



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE MEJORA EL SERVICIO DE ENTREGA DE
FACTURAS A DOMICILIO DE LA EMPRESA CNEL. EP
EN EL SECTOR DE LA PERIMETRAL**

Autora:

Quiñonez Mosquera Lady Johana

Tutor:

Dr. C. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, como fuente de inspiración de sabiduría, también a nuestros padres y familiares por su apoyo, paciencia y credibilidad por su amor trabajo y sacrificio en todos estos años que gracias a ello eh logrado llegar hasta aquí, convertirme en lo que soy. Estoy tan orgullosa de ser su hija, ustedes son los mejores padres de este mundo.

A nuestros amigos por su sonrisa y entusiasmo, y en general a todos aquellos seres queridos que no alcanzan a ser mencionados en estas cortas letras.

A todas las personas que me han apoyado han hecho que el trabajo se realice con éxitos, en especial a aquellas instituciones que me abrieron las puertas y compartieron sus valiosos conocimientos.

Quiñonez Mosquera Lady Johana



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultades y debilidades.

Gracias a aquellos docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnologías por brindarme sus valiosos conocimientos a lo largo de esta formación de mi profesión.

Quiñonez Mosquera Lady Johana



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora el servicio de entrega de facturas a domicilio en la empresa CNEL. EP en el sector de la perimetral”**. y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el servicio de entrega de facturas a domicilio para elevar la satisfacción al cliente de la Empresa Cnel. EP en el sector de la Perimetral del Cantón Guayaquil, en el periodo 2018?** presentado por **Lady Johanna Quiñonez Mosquera** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Lady Johanna Quiñonez M.

Tutor:

Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Quiñonez Mosquera Lady Johana** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora el servicio de entrega de facturas a domicilio en la empresa CNEL. EP en el sector de la perimetral**, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con *el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de *la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Lady Johana Quiñonez Mosquera

Nombre y Apellidos de la Autora

No. de cédula: 0918544255

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de Información Científica y Transferencia de Tecnología (CEGESCIT) nombrado por el consejo Directivo del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en **EL REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**Propuesta de mejora el servicio de entrega de facturas a domicilio en
la empresa CNEL. EP en el sector de la perimetral**

Autora: Quiñonez Mosquera Lady Johana

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El siguiente trabajo investigativo se efectuó en una de las sucursales de la empresa CNEL EP, la cual se encuentra ubicada en el Mall del Fortín de la av. Perimetral, la cual presta sus servicios a dicho sector del Fortín. Actualmente esta entidad está atravesando por problemas en las entregas de sus facturas, por tal motivo que el reclamo de los usuarios es de manera frecuente debido a que se sienten perjudicados por parte de esta entidad. El mal servicio con el que cuenta la empresa también ha traído consecuencias para la misma, ya que el crecimiento de cortes y la cartera vencida cada vez va más en aumento. Este proyecto se lo efectuó, para las mejoras respectivas del servicio con el que cuenta la empresa, teniendo como objetivo diseñar propuestas que mejoren el servicio de entrega a domicilio a los usuarios de la empresa CNEL EP. Los tipos de investigaciones que se emplearon son descriptivo y explicativo, debido a que son métodos que van ayudar a identificar las causas y las consecuencias en que repercute el problema que se presenta dentro de esta gran institución. Las técnicas desarrolladas en el proyecto fueron la encuesta y entrevista que ayudaron a obtener resultados mas concretos.

Facturas

Entrega

Empresa

Servicio



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**Propuesta de mejora el servicio de entrega de facturas a domicilio en
la empresa CNEL. EP en el sector de la perimetral.**

Autora: Quiñonez Mosquera Lady Johana

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Astract

The following research work was carried out in one of the branches of the company CNEL EP, which is located in the Mall of the Fort of the av. Perimeter, which provides its services to this sector of the Fortin. This entity is currently going through problems in deliveries of their invoices, for that reason that the users is so frequently because they feel harmed by this entity. The bad service that the company has also brought to the same consequences, since the growth of slices and the nonperforming loan each time goes on increasing. This project is carried out, for the respective improvements of service with the company, taking aim to design proposals that improve the delivery service to users throughout the enterprise CNEL EP. The types of researches that is employed are descriptive and explanatory, because they are methods that will help identify the causes and consequences in which affects the problem that arises within this great institution. The techniques developed in the project were the survey and interview that helped to obtain more concrete results

Invoices

Delivery

Company

Service



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas :
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN CEGESCIT	vi
Resumen.....	vii
Astract	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	1
Ubicación del Proyecto en un Contexto.....	3
Situación del conflicto	4
Delimitación del Problema	6
Formulación del Problema	6

Variables	6
Evaluación del Problema	7
Objetivos de la investigación	7
Objetivo General:.....	7
Objetivo Específicos	7
Interrogantes de la investigación	8
Justificación del Problema	8
Aspectos que justifican la investigación	10
Viabilidad de investigación.....	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes Históricos.....	12
Fundamentación Legal	22
Variables de la Investigación.....	27
Definiciones Conceptuales	29
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Información de la empresa	33
Diseño de investigación	36
Tipo de investigación	36
Enfoque de investigación	36
Muestra	40
Técnicas de investigación	43
Procedimiento de la investigación	44

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabulación de respuestas obtenidas y análisis.....	46
Interpretación general y FODA	56
Propuesta de mejora Parte 1.	64
Propuesta de Servicio al cliente 2.	65
Análisis e interpretación final.....	70
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1. Entorno	4
Tabla 2. Tipos de investigación.....	38
Tabla 3. Tipo de muestreo	40
Tabla 4. Muestra de la población quejas CNEL.	42
Tabla 5. Procedimientos de investigación.....	43
Tabla 6. Servicio al cliente.	46
Tabla 7. Problema del servicio al cliente.....	47
Tabla 8. Nivel de satisfacción del cliente.	48
Tabla 9. Respuesta a los reclamos según clientes.	49
Tabla 10. Principal problema del servicio eléctrico.....	50
Tabla 11. Recepción de planillas de consumo eléctrico.....	51
Tabla 12. ¿Ha recibido las planillas de consumo eléctrico puntualmente en su domicilio?	52
Tabla 13. Problemas al no recibir facturas.....	53
Tabla 14. Mejor solución al problema según clientes.....	54
Tabla 15. ¿Cómo le gustaría obtener su planilla eléctrica mensual?	55
Tabla 16. FODA de la tabulación de encuestas.	56
Tabla 17. MODELO CANVAS.....	60
Tabla 18. Propuesta de mejora CNEL Mall del fortín. Parte 1	62
Tabla 19. Propuesta de mejora CNEL Mall del fortín. Parte 2.....	63
Tabla 20. Tiempos y fechas del plan de mejora.	68
Tabla 21. Presupuesto del plan de mejora.....	69



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1 CNEL EP.....	3
Gráfico 2. Logo CNEL.....	34
Gráfico 3. Organigrama.	35
Gráfico 4. Servicio al cliente del CNEL.	46
Gráfico 5. Servicio al cliente del CNEL.	47
Gráfico 6. Nivel de satisfacción del cliente.	48
Gráfico 7. Respuesta a los reclamos.	49
Gráfico 8. Principal problema del servicio eléctrico.	50
Gráfico 9. Recepción de planillas de consumo eléctrico.	51
Gráfico 10. ¿Ha recibido las planillas de consumo eléctrico puntualmente en su domicilio?	52
Gráfico 11. Problemas al no recibir facturas.	53
Gráfico 12. . Mejor solución al problema según clientes.	54
Gráfico 13. ¿Cómo le gustaría obtener su planilla eléctrica mensual?	55

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

CNEL EP Agencia Mall el Fortín comenzó sus actividades en el año 2016; su principal inconveniente se presenta en las zonas del Noroeste de la Ciudad entre éstas la Perimetral, por la carencia de un plan que permita la entrega de las facturas a domicilio y así puedan conocer el monto de sus obligaciones.

Según (Avilés, 2018) señala que:

En el inventario de las unidades de su negocio; donde se encuentra mas del 50% de su clientela; hasta la actualidad se habían reportado mas de 66.000 quejas por parte de los usuarios debido a la inconformidad que existe en la lectura del medidor; trayendo como consecuencia la entrega de factura de otra persona (págs. 3-4).

Este problema se desarrolla a nivel general, pero ubicándolo de una manera específica dentro del sector del Fortín; también se reciben quejas constantes debido a que el servicio de entrega de facturas a domicilio es pésimo y que en varias ocasiones ni siquiera llega este documento hacía ellos por lo que desconocen el valor adeudado y la fecha límite en que hay que cancelar dicho valor.

La prestadora de servicio, SERCOEL (empresa privada de propiedad de la corporación eléctrica del Ecuador) la misma que fue contratada por en ese entonces llamada Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil. Es la encargada hasta el momento de hacer las entregas de facturas a domicilios dentro del territorio nacional; la cual también es parte de CNEL

EP y es en ambas partes en donde recae los problemas actuales que presenta dicha compañía.

El incumplimiento y la poca supervisión que tienen en la entrega de estos documentos han hecho que esta empresa pierda credibilidad a nivel nacional; debido al servicio ineficiente que brindan los trabajadores que están encargados de hacer llegar a cada uno de sus clientes la debida factura física en donde se detallan los valores que hasta determinada fecha adeudan con la empresa.

CNEL EP pensando siempre en la comunidad para la cual trabaja, plantea las políticas crediticias como uno de los mecanismos adecuados para facilitar la obtención y disfrute de estos bienes o servicios, en función de un convenio establecido entre las partes para la cancelación en plazos posteriores.

Según el gerente del departamento de crédito y cobranza, en este proceso se están presentando desde hace 6 años un conjunto de irregularidades en su funcionamiento tales como, retrasos en el proceso de facturación al momento de liquidar los soportes y retrasos al envío de las facturas correspondientes.

Esta entidad cuenta con una de las estructuras mas óptimas; que está a la disposición de sus clientes además esta en constante avance y realizando un sin número de planes con el fin de brindar un excelente servicio; pero como siempre existen amenazas que están presentes dentro de cualquier empresa y esta no es la excepción aun siguen habiendo problemas con los usuarios, las queja de ellos son constante debido a que siendo una de las empresas mas grande del territorio aun no puede erradicar el mal servicio que le ofrecen a los clientes. Las largas filas dentro de las oficinas de CNEL EP trae congestionamiento en el servicio de atención al cliente, para manifestar sus constantes quejas y a la vez solicitar un nuevo documento para conocer el valor que adeudan para posteriormente proceder con el debido pago de la deuda todo esto es debido al mal servicio con el que cuenta la empresa.

Un buen servicio va a traer consigo aspectos favorables para cualquier organización y eso es lo que se necesita emplear dentro de la empresa; volver a restaurar el servicio, brindando mejoras al cliente evaluando y dando seguimiento de los procedimientos que ayudan con el buen funcionamiento empresarial.

Los factores negativos que amenazan a esta empresa son problemas muy serios que deben ser contrarrestados de la manera más estratégica con el objetivo de erradicarlos y que la organización cuente con un desenvolvimiento óptimo que este a la altura de esta entidad. Que brinde un excelente servicio y que los usuarios gocen de este; para que así puedan estar satisfechos y que sientan el compromiso de la empresa hacia ellos y a su vez puedan cumplir a tiempo con sus obligaciones.

Ubicación del Proyecto en un Contexto

En el norte de la ciudad avenida perimetral, se encuentra ubicado el Centro comercial Mall el Fortín, dicho establecimiento empezó sus actividades desde hace 3 años brindando su servicio a la comunidad aledaña, en estas instalaciones se encuentran ubicadas las oficinas de la Empresa Cnel EP.

La cual oferta sus servicios a los habitantes del sector, con la finalidad de acercar los servicios al consumidor para resolver sus problemas de manera inmediata. Lamentablemente en los dos últimos años se han incrementado los cortes de energía, debido a que los usuarios se atrasan en sus pagos por que las facturas no llegan a tiempo.

Gráfico 1 CNEL EP.



Fuente: Google maps

Situación del conflicto

Tabla 1. Entorno

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Incrementos de cortes	<ul style="list-style-type: none">• Facturas no entregadas a tiempo.
<ul style="list-style-type: none">• Error en la toma de lectura	<ul style="list-style-type: none">• Altos montos de facturas
<ul style="list-style-type: none">• Limitada comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Clientes desorientados por la escasa información que brinda el servicio.
<ul style="list-style-type: none">• Retrasos en los pagos de los clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Desconocimiento del total a cancelar por parte del usuario.

Nota. Autora (Quiñonez L, 2018)

El incremento constante de cortes de energía eléctrica es una de las tantas causas por la que la empresa CNEL EP está atravesando debido a el vencimiento de las facturas ya que los clientes no se acercan a cancelar a tiempo. Pero se tendría que analizar del porque los clientes no se acercan a cumplir con su obligación y esto se da porque en mayor de los casos las facturas no llegan al domicilio del usuario durante el tiempo estipulado que tendría que entregarse.

Validando los dos puntos de vistas tanto de la empresa como del cliente se tendrá que dar seguimiento al proceso de entrega para verificar si el servicio con el que cuenta CNEL EP es el más óptimo para los usuarios de esta zona.

Otra de las casusas que dan origen al problema; y debido a esto es que los usuarios se sienten perjudicados debido al error en la toma de lectura de su medidor; esto genera que exista confusión entre la deuda de otros clientes que hasta ese momento no han podido cancelar y por ende estos les arroja como resultados montos muy elevados que el cliente no está

acostumbrado a pagar y trae como consecuencias reclamos por parte de clientes muy molestos que manifiestan su malestar con la empresa descargando su malestar con las personas del servicio de atención al cliente.

Un mal servicio es sinónimo de malestar en los usuarios debido a que la organización no esta dispuesta a suplir las necesidades que los ciudadanos necesitan.

Según (Michael, 2004) señala que el servicio de atención es:

“Es una actividad identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para dar a los mejor a los clientes y mantener un nivel de satisfacción muy alto” (págs. 333-334).

Es importante para toda organización brindar un excelente servicio que este a la altura de cualquier entidad; mantener al usuario conforme y satisfecho es una de las tantas maneras de ayudan al crecimiento empresarial.

Otra causa que se presenta dentro de las oficinas de CNE EP es la falta de comunicación entre los trabajadores que desarrollan funciones importantes dentro de este establecimiento; también existe ausencia de comunicación del trabajador al cliente; por lo que en mayor de los casos se puede evidenciar un cliente totalmente desorientado, caminando de un lado a otro con el fin de buscar información que ayuden ha aclarar las dudas que en ese momento se les presenta.

A simple vista se observan grandes filas que los usuarios hacen para solicitar una planilla de luz electica debido a que dicho documento no les ha llegado y por lo tanto desconocen del valor a cancelar.

Es increíble como CNE EP siendo una de las empresas más grande del territorio nacional presente anomalías en el servicio de entrega de sus facturas; en donde debería ser lo opuesto a lo que se está presentando; ellos deberían mantener de manera ordenada y coordinada la entrega de

estos documentos, pero siempre con la supervisión de una persona encargada de que estos procesos se cumplan y que este servicio de entrega sea el más eficiente y acorde a las necesidades tanto de la empresa como el cliente.

