



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

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

CARRERA: TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**TEMA:
PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCEDIMIENTOS DE
INSTALACIONES DE SERVICIOS NUEVOS DE LA AGENCIA SUR
PERTENECIENTE A LA CNEL E-P EN EL AÑO 2016**

Autora:

DANIELA ALEXANDRA OCHOA MOREIRA

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2017



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCEDIMIENTOS DE
INSTALACIONES DE SERVICIOS NUEVOS DE LA AGENCIA SUR
PERTENECIENTE A LA CNEL E-P EN EL AÑO 2016**

Autora:

DANIELA ALEXANDRA OCHOA MOREIRA

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado primero a Dios, por permitirme retomar mis estudios con paciencia y sabiduría. A mi esposo Enrique, mis hijas Guadalupe y Cristina que se sacrificaron con el poco tiempo que les di, ellos estuvieron apoyándome en todo momento, mi hijo Jorge que aun en mi vientre me dio el último empujón que necesitaba, mis padres que me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes: Mi familia.

Daniela Alexandra Ochoa Moreira

AGRADECIMIENTO

A Dios, por una bendición más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme todo el apoyo para que éste trabajo llegue a su culminación. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Daniela Alexandra Ochoa Moreira



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCEDIMIENTOS DE INSTALACIONES DE SERVICIOS NUEVOS DE LA AGENCIA SUR PERTENECIENTE A LA CNEL E-P EN EL AÑO 2016.”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: Amplio incumplimiento de los procedimientos de nuevos servicios genera retrasos en la instalación en los usuarios de la corporación nacional de electrificación Guayaquil durante el ejercicio económico 2016. El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:

Daniela Alexandra Ochoa Moreira

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Daniela Alexandra Ochoa Moreira en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora en los procedimientos de instalaciones de servicios nuevos de la Agencia Sur perteneciente a la CNEL EP año 2016, 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 Empresa , 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*.

DANIELA ALEXANDRA OCHOA MOREIRA

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0921136578

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
CEGESCIT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de empresas.

Tema

“Propuesta de mejora en los procedimientos de instalaciones de servicios nuevos de la agencia sur perteneciente a la cnel e-p en el año 2016 ”

Autora: Daniela Alexandra Ochoa Moreira

Tutor: Ing. Com. Marlo López perero Msc.

RESUMEN

La Empresa Eléctrica de la agencia SUR, dedicada a brindar un buen servicio a toda la comunidad, ha invertido en los últimos años proyectos de fortalecimientos de infraestructura civil, tecnológica y de sistema eléctrico de su transmisión y alumbrado público, en toda la provincia, se ha capacitado al personal para que brinde un buen servicio al momentos de sus instalaciones al momento del que el cliente haga su requerimiento. Para esto se los ha capacitado para que no halla perdidas de energía y se ha implementado un nuevo sistema antirrobo de energía el cual los clientes saben que no pueden hacer eso hecho ilícito porque pueden ir hasta la cárcel.

Para todo esto se busca una propuesta de Mejora para los procedimientos de las instalaciones ya que la empresa ha observado mucha falencia por parte de sus empleados al momento de hacer las instalaciones del servicio.





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas.

Tema

“Propuesta de mejora en los procedimientos de instalaciones de servicios nuevos de la agencia sur perteneciente a la cnel e-p en el año 2016” ”

Autor: Daniela Alexandra Ochoa Moreira

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Abstract

The Electrical Company of the SUR agency, dedicated to provide a service to the entire community, has invested in recent years projects for strengthening civil infrastructure, technology and electrical system of its transmission and public lighting, throughout the province, has trained the staff to provide a good service to the moments of their facilities at the time the client makes his request. For this, they have been trained so that they do not find energy losses and a new energy theft system has been implemented, which customers know they cannot do that illegal because they can go to jail.

For all this, an Improvement proposal is sought for the procedures of the facilities since the company has observed a lot of flaws on the part of its employees when making the service installations.

