



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PROPUESTA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL
PROCESO DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE ENERGÍA
ELÉCTRICA, CENTRO INTEGRADO GUASMO. 2017**

AUTORA:

VITE GANCHOSO MARIELA HORTENCIA

Tutor:

EC. CARLOS LUIS RIVERA F. PHD.

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios que me dio sabiduría, paciencia y humildad para cumplir mi meta. A mis padres que estuvieron guiándome en este camino, a mi Familia que se sacrificaron en el poco tiempo que les di, en todo momento ellos estuvieron apoyándome y dándome fuerzas para seguir estudiando y obtener mi título. Con todo el amor que les tengo les dedico este proyecto.

Mariela Hortencia Vite Ganchoso

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por mostrarme que con Humildad y sabiduría es posible alcanzar nuestras metas. A mis padres Douglas y Cristina les agradezco por el apoyo incondicional que me brindaron, A mi Esposo e hijos que son el motivo de mi lucha diaria, A Luciana e Israel les doy Gracias por el apoyo que me brindan día a día, A mis compañeros de estudio . A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Mariela Hortencia Vite Ganchoso



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) 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 PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA, CENTRO INTEGRADO GUASMO. 2017”**, presentado por **Mariela Hortencia Vite Ganchoso**, 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:

Mariela Hortencia Vite Ganchoso
Phd.

Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera F.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Mariela Vite Ganchoso en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Propuesta para mejorar la atención al cliente en el proceso de instalación de medidores de energía eléctrica, centro integrado quasma. 2017”, 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/autorizamos 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*.

Mariela Hortencia Vite Ganchoso

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0922032552

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior 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**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

“Propuesta para mejorar la atención al cliente en el proceso de instalación de medidores de energía eléctrica, centro integrado guasmo. 2017”

Autor: Mariela Hortencia Vite Ganchoso
Tutora: Ec. Carlos Luis Rivera F. PHD

Resumen

La Empresa Eléctrica de la Agencia Guasmo dedicada a brindar un servicio con calidad y calidez para un ciudadano con derecho, la empresa actualmente se encuentra innovando en los servicios que brinda, esto es la parte tecnológica, sistemas eléctricos, y a su talento humano. Con el fin de que más personas obtengan el servicio de Energía eléctrica, esto hará que los usuarios no se encuentren en aprovechamiento ilícito de los servicios públicos de Energía eléctrica.

Para todo esto se busca una propuesta de mejoras en al atención al cliente en proceso de instalación de medidores, como socializar el instructivo de la normas Natsim para instalación de medidores de Energía Eléctrica

| | | | |
|---------------|----------|---------------|---------------|
| Procedimiento | Servicio | Conocimientos | Instalaciones |
|---------------|----------|---------------|---------------|

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

“Propuesta para mejorar la atención al cliente en el proceso de instalación de medidores de energía eléctrica, centro integrado guasmo. 2017”

Autor: Mariela Hortencia Vite Ganchoso

Tutora: Ec. Carlos Luis Rivera F. PHD

Abstract

The Electric Company of the Guasmo Agency dedicated to providing a service with quality and warmth for a citizen with rights, the company is currently innovating in the services it provides, this is the technological part, electrical systems, and its human talent. In order for more people to obtain electric power service, this will prevent users from taking illicit use of electric power public services.

For all this we are looking for a proposal for improvements in customer service in the process of installing meters, such as socializing the instructions for the Natsim standards for the installation of Electric Energy meters.

| | | | |
|---------|---------|-----------|------------|
| Process | Service | Knowledge | Facilities |
|---------|---------|-----------|------------|

ÍNDICE GENERAL

| Contenidos: | Páginas: |
|--|-----------------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Certificación de la aceptación del tutor..... | iv |
| Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación..... | v |
| Autoría notariada..... | vi |
| Certificación de aceptación del CEGESCIT..... | vii |
| Resumen..... | viii |
| Abstract..... | ix |
| Índice general..... | x |
| Índice de figuras..... | xii |
| Índice de cuadros..... | xiii |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

| | |
|--|---|
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| Ubicación del problema en un contexto..... | 2 |
| Situación conflicto..... | 2 |
| Delimitación del problema..... | 3 |
| Formulación del problema..... | 4 |
| Variables de investigación..... | 4 |
| Objetivos de la investigación..... | 4 |
| Justificación e importancia..... | 5 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 6 |
| Antecedentes históricos..... | 6 |
| Marco Teórico de la Investigación..... | 8 |
| Antecedentes referenciales..... | 14 |
| Fundamentación legal..... | 17 |
| Definiciones conceptuales..... | 19 |
| Variables de la investigación..... | 22 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|---|----|
| Presentación de la Empresa..... | 24 |
| Diseño de la investigación..... | 26 |
| Tipos de investigación..... | 28 |
| La población y la muestra..... | 31 |
| Población..... | 31 |
| Muestra..... | 32 |
| Técnicas e Instrumentos de investigación..... | 34 |
| Modelo del instrumento de investigación..... | 36 |
| Propuesta de procesamiento de datos..... | 40 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|----|
| Análisis e interpretación de los resultados..... | 41 |
| Plan de Mejoras..... | 48 |
| Conclusiones..... | 51 |
| Recomendaciones..... | 52 |
| Bibliografía..... | 54 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| Títulos: | Páginas: |
|--|-----------------|
| Figura 1: Técnicas de investigación..... | 34 |
| Figura 2: Pregunta 1..... | 41 |
| Figura 3: Pregunta 2..... | 42 |
| Figura 4: Pregunta 3..... | 43 |
| Figura 5: Pregunta 4..... | 44 |
| Figura 6: Pregunta 5..... | 45 |
| Figura 7: Pregunta 6..... | 46 |
| Figura 8: Pregunta 7..... | 47 |
| Figura 9: Resumen..... | 48 |

ÍNDICE DE CUADROS

| Títulos: | Páginas: |
|---------------------------------------|-----------------|
| Cuadro 1: Población..... | 32 |
| Cuadro 2: Población a investigar..... | 33 |
| Cuadro 3: Pregunta 1..... | 41 |
| Cuadro 4: Pregunta 2..... | 42 |
| Cuadro 5: Pregunta 3..... | 43 |
| Cuadro 6: Pregunta 4..... | 43 |
| Cuadro 7: Pregunta 5..... | 44 |
| Cuadro 8 Pregunta 6..... | 45 |
| Cuadro 9 Pregunta 7..... | 46 |
| Cuadro 10 Resumen | 47 |



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PROPUESTA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL
PROCESO DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE ENERGÍA
ELÉCTRICA, CENTRO INTEGRADO GUASMO. 2017**

AUTORA:

VITE GANCHOSO MARIELA HORTENCIA

Tutor:

EC. CARLOS LUIS RIVERA F. PHD.

Guayaquil, Ecuador

2017

CAPÍTULO I

1) Planteamiento del Problema

La economía mundial está experimentando un cambio en la historia de la humanidad, se han roto paradigmas, ideologías distancias y barreras las cuales impedían las relaciones comerciales. Enlistando como punto uno y de importancia la satisfacción del cliente, esto como supervivencia de las empresas y negocios, ya que se han dado cambios motivados por una serie de factores, quedando con gran énfasis en los mercados competitivos, los puntos esenciales, donde los clientes se vuelven más exigentes, cambios tecnológicos y márgenes de productos y servicios.

Para tener éxito las empresas deben trabajar con calidad y eficiencia, esto significa mejorar la atención para satisfacer a clientes y proveedores por parte de la entidad que brinda el servicio.

Las empresas toman decisiones para servir de mejor manera a sus clientes, cada domicilio debe de contar con los servicios básicos y entre uno de ellos es el servicio de energía eléctrica, la Empresa Eléctrica se encargara de suministrar el servicio eléctrico por medio de un dispositivo electrónico el cual nos dará un registro de consumo de los aparatos y focos que utilizamos en el hogar o negocio, y con esos datos se emitirá su factura de servicio eléctrico.

1.1 Situación conflicto

(<https://www.scribd.com/doc/290466436/NATSIM>, 2012) Normas para Acometidas, cuartos de Transformación y Sistemas de Medición para el Suministro de Electricidad. “Son disposiciones que deben ser aplicadas en

todos los elementos de conducción, transformación, protección, control de cuartos de transformación y demás elementos de circuitos que transporten energía eléctrica desde las redes del Distribuidor”.

La norma NATSIM, está encaminada al establecimiento de normativas y para la instalación de medidores eléctricos en residencias, así como a la construcción de todo lo que tenga que ver con las instalaciones para provisión eléctrica en inmuebles de tipo residencial, comercial, industrial entre otros.

El presente trabajo saca a relucir ciertos aspectos que muestran insatisfacción en los usuarios de CNEL EP, Centro integrado Guasmo, tales como lo manifestado por Lorena García en su tesis de graduación (García, 2017) que sostiene que al usuario del servicio “ no se les da la debida inducción de cómo tienen que tener el sitio listo para la instalación del medidor de energía eléctrica ,los materiales que tiene que tener instalados , la altura de la caja de medidores y el lugar del domicilio donde debe de instalarse las cuales se rigen de acuerdo a las normas del NATSIM , esto provoca que cuando se acerque el personal a instalar el medidor la orden se la motive (orden de trabajo anulada) por no encontrarse el sitio adecuado, mientras el cliente no normalice su servicio se encontrara sin luz.

Tema: Propuesta de mejorar la atención al cliente en el proceso de instalación de medidores de energía eléctrica, centro integrado Guasmo.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Lugar: Centro Integrado Guasmo, Guayaquil

| | |
|-----------------|--|
| Campo: | Procesos Administrativos |
| Área: | Servicio al Cliente |
| Aspecto: | Atención, Cliente, proceso, Instalación. |
| Tiempo: | 2017 |

1.2 Formulación del problema.

¿Cómo mejorar la atención al cliente en el proceso de instalación de medidores de energía eléctrica en el Centro integrado Guasmo de la ciudad de Guayaquil en el año 2017?

1.3 Variables de investigación

Variable independiente: Atención al cliente

Variable dependiente: Proceso de instalación

1.4 Objetivo General

Proponer un manual de mejoras en la atención del cliente para agilizar el proceso de instalación de medidores de energía eléctrica en el Centro Integrado Guasmo.

1.5 Objetivos Específicos.

- Fundamentar desde la teoría la satisfacción del cliente en relación al servicio.
- Determinar el procedimiento que se sigue para la instalación de Medidores.
- Proponer un plan de comunicación para dar a conocer las normas de instalación de Medidores en el Guasmo para la satisfacción al cliente.

1.7 Justificación de la investigación

Tal como lo señala (García, 2017) El objetivo principal es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios (residenciales y no residenciales) frente a los servicios que ofrecen las empresas que suministran energía eléctrica. Pretendiendo determinar los las inconformidades y a través de estas evaluar el servicio recibido (suministro, factura, información y comunicación, atención al usuario).