Esto trae consigo el retraso de pago de los clientes debido a que ellos mismos deben acercarse a solicitar su propio documento; siendo esta una obligación de la empresa; también tiene como consecuencia el aumento de la cartera vencida; poniendo en mora a los clientes que desconocen la fecha del vencimiento de sus facturas y por último el aumento de cortes de energía eléctrica a los moradores de esta zona.

Son problemas muy alarmantes que amenazan con la reputación de CNEL EP, considerada esta como una de las organizaciones más importante del Ecuador.

Delimitación del Problema

Campo : Administración de Empresas

Área : Cliente

Aspectos : Atención al cliente, satisfacción al usuario

Tema: Propuesta de mejora el servicio de entrega de factura a domicilio en la empresa CNEL EP en el sector de la perimetral

Formulación del Problema

¿Cómo mejorar el servicio de entrega de facturas a domicilio para elevar la satisfacción al usuario de la Empresa Cnel. EP en el sector de la Perimetral del Cantón Guayaquil, en el periodo 2018?

Variables

Variables independientes : Atención al cliente

Variable Dependiente : Satisfacción del usuario

Evaluación del Problema

Evidente : La oficina de CNEL EP situada en el mall del fortín es uno más de los tantos lugares en donde gran parte de los clientes se acercan a solicitar una planilla de luz y a presentar su debido reclamo por incumplimiento de la entrega a domicilio de estas facturas.

Claro : Se pondrá en evidencia la verificación y el cumplimiento de la entrega de las facturas a los clientes mediante la supervisión constante de las personas encargadas de distribuir tipo documento.

Factible : Debido a que la empresa disminuirá las quejas constantes y evitara el congestionamiento de las larga filas de personas que desean solicitar una nueva factura.

Relevante : Brindará mejoras al servicio de distribución y se mantendrá al cliente satisfecho por el cumplimiento de la empresa.

Delimitado : Los clientes de CNEL EP gozaran con el servicio de entrega a domicilio de sus facturas y conocerán a tiempo el valor que adeudan y cuál es el tiempo máximo a cancelar.

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

- Diseñar un plan de servicio al Cliente, para la satisfacción del usuario en la Cnel EP de la Avenida perimetral de la ciudad de Guayaquil.

Objetivo Específicos

- Identificar las teorías de servicio al cliente y satisfacción del usuario.
- Diagnosticar la metodología del problema que fundamenten el desarrollo del proyecto.

- Elaborar un Plan de servicio al Cliente que brinde mejoras a la empresa CNEL EP y satisfacción del usuario.

Interrogantes de la investigación

- ¿Cómo incide la atención del cliente y la satisfacción de los usuarios en las empresas públicas?
- ¿Cuáles son los principales problemas técnicos y metodológicos que presenta el servicio de atención a los clientes en las organizaciones?
- ¿Qué aspectos presenta la implementación de un plan de servicio de atención al cliente en las entidades públicas?

Justificación del Problema

Es importante el estudio de la problemática que se esta desarrollando dentro de la empresa CNEL EP, por el gran impacto que está causando al usuario de este sector. El malestar por parte de los clientes que reclaman de manera grotesca que mejoren y verifiquen el servicio de entrega de facturas a domicilio debido a que ellos son los perjudicados directamente por el desconocimiento del valor adeudada con esta compañía.

En la actualidad se han evidenciado cambios dentro del sistema, pero estos no han traído consigo grandes resultados o al menos no han sido lo que la empresa ha esperado obtener. La implementación de la factura electrónica, ha sido uno de los tantos cambios de esta compañía, es un plan muy bueno pero el inconveniente se centra en que a cuantas personas les llega o cuantas personas abren su correo para verificar el valor de dicho documento; por lo que se evidencia es son muy pocas y las que no lo hacen es debido a que no cuentan con el medio necesario para poder ingresar y descargar este documentos; o desconocen de este tipo de proceso que se maneja dentro de CNEL EP.

Han sido cambios muy buenos que han contribuido en la empresa; pero son en gran parte complejos para los usuarios debido a la poca información

que esta compañía les brinda; y como ya es de conocimiento los clientes están acostumbrado a recibir en la puerta de su hogar su respectiva factura.

El siguiente proyecto tiene como finalidad implementar un plan de mejoras del servicio de entrega de facturas a domicilio con propósito de mantener la satisfacción de los usuarios. Es importante cumplir con las obligaciones que tiene CNEL EP como empresa, considerando que esta es una de las principales empresas que trabaja con la comunidad mediante la provisión y el cobro de la misma; debe contar con una de las estructuras más eficiente de manera que coordinen y verifiquen el cumplimiento del servicio de entrega de las facturas de energía eléctrica a los usuarios no solo de la zona del fortín sino mas bien a nivel en donde desarrolla sus funciones como entidad.

Los beneficiarios mediante la realización del siguiente proyecto serán; la organización CNEL EP debido a la propuesta de un plan de servicio de entrega de las respectivas facturas de energía eléctrica al domicilio del usuario; lo que agilizará el proceso de entrega y además e implementará un orden, control y supervisión de dichos documentos con el fin de mantener y brindar un buen servicio que este al nivel de la empresa.

Por otra parte, el cliente también será beneficiario de la implementación de esta propuesta ya que se mejorará el servicio de entrega y podrán obtener su factura física los días estipulados en un cronograma de la empresa y así el cliente tendrá el debido conocimiento del día específico en que llega su respectivo documento. Es muy importante que se brinden mejoras en el servicio de entrega de planillas eléctricas; ya que en la actualidad gran parte de las empresas buscan innovar su servicio y producto con el objetivo de brindar lo mejor a su usuario.

Es conveniente implementar estrategias y un plan de acción que ayude a minimizar el riesgo de esta problemática; para que el cliente pueda evidenciar cambios en el sistema y que a su vez ellos como usuarios puedan cumplir con la obligación que mantienen con la empresa para evitar el corte de la energía eléctrica.

Aspectos que justifican la investigación

Conveniencia: La empresa CNEL EP contara con un servicio optimo y eficiente que cumpla con las tareas de entrega de facturas al domicilio de los usuarios para poder evitar las quejas constantes de los clientes y mejorar la imagen de la empresa.

Es conveniente para los usuarios mantener por parte de la empresa un servicio de entrega que cumpla con las expectativas de ellos a manera de que ya conozcan el día de entrega de su factura para que así puedan acercarse a cancelar dicho valor detallado en el documento.

Relevancia social: Ambas partes se beneficiarán por la propuesta de la mejor en el servicio de entrega ya que la organización evitara los constantes cortes de energía eléctrica y el aumento de la cartera vencida.

El cliente será beneficiario del servicio debido a que ellos mensualmente les llegará su respectivo comprobante de consumo de energía eléctrica para que así puedan cancelar dentro del tiempo estipulado para evitar los cortes.

Valor teórico: La investigación realizada servirá como fuente de apoyo para futuros proyectos que se deseen realizar referentes al servicio de entrega de facturas al domicilio del cliente.

Además de eso brinda la información necesaria sobre el servicio de atención al cliente; cuáles son los beneficios de mantener a los clientes satisfechos y como funciona un servicio dentro de la empresa.

Utilidad metodológica: Con el análisis previo de la aplicación de estrategias que mejoran el servicio de entregas de facturas al domicilio de los usuarios, se puede afirmar que los resultados serán opimos y rentables para la empresa ya que evitara los reclamos constantes de manera grotesca de los clientes exigiendo que se les emita su factura y que se les brinde un servicio que este a la altura de una de las empresas más grande del Ecuador.

Viabilidad de investigación

Viabilidad técnica

El siguiente trabajo investigativo es viable técnicamente para la organización debido a que se emplearan estrategias y métodos para mejorar el servicio de entregas de factura a los usuarios brindando a la organización un mejor desenvolvimiento con el cliente y generara satisfacción en ellos.

También es viable para los usuarios debido a que ellos se les brindara un servicio personalizado y complaciente a los usuarios de la empresa CNEL EP. Para que esto se efectuó de la mejor manera se debe trabajar de manera interna con la mayor predisposición para poder erradicar los erros que se presentan en el servicio de entrega.

Viabilidad económica

Es viable económicamente debido a que con un servicio de entrega de las facturas a los clientes; ellos podrán acudir a cancelar dicho valor en las oficinas de CNEL EP en el lapso de tiempo estipulado que le indica dicho documento. También se disminuirán los cortes y la reconexión de energía eléctrica; cosas que son importante para la empresa.

Viabilidad administrativa

La investigación es viable administrativamente debido a que se optimizarán los procesos administrativos con el propósito de mejorar los servicios de atención y entrega a los usuarios de la empresa; de manera que la administración interna sea la más eficiente al momento de tomar decisiones.

Viabilidad financiera

Es viable financieramente debido a que la organización va a cubrir con los gastos empleados en la realización de trabajo investigativo debido a las propuestas positivas que aporta el proyecto con el fin de mejorar la situación actual de la empresa CNEL EP.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Según CNEL (2018) menciona que:

Antes de que se creara la Agencia Mall El Fortín, quienes realizaban el proceso de recaudación, recuperación de cartera y el servicio al cliente de las zonas del Noroeste de la Ciudad de Guayaquil era la Unidad de Negocio de CNEL EP ubicada en la Agencia Garzota, por lo que había desorganización en las actividades administrativas–operativas y poco alcance a la satisfacción de las necesidades de los consumidores de estas zonas marginadas. Por tal motivo se han venido arrastrando problemas, lo que ha originado el aumento de los índices de mora, razón por la cual CNEL EP observó la necesidad de instaurar la Agencia Mall el Fortín en el año 2016, con el fin de ofrecer servicios más cercanos y oportunos a los usuarios de las zonas contiguas. Y no se han cumplido los planes por los cuales fue establecido, ya que la calidad del servicio que la Empresa brinda se ve reflejada en los reclamos que se presentan debido a la facturación elevada, las planillas de servicio eléctrico no llegan a los domicilios y la respuesta tardía para solucionar problemas. (pág. 2)

CNEL EP actualmente es la mayor empresa de distribución y comercializadora de energía eléctrica dentro del país, es una entidad que trabaja con el público en general de manera que presta su servicio de atención al cliente y cuenta con un departamento que gestiona la cobranza a los

usuarios; además de eso es considerada una de las empresas más importante de Ecuador debido a las funciones que cumple en el territorio.

Esta entidad surge como necesidad del control de la energía eléctrica distribuida a nivel nacional y también como una agencia de servicio que está dispuesta a satisfacer las necesidades del cliente mediante el servicio que ofrece.

En estos últimos años la empresa CNEL EP se ha mantenido en constante inversión para brindarle lo mejor a sus clientes mediante: alumbrados públicos y el cambio de cableado para generar la satisfacción de los clientes. También ha invertido en la mejora de la infraestructura interna para mejorar el servicio de atención al cliente con el propósito de brindar lo mejor a los usuarios.

Para Jiménez (2017):

El servicio de atención a los clientes o usuarios se originó por primera vez hace más de 150.000 años atrás, desde el momento en que los habitantes de esa época empezaron a intercambiar bienes o servicios dentro de un determinado territorio. Dicho intercambio se lo desarrollaba cara a cara en donde se presentaba un ofertante, un comprador y de por medio el servicio al cliente. (pág. 1)

El servicio al cliente no es un tema actual; este se viene desarrollando desde épocas antiguas; desde que las personas tenían la necesidad de satisfacer sus deseos de comprar y consumir un producto o ya sea este un servicio; desde esos tiempos se viene desarrollando la interacción de cara a cara con los principales clientes que acudían a dicho vendedor o establecimiento para adquirir un beneficio.

El servicio de atención al cliente es fundamental para las organizaciones actualmente debido a que de este depende de que los clientes vuelvan a visitar con frecuencias las instalaciones de la empresa.

Según Jiménez (2017) :

El servicio de atención al cliente ha tenido su gran evolución e impacto en la actualidad, desde tiempos ancestrales se ha venido desarrollando y en las últimas épocas se ha implementado el desarrollo de nuevas tecnologías que permiten el avance de las empresas. En los años de 1980 el servicio al cliente pasa a ser fundamental para las empresas; pero la mayoría de ellas no se enfocan en personalizar o innovar aún el servicio. Para 1990 el servicio al cliente pasar a ser pieza clave en la organización y las empresas optan por empezar a mejorar la atención ya que se dan cuenta de que el pésimo servicio los hacia perder clientes importantes para la organización. Dentro del año 2000 y los primeros pasos tecnológicos las organizaciones empezaron a implementar de esta herramienta, para agilizar los procesos empresariales. En la actualidad las herramientas tecnológicas han dejado de ser lujos para las empresas y se han convertido en una necesidad además que estas agilizan y brindan las respectivas ayudas al desarrollo del servicio de atención al cliente. (pág. 2)

El servicio de atención al cliente en los últimos años ha tenido una gran evolución de manera que se han implementado nuevos aspectos tecnológicos que brindan al servicio ser eficiente y eficaz al momento de atender a los principales clientes.

Según Gómez (2006) menciona que:

“El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que en una compañía se diseñan para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos; por encima de la competencia” (pág. 19).

El servicio al cliente es que una organización ofrece a sus clientes con el propósito de relacionarse para minimizar las necesidades que se presentan en

un determinado lapso de tiempo y alcanzar en plenitud la satisfacción total de ellos, creando en sus mentes una imagen buena de la compañía

Por su parte CNEL EP siendo una de las empresas más grande del país ha puesto en evidencia que el servicio de entrega de facturas no es el más acorde a las necesidades de la empresa; y por lo tanto se prevé modificar dicho servicio con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente minimizando lo errores de entrega y del mal servicio.

Un excelente servicio de atención es un factor favorable para las organizaciones debido a que va crecer la reputación de dicho servicio y los usuarios van a sentir el compromiso que tiene la organización hacia ellos de manera que se van a fidelizar con la entidad.

Según Gómez (2006) resalta que los objetivos del servicio al cliente:

1. Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y estimular en ellos a que se presenten nuevas necesidades.
2. Reducir las imperfecciones que se dan entre al momento de prestar el servicio.
3. Responder de manera eficiente a las exigencias presentadas por el cliente. (pág. 20)

El servicio al cliente también cuenta con objetivos los cuales se resumen obtener la plena satisfacción de los clientes además de brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios de la organización.

La clave Chamarro (2019) de mantener un buen servicio es que el:

- El Cliente siempre es primero
- Escuchar las necesidades del cliente
- Transmitir buena vibra al momento de atender
- El servicio de atención al cliente debe ser accesible
- Trabajo en equipo

- Buena comunicación
- Cumplir con lo que se promete. (pág. 10)

Para las organizaciones es importante mantener al cliente satisfecho debido a que ellos son la razón del crecimiento empresarial y se deben a que aún se mantengan vigente en el mercado actual.

La satisfacción del usuario es el resultado del servicio prestado por la empresa; por lo que es importante identificar y estar un paso adelante a las necesidades y exigencias que presenta el usuario.

Según Múnc (1998) menciona que la satisfacción del usuario:

Es el gozo total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio. La satisfacción de los usuarios es un requisito indispensable para generar en la mente de los usuarios aspectos favorables respecto al negocio y al servicio brindado. (pág. 315)

Mantener a un cliente satisfecho es sinónimo de que el cliente volverá a preferir el servicio o producto adquirido; el deber de las organizaciones es cumplir con las expectativas que se le promete al cliente mediante la calidad del servicio y la buena atención, es importante que se genere la máxima satisfacción ya que está en juego la reputación de la empresa.