Process

Service

Knowledge

Facilities

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:

TEMA:.....	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	v
RESUMEN.....	vi
Abstract.....	viii
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.2 ANTECEDENTE.....	1
1.2 Delimitación del problema	4
1.3 Formulación del problema.....	4
1.4. Variables de investigación	5
1.5 Objetivos de investigación.....	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.6 Objetivos específicos.	6
1.7 Justificación de la investigación.....	6

CAPITULO II

2.1 Marco Teórico.....	9
2.2 Fundamentación Teórica	9
2.2.1 Antecedentes Históricos	11
2.2.2 Antecedente Referencial	12
2.3 Objetivo General.....	14
2.3.1. Objetivo Especifico	14
2.3.2 FUNDAMENTACION LEGAL	15
2.4 Variables de Investigación	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Marco Referencial de la Empresa	29
3.2 Diseño de Investigación	35
3.3 Tipos de Investigación.....	35
3.3.1 Investigación exploratoria	35
3.3.2. Investigación Descriptiva	36
3.3.3 Investigación Explicativa	36
3.3.4 Investigación de Campo.....	36
3.3.5 Investigación Experimental.....	37
3.4 La Población y Muestra.....	37
3.4.1 Población	37
3.3.2 Muestra.....	37
3.3.3 Tipos de Muestra	38
3.3.4 Muestreo aleatorio simple.-	38
3.3.5 Muestreo Estratificado	38
3.3.6 Muestreo por Cuotas.-.....	38
3.3.7 Muestreo Intencionado.-.....	39
3.3.8 Muestreo Mixto	39
3.4 Métodos y Técnicas	39

3.5 Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	41
---	----

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas de instrumentos	44
4.2 PLAN DE MEJORAS	53
Conclusiones	55
Recomendaciones.....	56
Bibliografía	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Grafico N°- 1 ORGANIGRAMA.....	31
Grafico N°- 2 Trabajadores	32
Grafico N°- 3 Personal CNEL EP.....	33
Grafico N°- 4 Cliente y Proveedores de CNEL EP.....	33
Grafico N°- 5 Tiempo	45
Grafico N°- 6 Desempeño.....	46
Grafico N°- 7 Requerimiento.....	47
Grafico N°- 8 Servicio.....	48
Grafico N°- 9 Servicios	49
Grafico N°- 10 Capacitación	50
Grafico N°- 11 Causas.....	51
Grafico N°- 12 Descuento.....	52

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Tabla N°- 1 Trabajadores CNEL EP	32
Tabla N°-2 Categoría Ocupacional CNEL EP.....	32
Tabla N°- 3 Población.....	35
Tabla N°- 4 Tiempo.....	44
Tabla N°- 5 Desempeño	45
Tabla N°- 6 Requerimiento	46
Tabla N°- 7 Servicio.....	47
Tabla N°- 8 Instalaciones.....	48
Tabla N°- 9 Capacitación	49
Tabla N°- 10 Causa.....	50
Tabla N°- 11 Descuento.....	51

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

1.1.2 ANTECEDENTE

El servicio brindado con de calidad, ha adquirido una gran importancia en todos los negocios, dado que los clientes actualmente tienen expectativas más elevadas y la competencia es mayor, ya que cada proveedor trata de igualar o exceder dichas expectativas. Los prestadores de servicios que deseen prosperar, además de competir con productos que incluyan las últimas tecnologías disponibles, deberán ofrecer servicios de calidad y anticiparse para responder a una amplia serie de necesidades de los clientes. La competitividad ya no sólo se trata de saber cómo ofertar el servicio, sino de cómo servir a los clientes antes y después de la prestación del servicio o fabricación. (Sodexo, 2013)

Es por esto que la calidad en el servicio es utilizada en las organizaciones como una herramienta de diferenciación. Desafortunadamente sólo algunos empresarios ecuatorianos se han dado cuenta de la importancia de la calidad en el servicio, mientras observan como la competencia, nacional y extranjera, crece de manera importante en el mercado.

Para algunas organizaciones la calidad en el servicio de energía eléctrica, no es considerado como algo en lo que se deba de invertir recursos, puesto que no es un bien intangible. Sin embargo, si se invierte lo necesario en este elemento los clientes lo perciben, lo comentan y regresan a consumir. Según el artículo “Cómo no satisfacer a los clientes” de (Finkelman y Golan, 2016), el 68% de la pérdida de clientes en las empresas prestadoras de servicios públicos se debe a la “indiferencia de la empresa”, el 59% de las compras hechas a empresas de servicios se debe a la “satisfacción anterior” y el 44% a la “calidad del servicio”.

El diseño de un buen servicio se convierte entonces en una posibilidad para elevar el nivel de satisfacción que tiene el cliente respecto al servicio de energía, aumentando así su valor. Actualmente un buen servicio es el resultado de algunos elementos como rapidez de respuesta, amabilidad, profesionalismo y credibilidad, entre otros aspectos importantes.

1.1.3 Situación conflicto.

En la empresa CNEL E_P, objeto de esta investigación, en el último año la mayoría de los clientes se muestran inconformes ante el tiempo de respuesta después de hacer una solicitud de suspensión definitiva del servicio eléctrico o una solicitud de servicio técnico en campo.