Para cada tipo de servicio que se brinda al usuario se podrán calcular los parámetros y a través de estos evaluar los servicios. Los usuarios sienten gran satisfacción por el resultado de la operación de los servicios regulados, por la Agencia Guasmo en el año 2017, ya que en las evaluaciones realizadas refleja un mayor indicador en el servicio que brinda y oferta la empresa de energía.

Nuestro objetivo es hacer que todas las personas tengan el servicio de electricidad con todas la normas debidas, para evitar futuros accidentes, además la empresa eléctrica se encuentra realizando socializaciones acerca del uso de la energía, creando un vínculo de empresa – cliente. La satisfacción que reciben los usuarios con el servicio es un indicador que asume los valores parciales de conformidad en las áreas que reciben los usuarios del servicio.

Se busca establecer parámetros de medición que revelen la importancia, de estos indicadores, para lo cual se utilizan técnicas estadísticas que expliquen la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.

1925

El Gobierno firma el contrato de concesión con la Empresa Eléctrica del Ecuador S.A. (Emelec) para la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica para Guayaquil, por un período de 60 años, luego de los cuales la concesión pasaría al Estado. Esto no se cumplió. Emelec siguió controlando la energía en Guayaquil.

1966

La dictadura militar concedió el 9,5% de rentabilidad garantizada a Emelec.

1972

El Estado acuerda con Emelec el canje de energía a cambio de obras de infraestructura para Guayaquil.

1981

El Gobierno ecuatoriano deja de reconocerle a Emelec el 9,5% de la rentabilidad garantizada.

1982

(Prado, 2000) Andrea Prado en su tesis de graduación se refiere en los siguientes términos al episodio de 1982 “En el gobierno de la época a través de su Ministro de Recursos naturales, da por concluido el contrato

con Emelec, para definir las diferencias debido a que había que realizar un cruce de cuentas, se forma una equipo negociador para liquidar el precio justo de las deudas y resuelve un valor de 26 millones a favor de Emelec”.

1989

El Estado dejó insubsistente el contrato de concesión de distribución eléctrica con Emelec e interviene a la Empresa Eléctrica.

1991 y 1992

Se firman convenios arbitrales para determinar el precio justo para Emelec.

1993

Fernando Aspiazu, apoderado de Emelec, se compromete a pagar al Estado una deuda de 57 millones de dólares.

1995

Emelec demanda al Ecuador ante la Corte Distrital de Columbia, EE.UU., por 52 millones de dólares al alegar que el país no cumplió con el fallo arbitral de 1992.

1996

En marzo, Emelec solicita la creación de un Tribunal Arbitral para dirimir las controversias entre las dos partes y en noviembre se expide un laudo arbitral que determina la continuidad de funciones de Emelec con una rentabilidad neta del 9%.

1999

En julio, las generadoras de energía piden a Emelec la cancelación de 100 millones de dólares, correspondientes a la deuda contraída por incumplimiento en el pago de los meses de abril, mayo y junio, cuyos

haber es empezaron a cobrar desde que Inecel desapareciera jurídicamente.

En septiembre, Emelec firma un convenio por 30 años con Enron, por el cual se compromete a pagar una comisión a la compañía norteamericana.

2000

En febrero, Leonello Bertini, procurador general, en representación del Estado, pide ante la Corte de Justicia de Guayaquil el traspaso de crédito que mantiene Inecel con Emelec y en marzo Conelec adjudica el servicio de distribución de energía para Guayaquil a través de una licitación, dando por terminada la operación a cargo de Emelec. Nombra a Luis Parodi, ex vicepresidente de la República, administrador temporal.

2001

Conelec da paso a la apertura de sobres de la licitación internacional para escoger al consorcio que valorará a Emelec. En mayo, el consorcio Price Waterhouse-BBVA-Levin e Interdin & Ahead entrega al Conelec dos informes sobre la empresa. Según un reporte elaborado por la comisión del Consejo de Electricidad, que analizó la valoración realizada por el consorcio, el monto total de los activos de distribución y comercialización de Emelec es de 111'980.577 dólares, pero, luego de diversas inversiones, en el 2002, los activos cuestan 118 millones de dólares, según el Consejo.

Tomado de Diario El Universo. Del 8 de Mayo de 2002

2 Marco Teórico

Administración.

Las primeras iniciativas por convertir la administración como disciplina con fundamentos científicos se remontan a las postrimerías del siglo XVIII, con trabajos de Joseph Wharton referentes a la conveniencia de estudiar la administración de negocios como disciplina académica universitaria. Además de los pronunciamientos de Henry Towne y Henry Metcalfe de la

necesidad de estudiar la administración como disciplina universitaria, Metcalfe en su obra *The Cost of Manufactures and Administration* manifestó su convicción acerca de la temática.

Enrique Franklin considera el inicio de la Gestión administrativa como disciplina científica el año de 1900, a raíz de la publicación de los trabajos de Frederick Winslow Taylor, quien propone la inserción del método científico en el análisis del trabajo y elevar la eficiencia de las tareas, en su texto *The Principles Management*. (Franklin, 2007)

Taylor vio incrementar su popularidad en el año 1912 luego de su intervención en el Comité Especial de la Cámara de Representantes, para exponer el sistema Taylor y la administración de talleres, los fundamentos se centraban en los siguientes principios (Shafritz & Hyde, 1999):

La consolidación de la Gestión administrativa como disciplina se vio fortalecida con los aportes de ilustres pensadores como el francés Henri Fayol a quién se le reconoce la concepción por primera vez de la administración como una función general de las empresas, identificando etapas en el proceso de administración:

- Previsión
- Organización
- Dirección
- Coordinación
- Control

El alemán Max Weber aportó con la concepción de la burocracia, como la manera de reglamentaria racional de organización, los especialistas eran designados jerárquicamente en base a sus competencias. Posteriormente Elton Mayo dio un nuevo enfoque a la administración científica, consideró al sujeto como unidad aislada, para él la productividad de las empresas no dependía de las capacidades del individuo, más bien respondían

circunstancias sociales, alivió la importancia de las jefaturas y la presencia de los trabajadores en las toma de decisiones. (Shafritz & Hyde, 1999)

Servicio al Cliente

Nombrando a Lira, (Esparza , 2016) cita las reflexiones de (Mejia & Lira, 2009) que concluyen que “Un servicio exitoso, implica satisfacer las expectativas del cliente, en su trato con nosotros”.

(Esparza , 2016) “Por lo tanto el servicio es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el propósito que su cliente obtenga lo que quiere, cuando lo quiere y en el lugar adecuado.

“Siendo importante para llevarse a cabo lo descrito en el enunciado anterior, las empresas deben contar con el personal apropiado, capacitado y entrenado, con filosofía de servicio y se proyecten a exceder las expectativas de sus clientes” (Esparza , 2016)

(Esparza , 2016) Mencionando a Villa, (2014) dice que “el servicio es inmaterial. Se trata de acciones para el cliente a través de los cuales se pretende solucionar sus problemas o carencias”.

Siendo los servicios intangibles, esto dificulta su elaboración y la aplicación de una metodología estándar de calidad. Para cada necesidad de los usuarios, se generará una experiencia que varía de uno a otro, y de un día para el otro.

El momento del consumo del servicio, se produce la evaluación del usuario que en nuestro caso se refiere a la instalación del servicio, la accesibilidad, el trato recibido y, el profesionalismo con que el trabajo fue realizado.

(Esparza , 2016) Citando a Albrecht, K, - Zemke (Albrecht, 2006) refiere de ellos que “el servicio que recibe el cliente es la clave distintiva en el mercado, especialmente cuando la elección que hace el consumidor lo lleva a otra dimensión provocada por el productor lo que significa mucho para el consumidor”.

El servicio a los clientes es una concepción competitiva. (Esparza , 2016) dice “que los consumidores no solo adquieren productos sino también un sinnúmero de expectativas para que lo adquirido produzca los beneficios que se esperan de la compra”.

Considerando a (Reilly, 2001), dentro de la filosofía de servicio al cliente, los proveedores les deben hacer sentir la satisfacción y actuar para que esta se convierta en el motor de su fidelización a la empresa.

(Esparza , 2016) Dice: “Obsérvese la palabra clave en aquella definición: todos los proveedores. El valor agregado que significa el servicio al cliente no es algo que se puede desarrollar de manera pasiva. Todos sirven a alguien. La responsabilidad es vital para el servicio al cliente es de toda la organización.”.

Cuando se trata de servir a los clientes, la responsabilidad es de todos, no importa el área o el nivel jerárquico. Servir a los clientes siempre es trabajo de uno.

Otro concepto fundamental es el de generar la satisfacción constante, asumiendo la empresa la responsabilidad de liderar este proceso para que su trabajo cubra las expectativa del cliente.

Exponiendo a (Lescano, 2005), (Esparza , 2016) dice que los resultados que busca cualquier servicio están dirigidos a aumentar el número de clientes, logrando su satisfacción y además, que se identifiquen con la marca, la organización, con el servicio que les proporciona.

Este objetivo de las empresas de servicio, es el que les permite alcanzar el resultado necesario, y en algunos casos, hasta superarlo en busca de una relación estable con los clientes.

Este paso, de vinculación y fidelización de los clientes por medio del servicio y concretamente, de sus componentes, requiere de una postura personal del servidor. Es decir que las actitudes y habilidades desarrolladas por los empleados para hacer realidad el objetivo son esenciales. No se puede dejar de lado que en los servicios los que hacen coherente la experiencia del cliente, son los colaboradores y no los directivos.

(García, 2017) Citando a John Tschohl (Tschohl, 2008), dice que “el servicio al cliente, es una descripción general de la calidad del servicio el cual produce un efecto multiplicador de los resultados generados por las actividades de la empresa”. Refiere que el efecto multiplicador es el sentimiento positivo hacia una empresa generada por un servicio personal y de calidad que crea en el escenario mental de los consumidores una relación de pertenencia y que además los impulsa a referenciar a la empresa.

Si la empresa satisface a sus clientes, estos se sentirán como en casa, generándoles una sensación de confort y estabilidad, lo que le permite a la organización lograr su preferencia y agradecimiento por aquello.

Satisfacción

(García, 2017) Citando la norma ISO 9000 define como la *"percepción del cliente al grado en que se han cumplido sus requisitos"*,(p. 24) dejando constancia de un aspecto importante sobre las quejas de los clientes: que estas son un claro indicador de una baja satisfacción, y que su ausencia no implica necesariamente satisfacción del cliente.

(García, 2017) “También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente y los procesos ejecutados por la empresa, comparación que se hace al finalizar la relación comercial.”

Procedimientos

(García, 2017) Citando a (Ramon, 1990) Indica que "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".(p. 28)

Los procedimientos son instrumentos de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico, el mejor procedimiento, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana a sus partes.

