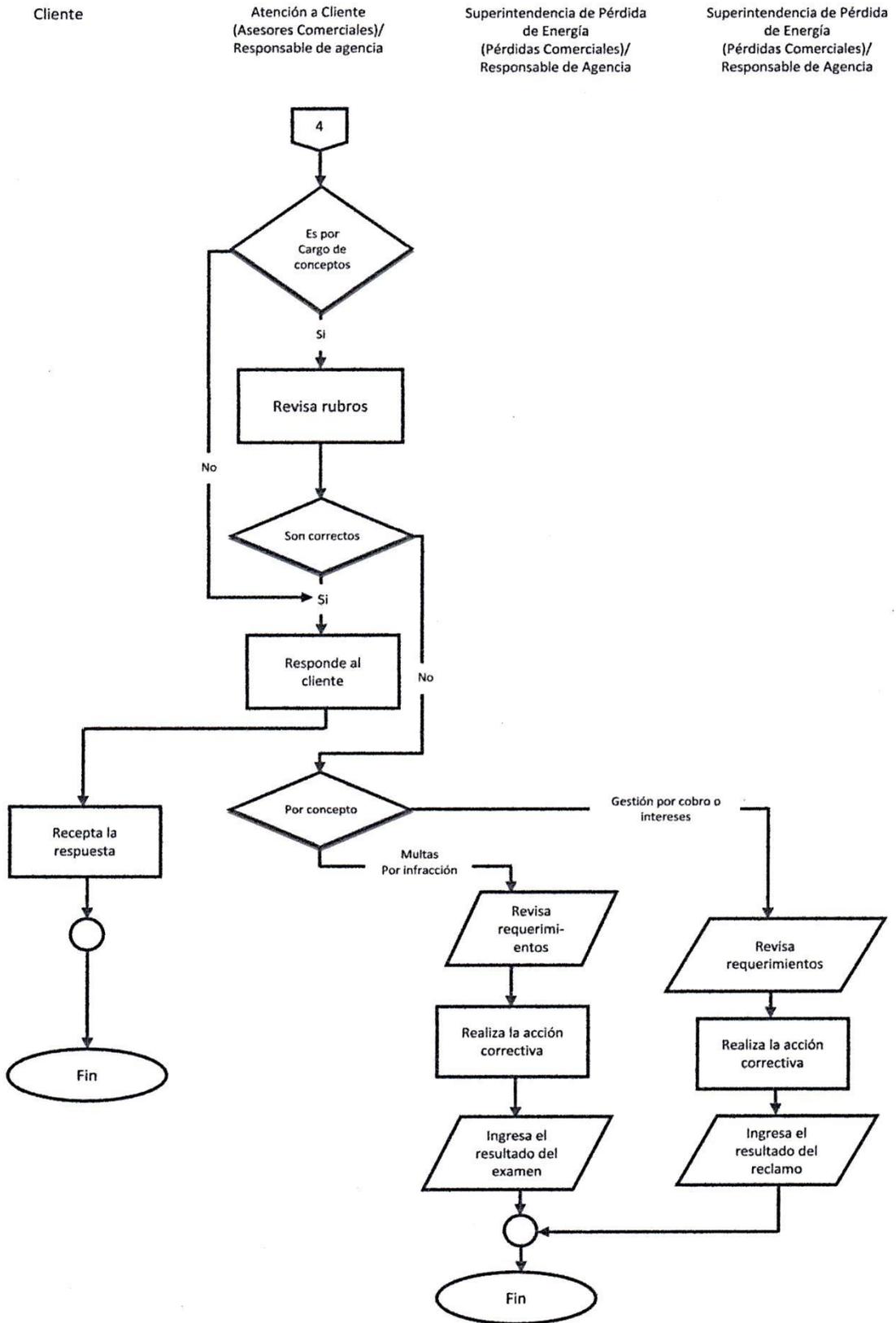
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma del procedimiento de atención a reclamos por facturación errada por consumo.



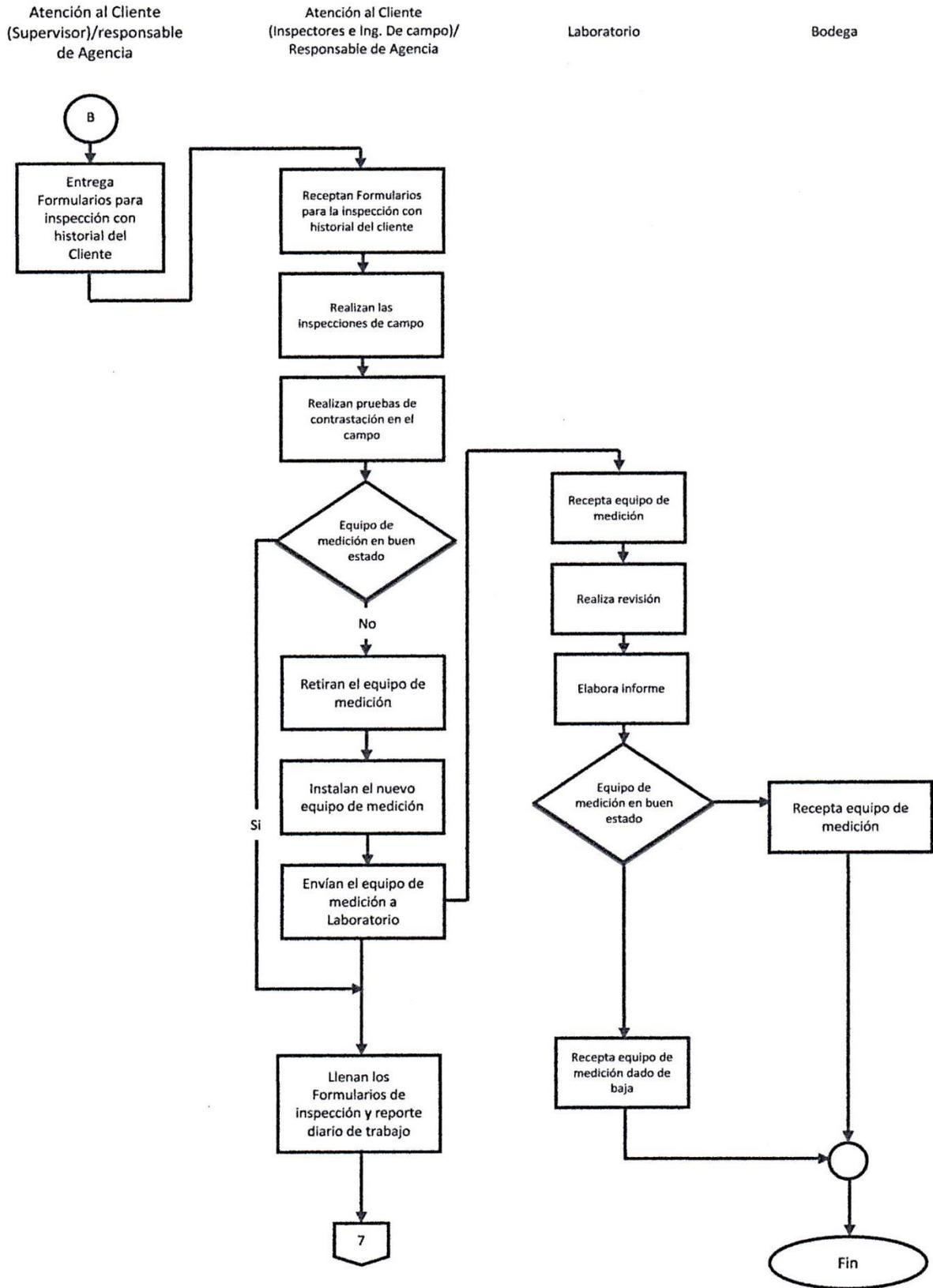
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma del procedimiento de atención a reclamos por cargo de conceptos.



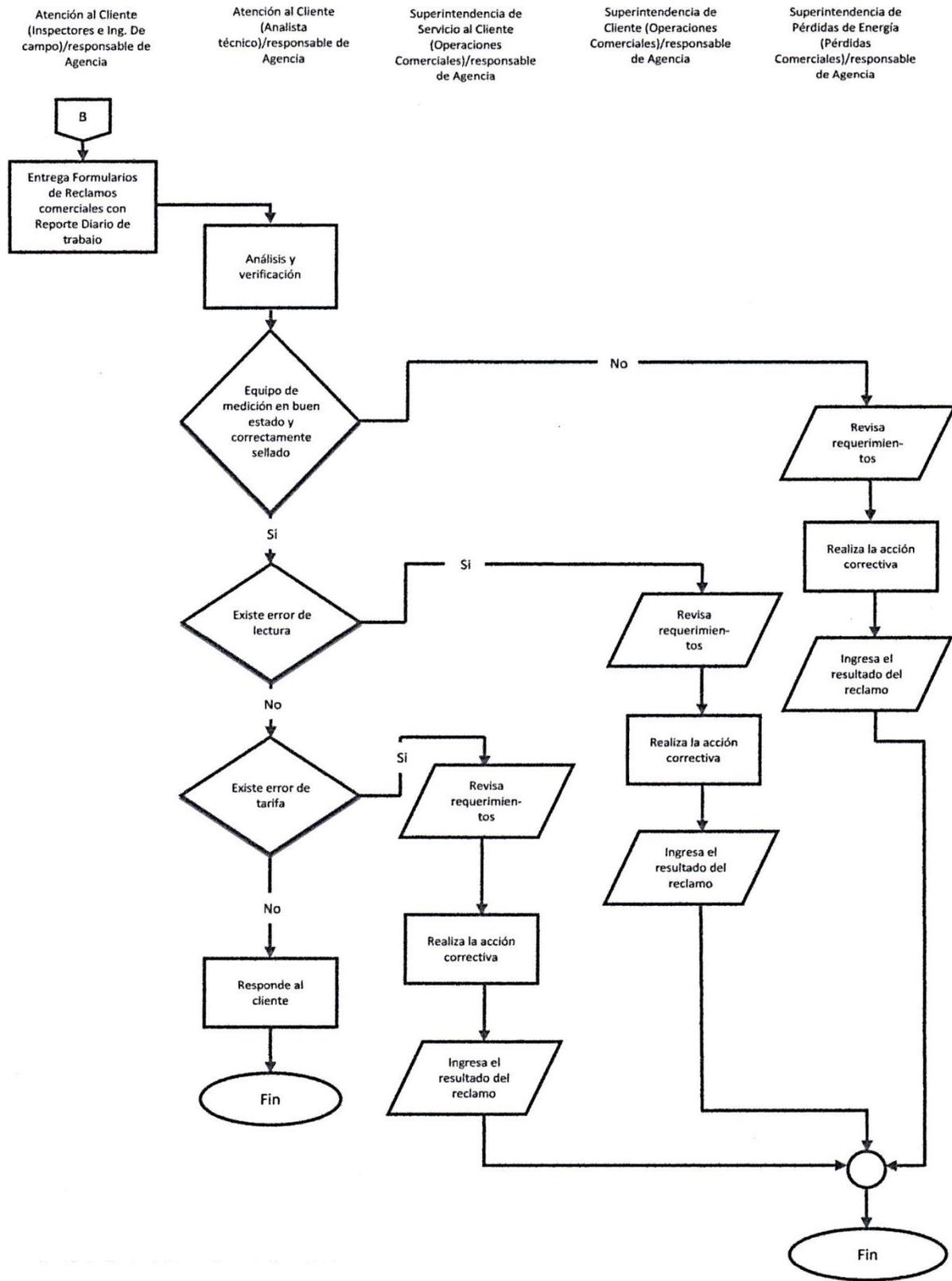
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma del procedimiento de atención a reclamos para entrega de formularios para inspección con historial del cliente.



Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma del procedimiento de atención a reclamos comerciales con reporte diario de trabajo.



Cuadro 44. ATENCIÓN A SOLICITUDES

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
<p>El presente procedimiento regirán en todas las actividades relacionadas con Atención a clientes a nivel del área de concesión correspondiente y llevadas a cabo por las agencias y sub-agencias de CNEL_{EP} Regional Milagro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De la Gerencia Regional Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro /Gerencia Comercial de CNEL_{EP} Corporativa. • De la Dirección Comercial de CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro. • De la Gerencia de Control de Gestión de CNEL_{EP} Corporativa. • De la Superintendencia de Servicio al Cliente de Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro. • Los demás Funcionarios Involucrados en el Proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • El solicitante que requiera algún tipo de servicio que brinda la empresa, debe acercarse al área de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable de Agencia para realizar su requerimiento donde será atendido de acuerdo al orden de llegada. • El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica el tipo de solicitud las cuales pueden ser: <ol style="list-style-type: none"> a) Cambio de nombre b) Servicios eventuales (ocasionales) c) Beneficio por la tercera edad d) Cobro de proyectos e) Cambio de domicilio f) Reubicación del medidor g) Cambio de material h) Suspensión temporal i) Desconexión definitiva j) Servicio nuevo k) Cambio medidor l) Cambio de tarifa m) Actualización de datos 2. Da a conocer al solicitante sobre los requisitos necesarios de acuerdo al tipo de solicitud.

Fuente: CNEL_{EP} Milagro
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> • El solicitante presenta la documentación exigida de acuerdo al tipo de solicitud al personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia. 1) El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia recepta y verifica que la documentación requerida se encuentra en su totalidad y sin novedad, luego se ingresa la solicitud en el sistema informático, donde: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si es por Cambio de Nombre (tramite personal) <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia entrega la documentación al Superintendente de Servicio al Cliente / Supervisor de Atención al Cliente / responsable en Agencia para que verifique y sumille dicha documentación, posteriormente realiza el cambio en el sistema informático y emite el Contrato de Suministro de Energía. 2. El cliente firma el Contrato de Suministro de Energía. 3. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia entrega una copia del Contrato al cliente y envía al Superintendente de Servicio al Cliente / responsable en Agencia la documentación para que ésta sea archivada de manera ordenada.

Fuente: CNELEP Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>✓ Si es por Servicios eventuales (ocasionales)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia genera la orden de inspección y dirección a la Superintendente de Servicio al Cliente / responsable en Agencia el cual se encarga de revisar los requerimientos, realizar la inspección e ingresar el resultado de las acciones realizadas al sistema informático. 2. Una vez aprobada la solicitud el personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia emite la solicitud del servicio para que el solicitante realice el pago en ventanilla. En caso de no ser aprobada la solicitud se procede a indicar el motivo al solicitante. 3. El solicitante entrega copia del comprobante de pago al personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia. 4. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia envía al final del día el trámite a la Superintendente de Servicio al Cliente (Operaciones Comerciales)/ responsable en Agencia para que coordine la instalación respectiva.

Fuente: CNELEP Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si es por Beneficio de Tercera Edad (trámite personal) <ul style="list-style-type: none"> 1. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia ingresa la información en el sistema informático donde se realiza el cambio automáticamente. 2. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia emite la Declaración requerida para conceder el beneficio de rebaja en el pago de valores por consumo de Electricidad en aplicación de la Ley del Anciano. 3. El beneficiario firma la Declaración. ✓ Si es por Aprobación de Proyectos <ul style="list-style-type: none"> 1. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia direcciona la solicitud de factibilidad del Proyecto con la documentación requerida a la Dirección Técnica o Dirección Comercial según sea el caso. 2. Aprobada la solicitud de factibilidad, el personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia recepta el Proyecto a ser aprobado con los requerimientos respectivos. Caso contrario comunica el motivo por el cual el proyecto no fue aprobado.

Fuente: CNELEP Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>3. Aprobado el Proyecto por la Dirección Técnica o Dirección Comercial según sea el caso, el personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia generara un documento con el valor a cancelar para el solicitante.</p> <p>4. El solicitante realiza el pago.</p> <p>✓ Si es por Cambio de Domicilio (Traslado), Reubicación de Medidor, Cambio de Material, Suspensión Temporal y Desconexión Definitiva.</p> <p>1. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia direcciona la solicitud a la Superintendencia de Servicio al Cliente (operaciones Comerciales) / responsable en Agencia.</p> <p>2. La Superintendencia de Servicio al Cliente (operaciones Comerciales) / responsable en Agencia revisa los requerimientos, ejecuta las actividades a realizar e ingresa el resultado de las acciones tomadas al sistema informático.</p> <p>3. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia entrega una copia del registro del ingreso dela solicitud e informa el cliente que debe presentarse luego de 24 horas</p>

Fuente: CNELEP Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p data-bbox="1420 331 1995 357">Laborales de haber presentado el requerimiento.</p> <p data-bbox="1301 376 1895 402">✓ Si es por Servicio Nuevo (trámite personal)</p> <ol data-bbox="1346 427 2069 1235" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1346 427 2069 868">1. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia genera la orden de inspección y entrega diariamente antes de finalizar la jornada laboral, todas las ordenes de inspección con su respectiva documentación mediante memorándum a la Superintendencia de Servicio al Cliente (operaciones Comerciales) / responsable en Agencia, el mismo que revisa los requerimientos, realiza la inspección e ingresa le resultado de las acciones realizadas al sistema informático. <li data-bbox="1346 887 2069 1139">2. Una vez aprobada la solicitud el personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia emite la solicitud de servicio para que el solicitante realice el pago en ventanilla. En caso de no ser aprobada la solicitud se procede a indicar el motivo al solicitante. <li data-bbox="1346 1158 2069 1235">3. El solicitante cancela el valor de depósito de garantías por consumo.

Fuente: CNEL_{EP} Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>4. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia genera el Contrato de Suministro de Energía y la Cláusula de Autorización.</p> <p>5. El solicitante firma el Contrato de Suministro de Energía y la Cláusula de Autorización.</p> <p>6. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia entrega una copia del Contrato y de la solicitud del servicio al solicitante e imprime la orden de instalación y diariamente antes de finalizar la jornada laboral entrega todas las solicitudes aprobadas con su respectiva orden de instalación mediante memorando a la Superintendencia de Servicio al Cliente (operaciones Comerciales) / responsable en Agencia, el mismo que revisa los requerimientos, ejecuta las actividades a realizar e ingresa el resultado de las acciones realizadas al sistema informático.</p> <p>✓ Si es por Cambio de Medidor</p> <p>1. El personal de Atención al Cliente (Asesor</p>

Fuente: CNEL_{EP} Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>Comercial)/responsable en Agencia genera la orden de inspección y entrega diariamente antes de finalizar la jornada laboral, todas las ordenes de inspección con su respectiva documentación mediante memorando a la Superintendencia de Servicio al Cliente (operaciones Comerciales) / responsable en Agencia, la misma que revisa los requerimientos, realiza la inspección e ingresa el resultado de las acciones realizadas al sistema informático.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia genera el documento de garantía para que el cliente cancele y se actualice el valor del depósito en garantía por consumo. 3. El cliente realiza el pago. 4. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia imprímela orden de instalación y diariamente antes de finalizar la jornada laboral entrega todas las solicitudes aprobadas con su respectiva orden de instalación mediante memorando a la Superintendencia de

Fuente: CNEL_{EP} Milagro

Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>Servicio al Cliente (operaciones Comerciales) / responsable en Agencia, el mismo que revisa los requerimientos, ejecuta las actividades a realizar e ingresa el resultado de las acciones realizadas al sistema informático.</p> <p>✓ Si es por Cambio de Tarifa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia genera la orden de inspección y entrega diariamente antes de finalizar la jornada laboral, todas las órdenes de inspección con su respectiva documentación a la Superintendencia de Servicio al Cliente (operaciones Comerciales) / responsable en Agencia, el mismo que revisa los requerimientos, ejecuta las actividades a realizar e ingresa el resultado de las acciones realizadas al sistema informático. 2. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia genera el Documento de depósito de garantía para que el cliente cancele. 3. El cliente realiza el pago.

Fuente: CNELEP Milagro

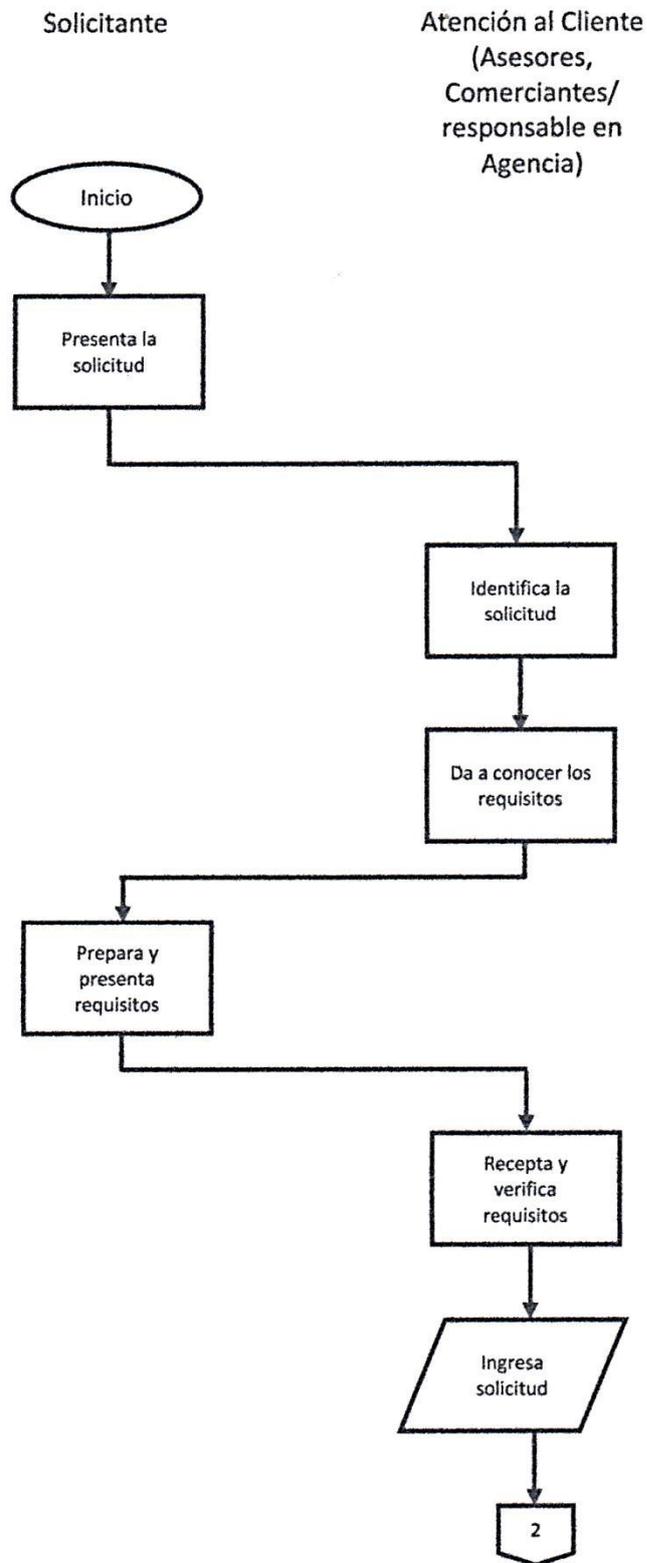
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Actividad	Políticas de Control	Políticas de Gestión de la Comunicación
		<p>4. El personal de Atención al Cliente (Asesor Comercial)/responsable en Agencia envía la documentación a la Superintendencia de Servicio al Cliente (operaciones Comerciales) / responsable en Agencia para archivo.</p> <p>✓ Si es por Actualización de Datos (trámite personal)</p> <p>1. Ingresa en el sistema la información correcta del cliente.</p>