Las reclamaciones de los usuarios de la CNEL E_P, por el amplio desconocimiento de los procedimientos de servicios nuevos, genera reclamaciones de los usuarios de la corporación Nacional de electricidad EP (CNEL), unidad de negocios Guayaquil agencia sur, durante el año 2016.

En el entorno se observan las siguientes manifestaciones que se describen a continuación:

Los usuarios Abandonan el medidor por la acumulación de valores impagos y por temor a las sanciones

El incremento de medidores abandonados, son utilizados por nuevos inquilinos los cuales aumentan el consumo, como este no fue cambiado de propietario no cancelan las deudas.

Los usuarios se Resisten a cumplir con los procedimientos por el irrespeto de los colaboradores de CNEL E-P, en los retiros

El retraso de los procesos de desconexión hace que la mayoría de usuarios no continúen con el procedimiento, porque los colaboradores no asisten el día pactado

Asimismo, se ha observado una pérdida de lealtad en la cartera de clientes de la empresa. Se sospecha de que los clientes, aunque están satisfechos con el producto y su desempeño, no se encuentran satisfechos con el servicio recibido antes, durante y después de colocar un requerimiento de la naturaleza que sea.

Por estas razones, la pérdida de clientes por incumplimiento a la solución de las reclamaciones por el incumplimiento de los procedimientos de las instalaciones de los nuevos servicios resulta en un impacto notable en la rentabilidad y sustentabilidad de la empresa.

Teniendo lo anterior se plantea el problema a investigar, amplio desconocimiento de lo procedimientos de instalación de nuevos servicios, genera reclamaciones en los usuarios por retrasos en la instalación de medidores la agencia sur de la CNEL E-P, en la agencia sur Guayaquil,

1.2 Delimitación del problema

Objeto: Cumplimiento de procedimientos

Campo: Retrasos en la instalación de nuevos servicios

Área: Instalaciones

Lugar: CNEL E-P AGENCIA SUR GUAYAQUIL

Año: 2016

1.3 Formulación del problema

¿Cómo influye el cumplimiento de procedimientos de servicio nuevos en los retrasos en la instalación de los nuevos medidores en la agencia sur de la CNEL E-P, en la agencia sur Guayaquil?

Evaluación del problema

Delimitado.- Descripción del problema y su significación en términos de tiempo espacio y población.

Claro.- Redactar en forma precisa fácil de comprender e identificar con ideas concisas.

Evidente.- Que tiene manifestaciones claras y observables.

Concreto.- Redacta de manera que sea corto, preciso, directo y adecuado.

Relevante.- Que sea importante para la comunidad a la cual está orientada y se requiere resolver científicamente.

Original.- Novedoso, nuevo enfoque, no investigado totalmente.

Contextualmente.- Que pertenece a la práctica social del texto educativo.

Factible.- Posibilidad de solución del contexto educativo.

Identifique los productos esperados.- Útil, que contribuye con soluciones alternativas.

Variables.- Identifica las variables con claridad.

Deberá demostrar que su problema tiene estas características explicando debidamente en el planteamiento del problema.

1.4. Variables de investigación

Variable independiente

Cumplimiento de los procedimientos de servicios nuevos

Variable dependiente.

Reclamaciones de los usuarios

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

Proponer mejoras en los procedimientos de instalación servicios nuevos en la agencia sur de la Corporación Nacional de Electricidad EP (CNEL. E-P), durante el año 2016.

1.6 Objetivos específicos.

- Fundamentar teóricamente los aspectos de procedimientos

- Diagnosticar el cumplimiento en los procedimientos que se lleva en la organización en la instalación de servicios nuevos y de terminar la incidencia en los retrasos en las instalaciones.

- Proponer mejora de los procedimientos

1.7 Justificación de la investigación

La calidad en la atención al cliente no es un tema reciente dentro de las organizaciones, desde siempre los consumidores han exigido un trato eficiente y la mejor de las atenciones al adquirir un bien o servicio, a esto le sigue la confiabilidad, calidad de la atención, tiempo de ejecución de los procesos, precios e innovación constante de las empresas, razón por la cual las organizaciones están obligadas a buscar alternativas que permitan a las empresas garantizar la satisfacción del cliente.

La Corporación Nacional Eléctrica EP agencia sur Guayaquil, presenta inconvenientes en el procedimiento de atención a solicitudes de instalaciones de servicios nuevos, reubicación o cambio de medidores, motivo por el cual los consumidores del servicio prestado por la empresa han expresado en reiteradas ocasiones su inconformidad con la calidad de la atención recibida.