Señala (Biegler, 1980) citado por (García, 2017) " Los procedimientos representan para la empresa la forma adecuada de proceder cuando se realizan trabajos y conducen a una mejor función de las actividades dentro de la organización". (p.54)

A decir de (García, 2017) las reflexiones de (Koontz & Weihrich, pág. 2014) (Koontz & Weihrich, 2014) Connie (2014), nos conducen a establecer que: “Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. (García, 2017)

Lo anterior nos dice que los procedimientos son verdaderas guías de acción no de pensamiento, que detallan la forma adecuada como ejecutar las actividades que deben cumplirse.

(García, 2017) Señala que el hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como es de esperar,

se vuelven más rigurosos en unos niveles, y menos en otros, debido más que nada por la necesidad de un control de las acción, de los trabajos rutinarios con la intención de una mayor eficiencia en el uso de los recursos.

Calidad

(García, 2017) Señala en su investigación que el concepto de calidad ha sido definida por grandes estudiosos del tema como (Armando, 2009) para el que la calidad es: “El resultado total de la suma de las características del producto más el servicio que en sí logran satisfacer las expectativas del cliente”.

(García, 2017) Citando a (Eduards., 2007) la calidad no es otra cosa más que “Una serie de interrogantes que conducen adecuadamente a una mejora continua”.

(García, 2017) Citando a Kaoru Ishikawa dice que este define a la calidad como: “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

A decir de (García, 2017) los autores antes mencionados sostienen que “la calidad cambia de forma brusca y radicalmente. Se trata de ideas y conceptos que han ido evolucionando, marcando la tendencia seguida por la mayoría de las empresas en sucesivos períodos”.

Antecedentes Referenciales

(Esparza , 2016) “Mejora del servicio a los asociados de la Asociación Solidarista Profuturo – Grupo Holcim Ecuador” ITB. Guayaquil. Nos dice que en los estudios realizados por la Ing. (Chauca & Marchan, 2010) en sus tesis, titulada Implementación estratégica de calidad en servicio y

atención al cliente, se indica que "la planeación estratégica, en el mundo competitivo de hoy, es indispensable ya que es el proceso que determina la dirección en que la organización necesita avanzar para cumplir con su misión y alcanzar la visión que la institución se plantea a un mediano o largo plazo ; permitiendo al momento desarrollar un plan, conocer y valorar como se encuentra la organización y como se quiere ver en el futuro.

Acotan también sobre la cultura a los valores, verdades y creencias uniformes con las que una institución atiende al cliente. Valores que deben ser acatados por las personas que los conforman. Hablando de una cultura cuando todos los expresamos en un mismo idioma al momento de brindar un servicio.

Una cultura organizacional bien impartida, enseña a su personal, "como se hacen las cosas". Los valores centrales que se manejan son sostenidos con firmeza, cuánto más integrantes lo acepten, y cuánto más se comprometan como ellos, más fuerte será la cultura dentro de la organización.

Innovación es una clase especial de cambio, es una idea nueva aplicada para iniciar o mejorar un proceso o servicio". Todas las innovaciones implican un cambio, pero no todos los cambios conducen a mejoras significativas, en algunas organizaciones estas se presentan desde pequeñas mejoras graduales.

Es importante notar en el estudio de la Ing. Achig (RIERA, 2012), reseñado por (Esparza , 2016) sobre su objeto de investigación sobre la Fidelización de clientes en empresa de software, indica que los primeros estudios acerca de la fidelización de clientes aparecen por 1923 por medio de Copeland.

Según (Esparza , 2016) para Gronroos el significado de lealtad refiere a "una relación duradera que el consumidor ha ido construyendo con el

proveedor a lo largo de sus consumos”, en donde no solo existen compras repetitivas, sino una serie de actitudes favorables, preferencias por marcas, en otras palabras la fidelidad a largo plazo está relacionada con el compromiso y el agradecimiento del proveedor y del consumidor respectivamente.

Toda empresa que cuenta con la lealtad de sus clientes, posee un activo muypreciado y una ventaja muy competitiva sobre su competencia. La asimilación de esta diferencia es difícil para aquellas empresas que no entienden que el servicio es menos costoso de generar que de mantener y que conservar a un cliente fiel genera nuevos clientes.

Hace conocer que la fidelización no es solo ofrecer un servicio adaptado a un cliente, sino que se establece relación con el cliente con el respectivo valor agregado para este y que sea muy bien percibido por el mismo.

(Esparza , 2016) Reseña que en el estudio previo a la obtención de su maestría Guerrero, (2012) plantea un programa integral de servicio al cliente como gestión estratégica. Menciona que estos programas no siempre llegan a toda la empresa sino solo al área comercial, sin tener en cuenta que el servicio al cliente no solo debe ser entregado por el agente vendedor del producto sino por toda la empresa convirtiéndola en una inversión rentable.

Sostiene (Esparza , 2016) que no se ejecutan de manera adecuada los programas porque los colaboradores, y directivos no están comprometidos a deleitar al cliente y/o no tienen actitudes positivas; sostiene que tampoco existe un liderazgo gerencial en este campo y por último los consultores de programas integrales de servicio al clientes en su mayoría son teóricos.

Si se quiere aprovechar el incremento del número de clientes en una empresa, deben orientarse a planes de fidelización, tanto para los clientes actuales como para los futuros.

(Esparza , 2016) Citando el trabajo de maestría de Jenny Enríquez que trata del servicio a los clientes en restaurantes reseña sus estrategias de desarrollo de servicios, y aborda que en el servicio al cliente se debe conceptualizar adecuadamente varios aspectos esenciales, como la demanda de servicios y las metas de servicio.

Los trabajos anteriores nos muestran la necesidad de implementar estrategias de servicio en las empresas de todo tipo como único mecanismo de lograr los resultados de fidelización de clientes tan esperados.

Marco Legal

La (Constitución Art. 314, 2008) señala que el Estado será responsable de la provisión de ciertos servicios públicos, entre los que se cita la energía eléctrica. Según el texto constitucional (Art. 315) el Estado constituirá empresas públicas para la prestación de tales servicios.

El (LRSE, 2012) indica que el Estado es el titular de la propiedad inalienable e imprescriptible de los recursos naturales que permiten la generación de energía eléctrica. Por tanto, solo él, por intermedio del Consejo Nacional de Electricidad como ente público competente, puede concesionar o delegar a otros sectores de la economía la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica.

En el Art. 5 de la (LRSE, 2012) se fijan los objetivos fundamentales de la política nacional en materia de generación, transmisión y distribución de electricidad, en palabras de (García, 2017) estos entre son:

- Proporcionar al país un servicio eléctrico de alta calidad y confiabilidad que garantice su desarrollo económico y social;

- Asegurar la confiabilidad, igualdad y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transmisión y distribución de electricidad;
- Proteger los derechos de los consumidores y garantizar la aplicación de tarifas preferenciales para los sectores de escasos recursos económicos;
- Reglamentar y regular la operación técnica y económica del sistema, así como garantizar el libre acceso de los actores del servicio a las instalaciones de transmisión y distribución;
- Regular la transmisión y distribución de electricidad, asegurando que las tarifas que se apliquen sean justas;
- Establecer sistemas tarifarios que estimulen la conservación y el uso racional de la energía;
- Promover la realización de inversiones públicas en transmisión;
- Desarrollar la electrificación en el sector rural; y,
- Fomentar el desarrollo y uso de los recursos energéticos no convencionales a través de los organismos públicos, las universidades y las instituciones privadas. (NATSIM.docx M. d., 2008) (García, 2017)

El Presidente de la República ha emitido trece reglamentos que permiten la aplicación de la LRSE y el CONELEC ha expedido cuarenta y cuatro regulaciones que versan sobre seguridad, normas y procedimientos técnicos, sobre control y uso de medidores, sobre interrupciones y reconexión del suministro, de riesgos de falla y de calidad del servicio prestado, entre otras.

El Sector Eléctrico ecuatoriano está estructurado de la siguiente manera: * El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable , que es el encargado de formular la política nacional, la gestión y el control de proyectos del sector eléctrico, garantizar el abastecimiento energético mediante la

promoción de la energía renovable, la eficiencia energética y la aplicación pacífica de la energía atómica.

* El Consejo Nacional de Electricidad CONELEC, que es el organismo público regulador,

* El Centro Nacional de Control de Energía CENACE, una corporación civil de derecho privado que se encarga del manejo técnico y económico de la energía en bloque y que debe garantizar una operación adecuada que redunde en beneficio del usuario final.

* Las empresas eléctricas concesionarias de generación y transmisión.

* Las empresas eléctricas concesionarias de distribución, comercialización.

Ley del Consumidor

(Ley Defensa del Consumidor. Art. 5, 2010)

Derechos del consumidor.- Son derechos fundamentales del Consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;

3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

(Ley Defensa del Consumidor. Art. 5, 2010)

Obligaciones del consumidor.- Son obligaciones de los consumidores

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Marco Conceptual

NATSIM. Normas para Acometidas, cuartos de Transformación y Sistemas de Medición para el Suministro de Electricidad. “Son disposiciones que deben ser aplicadas en todos los elementos de conducción, transformación, protección, control de cuartos de transformación y demás elementos de circuitos que transporten energía eléctrica desde las redes del Distribuidor” (<https://documentslide.org/trabajo-natsim>, 2008).

El objetivo principal es establecer normas y disposiciones para el correcto diseño e instalación de acometidas de servicio eléctrico, así como para construcción de módulos de medición individuales, tableros de medidores, cuartos de transformación, Para inmuebles de tipo residencial, comercial, industrial entre otros. (<https://documentslide.org/trabajo-natsim>, 2008)

La acometida son los conductores que unen a la red de suministro con la instalación del usuario. La acometida puede ser aérea o subterránea y también puede ser de baja o alta tensión. (<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>, 2012)

El sistema de distribución consiste en el conjunto de circuitos que tienen la función de distribuir la energía eléctrica a una edificación. Está formado de las siguientes partes:

- A) circuitos alimentadores,
- B) centros de carga o de distribución,
- C) circuitos derivados.

Los circuitos alimentadores es el conjunto de conductores y tuberías que conducen la corriente eléctrica a los dispositivos de protección contra sobrecorriente de los circuitos derivados colocados en el centro de carga, partiendo del interruptor principal.
(<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>, 2012)

El centro de carga es un tablero de distribución en el que se colocan los interruptores termomagnéticos, cuya función es distribuir la energía eléctrica por zonas de la edificación o áreas de utilización, y para proteger y controlar la operación de los circuitos derivados.
(<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>, 2012)

Los circuitos derivados son un conjunto de conductores y tubería y de más accesorios que conducen la corriente eléctrica hacia las cargas a partir del centro de carga.

(<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>, 2012)

Las cargas son todos los aparatos que absorben y transforman la energía eléctrica en otra forma de energía útil.