Según Thompson (2019) define que:

Algunos de los beneficios de mantener un cliente satisfecho es que por lo general el cliente vuelve al mismo lugar ya sea por el servicio o por el producto, comunica a otros de su experiencia con el servicio o producto adquirido y se fideliza con la organización debido a que cumple con las expectativas de ellos. (pág. 2)

Es beneficioso para las organizaciones mantener a todos sus clientes satisfecho debido a que este va a volver por el nivel de complacencia obtenido al momento de solicitar un bien o un servicio además los estudios indican que esta experiencia se las transmite a otras personas de manera que el mismo el servio o producto de esa organización.

Para Thompson (2019)

Los niveles de la satisfacción están divididos en tres los cuales son: La satisfacción la cual se da cuando el desempeño percibido cumple con las expectativas del cliente; la insatisfacción se produce cuando el producto o servicio no cumple con las expectativas y la complacencia este se produce cuando el servicio supera las expectativas de los usuarios. (pág. 4)

El servicio prestado al cliente va a influir en la satisfacción del usuario; por lo que es importante dar un excelente servicio para mantener la complacencia total de los usuarios que acuden con frecuencia a la entidad de CNEL EP y así mejorar las perspectivas negativas que mantiene los usuarios a la empresa.

Antecedentes Referenciales

Autoras : Rodríguez Veliz Karen Yolanda. (2016)

Tema : Diseño e implementación de un sistema de facturación para el cliente de la empresa ELECTRO CAR.

Resumen : ELECTRO CAR tuvo sus inicios por el año 2010; es una empresa dedicada al mantenimiento de vehículos y por tal motivo tiene como objetivo la implementación de un sistema de facturación para los usuarios de esta entidad.

Semejanza : Se manejan mediante un sistema de facturación para el cliente de la empresa.

Diferencia : Solo están enfocados en el servicio de facturación al cliente; lo que quiere decir es que cuando el usuario visita el lugar y desea adquirir el servicio y paga por este se le entrega el debido documento de facturación.

Autoras : Jiménez Maquilón Patsy Betsabeth (2017)

Tema : Propuesta tecnológica de un sistema de facturación de una microempresa de compra y venta de artículos de ferretería con enfoque electrónico.

Resumen : Se enfoca en desarrollar un sistema de facturación enfocada a los requerimientos de la microempresa “María Inmaculada” debido a la venta del por menor y mayor de artículos de ferretería para evidenciar y llevar el control de sus inventarios de una manera ordenada que permite que los procesos se desarrollen de manera ágil, eficiente y eficaz con el fin de aumentar el rendimiento laboral.

Semejanza : En la entrega de facturas que se evidencien el detalle de los artículos, debido a que es una obligación de las empresas comerciales o aquellas que brindan un determinado servicio

Diferencia : El trabajo a desarrollar ya tiene establecido su sistema de facturación en donde hay problema es en la entrega de dicho documento de manera que no llegan hasta el hogar de los usuarios por lo cual las oficinas de CNEL EP reciben quejas constantes.

Autoras : Salas Vera Sandra Elizabeth (2012)

Tema : Propuesta para la implementación del proceso de facturación electrónica. Caso empresa INMEPLAST S. A.

Resumen : Los avances tecnológicos permitirán que INMEPLAST S. A. alcance su propósito con eficacia y eficiencia de manera que se mejore el rendimiento de la empresa y se alcance la satisfacción de los usuarios mediante la implementación de nuevos servicios.

Semejanza : Utilización de herramientas tecnológicas que estén al alcance de los usuarios para la entrega de facturas por medio de vías online.

Diferencia : La propuesta para INMEPLAST S. A. es la entrega de facturas electrónicas utilizando medios digitales y herramientas modernas para agilizar los procesos de entrega por lo que se diferencia de la entrega del servicio a domicilio para contactar que el servicio es efectuado con éxito.

Autoras : Doilet Carranza Carolina Alexandra (2016)

Tema : Análisis del sistema de facturación electrónica y su aplicación en las empresas cartonera en Guayaquil.

Resumen : La facturación electrónica es el nuevo sistema con el que mayor parte de las empresas trabajan debido a que se reducen los costos y es una aplicación que optimiza el tiempo y agiliza los procesos.

Semejanza: Implementación de herramientas modernas que brinden mejoras en el servicio de entrega de facturas a los usuarios de la compañía.

Diferencia : El trabajo a desarrollar tiene como finalidad la supervisión constante de que certifique la entrega de facturas al domicilio de

cada usuario de un determinado sector con el objetivo de obtener la satisfacción de ellos y limpiar las malas perspectivas de la CNEL EP y que no solo se usen las facturas electrónicas ya que hay personas que desconocen el manejo de este sistema.

Autoras : Remache Càceres Pedro Fernando (2016)

Tema : Análisis de la implementación de comprobantes-facturas electrónicas para los clientes de la compañía de Cadmercorp Asociados S. A.

Resumen : Incorporar a la empresa Cadmercorp Asociados S. A. un nuevo proceso para emitir facturas debido a los reclamos de los clientes que son constante y necesitan un documento que certifiquen y respalden al momento de adquirir determinado artículo de la empresa.

Semejanza: Buscar las respectivas soluciones a la insatisfacción de los usuarios de la empresa.

Diferencia: Solo se mantiene en el estudio de cómo funciona la implementación de comprobantes electrónicos dentro de Cadmecorp Asociados S. A. y más no da el debido seguimiento si el servicio de entrega es eficiente o cumple con la satisfacción de los usuarios, pero aporta a la investigación debido al análisis de la problemática.

Autoras : Casa Alcívar Lola Seprima (2015)

Tema : Análisis, diseño e implementación del proceso de evaluación del cliente externo, para el mejoramiento de niveles de calidad y atención personalizada en la agencia Daule de la unidad de

negocios Guayas- Los Ríos de la empresa pública estratégica corporación nacional de electricidad CNEL EP.

Resumen : Se evalúa los procesos de atención de los clientes para mejorar el servicio y cumplir con las necesidades de los usuarios mediante la buena atención y el cumplimiento de la planificación

Semejanza : Se estudia la atención al cliente y se busca alternativas que solucionen la problemática.

Diferencia : Se diferencian debido a que el trabajo a realizar propone un plan de mejoras en el servicio de entrega de facturas a domicilio de los usuarios del CNEL EP y en el trabajo referencial da preferencia a la evaluación del servicio de atención que se les brinda a los clientes y pretende un servicio de atención personalizado.

Autoras : Ordoñez Torres María José (2017)

Tema : Análisis de la percepción de entregas de facturas de la CNEL EP del sector residencial de la zona norte de la ciudad de Guayaquil.

Resumen : La empresa CNEL EP presenta serios problemas con la entrega de sus facturas debido a que al cliente no les llega la respectiva factura correspondiente y debido a esto no pueden cumplir con el pago dentro del tiempo estipulado.

Semejanza : Realiza el estudio respectivo del incumplimiento en la entrega de facturas al domicilio del cliente lo que causa el malestar de los usuarios de la empresa y las quejas constantes en las oficinas de la organización creando una mala reputación de la empresa en general y de los servidores que laboran dentro de la misma.

Diferencia : Ambos estudios son aplicados en distintas partes de la urbe de la ciudad de Guayaquil con diferentes metodologías y procesos investigativos, pero uno y otro optan por mantener un buen servicio de entrega y mantener la satisfacción del cliente.

Autoras : Obregón Delvalle Xiomara Cecibel (2018)

Tema : Propuesta de mejora en los procesos de entrega de facturas a los clientes de la CNEL EP matriz de Guayaquil.

Resumen : Las quejas constantes y los retrasos de los pagos son problemas que afectan a la empresa debido al incumplimiento de la entrega del comprobante de consumo de cada usuario.

Semejanza : Proponen mejoras estratégicas que optimicen el servicio de entrega a los usuarios de CNEL EP.

Diferencia : Se distinguen en la manera de aplicación del plan estratégico debido a los procesos y a la manera en que se lleva la investigación y de los resultados obtenidos del proyecto.

Fundamentación Legal

Ley orgánica del servicio público de energía eléctrica (2015)

Código TSRO 418 – registro oficial N° 418

Título I

Disposiciones fundamentales

Art. 1 Objeto y alcance de la ley. – La presente Ley tiene por objeto garantizar que el servicio público de energía eléctrica cumpla los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, prevención y eficiencia, para lo cual, corresponde a través del presente instrumento, normar el ejercicio de la responsabilidad del Estado de planificar, ejecutar, regular, controlar y administrar el servicio público de energía eléctrica.

La presente ley regula la participación de los sectores público y privado, en actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica, así como también la promoción y ejecución de planes y proyectos con energías de fuentes renovables, y el establecimiento de mecanismos de eficiencia energética.

Art. 3 Definiciones. – Para efectos de aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta las definiciones generales siguientes:

1. Afectación al servicio Público: condición en la que se encuentran los bienes e instalaciones necesarios para cumplir con el objeto del servicio público de energía eléctrica. No podrán ser retirados sin la autorización previa respectiva. Se incluye dentro de esta condición a los bienes e instalaciones pertenecientes a los auto generadores.
2. Alumbrado público general: es la iluminación de vías publica para tránsitos de personas y/o vehículos
3. Alumbrado público intervenido: es la iluminación de vías que, debido a planes o requerimientos específicos de los gobiernos autónomos descentralizados, difieren de los niveles de iluminación establecidos por regulación y/o requieren de una infraestructura constructiva distinta de los estándares establecidas para el alumbrado público y general.
4. Auto generador: Persona jurídica dedicada a una actividad productiva comercial, cuya generación eléctrica se destina al abastecimiento de su demanda, pudiendo, eventualmente, producir excedentes de generación que pueden ser puestos a disposición de la demanda
5. Consumidor o usuario final: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de servicio público de energía, bien como propietario del inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio.
6. Empresa eléctrica: persona jurídica de derecho público o privado cuyo título habilitante la faculta realizar actividades de generación,

transmisión, distribución y comercialización, importación o exportación de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general.

7. Energía eléctrica: Flujo de electrones producidos con base en fuentes primarias de energía, mediante generadores eléctricos.
8. Suspensión del servicio: Es la capacidad de la empresa eléctrica a interrumpir la prestación del servicio público de energía eléctrica al consumidor o usuario final, por falta de pago de consumo facturado, por fuerza mayor o caso fortuito; o por motivo de mantenimiento programado.

Art. 4.- Derecho de los consumidores o usuarios finales. – Son derecho de los consumidores o usuarios finales los siguientes derechos:

1. Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo;
2. Recibir la factura comercial de acuerdo a su consumo;
3. Reclamar a la empresa eléctrica en caso de inconformidad con el servicio público recibido o los valores facturados; y, recibir una respuesta oportuna.
4. Ser oportunamente informado por cualquier medio idóneo sobre los trabajos o acciones que puedan conducir a una suspensión del servicio.
5. Ser oportunamente informado sobre tarifas a aplicarse a sus consumos;
6. Recibir un trato equitativo; no discriminatorio o abusivo en la prestación del servicio público de energía eléctrica;
7. Contar con alumbrado público en las vías públicas, en función de la regulación que para el efecto emita la agencia de regulación y control de electricidad ARCONEL;
8. Participar en audiencias públicas convocados por el ministerio de electricidad y energía renovable o la agencia de regulación y control de electricidad ARCONEL; Y,

9. Ser indemnizado por los daños ocasionados por causas imputables a la calidad del servicio público de energía eléctrica de distribución y comercialización.

Art. 5.- Obligaciones de los consumidores o usuarios finales. – son obligaciones de los consumidores o usuarios finales los siguientes:

1. Pagar oportunamente la factura de energía eléctrica;
2. Permitir el acceso al personal autorizado de la empresa eléctrica y organismos de control para verificar sus sistemas de medición y de sus instalaciones;
3. Utilizar de forma eficiente la energía eléctrica;
4. Cuidar las instalaciones eléctricas que le permiten contar con suministro de electricidad y denunciar a quienes hacen uso incorrecto de las mismas;
5. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y su vida, así como la de los demás; y,
6. Cumplir las condiciones establecidas por la empresa eléctrica con base en la ley, los reglamentos y regulaciones, en cuanto al uso de la energía eléctrica y al suministro del servicio público.

Ley orgánica del servicio público de energía eléctrica (LOPSEE)

Título III

Estructura del sector eléctrico

Capítulo I

Estructura

Art. 9- Estructura institucional. – El sector eléctrico estará estructurado en el ámbito institucional, de la siguiente manera:

1. Ministerio de electricidad y energía renovable, MEER;
2. Agencia de regulación y control de electricidad ARCONEL;
3. Operador Nacional de Electricidad, CENACE; Y,

4. Institutos especializados.

Art. 10.- Estructura empresarial. – El sector eléctrico en el ámbito empresarial, actuará a través de:

1. Empresas públicas;
2. Empresas de economía mixta;
3. Empresas privadas;
4. Consorcios o asociaciones;
5. Empresas de economía popular y solidaria.

Capítulo III

Régimen Tributario

Art. 56- Costo del servicio público de energía eléctrica: El costo del servicio público y estratégico de energía eléctrica comprenderá los costos vinculados a las etapas de generación, de transmisión, de distribución y comercialización; y del servicio de alumbrado público general, los mismo que serán determinados por el ARCONEL. El costo de generación corresponde el valor que tendrá que pagar un consumidor o usuarios final del suministro de energía eléctrica, para cubrir los costos de la actividad de generación operada en forma óptima.

Art. 60- Facturación a consumidores o usuarios finales: En la factura correspondiente al consumo de servicio público de energía eléctrica, a los consumidores o usuarios finales, se incluirá, única y exclusivamente, los rubros correspondientes a los servicios que presta la empresa eléctrica, cuyo detalle constará en la regulación que para el efecto emita el ARCONEL.

Art. 70.- De la energía consumida no pagada. – La determinación del cálculo de la energía consumida no pagada, será efectuada por la empresa eléctrica bajo los parámetros siguientes:

1. La fecha de ocupación o arrendamiento de inmuebles donde se haya consumido la energía eléctrica;

2. En su caso, las facturaciones eléctricas;
3. En su caso, la medición hecha por un equipo testigo o patrón; y,
4. En general, cualquier otro dato o información relativa que ayude a determinar con la mayor precisión el consumo no pagado.

Art. 71.- Suspensión de servicios. - La empresa eléctrica podrá suspender el suministro de energía eléctrica al consumidor o usuario final, por cualquiera de los casos siguientes:

1. Por falta de pago oportuno del consumo de energía eléctrica, al día siguiente de la fecha máxima de pago previamente notificada al consumidor o usuario final.
2. Cuando se detecte consumos de energía eléctrica, a través de instalaciones clandestina, directas y/o similares, que alteren o impidan el normal funcionamiento del medidor;
3. Cuando la acometida del usuario final no cumpla con las condiciones técnicas establecidas para el efecto;
4. Cuando se compruebe el consumo de energía eléctrica en circunstancia que alteren lo estipulado en el contrato respectivo;
5. Cuando se consuma energía eléctrica sin haberse celebrado el respectivo contrato de suministro de electricidad.
6. Por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

La empresa eléctrica suspenderá el servicio de energía eléctrica, previa notificación al consumidor o usuario final, en la que se detallara el o los motivos de las suspensiones, se exceptúan de dicha obligación a los casos de fuerza mayor o caso fortuito que ameriten a suspender el servicio de energía eléctrica.