Se suman también las falencias en los procesos internos de la unidad de atención al cliente, específicamente en el cumplimiento de los procedimientos, de manejo de inventarios de los elementos estimados para

cumplir con el procedimiento de atención a solicitudes de instalaciones de servicios nuevos, reubicación o cambio de medidores.

Por todo lo antes mencionado surgió la necesidad de realizar este trabajo investigativo, el cual tiene como finalidad analizar todos los procedimientos en el proceso de atención a solicitudes de instalación de servicios nuevos, reubicación o cambio de medidores ejecutado por la Corporación Nacional Eléctrica EP agencia sur y determinar los factores críticos que inciden en el incumplimiento de los procedimientos de instalaciones de servicios nuevos.

El Plan del Buen Vivir impulsa las políticas del sector eléctrico, manifestando que la Corporación Nacional Eléctrica EP agencia sur, por ser una de las empresas estatales que se incluyen en el plan estratégico de transformación de la matriz productiva del gobierno actual debe incrementar la cobertura y la prestación del servicio de energía eléctrica.

Todo lo dicho, sirve como fundamento para ratificar la importancia que tiene la realización de esta investigación, con la que se busca mejorar la calidad en la prestación del servicio al cliente, mediante la mejora de procedimientos de instalaciones de nuevos servicios, para que de esta manera la Corporación Nacional Eléctrica EP agencia sur se caracterice por brindar un servicio de calidad y calidez, comprometida con el desarrollo de todos los sectores sociales del país.

Este trabajo se planteó como objetivo primordial, determinar los factores principales que inciden en el incumplimiento de los procedimientos de instalación de nuevos servicios, el proceso de atención a solicitudes de reubicación o cambio de medidores. Se esperaba también conocer la situación real en la que se encuentra el procedimiento antes mencionado.

Una vez que se conoció el estado real del procedimiento de atención a solicitudes de reubicación o cambio de medidores, se elaboró una propuesta que se ajustó a las necesidades de la Corporación Nacional Eléctrica EP agencia sur, la cual permitirá a la empresa solventar de manera eficiente los problemas que se han venido suscitando.

Esta investigación beneficiará en primer lugar al consumidor de la Corporación Nacional Eléctrica EP agencia sur, ya que recibirá una atención que cumpla sus expectativas y se mantenga la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa, esta expectativa no simplemente sea cumplida sino superada.

También se verán beneficiados todos los trabajadores de la Corporación Nacional Eléctrica EP agencia sur Guayaquil, ya que podrán cumplir con los objetivos institucionales sin retrasos y brindar un servicio eficiente y oportuno a los clientes de la empresa. El cumplimiento del procedimiento de atención a solicitudes de instalación de nuevos servicios, reubicación o cambio de medidores por parte del talento humano de la empresa, permitirá que los colaboradores de la empresa se sientan motivados y empoderados con la empresa.

Para el desarrollo de la investigación, la observación directa fue la base principal y fundamental en la ejecución de la investigación ya que esta permite aplicar los métodos de descripción, explicación, y correlación, además el método inductivo, deductivo de análisis y de síntesis.

CAPITULO II

2.1 Marco Teórico

Este proyecto se fundamentó en la instalación y ejecución de prestación de energía eléctrica, de la compañía **CNEL – PEA** tomando en consideración la variable independiente encaminada en el cumplimiento de procedimientos de nuevos servicios, ya que esto nos revela que el proceso debe regirse a las estrategias que se asentarán a esta situación con el fin de mejorar los resultados, permitiendo implantar relaciones, capacidades, y dirección designable de técnicas que accedan el progreso en el área científica, esta investigación posee como finalidad conseguir deducciones.

2.2 Fundamentación Teórica

Implantado como medida de instrucción de conformidad al avance de observancia de procedimientos de los servicios, que se fueron implementando al pasar los años de manera trascendental para el dominante manejo de control de sistemas y a su vez adoptar soporte de actividad impulsando un mejor servicio. (Jint, 2014)

Hoy en día en el Ecuador el progreso de ejecución de la electricidad en los lugares construidos, es de vital importancia para la actividad promoviendo la sistemática encaminada a la manera del desempeño de servicios, en conclusión este método es inevitable no realizarlo por lo que se realiza con una buena dirección, de una apariencia breve dicho de otra forma señala el cumplimiento de los participantes, dado a esto se enseña el progreso y esperanza por los sujetos, esta reciente técnica se está realizando, es de mucho provecho ya que en un periodo ha creado modernos estudios técnicos, maniobras que apoyaran a una mejor marcha en base al servicio, esquemas que son ajustados con el progreso habitual, capacidad de percepción para una mejor orientación que se diseña con la finalidad de desenrollar un mejor control del procedimiento de servicios. 130