(<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>, 2012)

Instalaciones visibles. En esta instalación sus partes componentes están a la vista y sin protección contra esfuerzos mecánicos y el medio ambiente.

Instalaciones visibles entubadas. En estas instalaciones sus partes

componentes se encuentran a la vista, pero protegidas con tuberías, cajas de conexión o dispositivo de unión, control y protección. (<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>, 2012)

Instalaciones parcialmente ocultas. Son instalaciones entubadas en las que una parte está empotrada en pisos, paredes y columnas, y la restante es visible y va escondida entre armaduras o falso plafond. (<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>, 2012)

Instalaciones ocultas. Son instalaciones entubadas que están totalmente empotradas en pisos, paredes, columnas y techos, y solo son visibles en los dispositivos de control y protección. (<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>, 2012)

Sistema eléctrico definitivo. Es el servicio suministrado definitivamente, que el distribuidor entrega, posterior a haber realizado los trámites necesarios (permiso municipal de inspección final, pago del depósito en garantía por el consumo de energía). (<https://documentslide.org/trabajo-natsim>)

Sistema eléctrico ocasional. Es el servicio suministrado temporalmente que el distribuidor entrega a consumidores que no requieren de un uso continuo del servicio (circos, ferias, actos públicos). A estos, se les entregará un medidor, el cual comprobará el total consumido. (<https://documentslide.org/trabajo-natsim>, 2008)

Servicios públicos domiciliarios.- Se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.

Publicidad.- La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la

información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

Conceptualización de variables

Variable independiente: Proceso de instalación eléctrica

Una **instalación eléctrica** es un proyecto particular de una construcción que requiere especial atención, considerando que sus procesos involucran una serie de tareas y responsabilidades específicas y trascendentales para la vida de las personas.

Se le llama instalación eléctrica al tendido y puesta a punto de las tomas eléctricas que servirán para que un conjunto de aparatos, equipo, puedan funcionar de manera adecuada y segura; dichas instalaciones están compuestas por conductores, tuberías y accesorios destinados al suministro, distribución y utilización de la energía eléctrica en una edificación.

Variable dependiente: Atención y satisfacción del cliente

La satisfacción de los consumidores y usuarios tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al valorar los productos que las organizaciones son capaces de

proporcionar. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones es valorado en último término por las personas que adquieren o utilizan los bienes de consumo y servicios.

Según (Kotler, 1988), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{\text{Percepción del cliente}}{\text{Necesidades y expectativas}}$$

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

Presentación de la empresa

CNEL EP es el nombre de la empresa de Distribución y Comercialización de energía eléctrica en el Ecuador con sede en Guayaquil, se constituyó en sociedad anónima como CNEL S.A. mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008; y, estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución: Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A. (cnelep.gob.ec, 2013)

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, se constituyó mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 2013 por el Presidente de la República, Rafael Correa Delgado, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, actualmente tiene la responsabilidad de servir a más de 2,3 millones de clientes, con una cobertura del 95% dentro de su área de servicio. (cnelep.gob.ec, 2013)

(Prado, 2000) El 17 de septiembre de 2014, se integró la Unidad de Negocio Guayaquil, y el 5 de marzo de 2015 mediante Resolución se creó la Unidad de Eficiencia Energética sumado así 12 las Unidades de Negocio que conforman actualmente la Corporación, su equipo gerencial, así como sus técnicos planifican y ejecutan actividades con miras a convertirla en una empresa pública sostenible, alineada a la planificación nacional, intersectorial y sectorial, con énfasis en la calidad de los servicios técnicos y comerciales. (Expreso, 2014)

En los últimos años CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de proyectos, ha fortalecido la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de subtransmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve, lo que sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y comerciales, así como la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, ha hecho posible mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica, lo que ha permitido contribuir y apoyar el desarrollo del Plan Nacional del Buen Vivir, que impulsa el Gobierno Nacional. (Expreso, 2014)

Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44,5% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana. (cnelep.gob.ec, 2013)

(Expreso, 2014) **Fusión de la Empresa Eléctrica de Guayaquil**

El 29 de septiembre se llevó a cabo la fusión de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, por parte de CNEL EP

“Bienvenidos a CNEL EP” titula el comunicado interno para los empleados de la Eléctrica de Guayaquil, por parte de CNEL EP, el pasado 29 de septiembre , en donde se confirmaba la fusión entre ambas entidades públicas e invitaban a los empleados a trabajar en conjunto por un mismo fin.

En “cumplimiento a la resolución adoptada por el directorio”, la gerencia general, a cargo de Jorge Jaramillo, ratifica que se garantizarán los derechos de los trabajadores y la continuidad de los procesos.

También hace eco del objetivo de apuntalar al nuevo modelo de gestión del sector eléctrico, apoyando la política de Estado de la nueva matriz energética que fortalezca los procesos de cambio en la matriz productiva (mayor producción nacional).

Luego de esta absorción, la Eléctrica de Guayaquil continuará con el servicio de generación, distribución y comercialización de electricidad. Se llamará CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil.

Diseño de la investigación.

La selección del tipo y diseño de investigación depende, en alto grado, del objetivo del estudio del problema de investigación y de las hipótesis que se formulen en el trabajo a realizar, así como de la concepción epistemológica y filosófica del investigador

(Fidias, 2006) En el Proyecto de Investigación en su 5ª edición define que:

“La metodología del proyecto incluye el tipo de investigación, la técnica y los instrumentos que serán utilizados para llegar a cabo la indagación. Es el cómo se realizará el estudio para poder responder el problema planteado”.

Según (Kerlinger, 2002)

“La investigación cumple dos propósitos fundamentales: 1) producir conocimientos y teorías (investigación básica) y 2) resolver problemas prácticos (investigación aplicada). Relaciona esto con el tema que has elegido y define que propósitos quieres cumplir.”

La metodología son los pasos que seguimos en una investigación la cual nos permite analizar con detalles la forma en que llevamos la investigación, se va analizar y realizar el diagnóstico que determinaran las causas y efectos que se están ocasionando en el problema planteado, es decir las etapas que el investigador debe recopilar, esto permitirá explicar la propiedad de los métodos que van a ser utilizados, procedimientos, pasos, etapas o forma que se ha seleccionado.

Investigación Científica.

Podemos decir que la investigación científica se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas.

La investigación científica empírica tiene básicamente cinco etapas.

Primero, se definen algunas cuestiones generales como el tema, el problema, el marco teórico a utilizar, etc.

Segundo, se procede a hacer una investigación bibliográfica, básicamente para ver qué se ha escrito sobre la cuestión.

Tercero, se traza un proyecto.

Cuarto, se ejecuta lo proyectado.

Quinto, se exponen los resultados, usualmente por escrito.

En este trabajo nos ocupamos de la segunda etapa: la investigación bibliográfica. Esta indagación permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario.

Investigación Cualitativa

(Sampieri , 2006) “Las investigaciones cualitativas no se plantean con detalles y están sujetas a las circunstancias de cada ambiente o escenario en particular”

El Diseño Cualitativo: Tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad, descubrir tantas cualidades como sea posible

Investigación Cuantitativa

(Hurtado & Toro, 1998) La Investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia que existe entre sus elementos.

El Diseño Cuantitativo: es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadísticas.

Nuestra investigación se basara con un modelo Cualí-Cuanti porque nos permite conocer los hechos, procesos, estructura en su totalidad, estimular la realización de ajustes, especificar las características principales y las fases para la realización de la investigación.

3.1 Tipos de Investigación

La investigación que se está realizando es cuali-cuantitativa, ya que esta presenta conceptos amplios relacionados con el problema planteado. La investigación de campo, porque mediante las muestras escogidas nos presenta la realidad de los problemas que existen. La investigación exploratoria nos facilita una mayor penetración y comprensión del problema que enfrenta el investigador aproximándolo a la realidad. Por medio de la investigación Descriptiva puedo conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades.

Investigación de campo

Es la que realiza en el mismo lugar que desarrolla o producen los acontecimientos, en contacto con quien o quienes son los gestores del problema que se investiga. Aquí obtuvimos la información de primera mano en forma directa en el departamento de medidores de la Empresa Eléctrica.

Investigación explicativa

Es aquella en que el acto planifica y está permanentemente indagando las oportunidades y problemas. Esta técnica de investigación explicativa la aplicamos en nuestro proyecto la cual nos ayuda a contribuir y enfrentar los problemas planteados de satisfacción del cliente a partir de la aplicación de la norma establecida para la instalación de medidores.

Investigación acción

Pretende resolver un problema un problema real y concreto. Sin ánimo de realizar ninguna generalización con pretensiones teóricas.

El objetivo consiste en mejorar la percepción real en un lugar determinado; el objetivo de la investigación se reconoce situado en

contexto espacio-temporal, intencionalmente unido al campo lógico el de la realidad.

Investigación descriptiva

Consiste en investigar un fenómeno a través de un estudio de hecho en tiempo real con propósito de conocer el problema que origina la insatisfacción del cliente de la eléctrica. (Prezi, 1992)

Investigación Exploratoria.

La investigación exploratoria nos facilita una mayor penetración y comprensión del problema que enfrenta el investigador aproximándolo a la realidad. Por medio de la investigación Descriptiva puedo conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades.

Investigación Correlacional:

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacionar no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. ¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo?

Método Inductivo.

Es un proceso de razonamiento lógico en el que partiendo de la observación de los casos particulares y luego de establecer comparaciones de características, propiedades y relaciones funcionales de diferentes facetas de los objetivos del contenido se extrae, se generaliza y se llega a establecimientos de reglas y conclusiones para el descubrimiento de la verdad de ciertos inventarios.

Métodos Deductivos.

Es el proceso que se ejecuta con la intención de derivar a partir de información ya existente, nuevas teorías, reglas, definiciones, formulas, a partir de los cuales se las generaliza, compara o demuestra hechos y afirmaciones sobre datos concretos hacia los diferentes problemas. (Prezi, 1992)

Métodos teóricos

Métodos Analíticos

Este método se da al alumno en todo para que el identifique y estudie sus partes es decir para que lo descomponga en sus elementos constituido. Es de decir que el educando tiene conocimiento de los hechos que ocurren pero se sienten impotentes en estos casos.

Método Sintético.

En este método el alumno aprende el tema u objeto de estudio, partiendo de las partes para poder constituir el todo organizado.

Pensemos en los cuales en donde el alumno de mecánica automotriz se le presenta primero los sistemas: de transmisión, eléctrico, dirección, frenos, etc.

Para que el alumno pueda comprender mejor utilizamos este método pues nos proporciona información para llegar al descubrimiento de la verdad.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

El término es empleado generalmente como sinónimo de universo. No obstante, cuando se realiza un trabajo puntual, conviene distinguir entre universo ideal: conjunto de elementos a los cuales se quieren extrapolar los resultados, y universo muestra: conjunto de elementos accesibles en nuestro estudio.