Fuente: CNEL_{EP} Milagro

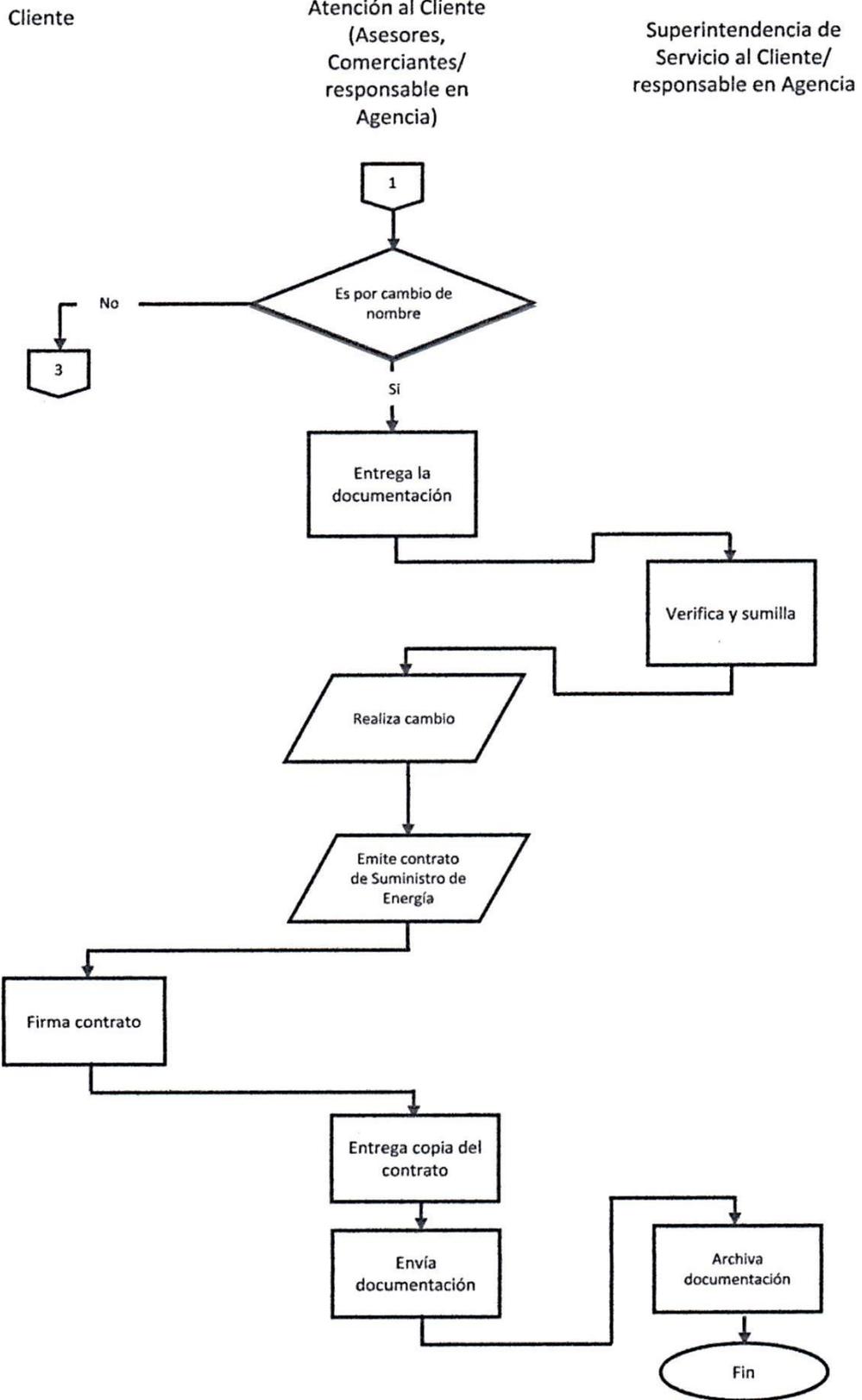
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Figura 43. "Atención a Solicitudes"



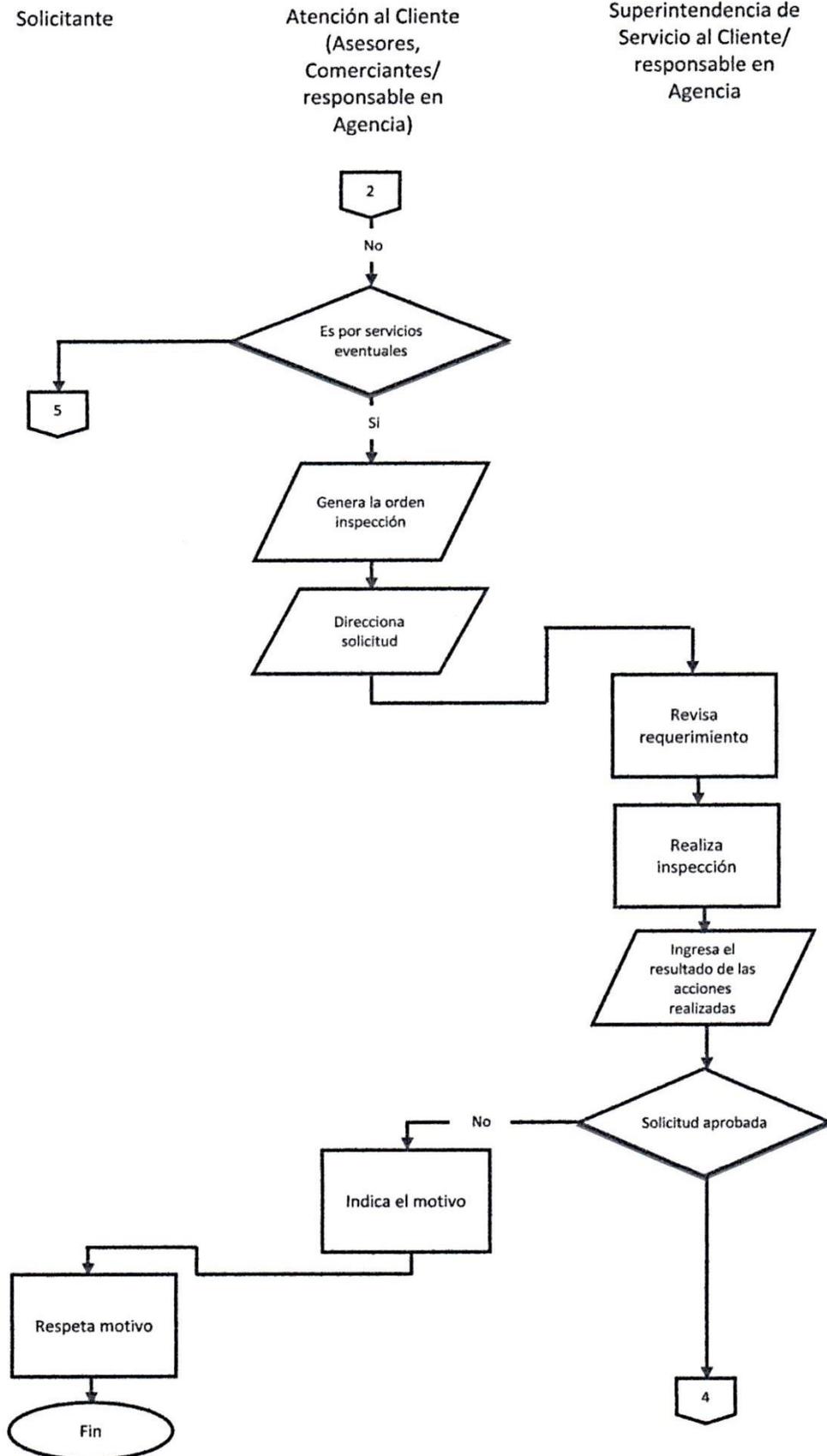
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma de atención a solicitudes por cambio de nombre



Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

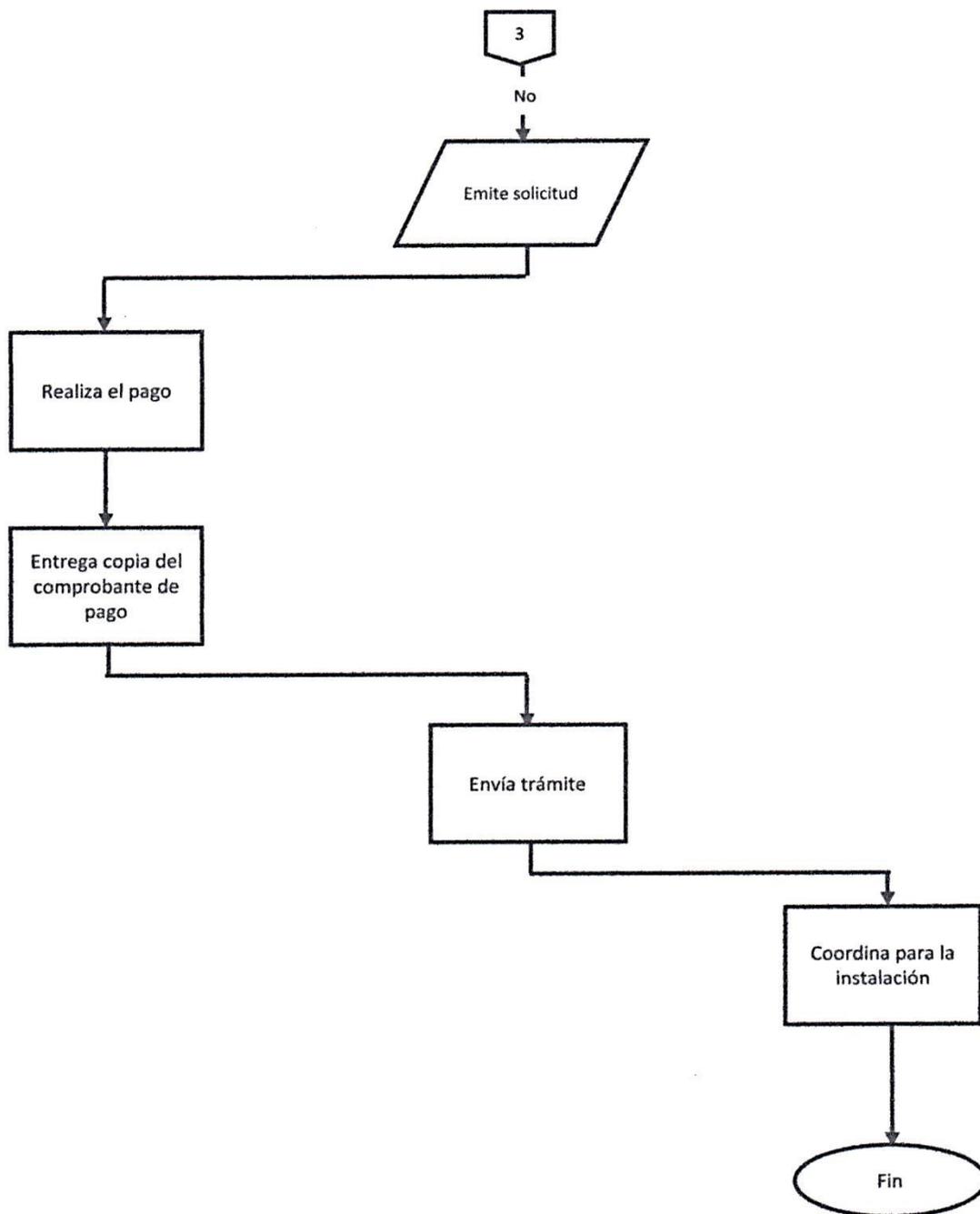
Flujograma de atención a solicitudes por servicios eventuales.



Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

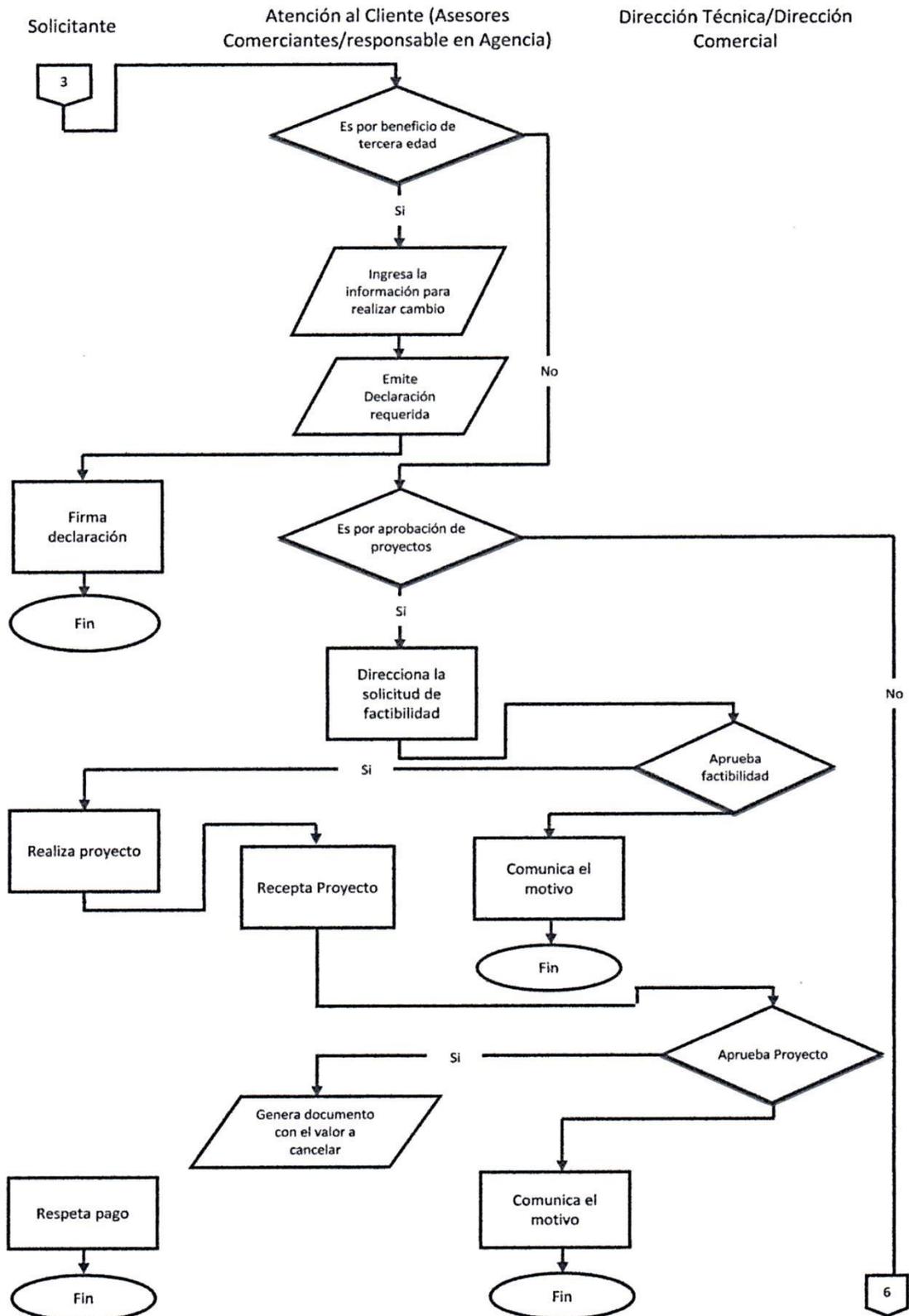
Flujograma de atención a solicitudes por servicios eventuales.

Solicitante Atención al Cliente
(Asesores, Comerciantes/
responsable en Agencia) Superintendencia de
Servicio al Cliente/
responsable en Agencia



Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma de atención a solicitudes por beneficio de tercera edad.



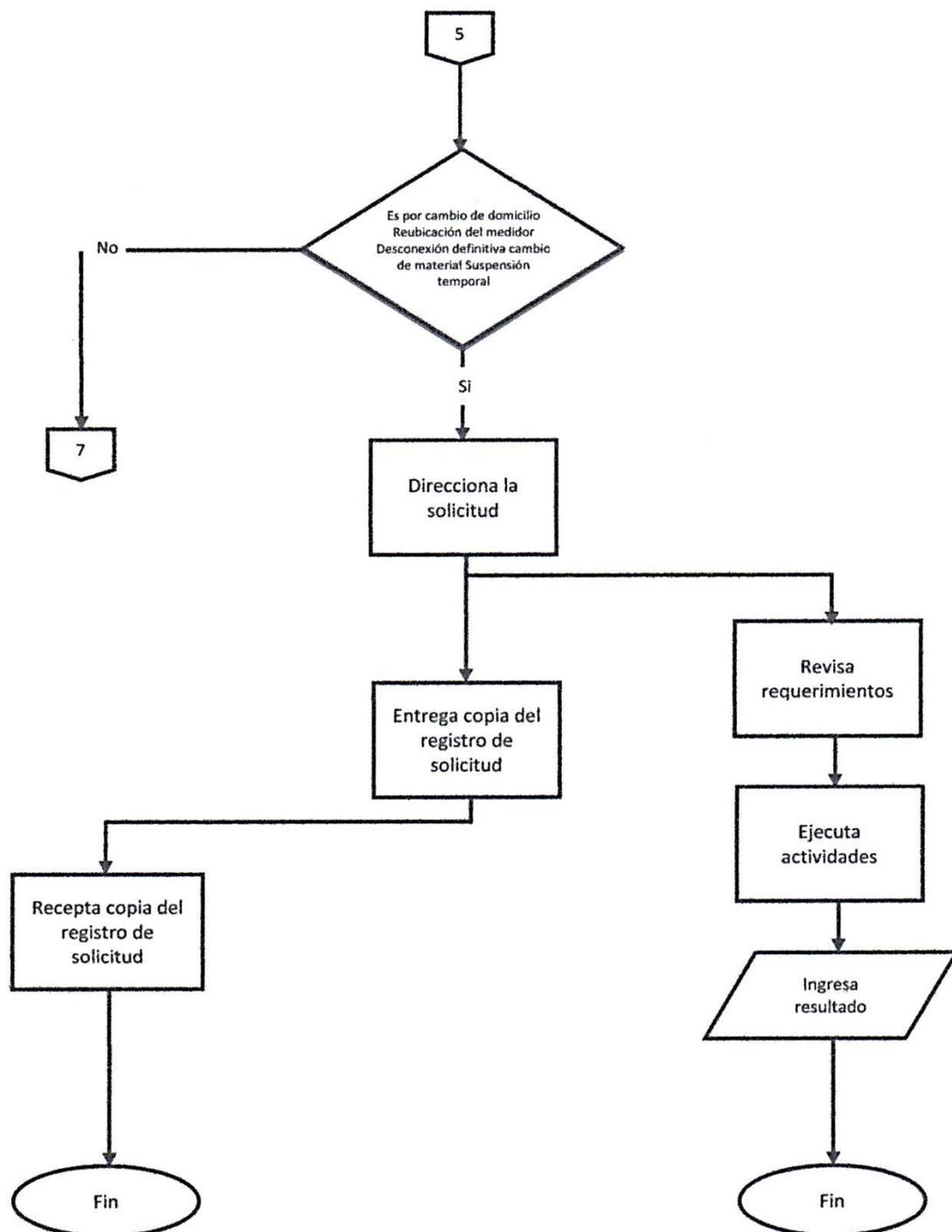
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma de atención a solicitudes por cambio de domicilio, reubicación de medidor, desconexión definitiva, cambio de material y suspensión temporal.