Variables de la Investigación

Variable Independiente : Servicio al cliente.

Según Gómez (2006) menciona que:

“El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que en una compañía se diseñan para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos; por encima de la competencia” (pág. 19).

El servicio de atención al cliente es importante en las organizaciones debido a que es la carta de presentación que se les está brindando a los usuarios que acuden con normalidad ya sea para adquirir un bien, información o solicitar algún tipo de servicios que posea la empresa.

En la actualidad gran partes de las empresas buscan el mejoramiento constante del servicio de manera que el cliente se sienta satisfecho con el trato brindado y la atención prestada por los colaboradores encargados del área del servicio de atención al cliente.

Para que las organizaciones puedan brindar un buen servicio de atención al cliente es importante que el personal interno de la empresa se sienta comprometido con las metas y objetivos empresariales de manera que el funcionamiento laboral dentro de cada área departamental especial en el del servicio de atención al cliente se ajuste a las necesidades de las empresas.

Variable Dependiente : Satisfacción del usuario

Según Munch (1998) menciona que:

“Es la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio”(pág. 315)

La satisfacción del cliente es el grado de plenitud que tiene un usuario luego de haber adquirido un bien o servicio. Por lo que es importante que el producto o el servicio brindado por la organización sea de muy buena calidad y que obtenga la satisfacción plena de los usuarios.

El servicio de atención al cliente y la satisfacción del usuario van de la mano debido al trato que reciben por parte de la organización, es allí en donde las personas crean en sus mentes aspectos positivos o negativos referentes a la organización.

Mantener a un cliente satisfecho es un deber para cualquier organización; debido a que es importante que ellos se mantengan contentos y fidelizados con la empresa; ya que eso habla muy bien del desenvolvimiento que están teniendo con los usuarios.

Un excelente servicio de atención es la respuesta de que en la organización los procesos internos ese está desarrollando de la mejor manera y como consecuencia a eso se obtiene la debida satisfacción de los usuarios para el debido cumplimiento de la empresa con sus clientes.

Definiciones Conceptuales

Aspectos : m. Apariencia de las personas y los objetos a la vista de los demás. (RAE, 2019, pág. 1)

Atención : Es la relación interpersonal amable y cordial que se incluyen en el servicio de los procesos, asesorías, ayuda e información que se les puede brindar a un cliente. (González, 2011, pág. 24)

Calidad : Características de un determinado producto o servicio que proveen la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Capacitación : Es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (Siliceo, 2006, pág. 8)

- Comunicación:** Es el intercambio de información entre dos o más personas en donde se constituye los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. (Chiavento, 2006, pág. 110)
- Conocimiento :** Es la información que el individuo posee en su mente siendo esta personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interrelaciones e ideas (Flores, 2005, pág. 22)
- Consumidor :** m y f. Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios. (RAE, 2019, pág. 1)
- Cortes :** tr. Dividir algo o separar sus partes con algún instrumento cortante (RAE, 2019, pág. 1)
- Cliente :** Es la persona u organización que recibe un producto con el fin de satisfacer las necesidades y que acude a utilizar el servicio de manera constante. (Londoño, 2011, pág. 22)
- Defectuoso :** adj. Imperfecto, falto . (RAE, 2019, pág. 1)
- Desempeño :** m. Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse. (RAE, 2019, pág. 1)
- Domicilio :** Lugar en que legalmente se considera establecido alguien de sus obligaciones u el ejercicio de sus derechos. (RAE, 2019, pág. 1)
- Eficaz :** Es el cumplimiento de los objetivos y de las tareas propuestas. (Chiavenato, 2004, pág. 14)
- Eficiencia :** Es la utilización de manera asertiva y correcta de los recursos, optimizando el tiempo de elaboración de una tarea. (Chiavenato, 2004, pág. 52)

- Empresa** : Es un organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones generar satisfacción del cliente y generar rentabilidad. (Romero, 2010, pág. 9)
- Entrega** : f Acción y efecto de entregar o entregarse. (RAE, 2019, pág. 1)
- Expectativa** : f. Esperanza de realizar o conseguir algo (RAE, 2019, pág. 1)
- Experiencia** : Es la verificación experimental de los conocimientos propios del ser humano. (Ilich, 1948, pág. 163)
- Facturas** : Es la relación de los artículos comprendidos en una operación comercial. (Pérez J. , 2009)
- Incremento** : tr. Aumentar (II dar mayor extensión). (RAE, 2019, pág. 1)
- Método** : Es el camino para alcanzar un determinado fin. Es una ordena manifestada en un conjunto de reglas. (Hernández, 2005, pág. 19)
- Necesidad** : Es el desajuste entre los resultados actuales y los resultados deseados o requeridos. (Kaufman, 2004, pág. 19)
- Rentable** : Es la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad) (Pérez, 2015, pág. 10)
- Percepción** : Es el proceso activo constructivo en donde el perceptor procesa la nueva información con datos archivados en su conciencia. (Rivera, 2000, pág. 20)
- Problema** : m. Conjunto de hecho o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin. (RAE, 2019, pág. 1)

- Propuesta** : proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin. (RAE, 2019, pág. 1)
- Objetivo** : Es el planteo de un propósito hacia donde se apunta un negocio o un producto. (MX, 2013, pág. 10)
- Organización** : Consiste en coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros. (Ramos, 2004, pág. 215)
- Satisfacción** : Grado en que el desempeño percibido de un producto que concuerda con las expectativas del comprador. (Armstrong, 2008, pág. 28)
- Seguridad** : inexistencia de peligros, riesgos o dudas. (Muñoz, 1999, pág. 20)
- Servicio** : Son acciones y ejecuciones que pueden ser consideradas tangibles e intangibles. (Fontalvo, 2010, pág. 20)
- Usuario** : adj. Der. Dicho de una persona: que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación (RAE, 2019, pág. 1)
- Valor** : Son las actividades laborales de una organización que añaden el valor a cada etapa; desde la materia prima hasta el producto terminado. (Coulter, 2010, pág. 20)
- Zona** : f. Extensión considerable de terreno que tiene forma de banda o de franja. (RAE, 2019, pág. 1)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Información de la empresa

Nombre de la empresa: Corporación Nacional de Electricidad “CNEL”

RUC: 0968599020001

Fecha de constitución: 15 de diciembre del 2008

Dirección de Agencia: Mall del Fortín de la Perimetral

Misión

Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura de servicios, en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social y cuidado del medio ambiente.

Kaiten (2017) define a la misión como la orientación de una empresa, ya sea para los líderes o empleados, la dirección pro la cual deben cumplir sus funciones, sirve como la base motivante para guiar a la empresa en todos sus aspectos, con una misión definida y clara, se toma parte del liderazgo y buen ambiente.

Visión.

Ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial.

Para Kaiten (2017) la visión es el significado de lo que la empresa quiere llegar en un futuro, la cual debe ser compartida, y toma como punto inicial de las

decisiones gerenciales y las gestiones de los empleados, se lo plantea como imagen de proyección y permite la participación de todos los miembros sin exclusión alguna.

Valores corporativos

- Integridad
- Transparencia
- Responsabilidad
- Lealtad
- Efectividad

Objetivos de la empresa.

- Incrementar la propuesta eficiente y satisfactoria de servicio al cliente.
- Incrementar la eficiencia en gestión de ingresos
- Incrementar la eficiencia financiera de la operación y los proyectos
- Incrementar los niveles de eficiencia de distribución eléctrica y alumbrado público

Logotipo

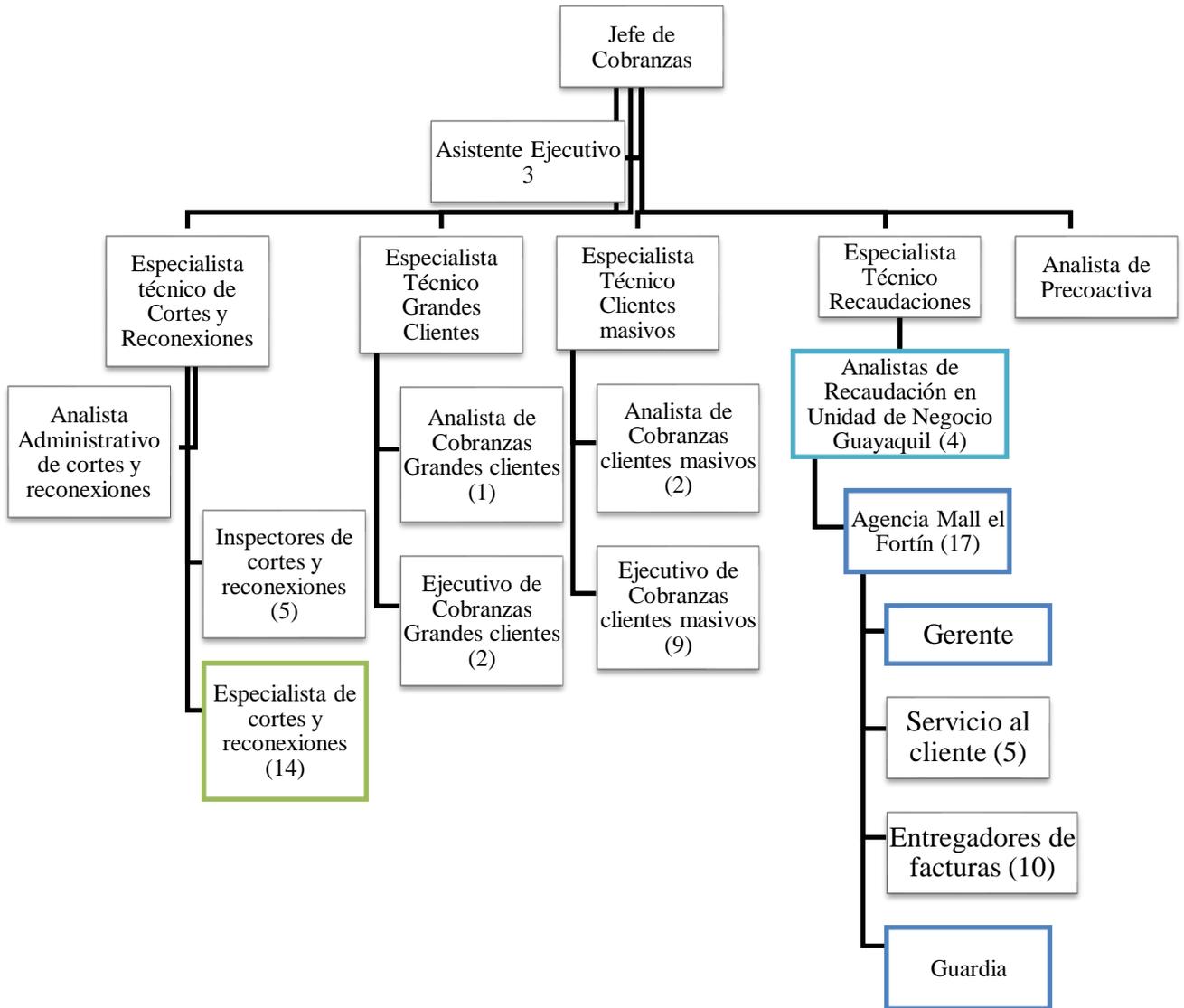
Gráfico 2.

Logo CNEL



Nota: Adaptado de cnel.gob.ec

Gráfico 3. Organigrama.



Nota: Adaptado de cnel.gob.ec

Diseño de investigación

Según Caballero (2016) señala que:

El diseño de la investigación debe referenciar su estudio en condiciones relativas al objeto de estudio, que se la conoce como propiedades de la comparación, en el cual el fenómeno se presenta a variables y para llegar a su conclusión, es necesario tomar la mayor información posible.

Investigación de campo

El diseño de investigación se enfoca en la recolección de información proveniente por la opinión del usuario del CNEL a través de encuestas, se recorre los sectores aledaños, para definir un problema en común de los reclamos y mediante las propuestas de autores bibliográficos, encontrar la solución como mejora.

Tipo de investigación

Para llegar al objetivo del presente trabajo, se describe los tipos de investigación posibles para el mismo, del cual se va a seleccionar el más adecuado.

Enfoque de investigación

Para el autor Causas (2015) menciona que:

La investigación tiene dos enfoques, la de tipo cualitativo y cuantitativo. El enfoque cualitativo se basa en detallar las descripciones y características del objeto de estudio, la información que utiliza totalmente explicativa y descriptiva, para lograr el objetivo de la investigación, mientras que el enfoque cuantitativo, utiliza cantidades y es medible, tomando datos históricos anteriores de los fenómenos y tiene la posibilidad de estudiar ya sea una población o muestra de datos.

Investigación descriptiva.

Para Causas (2015) define que:

La investigación descriptiva está orientada al análisis de situaciones o fenómenos relacionados a un lugar o tiempo, se la realiza mediante preguntas cualitativas para describir rasgos y características de algún problema u objeto, utiliza métodos y estudio de casos a través de encuestas exhaustivas y utiliza datos históricos para tomar conclusiones.

Investigación correlacional

Según Moreno (2016) señala que:

El estudio correlacional tiene como referencia el estudio de variables dependientes e independientes para su análisis de autosuficiencia determinando causas y consecuencias, utiliza métodos estadísticos para el comportamiento de las variables, lo que permite predecir los datos a un posible futuro.

Investigación explicativa.

Lo que indica Brito (2015), acerca de este tipo de investigación es que se basa en el conocimiento profundo, validando pruebas de hipótesis acerca de un fenómeno o situación y en base a estudios científicos de otros autores, se determina una conclusión de manera explícita,

Investigación exploratoria.

Según Ordóñez (2019), menciona que

Esta investigación es más completa, no existe hipótesis y ofrece una vista amplia del problema a investigar, recopila la mayor información posible para identificar causas, efectos y oportunidades, es más directa debido a que tiene acercamiento con el fenómeno o persona para averiguar las condiciones en la

que ésta se presenta. A continuación, se muestra un resumen de los tipos de investigación para comprender de mejor manera el que se va a seleccionar, cabe recalcar que la misma está dirigido al nivel de satisfacción del cliente.

Tabla 2. Tipos de investigación

Tipo de investigación	Características	Enfoque
Descriptiva	Análisis descriptivo de los fenómenos Encuestas cualitativas exhaustivas	Cualitativo
Correlacional	Estudio de variables Determina causas y consecuencias	Cuantitativo
Explicativa	Pruebas de hipótesis Basado en estudios anteriores y datos históricos	Cualitativo
Exploratoria	No existe hipótesis Directa con el hecho u objeto de investigación Recopila mayor información posible.	Cuantitativo

Autora (Quiñonez L, 2019)

En Vista de las comparaciones mencionadas, el tipo de investigación a realizar para el trabajo es la exploratoria, debido a que recopila mayor información, se necesita buscar el nivel de satisfacción del cliente con la entrega de facturas, por lo que se debe realizar entrevistas o encuestas para obtener resultados y presentar una propuesta de mejora. Adicional, se emplea el tipo de investigación descriptiva, se debe a que se realizan preguntas cualitativas en las encuestas, para determinar las características del problema, en este caso,

la atención al cliente por parte de la empresa, y en base a sus respuestas, se toma conclusión buscando proponer una solución o mejora a la misma.