Todo universo o población debe definirse sin ambigüedades, es decir debe ser posible decidir cuándo un individuo pertenece o no al universo bajo consideración.

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina **población** o **universo**. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación

En el siguiente cuadro se detallan los datos que corresponden a la población o universo de la institución en el cual se efectuó la investigación.

Cuadro Poblacional

| INVOLUCRADOS | Nº | % |
|---------------------|-----|------|
| DPTO ADMINISTRATIVO | 10 | 9 |
| MEDICOS | 3 | 3 |
| USUARIOS | 96 | 88 |
| Total | 109 | 100% |

MUESTRA

Una muestra es un conjunto de unidades, una porción del total, que representa la conducta del universo en su conjunto. Una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte del todo que se llama universo o población y que sirve para representarlo. Cuando un investigador realiza en ciencias sociales un experimento, una encuesta o cualquier tipo de estudio, trata de obtener conclusiones generales acerca de una población determinada. Para el estudio de ese grupo, tomará un sector, al que se conoce como muestra.

En todas las ocasiones en que no es posible o conveniente realizar un censo, lo que hacemos es trabajar con una muestra, entendiendo por tal una parte representativa y adecuada de la población.

Cuando decimos que una muestra es adecuada, nos referimos a que contiene el número de unidades de estudio, tal que permita aplicar pruebas estadísticas que den validez a la inferencia de los resultados a la población.

Tipos de muestra

Muestra Probabilística

Son aquellas que el investigador selecciona y donde todos los individuos u objetos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

No probabilísticos

Es aquel en el cual el investigador procede seleccionar a los individuos u objetos no por probabilidad sino por causas relacionadas con las características del investigador.

La muestra a utilizar es la Muestra No Probabilística porque son pocas las personas que tiene conocimiento acerca de la implementación de las normas NATSIM 2012

Muestra es un subconjunto, extraído de la población (mediante técnicas de muestreo), cuyo estudio sirve para inferir características de toda la población debido al análisis realizado en el departamento de medidores

se puede obtener la muestra. Y se procede a encuestar al departamento de medidores con 75 funcionarios y el administrativo con 5 funcionarios, lo que da una muestra compuesta del 80%. Sobre la población total.

En el cuadro adjunto se presenta la muestra con la que se trabajó y que se detalla a continuación:

Cuadro Población.

| INVOLUCRADOS | POBLACION | MUESTRA | % |
|--------------------------|------------------|----------------|----------|
| DPTO MEDIDORES | 90 | 75 | 83.33 |
| D. ADMINISTRATIVO | 10 | 5 | 50.0 |
| Total | 100 | 80 | 80% |

FORMULA.

$$n = \frac{PQN}{(N - 1)E^2/K^2 + PQ}$$

SIMBOLOGÍA

n = tamaño de la muestra

PQ = Constante de la varianza población (0.25)

N= Tamaño de la población

E= Error máximo admisible (al 1% = 0.01; 2%= 0.02, 3%=0.03;etc)a mayor error probable, menor tamaño de la muestra.

K = coeficiente de la corrección de error (2)

$$n = \frac{0.30 \times 100}{(100 - 1)0.05^2/2^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{32.70}{0.33}$$

$$n.= 75$$

La muestra es 75 a encuestarse

Técnicas e Instrumentos de investigación.

Para realizar la investigación utilizamos los siguientes instrumentos primarios de investigación:



Grafico 1

Elaboración: La autora

La Observación

La técnica de observación parte de una premisa: una cosa es la realidad y otra la percepción, el cerebro recrea lo que ve.

La técnica de observación puede generar una observación productiva e iniciar un problema que de no ser por ella ni siquiera hubiera ingresado a la conciencia. Hay un tipo de observación reactiva del suceso que actúa sólo ante un problema y otra proactiva que busca el problema para obligarse a resolverlo, su técnica es mirar de otra manera para generar una apertura. El pensamiento lógico selecciona su camino por sí o por no y cuando llega a la solución se detiene. El pensamiento creativo provoca el cambio.

Entrevista

Según lo indicado por (Comboni, 1999) *acerca de la Entrevista* (p.34)

“La entrevista es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o putas de un problema o cuestión determinado, teniendo un propósito profesional presupone la existencia de personas y la posibilidad de interacción recíproca”.

Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a un guía que pueda ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación.

Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Misma que se divide en 2 grupos: Entrevista Estructurada y No Estructurada.

Encuesta

Consiste en obtener información de los sujetos en estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias. La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas a pesar de que cada vez mayor credibilidad por el sesgo de la persona encuestada.

Tipos de encuesta

La estructurada se da porque está realizada en forma rígida, de tal manera se presenta en forma de plantilla para un grupo de personas que debe de escoger en dos o más opciones, tiene la ventaja que es fácil a la hora de evaluar objetivamente, por lo que es aplicada a entrevistas pequeñas, la desventaja es su alto costo y el

mecánico diseño de las preguntas.

La no estructurada es más flexible y abierta, por lo que el entrevistador es quien da el orden a las mismas, lo que le ofrece la posibilidad de explorar otras áreas, de acuerdo a la situación que se le presente, la desventaja es la mala utilización del tiempo, la información pueden desviarse del tema y por lo tanto el resultado no va a hacer el esperado.

Modelo de encuesta a aplicarse.

Empresa: CNEL EP

Área: Departamento de Medidores, Integral Guasmo, Guayaquil

Objetivo.- Recabar información de las inquietudes y sugerencias de los clientes de la empresa con el fin de determinar las necesidades de información para la comercialización del servicio de electricidad domiciliaria que ofrece la empresa, para luego ser evaluados y posteriormente referenciarlas en las recomendaciones del presente proyecto investigativo que está orientado a la creación de mecanismos de difusión de la norma NATSIM y su incidencia en la eficiente prestación de los servicios de la empresa.

Instructivo: Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad. Coloque una “x” en la respuesta que crea conveniente.

1.- DE MANERA GEÑERAL ¿CÓMO CALIFICA EL TRATO Y LA CORDIALIDAD DE LOS FUNCIONARIOS Y/O TRABAJADORES DE CNEL EP QUE LO ATENDIERON?

| BUENA | MALA | NO SABE/NO RECUERDA |
|--------------|-------------|--------------------------------|
| | | |

2.- ¿EL PERSONAL OPERATIVO CONTESTÓ SUS DUDAS RESPECTO AL TRABAJO QUE REALIZÓ EN SU DOMICILIO, DE UNA MANERA?

| BUENA | MALA | NO SABE/NO RECUERDA |
|-------|------|---------------------|
| | | |

3.- CONSIDERA USTED QUE LOS FUNCIONARIOS Y/O TRABAJADORES DE CNEL EP QUE LO ATENDIERON FUERON SERIOS Y RESPONSABLES?

| PREGUNTA 3 | | |
|------------|----|---------------------|
| SI | NO | NO SABE/NO RECUERDA |
| | | |

4.- LOS FUNCIONARIOS Y/O TRABAJADORES DE CNEL EP QUE LO ATENDIERON SE ENCONTRABAN UNIFORMADOS?

| PREGUNTA 4 | | |
|------------|----|---------------------|
| Si | No | NO SABE/NO RECUERDA |
| | | |

5. ¿LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE MEDIDORES, USTED LO CONSIDERA EXCELENTE, BUENO O REGULAR?

Calidad del servicio


| Datos | Frecuencia |
|--------------|-------------------|
| Excelente | |
| Bueno | |
| Regular | |
| Total | |

6. ¿CÓMO CONSIDERA USTED LA INFORMACIÓN SOBRE INSTALACIÓN DE MEDIDORES QUE LE PROVEE NUESTRO PERSONAL?

Calificación de Información proporcionada al usuario

| Datos | Frecuencia |
|--------------|-------------------|
| Excelente | |
| Bueno | |
| Regular | |
| Total | |

Anexo 2
Encuesta de percepción del cliente.

| | |
|---|--|
|  | Formato: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE |
| NOMBRE DEL CONSUMIDOR | |
| CÓDIGO DE SUMINISTRO | |
| FECHA | |

Estimado usuario
Buenos días/tardes, la presente encuesta se realiza para conocer su percepción respecto de la atención brindada por el personal operativo de campo, favor su ayuda contestando a las siguientes preguntas:

1. De manera general ¿cómo califica el trato y la cordialidad de los funcionarios y/o trabajadores de CNEL EP que lo atendieron?

BUENA MALA NO SABE/NO RECUERDA

2. ¿El personal operativo contestó sus dudas respecto al trabajo que realizó en su domicilio?

SI NO NO SABE/NO RECUERDA

3. Considera usted que los funcionarios y/o trabajadores de CNEL EP que lo atendieron fueron serios y responsables?

SI NO NO SABE/NO RECUERDA

4. Los funcionarios y/o trabajadores de CNEL EP que lo atendieron se encontraban uniformados?

SI NO NO SABE/NO RECUERDA

FUNCIONARIO
CIUDADANO ENTREVISTADO

MENSAJE : GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN. ESTÁ ENCUESTA SERÁ CONSIDERADA PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO.

NOTA: Esta encuesta debe ser realizada a ciudadanos mayores de edad. No aplica para actividad de corte del servicio por falta de pago.

Fecha de elaboración: 14-09-2016

FO-COM-FAC-002

1

PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICOS DE LA INFORMACIÓN.

Para nuestra investigación se utilizara la técnica de la Entrevista no estructurada porque nos permitirá tener respuestas flexibles y abiertas pero regidas en nuestra investigación ya que el contenido y el orden dependerán de las situaciones y características de los individuos del estudio. Es necesaria por tener una población finita.

Para realizar la recopilación de la información encontramos los siguientes procesos:

- Preparar la entrevista
- Imprimir la entrevista
- Efectuar la entrevista
- Tabular los resultados de la encuesta

Una vez que se lleve a cabo la recolección de datos, se procederá a codificar la información para posteriormente categorizarlas y tabularlas., elaborando cuadros estadísticos que ayuden a una mejor visualización de los resultados.

Es probable que el análisis se realice por objetivos y por porcentajes. Los datos emanados de los instrumentos se registraron en cuadros, con distribución absoluta y porcentual en relación a los objetivos y recomendaciones dirigidos a establecer acciones tendentes a solventar el problema investigado.