Solicitante

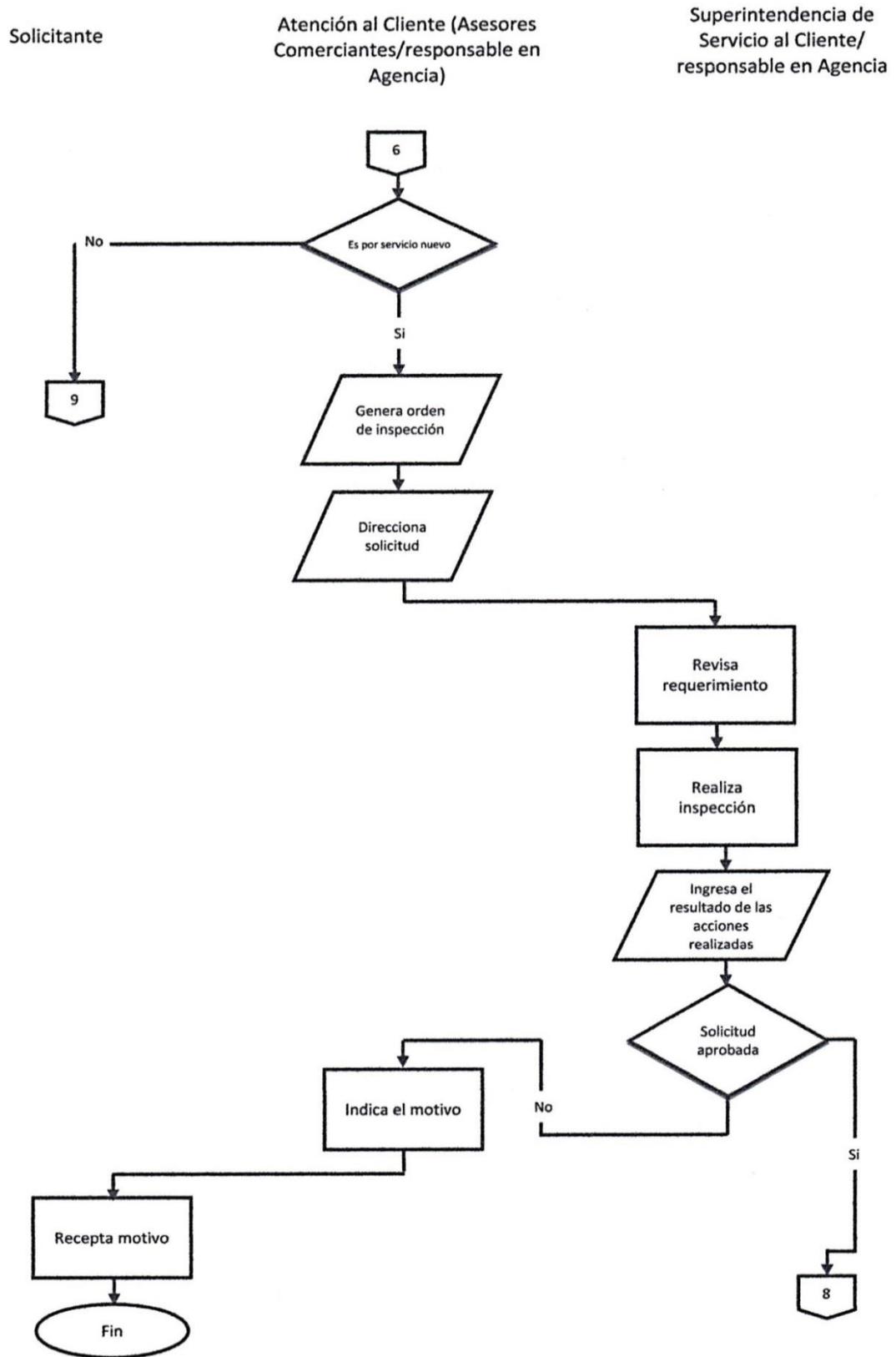
Atención al Cliente (Asesores Comerciantes/responsable en Agencia)

Superintendencia de Servicio al Cliente/responsable en Agencia



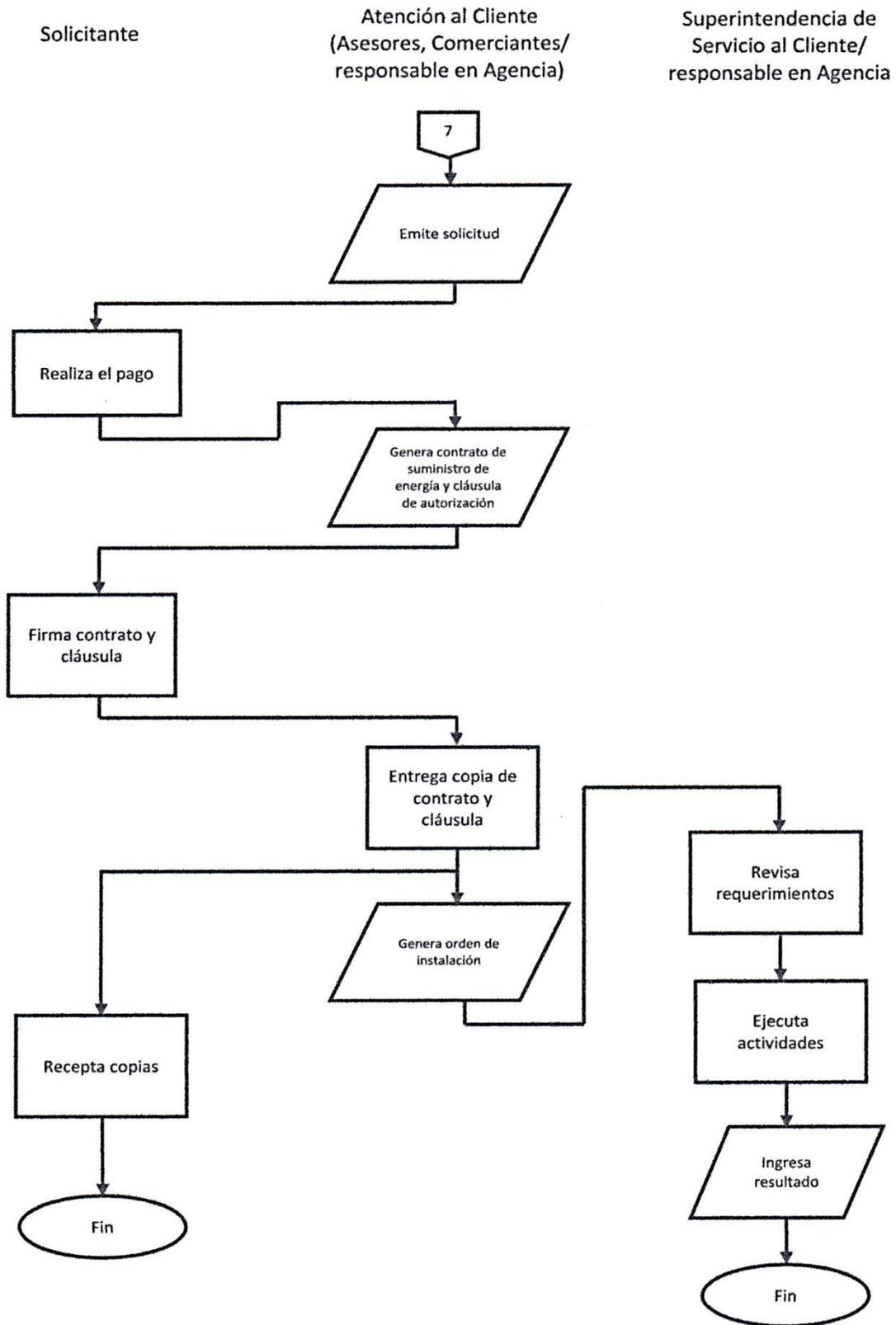
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma de atención a solicitudes por servicio nuevo.



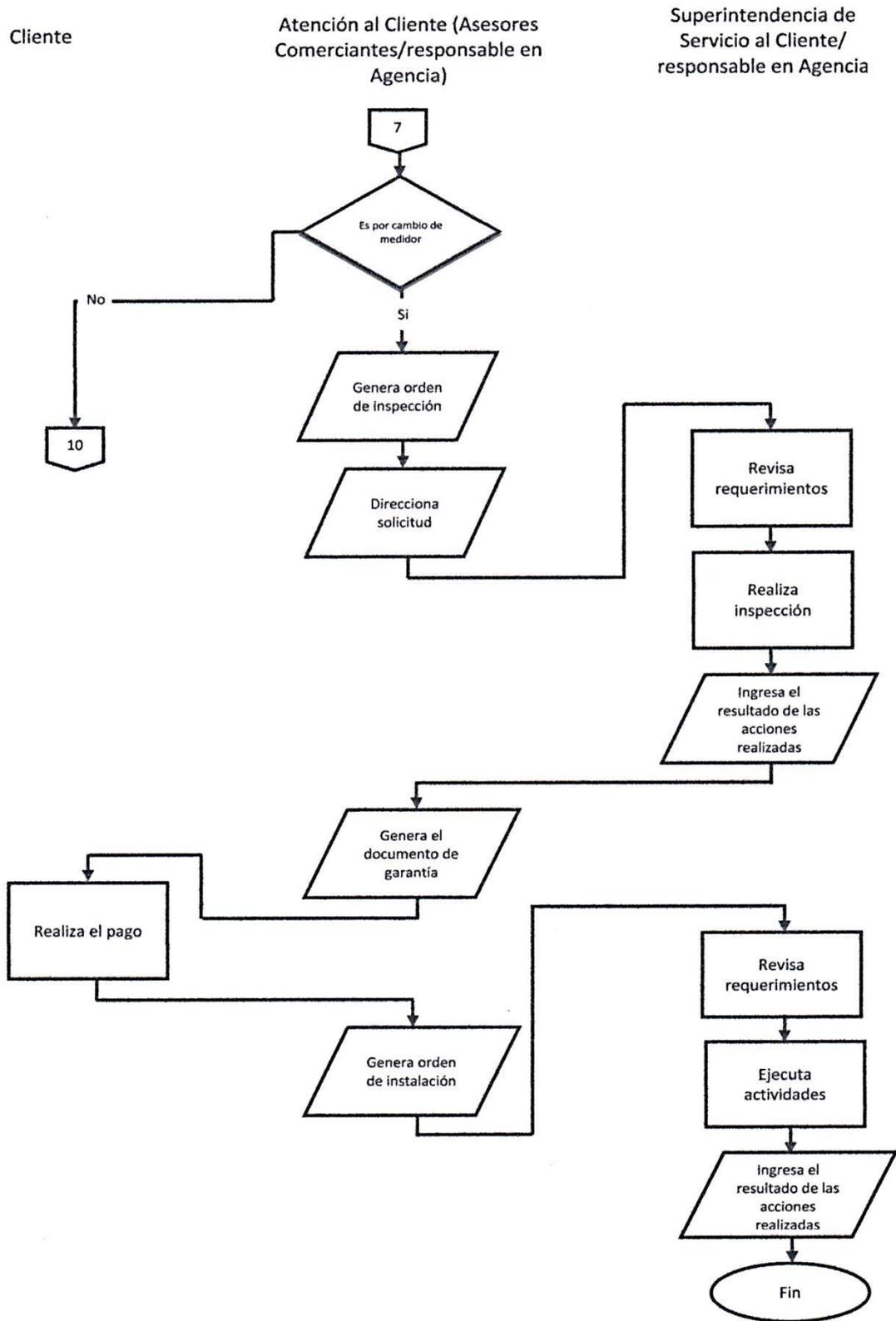
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma de atención a solicitudes por servicios nuevos.