Población

Badii (2017) indica que la población son todos los fenómenos, datos, hechos en general que se desea estudiar, en otras palabras, se entiende como la totalidad de personas u objetos que serán estudiados y analizados, esta población debe tener características similares y permanecer dentro de un territorio o tener similitudes. La agencia del Cnel en el mall del fortín comprende y abarca la atención al cliente en el sector de la perimetral, flor de bastión, cooperativa Valerio Estacio, el Fortín, entre otros.

Población finita e infinita.

Según Arias-Gómez (2016), la población puede ser finita e infinita, cuando la población es finita, se puede cuantificar y es medible, puede utilizarse para investigaciones dentro de una institución, comuna o de un lugar determinado, mientras que la población infinita en cambio, es tan grande que no se puede definir un número determinado, se puede utilizar en casos generales como la cantidad de personas entre 15 y 20 años, las personas con vivienda propia o alquilada, la cantidad de autos en un país.

La investigación requiere que la población debe ser finita, en vista de que se toma un sector de Guayaquil como objeto de análisis, además lo que se desea mejorar es un servicio genérico, pero a un sector donde las condiciones son deficientes, para ello, es importante tomar una muestra y una cantidad de personas que van a participar de este trabajo.

Población finita

Quejas del Cnel. Mall del fortín	200 reclamos
----------------------------------	--------------

Muestra

El mismo autor define a la muestra como una parte dentro de la población que tiene aspectos en común, y que tienen algún problema relacionado con el objeto de estudio, se considera que la muestra escogida debe representar a toda la población. De la población dada, que son los usuarios del Cnel en el mall del Fortín, se va a seleccionar una parte que son dueños de las casas o viviendas aledañas al sector como, por ejemplo, Flor de Bastión en sus diferentes bloques, Cooperativa Balerio Estacio, el sector del Fortín. Según el autor Badii (2017), los tipos de muestreo son los siguientes.

Tabla 3

Tipo de muestreo

Tipo de muestreo	Características
Simple Aleatorio	Se utiliza con las poblaciones que tienen problemas o situaciones en común.
Muestreo estratificado	Se divide en segmentos a la población debido a que tienen diferentes características.
Muestreo conglomerado	Es similar al aleatorio, se ahorra costos y es cuando la muestra es abundante.
Muestreo sistemático	La muestra no presenta varianza, puesto a que se deriva del estratificado
Muestro multietapas	Cuando la muestra es compleja y se la hace por etapas

Autora (Quiñonez L, 2019)

Es evidente por lo mencionado anteriormente que el tipo de muestro a elegir es la aleatoria simple, tomando en cuenta que la población tiene un problema en común, que es la inconformidad con la empresa por sus diferentes servicios y se entiende que cualquier elemento de la muestra puede reflejar un panorama en general de la población, a donde se quiere llegar y por lo tanto es recomendable aplicar dicho tipo de muestreo.

Muestra poblacional

Una vez obtenida la población que es de 200 personas, se va a sacar la muestra de la misma, Aguilar barojas (2005) propone la fórmula para hallar la muestra de una población finita la cual se presenta a continuación que ayuda a determinar la muestra a estudiar..

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- n=Tamaño de la muestra
- q=Población que no forma parte del estudio
- p=Población que forma parte del estudio
- Z= Valor de Z en tabla estadística
- e= Error estándar
- N= Población

Utilizando en el presenta trabajo, se asume que N son las 200 quejas que se reciben en el CNEC, considerando un error estándar del 3% y un nivel de confianza del 95% por ende el valor Z será de 1,96 mientras que la probabilidad de que ocurra el hecho es del 80% y de que no ocurra es del 20%, quedando las variables de la siguiente manera. Con la fórmula planteada, nos resulta una muestra de 155 personas a ser encuestadas.

Tabla 4

Muestra de la población quejas CNEL.

MUESTRA	
Parámetro	VALOR
Z	1,96
P	80%
Q	20%
E	3%
N	200

Autor (Quiñonez L, 2019)

Métodos de investigación

Para el presente trabajo, se utiliza el método estadístico de investigación, debido a que está enfocado en lo cuantitativo, el mismo que debe tener validez y ser exhaustivo, por consiguiente, la investigación utiliza este tipo de herramientas a fin de poseer un resultado verídico y que sirva como solución al trabajo.

Instrumentos de investigación

El tema en general propone que su desarrollo e investigación esté basada en la comunicación directa con el usuario del CNEL, para saber sus inquietudes, problemas y el sentimiento de inconformidad por el pésimo servicio que brinda la empresa por sobre todo en la entrega de facturas a domicilio en dicho sector, y para llegar al objetivo se debe seleccionar uno de los siguientes instrumentos.

Herramientas de investigación

Las herramientas de investigación que se utilizan provienen de definir una población como objeto de estudio o fenómeno, sacar una muestra de la misma donde se va a concentrar el análisis, con el fin de hallar un problema en común del sector en cuanto a la inconformidad del servicio o de entrega de facturas, y que los resultados sirvan para futuras investigaciones.

Técnicas de investigación

Tabla 5

Procedimientos de investigación

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario

Autor: Quiñonez L (2019)

De todas las técnicas e instrumentos posibles para llevar a cabo la comunicación, la manera más idónea es la encuesta al usuario en físico donde se propone lo que piensa del servicio que ofrece la empresa y si tiene disgustos en la entrega de facturas.

Según Causas (2015), las encuestas buscan recopilar información entre personas que tienen un problema en común en relación a un tema que sea de su interés, es el más actualizado en las investigaciones, es una manera en la que el usuario puede a través de preguntas y respuestas, dar a conocer su punto de vista del tema propuesto por el encuestador. A continuación, los beneficios de utilizar la encuesta en un análisis FODA.

Fortalezas

- Recopila información directa del usuario
- Es rápido y claro
- Acceso de información oportuna

Debilidades

- Las respuestas no mencionan el sentir concreto del usuario, sino un punto de vista.
- La información puede ser alterada si no se llena correctamente

Oportunidades

- Con las encuestas se puede ver los puntos negativos del servicio para mejorar y convertirlo en fortalezas.
- El usuario puede percibir el compromiso de la empresa al tomar en cuenta su opinión
- Mejorar el servicio de manera eficiente

Amenazas

- La información puede ser falsa por parte del usuario.
- Pesimo servicio de atención
- Puede haber preguntas que no se entiendan y responder erróneamente.

Procedimiento de la investigación

Una vez definido el tipo de investigación y el instrumento que se va a utilizar, la empresa pone en marcha el plan de acción, mediante la encuesta, visitar a los usuarios según la muestra presentada anteriormente, y realizar las encuestas respectivas enfocada en el servicio del CNEL, las respuestas serán tabuladas en Excel, con gráficos e índices estadísticos, tomándose en cuenta cada pregunta y analizando solamente lo que se observa.

Tabulación de resultados

Se tomará cada pregunta con su respuesta y se sumará la cantidad total que haya sido seleccionada por cada usuario, proponiendo como valor absoluto, del cual se obtendrá también un valor relativo que es el porcentaje de cada ítem con respecto al total, generando un 100% de las respuestas y detalladas en un gráfico en forma pastel, finalmente, se describirá después de cada pregunta, los resultados obtenidos por los usuarios ya sea en porcentajes o en números reales.

Objetivo de la encuesta

La presente encuesta tiene como objetivo, conocer la inconformidad del usuario con respecto al servicio que ofrece la empresa en cuanto al tiempo entrega de facturas, plazo de pagos y desconocimiento de lectura de medidores, por esa razón, las preguntas son de carácter investigativo y directo sin modificaciones.

Modelo de encuesta y llenado

La encuesta contiene 10 preguntas, la mayoría de ellas son de opción múltiple, donde el usuario tendrá derecho a escoger un solo ítem por cada pregunta, la respuesta se marca con X, la encuesta solo debe ser llenada con las respuestas, no se solicita nombre ni apellido de los usuarios por motivo de confidencialidad y está dirigida a los dueños de las viviendas aledañas al sector del fortín, Flor de bastión que presentan reclamos en la entrega de sus facturas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabulación de respuestas obtenidas y análisis.

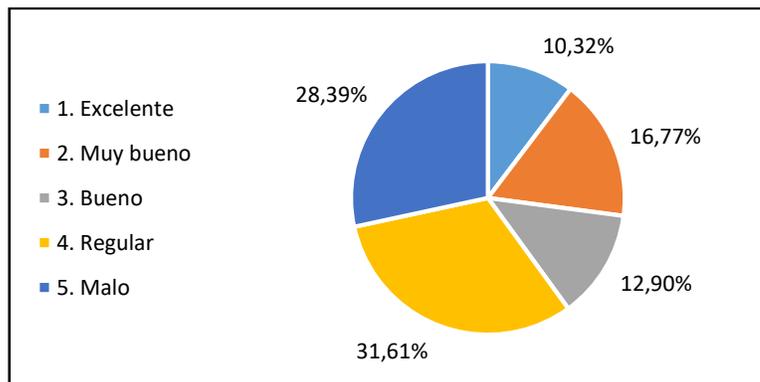
1. ¿Cómo considera usted el servicio eléctrico que recibe?

Tabla 6. Servicio al cliente.

criterio	Cantidad	Porcentaje
1. Excelente	16	10,32%
2. Muy bueno	26	16,77%
3. Bueno	20	12,90%
4. Regular	49	31,61%
5. Malo	44	28,39%
TOTAL	155	100,00%

Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Gráfico 4. Servicio al cliente del CNEL.



Elaborado por. Quiñonez L, (2019)

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la perspectiva del cliente, la mayor parte es decir un 31,61% indica que el servicio eléctrico es regular, seguido por un 28,39% con considera que el servicio es de lo peor, mientras que solamente 16 personas dan una referencia positiva a la empresa.

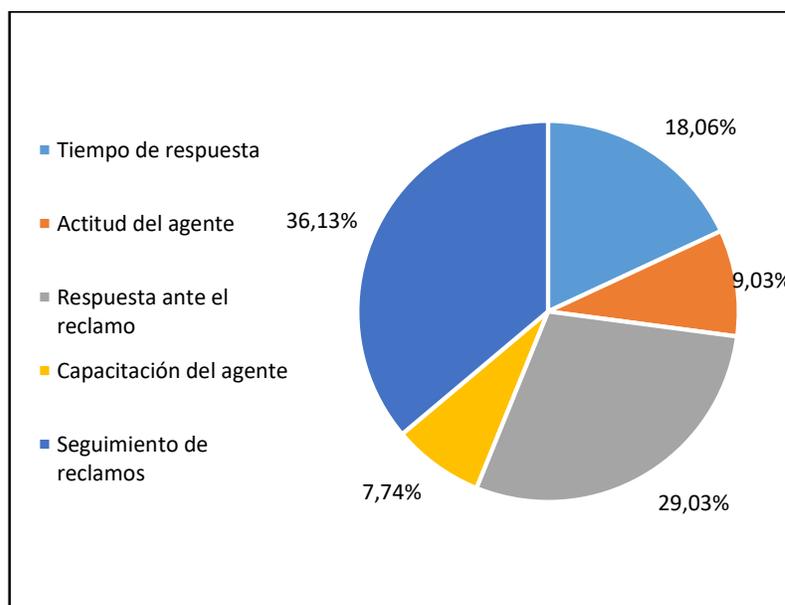
2. ¿Cuál considera usted que es el principal problema con respecto a la atención del cliente por parte de la empresa?

Tabla 7. Problema del servicio al cliente.

Criterio	Cantidad	Porcentaje
Tiempo de respuesta	28	18,06%
Actitud del agente	14	9,03%
Respuesta ante el reclamo	45	29,03%
Capacitación del agente	12	7,74%
Seguimiento de reclamos	56	36,13%
TOTAL	155	100,00%

Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Gráfico 5. Servicio al cliente del CNEL.



Elaborado por. Quiñonez L, (2019)

Análisis e interpretación.

Se puede apreciar que el principal problema que tiene el cliente en cuanto a la atención es el seguimiento de sus reclamos con un 36,13% puesto a que sienten que no se los escucha y los reclamos quedan en la nada y sin efecto, por otra parte, va de la mano con la respuesta del reclamo en un 29,03%, ellos no tienen contestación por parte de la empresa ante sus requerimientos.

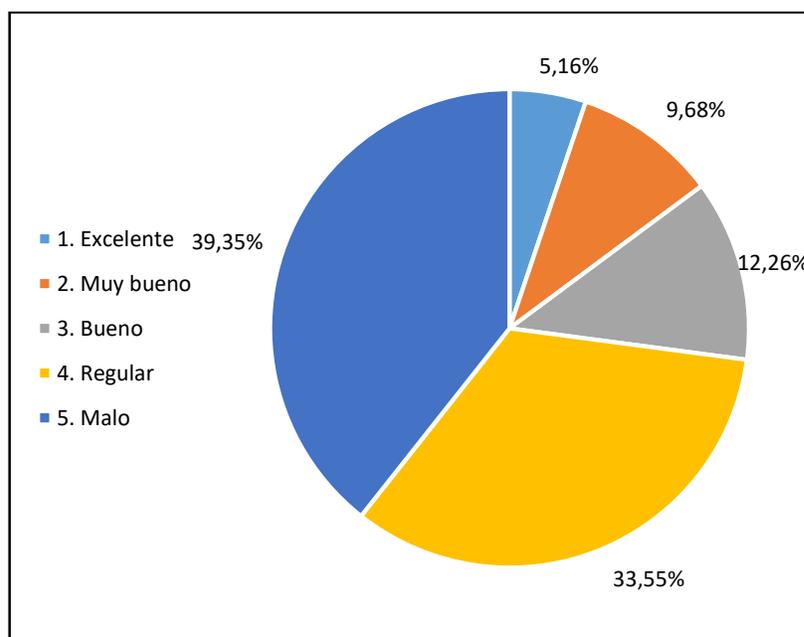
3. ¿Cómo considera usted el servicio al cliente de la empresa?

Tabla 8. Nivel de satisfacción del cliente.

Criterio	Cantidad	Porcentaje
1. Excelente	8	5,16%
2. Muy bueno	15	9,68%
3. Bueno	19	12,26%
4. Regular	52	33,55%
5. Malo	61	39,35%
TOTAL	155	100,00%

Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Gráfico 6. Nivel de satisfacción del cliente.



Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Análisis e interpretación.

El cliente está muy inconforme con el servicio al cliente en general, debido a que un 39,35% de personas determina que es malo, un 33,35% indica que es regular el servicio, solamente 8 personas es decir un 5,16% califica de excelente, por ende, es un punto que la empresa debe considerar para resolver.