Capítulo IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.- DE MANERA GEÑERAL ¿CÓMO CALIFICA EL TRATO Y LA CORDIALIDAD DE LOS FUNCIONARIOS Y/O TRABAJADORES DE CNEL EP QUE LO ATENDIERON?

| PREGUNTA 1 | | |
|------------|------|---------------------|
| BUENA | MALA | NO SABE/NO RECUERDA |
| 74 | 0 | 1 |

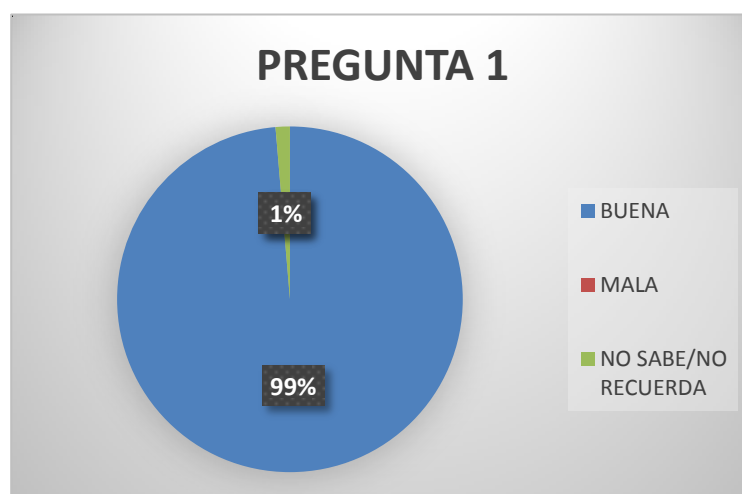


Gráfico 2

Elaboración: La autora

Análisis

En términos generales el trato que brindan los funcionarios del ,área de medidores se percibe muy satisfactorio a pesar de las dificultades que se enfrentan al no poder instalar un medidor de electricidad.

2.- ¿EL PERSONAL OPERATIVO CONTESTÓ SUS DUDAS RESPECTO AL TRABAJO QUE REALIZÓ EN SU DOMICILIO, DE UNA MANERA?

| PREGUNTA 2 | | |
|------------|------|---------------------|
| BUENA | MALA | NO SABE/NO RECUERDA |
| 56 | 0 | 19 |

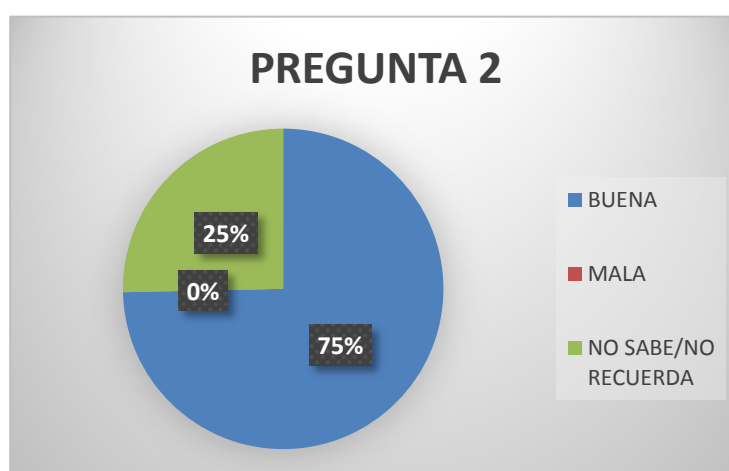


Gráfico 3

Elaboración: La autora

Análisis

En la gran mayoría de los casos el personal contestó adecuadamente las dudas sobre los trabajos realizados en las diferentes dependencias en las que se instaló un medidor de energía eléctrica. Pero existe un 25% de los encuestados que no puede referenciar el evento de manera adecuada y ha preferido olvidarlo.

3.- CONSIDERA USTED QUE LOS FUNCIONARIOS Y/O TRABAJADORES DE CNEL EP QUE LO ATENDIERON FUERON SERIOS Y RESPONSABLES?

| PREGUNTA 3 | | |
|------------|----|---------------------|
| SI | NO | NO SABE/NO RECUERDA |
| 65 | 0 | 10 |

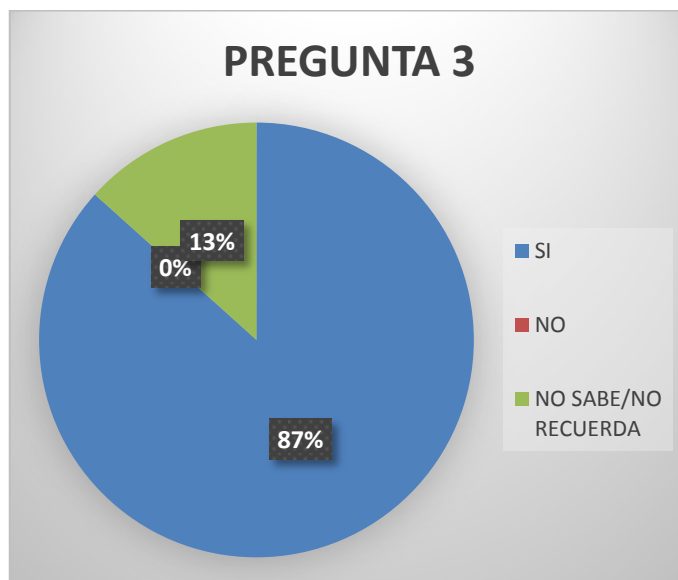


Gráfico 4

Elaboración: La autora

Análisis

Se puede determinar que el trato que brindan los servidores de la empresa a sus clientes es aceptable en un 86%, lo que podría asumirse como adecuado, teniendo en cuenta que se encuestó el trabajo de oficina en atención al público, aunque no satisfactorio ya que un 13% ha preferido olvidar el episodio. Factor importante este que favorece que se puedan realizar los cambios pertinentes para alcanzar los objetivos planteados como departamento y mejorar la satisfacción del cliente.

4.- LOS FUNCIONARIOS Y/O TRABAJADORES DE CNEL EP QUE LO ATENDIERON SE ENCONTRABAN UNIFORMADOS?

| PREGUNTA 4 | | |
|------------|----|---------------------|
| Si | No | NO SABE/NO RECUERDA |
| 73 | 0 | 2 |

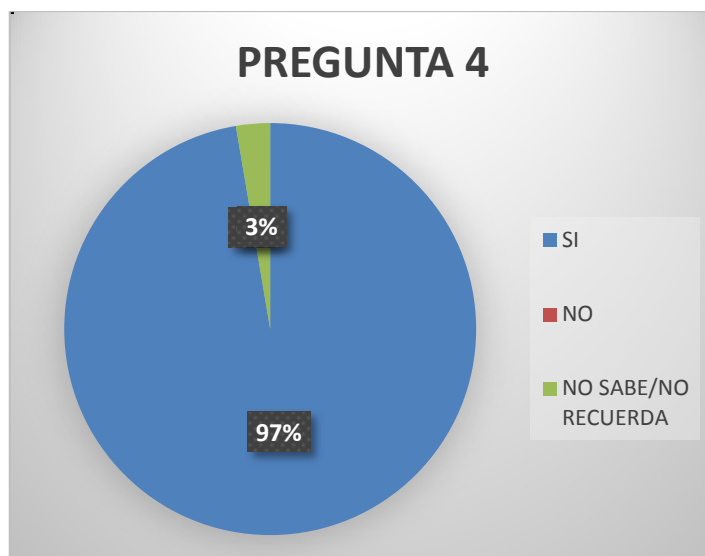


Gráfico 5

Elaboración: La autora

Análisis

Un alto porcentaje del personal entrevistado reconoce a nuestro personal porque este cuenta con herramientas, comunicación y uniforme de la entidad y sigue los procedimientos que contribuyan al correcto funcionamiento de las actividades a ellos encomendadas. Se nota la presencia de una estrategia de posicionamiento de marca que ayuden a que cada área se comprometa con la organización para maximizar la rentabilidad de la compañía a través de la prestación del servicio.

5. ¿LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE MEDIDORES, USTED LO CONSIDERA EXCELENTE, BUENO O REGULAR?

Calidad del servicio

| Datos | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------|------------|-------------|----------------------|
| Excelente | 42 | 56% | 56 |
| Bueno | 24 | 32% | 88 |
| Regular | 9 | 12% | 100 |
| Total | 75 | 100% | |

Tabla 5

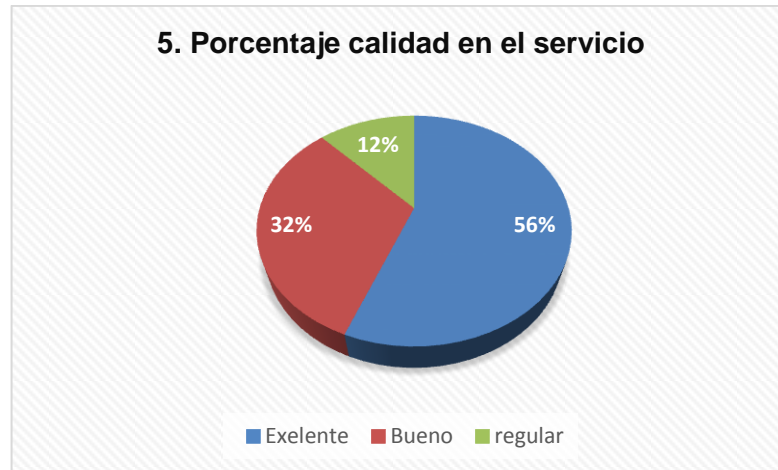


Gráfico 6

Elaboración: La autora

Análisis e Interpretación

Según los de las encuestas realizadas a clientes El 56% de los encuestados manifestaron su conformidad en la calidad del servicio recibido.

El 32% de los clientes manifestaron su mediana conformidad con el servicio recibido, habida cuenta que pudo ser mejor.

El 12% de los encuestados manifestaron su descontento hacia la calidad del servicio y el trato recibido en aquella ocasión.

6. ¿CÓMO CONSIDERA USTED LA INFORMACIÓN SOBRE INSTALACIÓN DE MEDIDORES QUE LE PROVEE NUESTRO PERSONAL?

Calificación de Información proporcionada al usuario

| Datos | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Excelente | 29 | 38% |
| Bueno | 40 | 52% |
| Regular | 6 | 10% |
| Total | 75 | 100% |

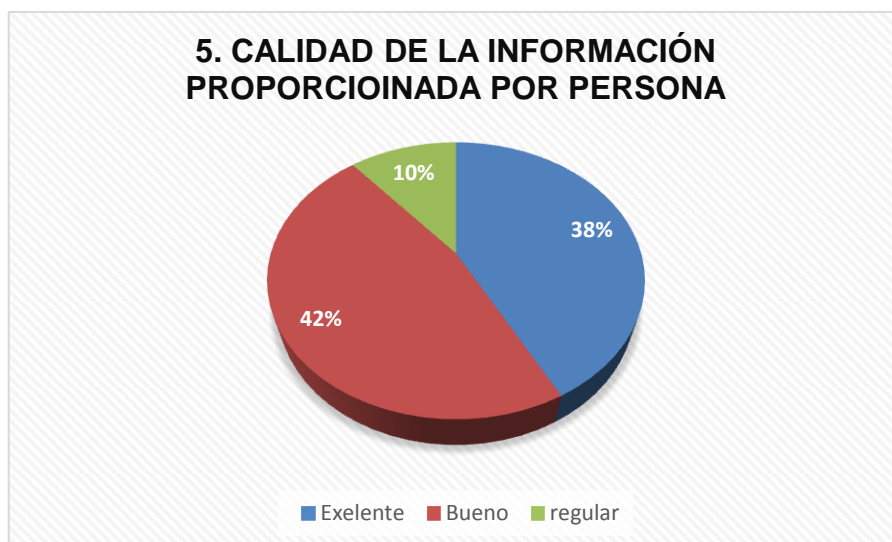


Gráfico 7

Elaboración: La autora

Análisis e Interpretación

Según los de las encuestas realizadas a clientes de nuestra área de trabajo:

El 38% de los encuestados manifestaron que si están contentos con los datos que brindan los empleados de la empresa eléctrica.