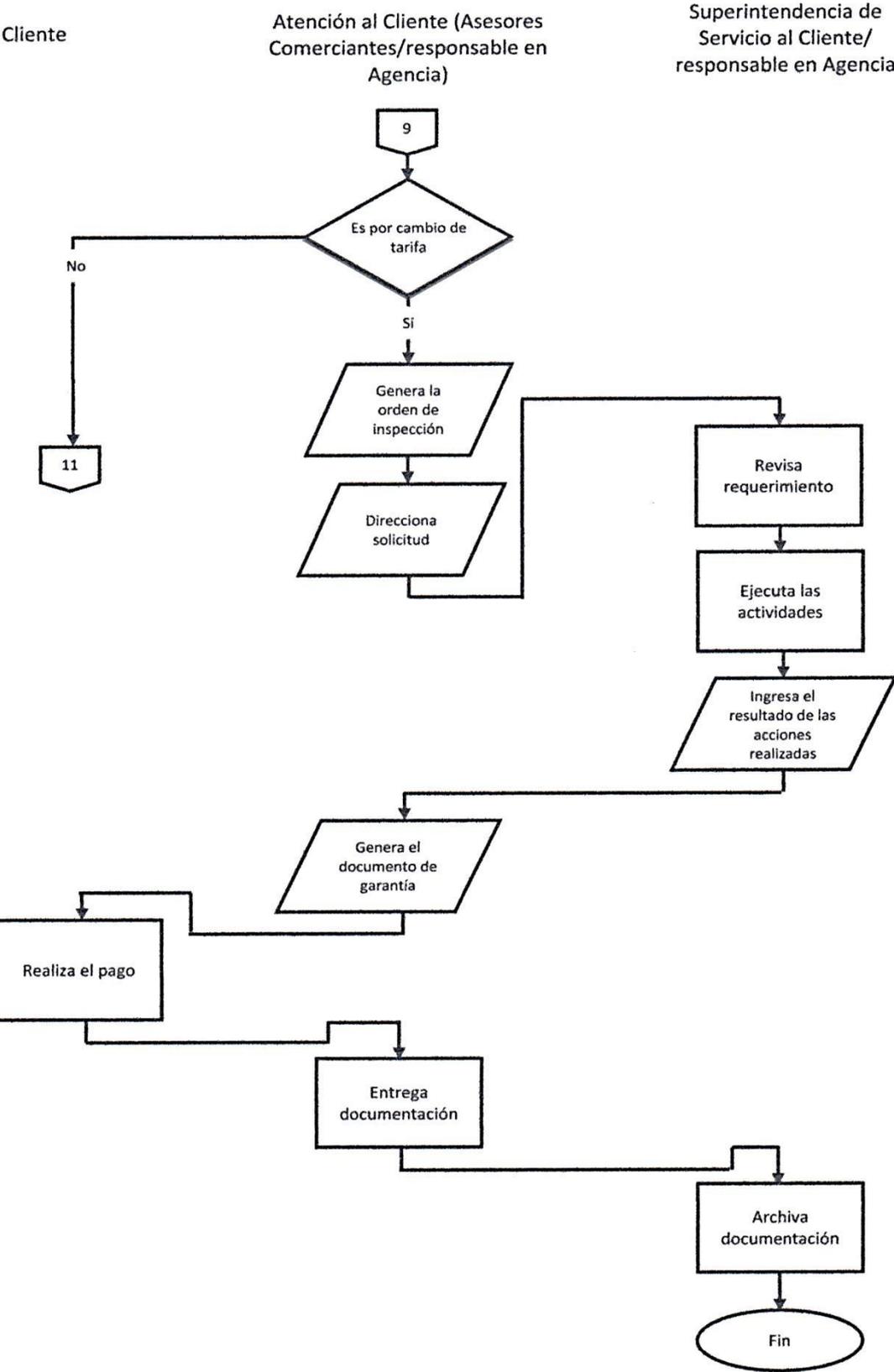
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma de atención a solicitudes por cambio de medidor.



Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma de atención a solicitudes por cambio de tarifa.



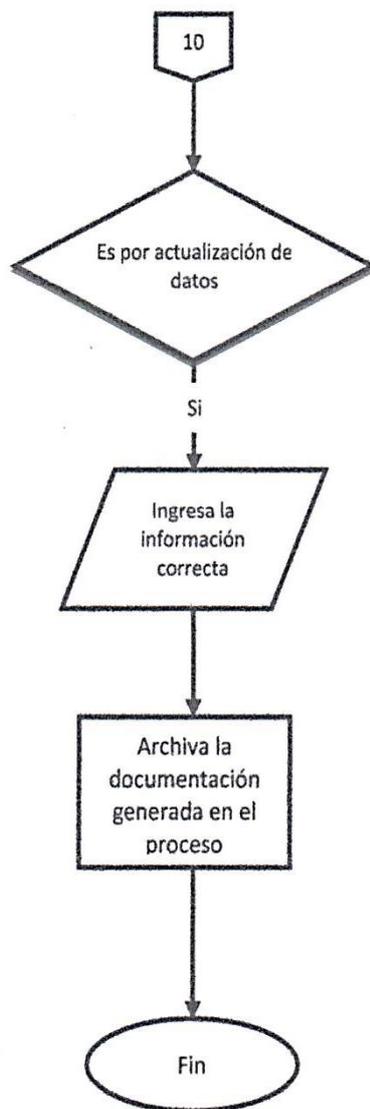
Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Flujograma de atención a solicitudes por actualización de datos.

Solicitante

Atención al Cliente (Asesores
Comerciantes/responsable en
Agencia)

Superintendencia de
Servicio al Cliente/
responsable en Agencia

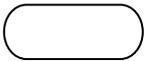
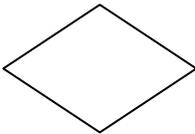
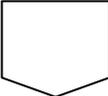
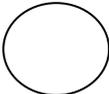
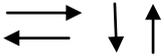


Elaborado por: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

5.7.1.6. Simbología para la diagramación de procedimientos

Se detalla a continuación los símbolos que se utilizarán para la elaboración de los diagramas de flujo.

Cuadro 45. Simbología para la elaboración de los diagramas de flujo

	<p>Inicio o Final Con esta figura o forma indicaremos el inicio o el fin del flujograma.</p>		<p>Decisión Esta figura de un rombo aplanado o invertido nos indicara el momento que se tomaran las decisiones sean con un sí o un no.</p>
	<p>Entrada y Salida Esta figura la utilizaremos cuando haya entrada o salida de información o documentos.</p>		<p>Conector esta figura se la utilizara cuando se va a enlazar una página con otra diferente.</p>
	<p>Acción/Proceso General Se utilizara esta figura cuando se trate de una acción o proceso general que necesite cambios el cual se lo realizara mediante el computador ya sean estas operaciones aritméticas, cantidades , etc.</p>		<p>Conector Este conector se lo utilizara cuando se enlace una parte del diagrama con otra, pero que se encuentre en la misma página.</p>
	<p>Líneas del Flujo Sirven para conectar en la dirección correcta, con la cual indicaremos el sentido que tendrán que seguir las operaciones.</p>		

Fuente: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

5.7.2. Análisis, Recursos Financieros:

Cuadro 46. Recursos Financieros

RUBROS	COSTOS PARCIALES	COSTOS TOTALES
Reproducción de la propuesta	-	\$ 50
Estructuración de propuesta en un manual:	-	\$ 550
• Contratación de digitador de manual	\$ 250	-
• Reproducción de manuales	\$ 300	-
Socialización de procedimientos insertos en el manual:	-	\$ 500
• Capacitador - facilitador	\$ 250	-
• Refrigerios	\$ 150	-
• Material de trabajo	\$ 100	-
Costo Total	-	\$ 1100

Fuentes: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

Al ser una institución del Estado, es decir, de carácter público, la CNELEP Regional Milagro no podrá obtener un beneficio medidos en términos monetarios; sin embargo se debe considerar que se podrá generar una mejor atención, menos nivel y cantidad de conflictos entre compañeros del área, menos quejas y conflictos con clientes, de esta forma se hará ágil e desempeño laboral y se podrán cubrir nuevas transacciones de atención al usuario del sector residencial y obviamente de otros sectores, como es el caso del comercial.

5.7.3 Impacto

La investigación tendrá un impacto en lo social, en lo económico y en lo ecológico, permitiendo generar beneficios a la comunidad, en este caso a los usuarios del sector residencial del servicio de energía eléctrica.

El impacto económico se podrá medir cuando la eficiencia en el servicio al cliente permita atender a un mayor número de usuarios y de esta forma manejar con eficiencia los tiempos de trabajo para dedicarlos a otras actividades productivas que se relacionen con la atención al cliente.

Socialmente, la comunidad tendrá un beneficio al ver que sus dudas y quejas son atendidas en forma ágil oportuna y a través de los medios más óptimos, encontrando respuestas a sus necesidades y un servicio que pueda calificarse bajo el término de calidad.

Desde el punto de vista ecológico los beneficios se generarán al utilizar los nuevos medios de comunicación como el internet y los formularios vía electrónica para efectuar reclamos y disipar dudas, de esta forma es beneficios en cuanto a la disminución de tiempos, traslados de personas (usuarios) y disminución del uso de papelería que muchas veces no llevan los trámites correspondientes para terminar en soluciones factibles a los usuarios.

5.7.4 Lineamientos para evaluar la propuesta

La propuesta podrá evaluarse a través de los siguientes indicadores:

- ***Recaudaciones:***

Incremento del 15% de los valores recaudados para el año 2014.

Valores recaudados en el 2013 / Valores recaudados en el 2014

- ***Clientes:***

Incremento del 5% de clientes del sector residencial

Número de medidores del sector residencial del 2013/ Número de medidores del sector residencial del 2014

- ***Control de pérdidas:***

Disminución del 16% de pérdidas de energía, por reconexiones ilegales

Pérdidas de energía eléctrica del 2014/Pérdidas de energía eléctrica del 2013

- ***Disminución de quejas de usuarios del sector residencial:***

Disminución del 15% de quejas de usuarios del sector residencial en el 2014

Total quejas del 2014/ Total de quejas del 2013

- ***Quejas receptadas mediante formularios electrónicos (internet):***

20% de quejas electrónicas en al año 2014

Total quejas electrónicas en el 2014 / Total quejas en el año 2014

✓ **Eficiencia de inspecciones:**

Inspecciones realizadas/Inspecciones asignadas

✓ **Medidores legalizados:**

Medidores instalados / Medidores ingresados en el sistema

✓ **Productividad personal A.C.:**

Número de clientes atendidos / personal A. C. (mensual)

✓ **Cientes atendidos:**

Número de clientes atendidos (mensual)

✓ **Porcentaje de reclamos residenciales:**

(Número total de reclamos / Número total de clientes registrados)*100 (mensual)

✓ **Tiempo de Procesamientos los reclamos residencial de**

(Número total de reclamos / Número total de clientes registrados)*100 (mensual)

5.7.5 Cronograma

Cuadro 47. Cronograma

ACTIVIDADES	SEMANAS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Revisión y corrección del capítulo I	X											
Reestructuración de marco teórico	X	X										
Elaboración de hipótesis y Operacionalización		X										
Elaboración del marco metodológico			X									
Diseño de encuesta				X								
Aplicación de encuestas, tabulación e interpretación de resultados					X	X						
Desarrollo de la propuesta						X	X					
Conclusiones y Recomendaciones							X	X				
Presentación de la propuesta a la CNELEP Regional Milagro								X	X			
Estudio de la propuesta por parte de Directivos de la CNELEP Regional Milagro									X	X		
Aprobación de la propuesta										X	X	
Socialización entre talento humano del área de atención al Cliente											X	X

Fuente: Moisés Bermeo – Magdalena Valero

CONCLUSIONES

Los resultados del análisis de los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional Eléctrica CNEL_{EP} - Unidad de Negocios Milagro permitieron determinar que la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios del sector residencial es deficiente y genera en ello malestar e incomodidad, ocasionando una imagen negativa de la institución. A continuación se detallan los demás aspectos concluyentes sobre este tema:

El talento humano no se siente motivado ni preparado para generar una buena atención a los usuarios, esto se debe a la inestabilidad laboral resultante de los cambios de las normativas de contratación; sin embargo, consideran que otro factor que afecta a la calidad de atención que se brinda es el exceso de usuarios frente a la cantidad de empleados que deben efectuar el servicio de atención.

Las relaciones de comunicación que se dan entre los jefes y subalternos del sector eléctrico de la CNEL_{EP}, en este caso del área de servicio al cliente, se pueden calificar como deficientes, aspecto que influye en la mejora del servicio al no conocerse por ambas partes el alcance y magnitud de los reclamos que se suelen generar en el área.