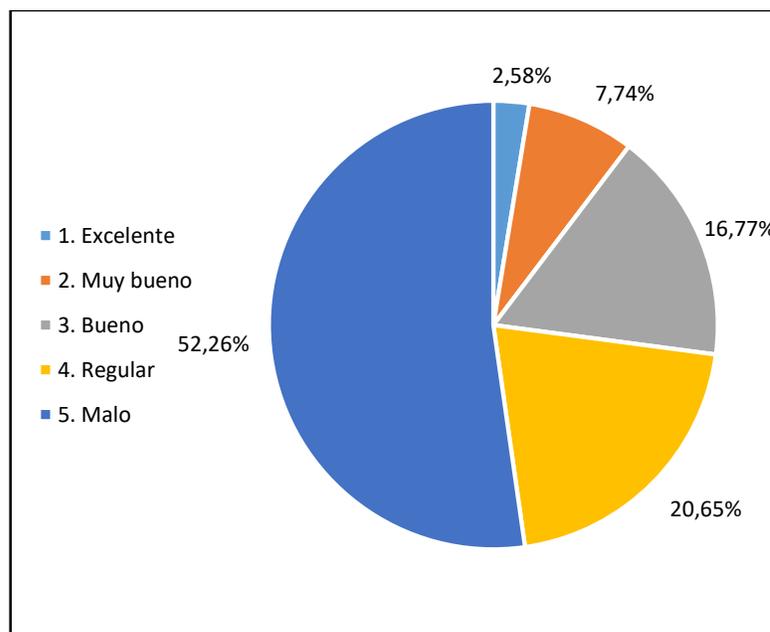
4. ¿Cómo usted califica la respuesta a los reclamos por parte de la empresa?

Tabla 9. Respuesta a los reclamos según clientes.

Criterio	Cantidad	Porcentaje
1. Excelente	4	2,58%
2. Muy bueno	12	7,74%
3. Bueno	26	16,77%
4. Regular	32	20,65%
5. Malo	81	52,26%
TOTAL	155	100,00%

Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Gráfico 7. Respuesta a los reclamos.



Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Análisis e interpretación.

Se puede interpretar que la mayoría de encuestados siendo un 52,26% entiende que el servicio de respuesta es pésimo o malo, lo que evidencia un problema mayor que el servicio al cliente, un 20,65% lo ubica como regular y solamente 4 personas lo dan como excelente.

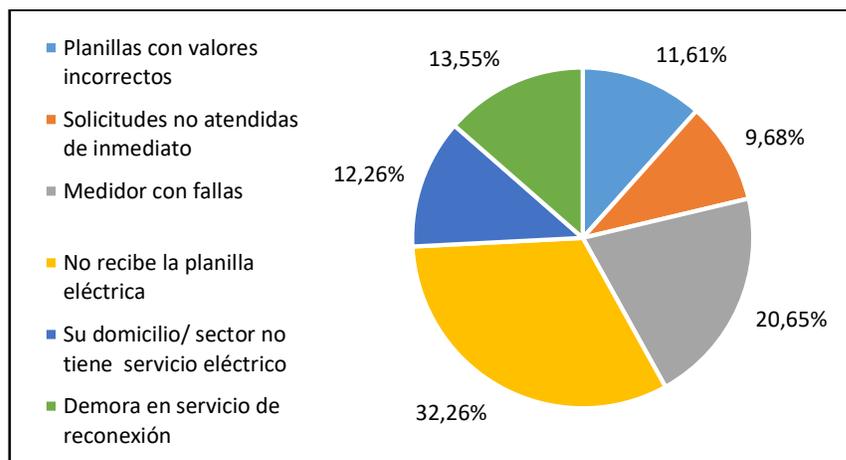
5. Seleccione el problema principal que experimentó con la empresa proveedora del servicio eléctrico

Tabla 10. Principal problema del servicio eléctrico.

Criterio	Cantidad	Porcentaje
Planillas con valores incorrectos	18	11,61%
Solicitudes no atendidas de inmediato	15	9,68%
Medidor con fallas	32	20,65%
No recibe la planilla eléctrica	50	32,26%
Su domicilio/ sector no tiene servicio eléctrico	19	12,26%
Demora en servicio de reconexión	21	13,55%
TOTAL	155	86,45%

Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Gráfico 8. Principal problema del servicio eléctrico.



Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Análisis e interpretación.

Se reconoce que el principal problema de los usuarios es que no recibe la planilla eléctrica como se debe con un 32,26%, el segundo problema que tienen es el medidor con fallas en un 20,65%, al parecer el usuario no tiene revisiones periódicas por parte de la empresa y sus técnicos, debido a la zona de poco acceso y generan estas fallas de medidores.

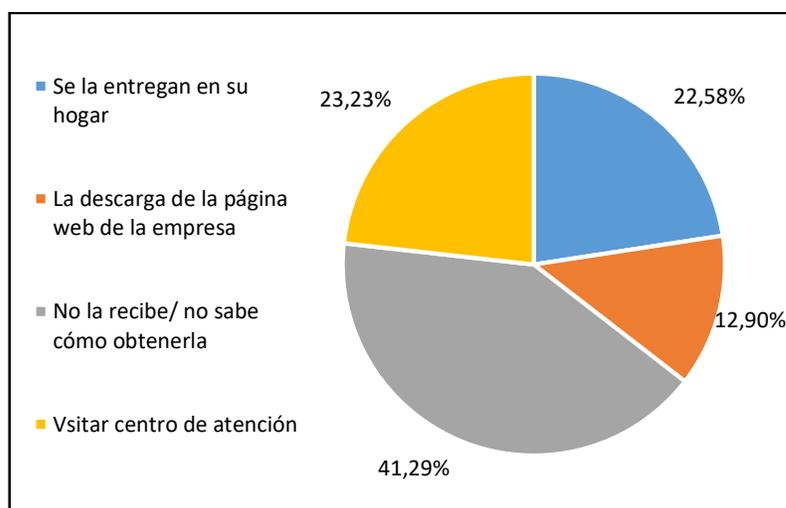
6. ¿Cómo recibe sus planillas/facturas de consumo electrónico habitualmente?

Tabla 11. Recepción de planillas de consumo eléctrico.

Criterio	Cantidad	Porcentaje
Se la entregan en su hogar	35	22,58%
La descarga de la página web de la empresa	20	12,90%
No la recibe/ no sabe cómo obtenerla	64	41,29%
Visitar centro de atención	36	23,23%
TOTAL	155	100,00%

Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Gráfico 9.Recepción de planillas de consumo eléctrico.



Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Análisis e interpretación.

De acuerdo al servicio de entrega de facturas, un 41,29% de personas no reciben la planilla de energía como es habitual, y tampoco sabe cómo obtenerla debido a que no posee los recursos necesarios para descargarla, no siendo así con el 12,90% de la muestra que obtiene la factura mediante página web, un 23,23% de los encuestados tienen que ir al centro de atención del Mall del fortín para pedir sus planillas de luz y poder conocer los valores a pagar.

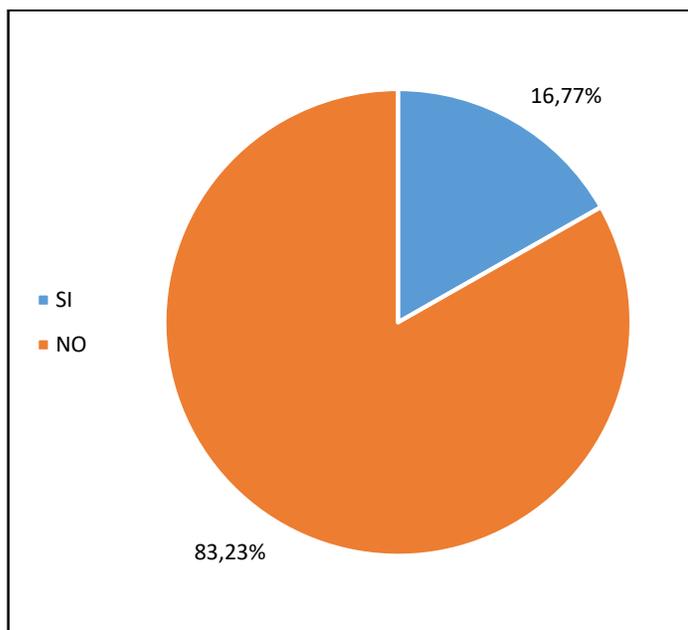
7. ¿Ha recibido las planillas de consumo eléctrico puntualmente en su domicilio?

Tabla 12. ¿Ha recibido las planillas de consumo eléctrico puntualmente en su domicilio?

Criterio	Cantidad	Porcentaje
SI	26	16,77%
NO	129	83,23%
TOTAL	155	100,00%

Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Gráfico 10. ¿Ha recibido las planillas de consumo eléctrico puntualmente en su domicilio?



Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Análisis e interpretación

Tal como en la pregunta anterior, solamente 35 personas de las encuestadas reciben las planillas en su domicilio, sin embargo, 26 personas las reciben puntualmente, lo que equivale a un 16,77% del total, mientras que el restante 83,23% no solamente que la reciben de manera impuntual, sino que ni siquiera la reciben o algunas tienen que acercarse al centro de atención.

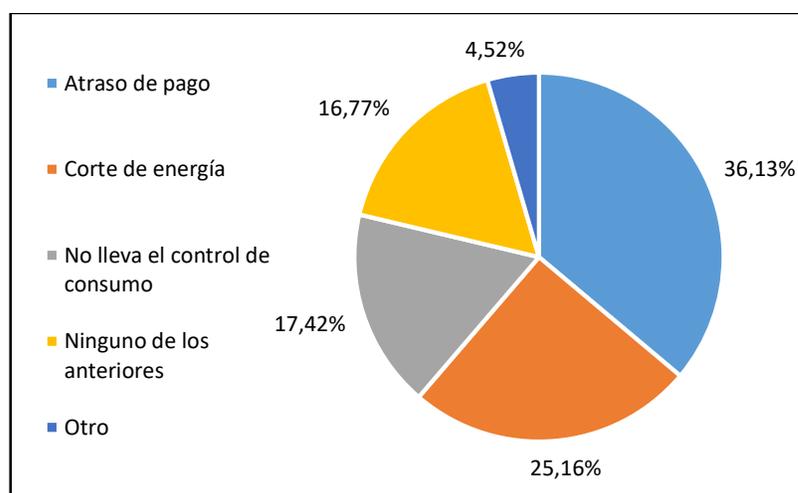
8. ¿Qué problemas le ocasiona no recibir las planillas eléctricas puntualmente en su domicilio?

Tabla 13. Problemas al no recibir facturas.

Criterio	Cantidad	Porcentaje
Atraso de pago	56	36,13%
Corte de energía	39	25,16%
No lleva el control de consumo	27	17,42%
Ninguno de los anteriores	26	16,77%
Otro	7	4,52%
TOTAL	155	100,00%

Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Gráfico 11. Problemas al no recibir facturas.



Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Análisis e interpretación

La principal consecuencia de no recibir las planillas a tiempo se refleja en el atraso de los pagos por parte de los usuarios con un 36,13%, en algunos sectores del norte de Guayaquil, la mayoría de personas si las recibe, un 25,16% de las personas tiene problemas con el corte de energía debido a las facturas no entregadas, lo que genera una gran cantidad de quejas y reclamos por parte de los usuarios.

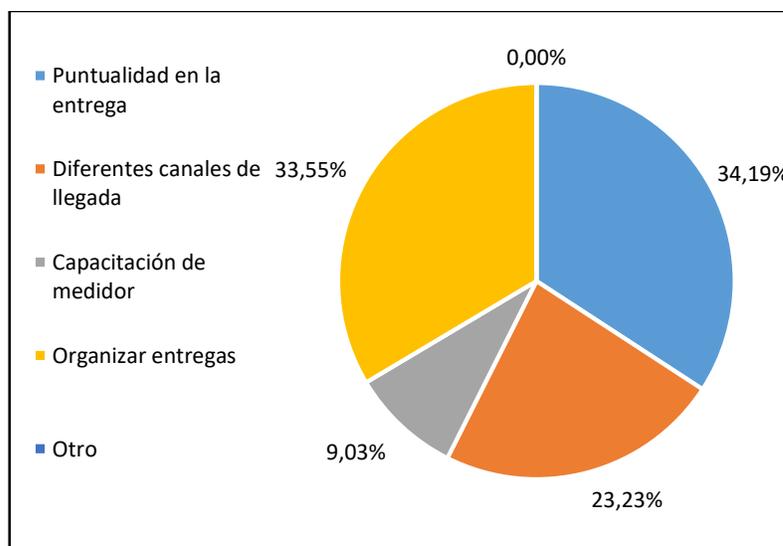
9. ¿Cuál cree que es la mejor solución que debe tomar la empresa para resolver el problema de la entrega de facturas?

Tabla 14. Mejor solución al problema según clientes.

Criterio	Cantidad	Porcentaje
Puntualidad en la entrega	53	34,19%
Diferentes canales de llegada	36	23,23%
Capacitación de medidor	14	9,03%
Organizar entregas	52	33,55%
Otro	0	0,00%
TOTAL	155	100,00%

Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Gráfico 12. . Mejor solución al problema según clientes.



Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Análisis e interpretación

Esta pregunta trata de entender un poco más la posible solución al problema, para las personas, un 34,19% considera que la mejor forma de resolver el problema es gestionando la puntualidad de entrega, sin embargo, un 33,55% influye que si la empresa gestiona una manera organizada de entregar facturas sea por sector o usuario, el problema se erradicaría en gran proporción.

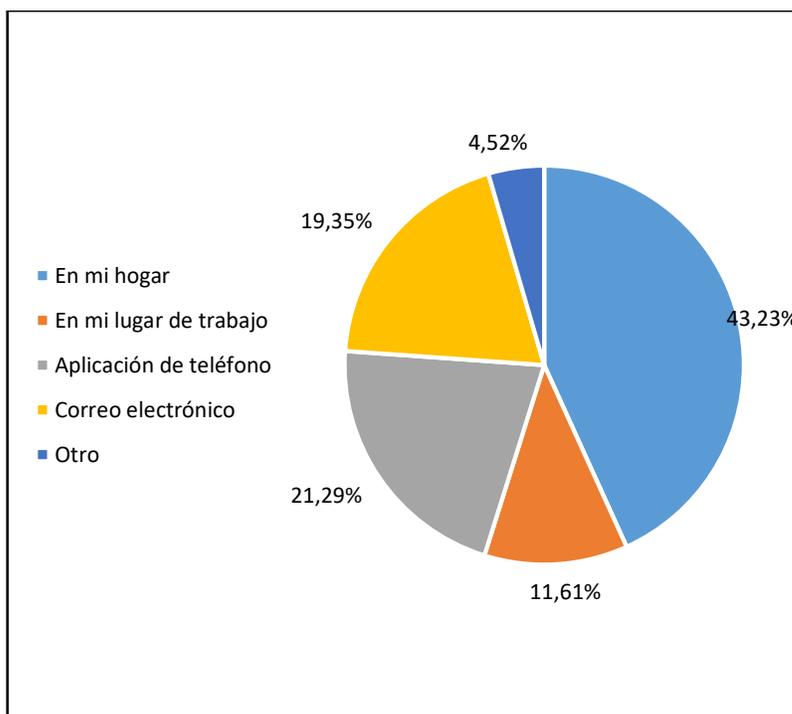
10. ¿Cómo le gustaría obtener su planilla eléctrica mensual?

Tabla 15. ¿Cómo le gustaría obtener su planilla eléctrica mensual?

Criterio	Cantidad	Porcentaje
En mi hogar	67	43,23%
En mi lugar de trabajo	18	11,61%
Aplicación de teléfono	33	21,29%
Correo electrónico	30	19,35%
Otro	7	4,52%
TOTAL	155	100,00%

Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Gráfico 13. ¿Cómo le gustaría obtener su planilla eléctrica mensual?



Elaborado por. Quiñonez L. (2019)

Análisis e interpretación

Se analiza que la mayoría de las personas es decir un 43,23% desean obtener las planillas mensuales en la puerta de la casa, un 21,19% prefiere otro canal de llegada como es la aplicación en el teléfono, y un 19% propone que les hagan llegar las facturas mediante correo electrónico.