El 52% de los encuestados manifestaron que están medianamente contentos con los niveles de información que brinda los colaboradores.

El 10% de los encuestados manifestaron su inconformidad con el tipo de información que se provee.

7. ¿LE GUSTARÍA QUE LE OFREZCAN INFORMACIÓN IMPRESA SOBRE LA REGLAMENTACIÓN PARA LA COLOCACIÓN DE MEDIDORES DE ELECTRICIDAD?

Frecuencia de Nuevos Productos.

| Datos | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Acumulado |
|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Sería Excelente | 54 | 72% | 72 |
| Está Bien | 20 | 26% | 98 |
| No Papeles | 1 | 2% | 100 |
| Total | 75 | 100% | |

Gráfico: N°6.

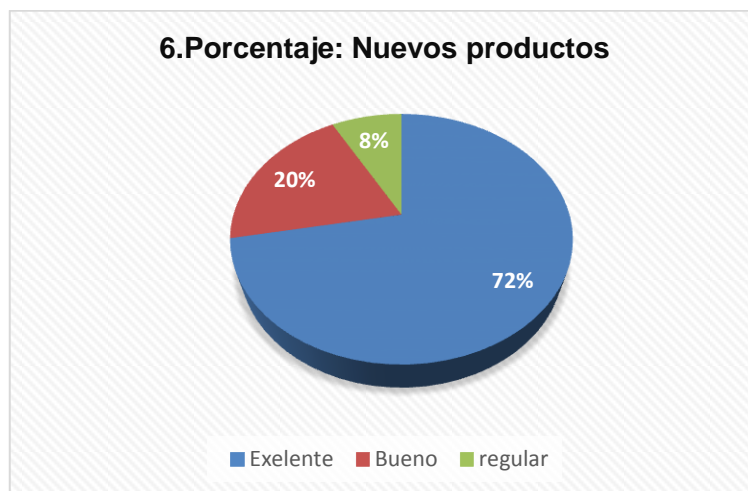


Gráfico 8

Elaboración: La autora

Análisis e Interpretación.

El 72% de los clientes encuestados manifestaron que si necesitan nuevas formas de comunicar los requisitos para instalación de medidores.

El 26% de nuestros clientes nos manifestaron que requieren nuevos folletos.

El 2% de los encuestados respondieron regularmente que no necesitan más papeles.

En resumen:

| | | | |
|---------------------|-----|-----|--------|
| BUENA | 300 | 268 | 89,33% |
| MALA | 300 | 0 | 0,00% |
| NO SABE/NO RECUERDA | 300 | 32 | 10,67% |

Cuadro 7

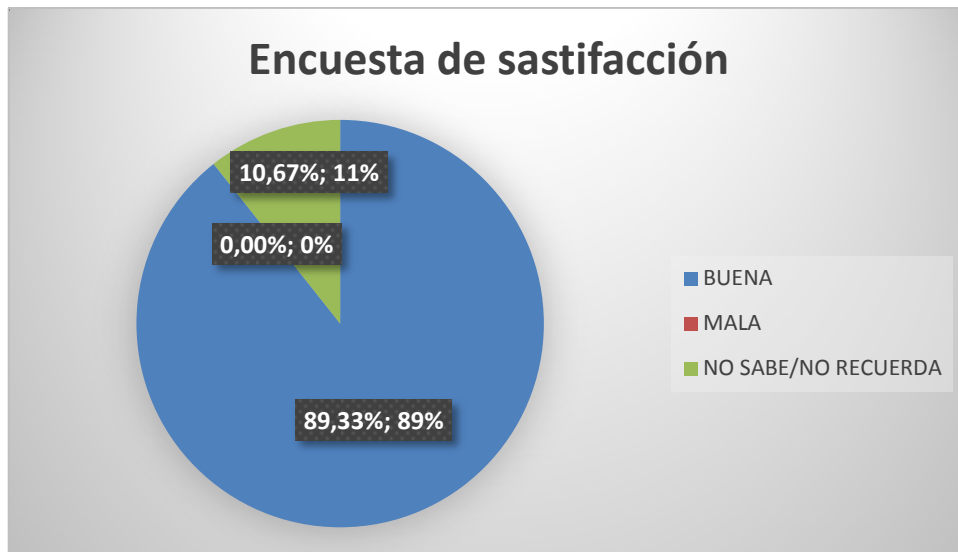


Gráfico 9

Elaboración: La autora

Análisis general

Según el 89.33 % de los abonados encuestados han tenido un buen servicio brindado por parte de la Corporación Nacional de Energía CNEL. EP, Mientras que un 10.67% no recuerda datos de la manera en que fue atendido, por el personal de CNEL. EP.

La Encuesta revela que se está brindando un servicio de Calidad y calidez para un ciudadano con derechos, aunque aún falta un pequeño porcentaje de abonados en lo que tenemos que enfocarnos para llegar a un nivel de Satisfacción más alto.

PLAN DE MEJORAS

PLAN DE SERVICIO AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE MEDIDORES DE LA CNEL EP

Principales Beneficiarios: Nuestros clientes,

Fecha de inicio: Enero. 2018.

Tiempo estimado de terminación del proyecto: Abril 2018.

Equipo de trabajo a cargo del Proyecto:

Gerencia, Comercialización y Departamento de Medidores

Costo total: \$ 5.500

Antecedentes de la propuesta

En el departamento de medidores de CNEL EP estamos dispuestos a implementar un plan de mejoramiento de la calidad del servicio que brindamos que se adapte a las necesidades que requiere la población para poder cumplir las nuevas exigencias para la instalación de un medidor de energía eléctrica en la zona Guasmo, de la ciudad de Guayaquil.

El tema propuesto, contempla la formulación de una nueva estructura orgánica funcional de la empresa, basada en las necesidades de la organización, y sobre todo la creación de un departamento de comercialización que agilite el proceso de venta a los clientes, que permita asegurar mayor cobertura en el mercado para competir con otras empresas para alcanzar el crecimiento en el futuro.

En una época de globalización y de alta competitividad de productos o servicios, como lo es el cambiante mundo del marketing es necesario estar alerta a las exigencias y expectativas del mercado, por lo que es de vital importancia para asegurar el éxito de las empresas hacer uso de técnicas y herramientas, para llevar a cabo un estudio de mercado, competencia, los canales de distribución, lugares de venta del producto, precios, entre otros.

El estudio propone la creación de un programa de difusión para la empresa en su área de medidores, que permitirá incrementar la difusión y publicidad necesaria de las normas NATSIM que permita aprovechar de manera más ventajosa, las oportunidades que el personal de la empresa tiene con el cliente solicitante del servicio de energía eléctrica en la circunscripción de nuestro estudio.

Se pretende minimizar las desventaja que significa el desconocimiento de las mencionadas normas NATSIM en la provisión y distribución del servicio eléctrico en la ciudad de Guayaquil y sus alrededores, de esta forma se tornará cada vez más eficiente la labor que compete dentro de la comunidad a la que sirve.

El impacto más visible a alcanzar por la implementación del programa de difusión de las normas NATSIM, es volver más competitiva a la empresa en la ciudad de Guayaquil, por lo que es necesario practicar y poner en vigencia conceptos básicos, conclusiones importantes, a cerca del comportamiento de los clientes frente a la negativa de instalar un medidor de electricidad en un predio que no cumple los requisitos exigidos por la norma y para que los empleados de esta organización contribuyan a la solución del problema que vienen enfrentando en la actualidad.

El **Objetivo General** de la propuesta será el de formular un modelo de difusión que incremente el conocimiento de los requisitos exigidos por la norma para la instalación del medidor de energía eléctrica a nuestros clientes y superar el cuello de botella que enfrenta la empresa.

Objetivos Específicos

* Diseñar herramientas de Difusión que posibiliten la aplicación de la norma NATSIM que sirva para contribuir al conocimiento de nuevos segmentos de la población de Guayaquil para alcanzar la provisión del servicio.

* Establecer un análisis estratégico del mercado al cual se dirige la empresa que permita la captación de nuevos clientes, mediante la instalación de medidores en todos los sectores de la circunscripción y posicionar a la empresa en el mercado competitivo.

- Reestructuración organizacional y de políticas y procedimientos sobre comunicación de los servicios de CNEL EP.

- Capacitación para los integrantes del departamento de medidores y así fortalecer las estrategias de comercialización del servicio.
- Facilitar folletería que ayuden al objetivo que es incrementar el conocimiento de la norma NATSIM por parte de los usuarios y mejorar la gestión del departamento de medidores.
- Utilizar la información obtenida en la investigación, por ser esta una herramienta que permitirá detectar fallas, corregir y a su vez recomendar como se puede optimizar los procesos de difusión de los servicios de instalación de medidores eléctricos.

CONCLUSIONES

Se identificaron los factores clave que van a permitir desarrollar e implementar un programa de difusión diferenciado y rentable, para lo cual se estableció que:

1. El Mercado Potencial son principalmente los habitantes de la zona sur de Guayaquil
2. El grupo objetivo son los propietarios o usuarios de viviendas, jóvenes y adultos que desean contratar el servicio de energía eléctrica para su vivienda, oficina, empresa, etc.
3. CNEL EP precisa ser reestructurada funcionalmente en cuanto a la generación de información necesaria para sus usuarios, de acuerdo con las reales necesidades de sociedad, para alcanzar un mayor desarrollo y productividad en su departamento de medidores.

4. La investigación realizada demuestra que la empresa carece de un modelo de difusión adecuado de la información necesaria para el cumplimiento de la norma NATSIM para instalación de medidores de energía eléctrica, que no le permite mejorar las ventas de sus servicios en Guayaquil y que le origina “perdidas negras”, en especial en la zona sur periférica de la ciudad.
5. El estudio ha demostrado que para mejorar el servicio de instalación de medidores a la empresa le falta diseñar de nuevos medios publicitarios para el aseguramiento de la provisión de sus servicios, lo que evitaría pérdida de clientela, e ingresos para la CNEL EP.
6. Según el levantamiento de información realizado la empresa, no realiza un adecuado mercadeo de sus servicios, debido a que el cliente se entera que no pueden instalarle el medidor porque su acometida no cumple a cabalidad con la norma mínima establecida.