Los usuarios del sector residencial consideran que al talento humano encargado de brindar servicio al cliente les hace falta conocimientos sobre cómo efectuar estas labores, de ahí que el trato sea descortés y poco eficiente en la resolución de quejas y reclamos.

El talento humano es sometido a evaluaciones sobre su desempeño; sin embargo, los resultados que se generan no reciben el adecuado tratamiento, por ello, no se aplican estrategias encaminadas a mejorar el nivel de eficiencia del personal, ni se analiza si dicho desempeño es el resultado de los procedimientos de trabajo que actualmente se aplican o de la inexistencia de ellos.

Las responsabilidades de los funcionarios no responden siempre a la estructura funcional, esto se debe a que se desconoce la forma en que opera la estructura funcional, de ahí que no se consideren aspectos como niveles de autoridad y responsabilidad.

RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos a manera de conclusiones de la investigación sobre los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional Eléctrica CNELEP - Unidad de Negocios Milagro llevan a plantear una serie de aspectos que a manera de recomendaciones buscan mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios, en este caso a los del sector residencial. A continuación se establece una exposición detallada y sintetizada de las recomendaciones que se consideran permitirán mejorar la calidad de dicho servicio:

Se debe preparar al talento humano en lo que respecta en trato y servicio al cliente; además de brindar la estabilidad laboral que dependerá el desempeño que los tengan en el desarrollo de sus funciones.

Las relaciones entre jefes y subalternos deben estar marcadas por una buena comunicación y trabajo participativo, como camino que permita tomar las mejores decisiones para el éxito y logro de los objetivos de la institución y en este caso del área del Servicio al Cliente, por ello se recomiendan establecer políticas de comunicación.

Se deben manejar charlas continuas sobre trato al cliente y especialmente de relaciones humanas, dejando una pauta para tratar el estrés laboral que puede ocasionar el trato con usuarios que generalmente acuden a las dependencias de la institución por quejas o reclamos, así se disminuirá el estrés laboral y se manejarán excelentes relaciones entre funcionarios del área y los usuarios.

Los resultados de las evaluaciones de desempeño deben ser socializados con el talento humano para encontrar explicaciones directas en el caso de generarse un desempeño deficiente, esto mejorará las relaciones entre jefes y subalternos y permitirá tomar medidas correctivas: Además se recomienda como elemento fundamental para solucionar la problemática de servicio al cliente, establecer en forma clara, detallada y precisa los procedimientos que se deben ejecutar en cada una de las actividades relacionadas con la recepción de quejas y reclamos a

usuarios, esto hará que el trabajo sea más efectivo y evitará errores y desperdicio de tiempo.

Es importante que se difunda la estructura funcional de la institución y dejar muy claro los niveles de autoridad y cómo esta debe ser manejada y aplicada para obtener relaciones saludables sin que ello entorpezca el trabajo competitivo y cooperativo.

Se deben socializar los procedimientos que se detallen para el área de servicio al cliente a fin de que sea aplicado con corrección y esto asegure los resultados esperados.

BIBLIOGRAFÍA

1. SENGE, Peter: La quinta disciplina, Editorial Currency, USA, 1990
2. DE DÍEZ DE CASTRO, Emilio Pablo, GARCÍA DEL JUNCO, Julio, MARTÍN JIMENEZ, Francisca y PERIÁÑEZ, Cristóbal Rafael: Administración y Dirección, Editorial McGraw-Hill Interamericana, 2001
3. REGLAMENTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO CONTRA RIESGOS EN INSTALACIONES DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Acuerdo No. 013); Quito, 22 de enero de 1998.
4. HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar: *Metodología de la investigación*, McGraw-Hill, México, 2010.
5. SABINO, Carlos: *El proceso de la investigación científica*. El Cid Editor, Buenos Aires, 1978. 225p.
6. HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto: metodología de la investigación, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, 2002
7. SANCHEZ, Hugo, REYES, Carlos: *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*, Editorial Visión Universitaria, Lima-Perú, 2006. 43p.
8. TRESPALACIOS GUTIÉRREZ, Juan, VÁZQUEZ CASIELLES, Rodolfo, BELLO ACEBRÓN, Laurentino: *Investigación de Mercados*, Ediciones Paraninfo, Madrid-España, 2005.
9. SABINO, Carlos: *El Proceso de la Investigación*, Ed. Panapo, Caracas-Venezuela, 1992.
10. UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA: *Manual de Gestión de Procesos UVP*, Valencia, 2011.
11. GODOY, Mario Aguirre, *Derecho Procesal Civil*, Centro Editorial Vile Guatemala, 1996, p. 237.
12. GUASP, Jaime: Concepto Y Método de Derecho Procesal, Civitas Ediciones, Madrid, 1997, p. 8.
13. BENJAMIN, Franklin, GOMEZ CEJA, Guillermo: *Organización y Métodos*, Edit. McGraw-Hill, México 2002.
14. BENJAMIN, Franklin: *Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura*, Edit. McGraw-Hill, México 2004.

15. Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005 R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

LINCOGRAFIA

1. Ernesto Negrin; Martes 4 De Junio De 2002; LA GESTIÓN POR PROCESOS <http://www.monografias.com/trabajos10/hotel/hotel.shtml>.
2. LARA YANCE, Rosemary, MAZA SIBRE, Rogelio: *XXV SEMINARIO NACIONAL DEL SECTOR ELÉCTRICO*, http://biblioteca.cenace.org.ec/jspui/bitstream/123456789/1044/1/GESTION%20POR%20PROCESOS%20_CNEL.pdf.
3. Artículo Publicado En Septiembre 2006; Por: J. Mónica Thompson B. Jonathan Antezana I. Los procesos administrativos. <http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html> El Proceso Administrativo.
4. Ernesto Negrín; Martes 4 De Junio De 2002; LA GESTIÓN POR PROCESOS <http://www.monografias.com/trabajos10/hotel/hotel.shtml>.
5. Norma ISO 9000: 2000: *Sistemas de gestión de la calidad —Conceptos y vocabulario*, http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/sigma/documentos/ISO_9000-2000xESx.pdf, Extraído el 11 de diciembre de 2013
6. Mcm1347; Jul. 2011; Importancia Del Proceso Administrativo En La Actualidad; <http://www.buenastareas.com/ensayos/Importancia-Del-Proceso-Administrativo-En-La/2537852.html>.
7. Jennifer Flórez; Mayo 2012; Importancia De La Gestión Por Procesos
8. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Importancia-De-La-Gesti%C3%B3n-Por-Procesos/4351793.html>.
9. Eduardo Bustos Frías; Junio 2003 Proceso Administrativo; M. En C. http://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_2.pdf
10. Empresa. Gestión Por Procesos > Beneficios De La Gestión Por BOC Ibérica; Procesos; 24/12/2009 <http://www.emagister.com/curso-gestion-procesos/beneficios-gestion-procesos>.
11. Nicanor Anierte Hernández; SERVICIOS DE CALIDAD. De Enero del 2013; http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm.

12. Beatriz Meneses Aguirre; Bismarck Sesma-Muñoz; La Calidad Del Servicio Y Su Importancia Para Las Empresas En El Siglo Xxi; 27/112008. <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=calidad%20de%20servicio%20importancia&source=web&cd=4&ved=0CDwQFjAD&url=http%3A%2F%2Fcolaboracion.uv.mx%2Fiiesca%2FUN%2520CURSO%2520DOS%2520LIBROS%2FCAP%25C3%258DTULOS%2520CONCLUIDOS%2Fla%2520calidad%2520del%2520servicio.doc&ei=QovhUdmCMIfVyAHDilHwBw&usg=AFQjCNGehjmKAigu83HnDUf-TUb8blY9Mg&cad=rja>.
13. Seguridad Laboral; Detecta- Gestión De Riesgo; 2013 <http://www.detectaec.com/menu2>
14. Universidad 21; Ventajas de la Seguridad e higiene laboral martes, 25 de Enero de 2011; <http://universidad21.blogspot.com/2011/01/ventajas-seguridad-higiene-laboral.html>
15. Definición; Definición de Capacitación: 2013 <http://definicion.com.mx/capacitacion.html>.
16. José Manuel Vecino P; LA CAPACITACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA EMPRESA: 16 De Abril 2013; <http://modelodice.blogspot.com/2013/04/la-capacitacion-y-su-importancia-en-la.html>
17. Beatriz Meneses Aguirre; Bismarck Sesma-Muñoz; La Calidad Del Servicio Y Su Importancia Para Las Empresas En El Siglo Xxi; 27/112008 <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=calidad%20de%20servicio%20importancia&source=web&cd=4&ved=0CDwQFjAD&url=http%3A%2F%2Fcolaboracion.uv.mx%2Fiiesca%2FUN%2520CURSO%2520DOS%2520LIBROS%2FCAP%25C3%258DTULOS%2520CONCLUIDOS%2Fla%2520calidad%2520del%2520servicio.doc&ei=QovhUdmCMIfVyAHDilHwBw&usg=AFQjCNGehjmKAigu83HnDUf-TUb8blY9Mg&cad=rja>
- 18.¹ Oscar García; diciembre 2012; Como se logra una buena atención al cliente <http://www.buenastareas.com/ensayos/como-se-logra-una-buena-Atencion/6860904.html>
19. POPPER, Karl: *Método Hipotético-Deductivo*, http://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_hipot%C3%A9tico-deductivo, extraído el 5 de febrero de 2014.

20. PULLAGUARI, Josselyn, PULLAGUARI, Yajaira: *Método de investigación*, <http://jovyta865.wordpress.com/2013/09/19/metodo-de-investigacion/>, extraído el 5 de febrero de 2014.

A N N E X O S

ANEXO 1
ARBOL DEL PROBLEMA

CAUSA

Estructura de la empresa CNEL_{EP}

Seguridad

Comunicación

Beneficio personal

Motivación

Capacitación

Evaluación de desempeño

EFEECTO

Estudio de los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro y su incidencia en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Estructura jerárquica.

Incertidumbre laboral.

Relación directa hacia los subordinados.

Los incentivos de los trabajadores.

No se da un buen resultado a los clientes.

Que se actualiza para dar una mejor atención a los usuarios.

Para medir la agilidad, eficaz y la eficiencia de los trabajadores.

ANEXO 2
MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN

TEMA	PROBLEMA	FORMULACION	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES
Análisis de los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro y su efecto en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial, período 2012 - 2013	Procesos administrativos y de gestión están afectando a la calidad del servicio de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro	¿De qué forma los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro están afectando a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial, período 2012 - 2013?	Determinar de qué forma los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro están afectando a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial (período 2012 – 2013), a través de una investigación dirigida a informantes calificados y empleando técnicas como la encuesta y entrevista, para	Los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro están afectando a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del sector residencial, período 2012 – 2013.	VI.- procesos administrativos y de gestión VD.- Calidad del servicio.