Interpretación general y FODA

La opinión del cliente ante el servicio del CNEL es negativa, las quejas presentadas lo demuestran así, sin embargo la mayor parte de los reclamos parte de un problema de raíz, que es la entrega de facturas a domicilio o al usuario, por lo que mencionan, esta no llega a su domicilio como se esperaba y genera un atraso en los pagos, valores elevados en las facturas, desconocimiento del valor y fecha máxima para pagar y finalmente el corte de energía, como se puede observar, es un problema concatenado que ha llegado a oídos de la empresa a través de esta encuesta, aunque se proponen maneras y soluciones para resolverlo es necesario diseñar un plan de mejora que se pueda llevar a cabo e implementarlo satisfactoriamente.

Tabla 16. FODA de la tabulación de encuestas.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• Pocos clientes conformes.	<ul style="list-style-type: none">• No llegan facturas a los clientes• Cortes de energía• Quejas de los clientes
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Propuesta de organizar la entrega de factura es aceptada por clientes• Se espera entregar las facturas por otros medios	<ul style="list-style-type: none">• Las quejas tienden a aumentar debido a que la atención es pésima.• Ante la falta de pagos, puede disminuir ingresos.

Elaborado por: Quiñonez L (2019)

Plan de Servicios al Cliente

Para Gómez (2017) el mejoramiento continuo busca el modo de hacer y las herramientas necesarias para implementar nuevos procesos dentro de las

organizaciones, el primer paso es identificar el problema que se está estudiando, del cual se debe resolver mediante un plan bien estructurado que sea eficaz en las operaciones de la empresa.

Mediante el plan de mejora, se busca resolver el problema de atención al cliente que tiene el CNEL, y en base a las encuestas proponer un modelo de respuestas ante sus inquietudes, es importante que dicho mejoramiento sea continuo, es decir que sea prolongado con el paso de los años.

El problema está definido, el cliente está insatisfecho ante la entrega de facturas que no cumple la empresa, por tanto, este trabajo propone mejorar la situación a través del modelo de negocios CANVAS, cuyo objetivo es analizar un sector de la empresa que debe ser mejorado creando una propuesta de valor a un grupo destinado de clientes, reflejado en un lienzo con nueve puntos importantes.

Situación actual.

La empresa CNEL ofrece servicio de energía eléctrica en todo el Ecuador, adicional, también controla el alumbrado público de las calles y tiene a su disposición diferentes puntos de atención, tratando de abarcar al territorio determinado, la empresa SERCOEL es la encargada de la entrega de facturas de acuerdo a sus, el objeto de estudio plantea a la sucursal ubicada en el Mall del Fortín, por lo tanto los clientes a dar atención son los dueños de viviendas en los sectores del Fortín, Flor de bastión, Perimetral, el problema se refleja en las quejas de diferentes clientes en este centro de atención, las cuales definen que el servicio es pésimo, sobre todo porque no le llegan las facturas del consumo de luz a sus hogares generando falta de pagos, corte de energía y elevados valores del servicio, ante estas quejas, se realizó una encuesta para tomar en cuenta la opinión del cliente y hallar una o algunas soluciones como propuesta de valor, por ende, se empieza a formar parte del modelo de negocios canvas en cuanto a la atención al cliente de la siguiente manera.

1. Segmento de cliente

- Dueños de vivienda se los sectores Flor de Bastión, el Fortín, Perimetral.

2. Propuesta de valor

- Que las facturas lleguen a todos los clientes sin excepción
- Evitar cortes de energía
- Mejorar el servicio al cliente por parte de la empresa dando solución concreta a sus problemas.

3. Relaciones con clientes

Actualmente el cliente tiene quejas debido a que no le resuelven el problema de manera rápida, y tiene que pasar por un montón de procesos que no tienen efecto alguno, la relación con el cliente debe ser más directa, sin trámites innecesarios y que logre resolver el problema de raíz.

4. Canales.

En este punto, se busca el medio para solucionar el problema, si el cliente no recibe facturas o las recibe muy tarde, es importante buscar otra forma, en las encuestas se inferencia que los clientes desearían que la empresa se organice por sector o por fecha para entregarlas, de manera que estas lleguen puntuales, o también utilizar medios como el e-mail, aplicación, que también serviría como parte de respuesta.

5. Fuentes de ingresos.

- Pagos puntuales de los clientes.
- Evitar reclamos y condonar facturas por error de entrega de la misma.

6. Actividades Clave

- Entrega de facturas: Asegurar que todas las facturas lleguen a los clientes sin excepción.

- Energía y alumbrado público: Disminuir cortes de energía por las facturas, y buscar zonas donde no haya alumbrado público
- Servicio al cliente: Atención directa y efectiva.

7. Recursos clave

- Programas tecnológicos, email, página web
- Base de datos.
- Llamadas telefónicas.
- Organizador de rutas.

8. Socios clave

La empresa dedicada a entregar las facturas es SERCOEL, por ende, es el socio clave de la propuesta de valor, se debe reforzar la comunicación con la empresa y pedirle una correcta gestión que conlleva a una organización interna y externa de su logística. Adicional, es importante reconocer como socio al departamento de atención al cliente, que brinda mejor calidad de servicio y satisfacer al usuario de manera efectiva.

9. Estructura de costes

- Pagos a la empresa proveedora del servicio de entrega de factura, SERCOEL.
- Contratar un programa CRM que permita organizar actividades para atención al cliente.

La empresa CNEL, reconociendo sus nueve factores claves para resolver el problema de la atención al cliente, presenta el siguiente modelo de Canvas con una propuesta de valor interesante enfocado en sus recursos y capacidades que tiene, basta indicar que no necesitar aumentar bienes que sean de gran coste para poder resolver el problema, solo con la organización y correcta gestión se puede corregir el gran problema que presenta este trabajo, y que de seguro el cliente puede sentirse satisfecho.

Tabla 17. MODELO CANVAS EMPRESA CNEL SERVICIO AL CLIENTE.

SOCIOS CLAVE	ACTIVIDADES CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACION CON CLIENTE	SEGMENTO DE CLIENTES
<p>-SERCOEL</p> <p>-Departamento de servicio al cliente</p> 	<p>-Servicio al cliente</p> <p>-Entrega de facturas</p> <p>-Energía y alumbrado público</p>  <p>RECURSOS CLAVE</p> <p>-Programas tecnológicos</p> <p>-Base de datos Central telefónica</p> <p>-Organizador de rutas</p> 	<p>-Facturas lleguen a todos los clientes</p> <p>-Evitar cortes de energía</p> <p>-Mejorar el servicio al cliente</p> 	<p>-Relación directa</p> <p>-Solucionar problemas de raíz</p>  <p>CANALES</p> <p>-Medios digitales</p> <p>-Llamadas telefónicas</p> 	<p>-Dueños de vivienda de sectores Flor de bastión, El fortín y Perimetral</p> 
ESTRUCTURA DE COSTOS		FUENTES DE INGRESOS		
<p>-Pagos a SERCOEL</p> <p>-Contratar un CRM</p> 		<p>-Pagos puntuales de clientes</p> <p>-Evitar pérdidas por falta de pagos y atrasos</p>		

En base a las encuestas realizadas, la mejor solución para los clientes es que las entregas sean puntuales y se llevan a cabo mediante una estructura organizada que permite llegar a los diferentes lugares o sectores aledaños a la sucursal del CNEL.

Se realiza un plan de servicio al cliente para resolver el problema, buscando los medios disponibles y generando recursos necesarios para abarcar todos los puntos tratados, como los siguientes.

- **Actividades:** Es el plan de acción a implementar para lograr la mejora, se definen tres actividades globales para llevar a cabo el objetivo.
- **Tareas:** Son las tareas que se van a realizar para cada actividad, son puntuales y se llevan en orden cronológico, cada actividad va a tener mínimo 3 actividades.
- **Responsable de tarea y seguimiento:** Es la persona o puesto de trabajo encargado de realizar la tarea y dar un seguimiento de la misma, en este caso se puntualiza al departamento del servicio al cliente y la empresa que entrega facturas.
- **Tiempo de tarea o intervalo:** Es el período o fecha específica a realizar la tarea, se provee que la solución sea a corto plazo por tanto se espera resolverlo en aproximadamente 3 meses.
- **Presupuesto:** Es el dinero que se emplea para cada tarea o actividad, se ubica el ingreso que genera y el gasto a conllevar, tiene mucha.

Tabla 18. Propuesta de Servicio al cliente CNEL Mall del fortín. Parte 1

ACTIVIDAD	TAREA	RESPONSABLE DE TAREA Y SEGUIMIENTO	FECHA Y TIEMPO	PRESUPUESTO MENSUAL
Corrección con proveedor de servicio de entrega de facturas	Reunión y presentación de propuesta de mejora	Gerente área de proveedores	De 24 a 25 de JUNIO	\$ -
	Implementación de la mejora "Automatización"	Asistente área sistemas Personal administrativo	De 25 a 27 de JUNIO	\$ 250,00
	Instalar programa base de datos en sistema de empresa	Asistente área sistemas Personal servicio al cliente	28 de JUNIO	\$ 100,00
Coordinar las entregas por sector	Selección de rutas de entrega y distribución	Coordinador SERCOEL Coordinador distribución CNEL	De 1 A 5 DE JULIO	\$ 500,00
	Entregar a clientes en sectores lejanos	Personal motorizado SERCOEL Asistente distribución CNEL	De 6 A 12 DE JULIO	\$ 1.560,00
	Entregar a clientes en sectores cercanos	Personal motorizado SERCOEL Asistente distribución CNEL	De 13 A 17 DE JULIO	\$ 1.560,00

Elaborado por: Quiñonez L (2019)

Tabla 19. Propuesta de mejora CNEL Mall del fortín. Parte 2.

ACTIVIDAD	TAREA	RESPONSABLE DE TAREA Y SEGUIMIENTO	FECHA Y TIEMPO	PRESUPUESTO MENSUAL
Atención de respuesta a reclamos	Capacitación a los empleados del nuevo programa	Asistente área sistemas Personal servicio al cliente	De 24 a 26 de JUNIO	\$ 300,00
	Implementación de sistema automatizado CRM	Asistente área sistemas Personal servicio al cliente	27 DE JUNIO	\$ 260,00
Mejora del servicio al cliente	Implementación de medios digitales para comunicación	Personal área marketing Asistente área sistemas	DE 18 AL 20 DE JULIO	\$ 500,00
	Facilidad al cliente para que pueda acceder a su factura de manera digital	Personal área marketing Asistente distribución CNEL	DESDE EL 22 DE JULIO	\$ 450,00

Elaborado por: Quiñonez L (2019)

Propuesta de mejora Parte 1.

La propuesta de mejora que ofrece el CNEL, se enfoca en corregir el problema de la entrega de facturas a los clientes y consiste en 2 actividades.

- **Corrección con proveedor de servicio de entrega de facturas:** Esta actividad busca reunirse con el proveedor SERCOEL SA, para analizar la situación y proponer un sistema automatizado de mejora para poner en marcha el plan, cuyas tareas a realizar son las siguientes.
- **Reunión y presentación de propuesta de mejora:** El personal del SERCOEL en conjunto con el gerente de proveedores del CNEL son los encargados de esta actividad, debido a que con su aprobación se pone en marcha el plan, no tiene costo debido a que solamente es una presentación de propuesta y se lo va a mantener desde el 24 hasta el 26 de junio.
- **Implementación de la mejora "Automatización":** En esta tarea, el personal administrativo y el personal de sistemas adquieren e implementan la automatización a través de un programa que permite clasificar rutas de entrega y medios eficientes de la misma, se lo realiza desde el 25 al 27 de junio el cual tiene un costo de \$250,00 por la compra del programa.
- **Instalar programa base de datos en sistema de empresa:** En esta tarea se encarga el personal de sistemas y de servicio al cliente para introducir la base de datos en el programa de automatización y de esta manera poner en marcha la fase 2, se lo llevará a cabo el 28 de junio, en esta tarea se debe mantener el programa de manera mensual y tiene un costo de \$100,00.

- Coordinar las entregas por sector: En este punto, se pone en marcha la coordinación y entrega de facturas de manera rápida y eficiente, las tareas a implementar son:
- Selección de rutas de entrega y distribución: Es la tarea más importante, debido a que interviene el personal del SERCOEL, y el gerente de distribución con un asistente, ellos analizan los resultados del programa y elaboran una ruta de distribución para los agentes motorizados del SERCOEL, se llevará a cabo la primera semana de julio y tiene un costo de \$500,00 mensual motivo de sueldo para el que realiza la actividad.
- Entregar a clientes en sectores lejanos: Para asegurar un correcto orden de las entregas es preferible llegar a las zonas más lejanas de la sucursal, como la coop Sergio Toral, Monte Sinaí, Flor de bastión, en un tiempo determinado desde el 6 al 12 de julio sin contar el domingo 7 de julio, tiempo que procede a ser del 6 al 12 de cada mes, y un costo de \$1560.00 del cual se explica en el cuadro de presupuesto, el asistente de distribución llevará un control diario de las entregas para que sea más eficiente.
- Entregar a clientes en sectores cercanos: Luego de abarcar los sectores lejanos, se puede de manera más fácil entregar facturas a los sectores del Fortín, Paraíso la Flor entre otros, se lo realiza desde el 13 al 17 de cada mes y tiene el mismo costo de \$1650,00 y de igual manera se tiene en cuenta el control y dirección del asistente de distribución hacia los motorizados.

Propuesta de Servicio al cliente 2.

Una vez solucionado el problema con las facturas, no hay que descuidar la labor del servicio al cliente, cuya propuesta tiene las siguientes actividades enfocadas en los empleados que atienden al usuario.

- Atención de respuesta a reclamos: Ante la cantidad inquietante de reclamos por parte de los clientes, se procede a implementar un sistema de información para poder gestionar y responder de manera adecuada, las tareas respectivas son:
- Capacitación a los empleados del nuevo programa: En esta tarea es importante la participación de los usuarios que van a atender al cliente para adquirir nuevos conocimientos y del asistente de área de sistemas para implementarlo en las unidades informáticas, se llevará a cabo del 24 al 26 de junio y tiene un costo de \$300,00 para el instructor.
- Implementación de sistema automatizado CRM: Se lleva a cabo el sistema que lo instalará el asistente de sistemas y lo usará el empleado de servicio al cliente para iniciar la actividad desde el 27 de junio y por la adquisición de la misma un costo único de \$260,00.
- Mejora del servicio al cliente: Esta actividad permite que el cliente pueda familiarizarse con la empresa, las tareas a ejecutar son:
- Implementación de medios digitales para comunicación: Si el cliente utiliza redes sociales y correo electrónico, puede comunicarse con la empresa evitando reclamos en centros de atención, el área de sistemas pone en marcha la digitalización mientras que el personal de marketing es quien asesora al cliente y difunde la información que necesite, la configuración digital empieza desde el 18 al 20 de julio que empieza el programa y tiene un costo de \$500,00 que es el sueldo ofrecido para el asistente de marketing.
- Facilidad al cliente para que pueda acceder a su factura de manera digital: Para los clientes que puedan utilizar la página de la empresa o correo electrónico se los va a familiarizar mediante esta tarea, el

personal de marketing es el encargado de realizarlo en conjunto con la intervención del asistente de distribución, se lleva a cabo desde el 22 de Julio siendo la últimas actividades y tiene un costo de \$450,00 como sueldo dividido para ambos participantes.