RECOMENDACIONES

Se determinaron como mecanismos de divulgación y publicación de los productos los siguientes:

- La imagen corporativa debe ser manejada por una empresa, realizando el rediseño del logo, papelería en general (tarjetas, facturas etc), diseño de la página web, perfil de redes sociales, inicialmente Facebook, twitter generando contenidos en Facebook 2 veces por semana y en Twitter una vez por día.

- Una vez este activo el portal, se realizará una campaña con volantes repartidos en las principales calles de Guayaquil y la publicidad impresa se manejará inicialmente en la revista Vistazo.
- Como área geográfica, se cubrirá la Ciudad de Guayaquil, dividiendo la ciudad en 2 zonas comerciales, 6 zonas geográficas (ciudadelas) y una constituida por los clientes institucionales.
- Establecer la estructura del departamento, haciendo una distribución por tipo de cliente al que queremos llegar y otra por distribución geográfica, dentro de la distribución por tipo de cliente se creó una diferenciación entre los clientes medianos, empresas, grupos familiares y los individuales.
- Un punto a explotar es la participación de los vendedores externos, quienes no representan una carga económica y prestacional para la empresa pero que traerá ingresos valiosos y aportara en la búsqueda de dar a conocer los productos y la empresa. Dentro de estas ventas externas hay que explorar el mercado virtual que se ha convertido en un potencial incalculable para todas las empresas de comercio.
- La empresa debería aplicar estrategias de ventas, a través de promociones y descuentos periódicos a los productos para llamar la atención e incrementar la demanda que le permita alcanzar una ventaja competitiva, frente a la competencia.
- Mantener y mejorar el trato a los clientes de la empresa por lo que es recomendable capacitar al personal en la atención personalizada al cliente, relaciones humanas y motivación en ventas.

Bibliografía

<https://documentslide.org/trabajo-natsim>. (2008). Recuperado el 5 de Nov de 2017, de <https://documentslide.org/trabajo-natsim>

<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>. (2012). Recuperado el 7 de Noviembre de 2017, de

<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>:

<http://apuntesinstalaciones.blogspot.com/feeds/posts/default>

Albrecht, K. -Z. (2006). *GERENCIA DEL SERVICIO*.

Armando, F. V. (2009). Control de la calidad total. En F. V. Armando, *Control de la calidad total* (pág. 48). Mexico: MacGrawhill.

Biegler, J. (1980). La entrevista Psicológica . En B. J., *La entrevista psicológica* (pág. 256). Mexico: Departamento de Psicología .

Chauca & Marchan. (2010). *Implementación de Estrategias de Calidad en Servicio y Atención al Cliente*. Guayaquil.

cnelep.gob.ec. (2013). *Constitución de CNEP EP*. Guayaquil.

Comboni, S. (1999). La Entrevista. 34.

Constitución Art. 314. (2008). *Constitución República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.

Cortez, N. (2002). *Fidelización de clientes*. Guayaquil: U de G.

Deficion.de. (24 de Junio de 2014). *definicion.de*. Obtenido de [definicion.de](http://definicion.de/cuentas-por-cobrar/): <http://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>

Eduards., D. W. (2007). 14 puntos de la gerencia de calidad total. En D. W. Eduards., *14 puntos de la gerencia de calidad total* (pág. 320). Washington Dc.: Gestipolis.

España, M. (2016). *Mejora del servicio a los asociados de la Asociación Solidarista Profuturo – Grupo Holcim Ecuador*. Guayaquil: ITB.

- Expreso, D. (7 de Octubre de 2014). Fusión de la Empresa Electrica de Guayaquil. *Nacío CNEL EP*, pág. Edición Electrónica.
- Fidias, A. (2006). *El Proyecto de Investigación*.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio. Segunda Edición*. México: Pearson Educación de México S.A.
- GAMBOA, R. (1991). Curso básico de Administración de Empresas (Finanzas). En R. GAMBOA, *Curso básico de Administración de Empresas (Finanzas)* (pág. 128). Colombia: Editorial Norma.
- García, L. (2017). *Suministro Electrico en el Guasmo*. Guayaquil.
- Guerrero, N. (2012). *Programa Integral de Servicio al Cliente*. Guayaquil.
- <http://www.riesgoymorosidad.com>. (20 de mayo de 2014).
<http://www.riesgoymorosidad.com>. Obtenido de
<http://www.riesgoymorosidad.com>: <http://www.riesgoymorosidad.com>
- <http://www.riesgoymorosidad.com/>. (02 de julio de 2014).
<http://www.riesgoymorosidad.com/>. Obtenido de
<http://www.riesgoymorosidad.com/>: <http://www.riesgoymorosidad.com>
- <https://documentslide.org/trabajo-natsim>. (s.f.). Recuperado el 15 de Nov. de 2017, de <https://documentslide.org/trabajo-natsim>
- <https://www.scribd.com/doc/290466436/NATSIM>. (2012).
<https://www.scribd.com/doc/290466436/NATSIM>. Recuperado el 4 de
 Noviembre de 2017, de <https://www.scribd.com/doc/290466436/NATSIM>
- Hurtado & Toro. (1998). *Metodología de la Investigación* . Mexico.
- ISO 9000-2005. (2005). Sistemas de calidad fundamentos y vocabulario. En *Sistemas de calidad fundamentos y vocabulario* (pág. 95). Ecuador: Conejo.
- Joseph, J. M. (2009). La calidad como filosofía de gestion . En J. M. Joseph, *La calidad como filosofía de gestion* (pág. 38). Mexico: Gestion .
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación*.
- Kerly, E. &. (Julio de 2012). <http://repositorio.unemi.edu.ec>. Recuperado el Jueves de Julio de 2014, de <http://repositorio.unemi.edu.ec>.
- Koontz, H., & Weihrich, H. C. (2014). Administracion: Una perspectiva global y empresarial . En H. Koontz, *Administracion* (pág. 780). Mexico: MawGrawHill.
- Kotler, P. (1988). *Atención al Cliente*. Los Angeles.

- Lescano, L. (2005). *Servicio Orientado al Cliente*. Mexico.
- Ley Defensa del Consumidor. Art. 5. (2010). *Ley Defensa del Consumidor*. Quito: Registro oficial.
- LRSE. (2012). *Ley de regimen del sector Electrico*. Quito: Registro Oficial.
- Mejia & Lira. (2009). *COMO MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE*.
- NATSIM. (2012). *Normas para acometida, cuartos de transformadores y sistemas de medición electrica*. Guayaquil.
- NATSIM.docx, M. d. (2008). *Metodología de red MT subterránea normas NATSIM.docx*.
- NATSIM.docx, M. d. (2008). *Metodología de red MT subterránea normas NATSIM.docx*. Recuperado el 10 de Nov. de 2017, de Metodología de red MT subterránea normas NATSIM.docx
- Prado, A. (2000). *La Electrificación en el Ecuador*. Quito.
- Prezi. (1992). *Diseño de un sistema de voz*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2017, de <https://prezi.com/vrzdngudxn92/disenodeunsystemadevoz>
- Ramon, M. V. (1990). Los procesos Administrativos . En M. V. Ramin, *Los procedimientos Administrativos* (pág. 250). Caracas : Panabo.
- Reilly. (2001). *Filosofía de Servicio al Cliente*.
- Reyes, R. (2012). *Normas NATSIM*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de <https://www.scribd.com/doc/290466436NATSIM>
- Reyes, R. (2012). *Trabajo NATSIM*. Guayaquil: U. Salesiana.
- RIERA, A. L. (2012). *PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS*.
- Sampieri , C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Sánchez, P. Z. (2004). Contabilidad general. En P. Z. Sánchez, *Contabilidad general* (pág. 74). Colombia : Mc Graw Hill Interamericana .
- Shafritz, J., & Hyde, A. (1999). *Clásicos de la administración pública*. México: Talleres de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A.
- Tschohl, J. (2008). *GERENCIA DE SERVICIO*.
- Tumbaco, M. C. (febrero de 2013). <http://repositorio.unemi.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec>: <http://repositorio.unemi.edu.ec>
- Villa, N. (2014). *Servicio al Cliente*.



Instituto Superior
Tecnológico
Bolivariano
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) 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 PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA, CENTRO INTEGRADO GUASMO. 2017”**, presentado por **Mariela Hortencia Vite Ganchoso**, 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.

Mariela Hortencia Vite Ganchoso

Egresada:

Mariela Hortencia Vite Ganchoso

Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera F. Phd.



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Mariela Vite Ganchoso en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta para mejorar la atención al cliente en el proceso de instalación de medidores de energía eléctrica, centro integrado guasmo. 2017", 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/autorizamos 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*.

Mariela Hortencia Vite Ganchoso

Nombre y Apellidos del Autor

Cyandra Vite G.

Firma

No. de cedula: 0922032552



Factura: 001-001-000020240



20170901074D01392

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901074D01392

Ante mí, NOTARIO(A) TATIANA LYSEET NUÑEZ CUZCO de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA CUARTA , comparece(n) MARIELA HORTENCIA VITE GANCHOSO portador(a) de CÉDULA 0922032552 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(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 CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, 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 6 DE DICIEMBRE DEL 2017, (11:21).

Mariela Vite G

MARIELA HORTENCIA VITE GANCHOSO
CÉDULA: 0922032552



Tatiana Nuñez

NOTARIO(A) TATIANA LYSEET NUÑEZ CUZCO
NOTARÍA SEPTUAGESIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Mariela Vite

Número único de identificación: 0922032552

Nombres del ciudadano: VITE GANCHOSO MARIELA HORTENCIA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/FEBRES
CORDERO

Fecha de nacimiento: 7 DE DICIEMBRE DE 1984

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: EMPLEADO PUBLICO

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: GUZMAN BASTIDAS ROOSEVELT STALIN

Fecha de Matrimonio: 7 DE DICIEMBRE DE 2006

Nombres del padre: VITE TAMAYO JAIME DOUGLAS

Nombres de la madre: GANCHOSO VALENCIA MARIA DOLORES

Fecha de expedición: 23 DE FEBRERO DE 2014

Información certificada a la fecha: 6 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: KATIUSKA KARINA PALACIOS CUSCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 74 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



de certificado: 178-075-58983



178-075-58983

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





CERTIFICADO DE VOTACION
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017



025
JUNTA Nº

025 - 304
NÚMERO

0922032562
SERIAL



VITE GANCHOSO MARIELA HORTENCIA
APELLIDOS Y NOMBRES

QUAYAS
PROVINCIA
QUAYAGUIL
CANTÓN
XIMENA
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 1

ZONA: 4



DOY FE: Que la presente
de una fojas útiles,
es fotocopia del original
que me fué exhibido
Guayaquil, 06 12 17

Tatiana Núñez Cuzco
Ab. Mgs. Tatiana Núñez Cuzco
NOTARIA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior 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.

Luis Alberto Abatep

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Luis Abatep

Firma