SUBPROBLEMA	SISTEMATIZACION	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS PARTICULARES	VARIABLES
<p>La seguridad laboral que ofrece la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro está afectando al desempeño de los empleados y se genera incertidumbre durante el desarrollo de tareas</p> <p>El sistema comunicacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación</p>	<p>¿Cómo incide la seguridad laboral que ofrece la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, en los niveles de incertidumbre que se genera en el talento humano?</p> <p>¿En qué medida el sistema comunicacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación</p>	<p>Analizar cómo incide la seguridad laboral que ofrece la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, en los niveles de incertidumbre que se genera en el talento humano.</p> <p>Examinar en qué medida el sistema comunicacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación</p>	<p>La seguridad laboral que ofrece la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro, influye en los niveles de incertidumbre que se genera en el talento humano.</p> <p>El sistema comunicacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL</p>	<p>VI.- Seguridad laboral. VD.- Incertidumbre.</p> <p>VI.- sistema comunicacional VD.- Relaciones directas jefes-subalternos.</p>

	<p>Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro no es el más adecuado, por ello afecta a las relaciones entre jefes y subalternos, ocasionando inconvenientes para tomar decisiones y solucionar problemas de usuarios.</p> <p>Dificultades en la manera de capacitación que posee el talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro</p>	<p>Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro influye en las relaciones directas entre jefes y subalternos?</p> <p>¿De qué manera la capacitación que posee el talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro repercute en la</p>	<p>Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro influye en las relaciones directas entre jefes y subalternos.</p> <p>Establecer de qué manera la capacitación que posee el talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro</p>	<p>EP – Unidad de Negocio Milagro influye en las relaciones directas entre jefes y subalternos.</p> <p>La capacitación que posee el talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro repercute en la atención que se brinda a los usuarios</p>	<p>VI.- Capacitación VD.- Atención a clientes</p> <p>VI.- Evaluación de desempeño VD.- Eficiencia del talento humano.</p> <p>VI.- Estructura funcional</p>
--	---	--	--	---	--

	<p>repercute en la atención que se brinda a los clientes</p> <p>La evaluación de desempeño la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro y su efecto en la eficiencia del talento humano.</p> <p>La estructura funcional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro</p>	<p>atención que se brinda a los usuarios del sector residencial?</p> <p>¿Cómo afecta la evaluación de desempeño que se aplica en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro en la eficiencia del talento humano?</p> <p>¿De qué forma la estructura funcional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de</p>	<p>repercute en la atención que se brinda a los usuarios del sector residencial.</p> <p>Determinar cómo afecta la evaluación de desempeño que se aplica en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro en la eficiencia del talento humano.</p> <p>Estudiar de qué forma la estructura funcional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de</p>	<p>del sector residencial.</p> <p>La evaluación de desempeño que se aplica en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro afecta a la eficiencia del talento humano.</p> <p>La estructura funcional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Milagro influye en la</p>	<p>VD.- Responsabilidades.</p>
--	---	---	---	--	--------------------------------

	incide en la definición de responsabilidades de los funcionarios.	Negocio Milagro incide en la definición de responsabilidades de los funcionarios?	Negocio Milagro incide en la definición de responsabilidades de los funcionarios.	definición de responsabilidades de los funcionarios.	
--	---	--	--	--	--



ANEXO 3
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE CNEL_{EP} REGIONAL MILAGRO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

OBJETIVO: Determinar de qué forma los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Corporación Nacional Eléctrica CNEL_{EP} Regional Milagro están afectando a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, a través de una investigación dirigida a informantes calificados y empleando técnicas como la encuesta y entrevista, para contribuir con la operatividad de la institución.

COOPERACIÓN: Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuesta de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

1.- ¿Esta dispuesto a colaborar con información para lograr este propósito?

Si	
No	

2.- ¿Cómo califica el servicio eléctrico que actualmente le proporciona la Corporación Eléctrica Regional Milagro?

Muy malo	
Malo	
Regular	
Bueno	
Muy bueno	

3.- Considera que los cortes imprevistos en el servicio de Energía Eléctrica son:

Extremadamente frecuente	
Muy frecuentes	
Frecuentes	
Poco frecuentes	
Muy poco frecuentes	

4.- ¿Ha observado usted variaciones continuas en la intensidad de la Energía Eléctrica?

Extremadamente frecuente	
Muy frecuentes	
Frecuentes	
Poco frecuentes	
Muy poco frecuentes	

5.- Cuando existen cortes del servicio Eléctrico en su sector, la Reposición del mismo se realiza en la forma que usted esperaba:

Muy lento	
Lento	
Aceptable	
Rápido	
Muy rápido	

6.- Cuando se producen cortes del servicio, programados por la CNEL_{EP} Milagro para dar mantenimiento a su sistema de distribución; usted tiene previo conocimiento de esto:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

7.- Recibe de parte CNEL_{EP} Milagro orientación para el uso eficiente de la energía:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

8.- Recibe de parte de la CNEL_{EP} Milagro orientación sobre sus derechos y obligaciones como consumidor:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

9.- La factura por el consumo de Energía Eléctrica, llega a su domicilio con suficiente tiempo para realizar el pago:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

10.- La factura por el consumo de Energía Eléctrica tiene errores:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

11.- La factura por el consumo de Energía Eléctrica tiene errores:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	



ANEXO 3
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE CNEL_{EP} REGIONAL MILAGRO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

OBJETIVO: Determinar de qué forma los procesos administrativos y de gestión que se aplican en la Corporación Nacional Eléctrica CNEL_{EP} Regional Milagro están afectando a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, a través de una investigación dirigida a informantes calificados y empleando técnicas como la encuesta y entrevista, para contribuir con la operatividad de la institución.

COOPERACIÓN: Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuesta de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

12.- ¿Considera que la cantidad de locales y medios para el pago de su factura son?

Muy escasos	
Escasos	
Regulares	
Aceptables	
Muy aceptables	

13.- Usted tiene facilidad para contactarse con la CNEL_{EP} Milagro cuando requiere pedir información:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

14.- Considera que el tiempo que dedica la CNEL_{EP} Milagro para atender su reclamo es:

Muy insatisfactorio	
Insatisfactorio	
Aceptable	
Satisfactorio	
Muy satisfactorio	

15.- Considera que los funcionarios y trabajadores que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información demostraron conocimiento sobre la materia:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

16.- Considera que los funcionarios y trabajadores que lo atendieron al realizar un reclamo, fueron claros al proporcionarle información:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

17.- De manera general como califica el trato y la cordialidad de los funcionarios y/o trabajadores de la CNEL_{EP} Milagro que lo atendieron:

Muy descortés	
Descortés	
Aceptable	
Amable	
Muy amable	

18.- Cuando realiza un reclamo a la CNEL_{EP} Milagro, se le da una solución definitiva a su problema:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

19.- Considera usted que la CNEL_{EP} milagro, es ágil, moderna:

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Neutro	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

20.- Considera usted que la CNEL_{EP} Milagro se preocupa por lograr la satisfacción de sus clientes:

Nunca	
Casi nunca	
A veces	
Casi siempre	
Siempre	

21.- Que recomendaría usted que la CNEL_{EP} Milagro para mejorar las condiciones de su servicio en cada una de las áreas que se detallan a continuación:

Atención al cliente	
Recaudación-cobranza	
Medidores y acometidas	
Control de perdidas	
Facturación	
Corte y reconexión	
Alumbrado publico	



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CNEL_{EP}
REGIONAL MILAGRO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

El objetivo de la encuesta es conocer si el nivel de capacitación, eficiencia y responsabilidad de cada talento humano del Departamento de Atención al Cliente influye en la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuestas de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

1.- Su situación laboral puede considerarse como:

Muy estable	
Estable	
Indeciso	
Inestable	
Muy inestable	

2.- Su nivel de conformidad con la estabilidad y seguridad laboral que ofrece la CNEL_{EP} Regional Milagro es:

Muy alto	
Alto	
Medio	
Bajo	
Muy bajo	

3.- Actualmente, su estabilidad laboral genera:

Incertidumbre	
Conformidad	
Inconformidad	
Seguridad	

4.- Las relaciones entre jefes y subalternos pueden considerarse como:

Muy agradables y profesionales	
Agradables y profesionales	
Profesionales	
Desagradables pero profesionales	
Muy desagradables pero profesionales	
Nada profesionales	

5.- La comunicación entre jefes y subalternos es:

Muy fluida	
Fluida	
Indeciso	
Poco fluida	
Nada fluida	

6.- el sistema de comunicación que caracteriza a la CNEL_{EP} Regional Milagro y al departamento de atención al cliente influye en las relaciones directas entre jefes y subalternos:

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

7.- Para usted, su nivel de capacitación es:

Alto	
Medio	
Indeciso	
Bajo	
Nulo	

8.- La calidad de atención que ustedes brindan a los usuarios depende de:

Su nivel de capacitación	
Sus deseos de ser eficiente	
Su motivación por el trabajo	
Ninguna	
Todas las anteriores	

9.- La empresa evalúa su desempeño.

Siempre	
Algunas veces	
Indeciso	
A veces	
Nunca	

10.- Su nivel de eficiencia lo califica como:

Alto	
Medio	
Indeciso	
Bajo	
Nulo	

11.- Los resultados de la evaluación de su desempeño afectan a su nivel de eficiencia

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

12.- a usted le han definido correctamente sus responsabilidades

Totalmente	
Parcialmente	
Nunca	

13.- conoce la estructura funcional de la empresa y del departamento al que pertenece

Totalmente	
Parcialmente	
Nunca	

ANEXO 4
ANTIPLAGIO



Document	tesis 15.docx (D10454022)
Submitted	2014-04-02 15:38 (-05:00)
Submitted by	jantobea@gmail.com
Receiver	jbeniteza.unemi@analysis.arkund.com
Message	Tesis Magdalena Valero - Moises Bermeo Show full message
	 of this approx. 121 pages long document consists of text present in 0 sources.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Milagro, 2 de abril de 2014

Señor Ingeniero.
Rafael Jara Pacheco
ADMINISTRADOR E.P. -CNEL-MILAGRO
Ciudad.-

02 ABR 2014
POR: *[Firma]* Velozquez N: 33
RECIBIDO

Estimado Ingeniero:

Me dirijo a usted muy respetuosamente para solicitarle la autorización correspondiente a Valero Camino Magdalena y Bermeo Manzano Moisés egresados de la Carrera de Ing. Comercial, para que pueden elaborar su tesis de grado con el TEMA: "ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN QUE SE APLICAN EN LA EMPRESA ELECTRICA PUBLICA ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL_{EP} UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE BRINDA A LOS USUARIOS DEL SECTOR RESIDENCIAL, PERÍODO 2012 – 2013", enfocado al Departamento de Servicio al Cliente de la CNEL_{EP}, y a su vez les facilite la información necesaria relacionada con el tema ya expuesto para su elaboración de su tesis de grado previo al título de Ingeniero/a Comercial.

Por la atención que se digne a la presente, le reitero mi aprecio y consideración más distinguida, deseándole éxitos en sus funciones.

Atentamente,

[Firma]
Ing. Félix Villegas Yagual, MAE.
COORDINADOR DE LA ACADÉMICA DE
SUBDECANO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
UNEMI

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía Km. 26
Conmutador: (04) 2974317- (04) 2970881
Telefax: (04) 2974319 - **E-mail:** rectorado@unemi.edu.ec
Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN

Ser una institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de pregrado y postgrado, abierta a los contenidos del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, honestos, solidarios, responsables y con una elevada conciencia social y ambiental, para contribuir al desarrollo social, nacional e internacional.

MISIÓN

Es una institución de educación superior, pública que forma profesionales de calidad, mediante la investigación científica y su vinculación con la sociedad a través de un modelo educativo holístico, sistemático, por procesos y transparente, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, para contribuir al desarrollo de la región y en país.