Tiempos y fechas.

El servicio de energía que ofrece el CNEL es mensual por ende la entrega de facturas también lo es, sin embargo, la implementación del plan de mejora tiene actividades que solo se gestionan una sola vez, considerando que la solución debe ser a corto plazo, se tomará en cuenta desde el mes de Junio del 2019 y terminaría la cuarta semana de Julio del 2019 a sabiendas de las actividades mensuales, el siguiente cuadro se detalla en semanas.

Presupuesto.

De las tareas mencionadas, todos son gastos que se deben implementar, algunos son mensuales y otros se pagan una sola vez, el gasto del servicio motorizado es a causa de que el contrato con el SERCOEL está valorado en 12,08 millones de dólares por 370 días, si los gastos se dividen para el total de días y el número de sucursales a nivel nacional, el valor sería de \$1560,00 para los 4 días de entrega en cada tarea, en el cuadro siguiente se toma los gastos totales para realizar el plan de mejora.

Tabla 20. Tiempos y fechas del plan de servicio al cliente

TIEMPO								
ACTIVIDAD	JUNIO				JULIO			
Corrección con proveedor de servicio de entrega de facturas	SEMANA				SEMANA			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión y presentación de propuesta de mejora								
Implementación de la mejora "Automatización"								
Instalar programa base de datos en sistema de empresa								
Coordinar las entregas por sector								
Selección de rutas de entrega y distribución								
Entregar a clientes en sectores lejanos								
Entregar a clientes en sectores cercanos								
Atención de respuesta a reclamos								
Capacitación a los empleados nuevo programa								
Implementación de sistema automatizado CRM								
Mejora del servicio al cliente								
Implementación de medios digitales para comunicación.								
Facilidad al cliente para que pueda acceder a su factura de manera digital.								

Elaborado por: Quiñonez L. (2019)

Tabla 21. Presupuesto del plan de Servicio al cliente.

ACTIVIDAD	TAREA	PRESUPUESTO
Corrección con proveedor de servicio de entrega de facturas	Reunión y presentación de propuesta de mejora	\$ -
	Implementación de la mejora "Automatización"	\$ 250,00
	Instalar programa base de datos en sistema de empresa	\$ 100,00
Coordinar las entregas por sector	Selección de rutas de entrega y distribución	\$ 500,00
	Entregar a clientes en sectores lejanos	\$ 1.560,00
	Entregar a clientes en sectores cercanos	\$ 1.560,00
Atención de respuesta a reclamos	Capacitación a los empleados nuevo programa	\$ 300,00
	Implementación de sistema automatizado CRM	\$ 260,00
Mejora del servicio al cliente	Implementación de medios digitales para comunicación	\$ 500,00
	Facilidad al cliente para que pueda acceder a su factura de manera digital	\$ 450,00
TOTAL		\$ 5.480,00

Elaborado por: Quiñonez L. (2019)

Análisis e interpretación final.

Con el plan de mejora propuesto, se clasificó dos partes, en la primera se pudo resolver y distribuir la entrega de facturas de manera eficiente, abarcando todas las zonas que le corresponden al CNEL sucursal Mall del Fortín, en el tiempo mensual requerido para que los clientes tengan un tiempo de intervalo de 1 a 2 semanas para pagar el consumo y no existan reclamos, adicional, en la segunda parte se reforzó la mejora del servicio al cliente, llegando a canales digitales, atendiendo el sistema de respuesta rápida y ofreciendo a los clientes obtener las facturas de sus consumos por correo electrónico.

CONCLUSIONES

Una vez realizado la propuesta de mejora a implementar en la investigación se puede determinar lo siguiente:

- Mediante un plan de mejora en dos partes, se puede solucionar el problema de entrega de facturas que lleguen al cliente, y a su vez un proceso de fidelización al mismo a través de canales de distribución y tratamiento con el proveedor SERCOEL.
- Se pudo conocer un poco más de la situación actual de la empresa y del servicio de energía eléctrica, enfocado en sectores aledaños al Mall del Fortín, como esta fue creada y que este proyecto es viable en todos los sentidos.
- Se identificaron los conceptos pertinentes al objeto de estudio en relación al servicio al cliente, una breve historia del CNEL ubicado en el mall del fortín y se aclararon los antecedentes del porque se hace la investigación.
- Se eligió la metodología de investigación en base a autores a partir del 2015, se emplea un enfoque cuantitativo con tipo de estudio exploratorio y descriptivo, se tomó una herramienta estadística que es la muestra poblacional y se utilizó la encuesta como procedimiento a seguir.
- Con la propuesta en dos partes, se elaboró un cuadro explicativo indicando las actividades, tareas, participantes, tiempos y presupuesto del plan de mejora.

RECOMENDACIONES

- La empresa tiene como prioridad implementar de manera inmediata la mejora, ejecutando las fechas mencionadas, en aproximadamente dos meses se verán los resultados.
- Las mejoras aplicadas deben ser revisadas y verificadas cada dos meses mediante indicadores de eficiencia para corroborar que se haya cumplido con la viabilidad del proyecto.
- Se debe intensificar la tecnología de la información de la empresa para que en futuras investigaciones puedan acceder a datos reales de manera más fácil.
- Esta metodología de investigación aplicarlo en otras zonas de Guayaquil que no tengan acceso a medios tecnológicos, se puede realizar encuestas en otras sucursales del CNEI y armar una base de datos general con los reclamos de los clientes.
- Las demás sucursales del CNEI debería tomar esta propuesta de mejora como punto de partida para sus centros de atención, y revisando el costo alto de contrato con la empresa SERCOEL, determinar una negociación para que disminuyan mientras se aumente la eficiencia.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Salud en Tabasco, 11(1-2), 333-338.

Alcívar, C., Sepmira, L., & Chang Guzmán, R. J. (2015). Analisis, diseño e implementacion del proceso de evaluacion del cliente externo, para el mejoramiento de niveles de calidad y atencion personalizada en la agencia Daule de la unidad de negocios Guayas-Los Rios de la empresa publica estrategica corporacion nacional de electricidad CNEL. EP (Doctoral dissertation)

Arce, R. R., & Münch, L. (1998). Comunicación y mercadotecnia política. DO NOT USE.

Badii, M. H., Castillo, J., & Cortez, K. (2017). Papel de la estadística en la investigación científica. Innovaciones de Negocios, 4(7).

Bonilla-Jimenez, F. I., & Escobar, J. (2017). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica.

Caballero, A., Manso, J., Matarranz, M., & Valle, J. M. (2016). Investigación en Educación Comparada: Pistas para investigadores noveles. Revista Latinoamericana de Educación Comparada, 7(9), 39-56.

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 1-11

Gómez, H. S. (2006). Servicio al cliente. Obtenido de <https://psicologiaymente.net/social/autoeficacia-albert-bandura>.

Hugo del Pozo Barrezueta. (s. f.). LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. Recuperado de <https://www.regulacionelectrica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/10/Ley-Org%C3%A1nica-del->

Servicio-Público-de-Energía-Eléctrica-ENE2015.pdf

Kaiten, J. C. (2017). Importancia de la visión y la misión dentro de las organizaciones.

Maquilón, J., Betzabeth, P., & Solís Peñaherrera, F. K. (2017). Propuesta tecnológica de un sistema de facturación de una microempresa de compra y venta de artículos de ferretería con enfoque electrónico (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas

Moreno, Y. C., & Blanco, Á. B. (2016). Una revisión de la investigación educativa sobre autoeficacia y teoría cognitivo social en Hispanoamérica. Bordón. Revista de pedagogía, 68(4), 27-47.

Ordoñez Escobedo, V. J. (2019). Investigación de Mercado I.

Rodríguez Veliz, K. Y., & Borbor Aguirre, A. A. (2016). Diseño e implementación de un sistema de facturación y órdenes de trabajo para la empresa electro car (Bachelor's thesis)

ANEXOS

Anexo 1



Carta de aceptación de la empresa

Guayaquil, 12 de noviembre del 2018

PhD: Manuel Roberto Tolozano Benites
Director del Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de la ciudad de Guayaquil.

Por este medio de este documento me permite informales que la Sra. **Quiñonez Mosquera Lady Jhoana** alumna del Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de la ciudad de Guayaquil de la Carrera, **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA** fue aceptada para realizar en **LA EMPRESA CNELEP** con el Proyecto: **“Propuesta de mejora el servicio de entrega de facturas a domicilio en la empresa CNELEP en el sector de la perimetral”**, facilitando la información pertinente y brindado la asesoría en la ayuda necesaria respecto al tema del Proyecto .

Así mismo, me permito comunicarle que la Sra. **Quiñonez Mosquera Lady Johana**, realizará el proyecto de referencia al tema **“Propuesta de mejora el servicio de entrega de facturas a domicilio en la empresa CNELEP en el sector de la perimetral”** en el lapso del tiempo necesario a la fecha de inicio y a su fecha necesaria de la culminación del desarrollo del tema.

Atentamente

RRHH. Sofia Gin
Jefe inmediata de Talento Humano

Anexo 2:

Encuesta dirigida a los clientes de CNEL EP

La presente encuesta tiene como objetivo, conocer la inconformidad del usuario con respecto al servicio que ofrece la empresa en cuanto al tiempo entrega de facturas, plazo de pagos y desconocimiento de lectura de medidores, por esa razón, las preguntas son de carácter investigativo y directo sin modificaciones.

- 1. En la escala del 1 al 5, ¿cómo considera usted el servicio eléctrico que recibe?**

1= Excelente; 2= Muy Bueno; 3= Bueno; 4= Regular; 5= Malo

1	2	3	4	5

- 2. ¿Cuál considera usted que es el principal problema con respecto a la atención del cliente por parte de la empresa?**

Tiempo de respuesta		Capacitación del agente que le atendió	
Actitud del agente de atención		Seguimiento de reclamos	
Respuesta dada ante el reclamo			

- 3. En la escala del 1 al 5, ¿cómo considera usted el servicio al cliente de la empresa?**

1= Excelente; 2= Muy Bueno; 3= Bueno; 4= Regular; 5= Malo

1	2	3	4	5

- 4. ¿Cómo usted califica la respuesta a los reclamos por parte de la empresa?**

1= Excelente; 2= Muy Bueno; 3= Bueno; 4= Regular; 5= Malo

1	2	3	4	5

5. **Seleccione el problema principal que experimentó con la empresa proveedora del servicio eléctrico (marcar solo 1).**

Planillas con valores incorrectos	<input type="checkbox"/>
Solicitudes no atendidas prontamente	<input type="checkbox"/>
Medidor con fallas	<input type="checkbox"/>
No recibe la planilla/factura eléctrica	<input type="checkbox"/>

Su domicilio/ sector no tiene servicio eléctrico	<input type="checkbox"/>
Demora en servicio de reconexión	<input type="checkbox"/>

6. **¿Cómo recibe sus planillas/facturas de consumo electrónico habitualmente?**

Se la entregan en su hogar	<input type="checkbox"/>
La descarga de la página web de la empresa	<input type="checkbox"/>
No la recibe/ no sabe cómo obtenerla	<input type="checkbox"/>
Visitar centro de atención	<input type="checkbox"/>

7. **¿Ha recibido las planillas de consumo eléctrico puntualmente en su domicilio?**

Si

No

8. **¿Qué problemas le ocasiona no recibir las planillas eléctricas puntualmente en su domicilio?**

Atraso en el pago	<input type="checkbox"/>
Corte de energía	<input type="checkbox"/>
No puede llevar control de su consumo eléctrico	<input type="checkbox"/>

Ninguno de los anteriores	<input type="checkbox"/>
Otros:	<input type="checkbox"/>

9. **¿Cuál cree que es la mejor solución que debe tomar la empresa para resolver el problema de la entrega de facturas?**

Puntualidad en la entrega	<input type="checkbox"/>
---------------------------	--------------------------

Organizar entregas por sector o usuario.	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------

Hacer llegar por diferentes medios (teléfono, e-mail)	
Capacitación de lectura del medidor	

Otros:	
--------	--

10. ¿Cómo le gustaría obtener su planilla eléctrica mensual?

Directamente en mi hogar	
En mi lugar de trabajo	
En mi teléfono por medio de una aplicación	

A mi correo electrónico	
Otros (indique):	

Muchas gracias por su atención prestada, el CNEL, busca mejorar la atención al usuario para disminuir reclamos en beneficio de todos.

Anexo 3: Nivel de satisfacción del cliente

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

¿Cómo califica la atención y servicio al cliente en los siguientes aspectos?

Entrega de Facturas	<input type="checkbox"/>	Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>	Deficiente
Trato hacia el cliente	<input type="checkbox"/>	Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>	Deficiente
Seguimiento de reclamos	<input type="checkbox"/>	Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>	Deficiente
Rapidez en atención	<input type="checkbox"/>	Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>	Deficiente
Lectura de medidor	<input type="checkbox"/>	Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>	Deficiente

Elaborado por: Quiñonez L (2019)

Anexo 4: Fotos de la empresa.



Entrevista a la Gerente General: Quiñonez L (2019)



Ventanillas atención al cliente del CNEL: Quiñonez L (2019)



Atención al cliente Agencia Mall del Fortín: Quiñonez L (2019)





Factura: 001-002-000050566



20190901031D01103

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901031D01103

Ante mí, NOTARIO(A) LENIN PATRICIO VALDIVIESO SALINAS de la NOTARÍA TRIGÉSIMA PRIMERA , comparece(n) LADY JOHANA QUIÑONEZ MOSQUERA portador(a) de CÉDULA 0918544255 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 13 DE JUNIO DEL 2019, (14:44).

LADY JOHANA QUIÑONEZ MOSQUERA
CÉDULA: 0918544255

NOTARIO(A) LENIN PATRICIO VALDIVIESO SALINAS
NOTARÍA TRIGÉSIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Quiñonez Mosquera Lady Johana** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora el servicio de entrega de facturas a domicilio en la empresa CNEL. EP en el sector de la perimetral**, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la *LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Lady Johana Quiñonez Mosquera
Nombre y Apellidos de la Autora
No. de cédula: 0918544255



Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

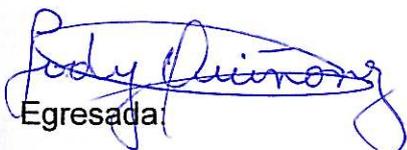
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora el servicio de entrega de facturas a domicilio en la empresa CNEL. EP en el sector de la perimetral”**. y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el servicio de entrega de facturas a domicilio para elevar la satisfacción al cliente de la Empresa Cnel. EP en el sector de la Perimetral del Cantón Guayaquil, en el periodo 2018?** presentado por **Lady Johanna Quiñonez Mosquera** como requisito previo para optar por el título de:

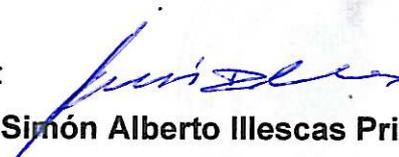
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.


Egresada

Lady Johanna Quiñonez M.

Tutor:


Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de Información Científica y Transferencia de Tecnología (CEGESCIT) nombrado por el consejo Directivo del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en **EL REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Mrs. Alberto Akatep.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Mrs. Alberto Akatep.

Firma

Facturas

Servicio