Según el autor (Sali, 2014), manifiesta que el proceso de instalación de servicios eléctrico “Es un grupo de elementos la cual permite trasladar y intercambiar energía eléctrica, mediante un punto del suministro hasta los equipos que se manipulen, tal cual como los soportes, dispositivos, conexiones, sensores y cables de diferentes tipos” del mismo modo que el proceso establece diversas variantes, por lo tanto se amerita plantear procesos que cedan eficientemente el manejo de los elementos determinados, con el fin de obtener sistemas con un excelente enfoque tecnológico, permitiendo el desarrollo y el mutuo vínculo con los diferentes consumidores, satisfaciendo sus necesidades brindado dicho servicio que ellos requieren.

2.2.1 Antecedentes Históricos

Posteriormente el hombre empezaba a ver las cosas de otra perspectiva con un enfoque de distribuir, implementar la energía por ende vitaliza el eficiente manejo del medio, considerando la tecnología y el sistema que rodea. A su vez llevando a cabo una constante innovación procediendo el contacto con el cliente, adquiriendo una determinación que establezca sus funciones para la evolución del sistema, analizando y verificando el mejoramiento del campo con la finalidad de proyectarse de manera local. (López, 2014).

Mediante los estudios ejecutados según el autor (Roy, 2015), establece que el perfeccionamiento de la instalación de energía se considera como una comercialización de las diferentes cargas que a su vez se conforma por circuitos y esta produce verificar las fallas continuas del servicio.

Sin embargo en la antigüedad se comenzó a realizar la implementación de energía con un efecto más sencillo utilizando implementos que se usan en la actualidad, en otras palabras existían procesos más lentos, disminución de servicio, limitados puntos para establecer las conexiones dando deficiencia al funcionamiento de los sistemas de controles de energías que se manipulaban. (Wist, 2014)

Hoy en día brindar un buen servicio de instalación es primordial, es decir que se busca satisfacer a las diferentes personas, esto se conseguirán manipulando de manera efectiva los sistemas que esto con lleva.

El autor (Dev, 2014) considera que desarrollando conexión eléctrica es de mucha efectividad para mejorar el servicio que se brindara beneficiando principalmente a todos los individuos de los sectores.

2.2.2 Antecedente Referencial

Instalación

Es una instalación que se efectúa en determinada forma para desarrollar la función del servicio correctamente. (Ozu, 2014)

Propuesta

Definida como la determinación que se plantea con alguien, para conseguir la efectividad de algo que es de mutuo fin. (Riko, 2014)

Tecnología

Es el conjunto de capacidades y conocimientos que el hombre utiliza para desarrollar un entorno competitivo. (Montero, 2014)

Servicio

Acción intangible que se brinda a los clientes, considerando la satisfacción como objetivo principal. (Hidalgo, 2015)

Según el autor (Sad, 2014, pág. 20) considera “El servicio como método de satisfacción desarrollada por los individuos con el fin de implementar y diseñar, sus aspiraciones”

Acto intangible realizado por los individuos, que se efectúa para satisfacer a los clientes. (Dimonti, 2014)

De tal manera que mejorado el servicio ayudara a incrementar un alto índice de clientes utilizando diferentes estrategias para llevar acabo el cumplimiento de las necesidades de los mismos y esto a su vez ayudara a mejorar las expectativas de la empresa, es decir con la toma de decisiones se obtendrán buenos resultados.

Procedimiento

Según el autor (Naula, 2014), manifiesta al procedimiento como grupo de situaciones o gestiones donde se efectúan medidas para la obtención un logro en común.

Considerado como una sucesión para efectuar acciones específicas en secuencia determinada. (Poll, 2014)

Del mismo modo para establecer una perspectiva más definida el autor (Will, 2015) manifiesta que el procedimiento origina eficacia y optimización para la intercambiar pasos de acuerdo a resultados esperados.

Por ende es preciso asimilar desde este punto de vista, que el procedimiento es primordial para la distribución y composición del progreso, orientada al cumplimiento de las expectativas del servicio para las personas.

Mejoramiento

Según el autor (Álvarez, 2014), expone que “La mejora o avance de algo está en situación inconstante hacia un mejor estado”, es decir se aprecia como reflejo para un fin común.

Definido como un proceso de cambio y control administrativo basado a la innovación y modernización para la evaluación de los diferentes aspecto en el ambiente económico y social (Bravo, 2014)

El autor (Farina, 2013), especifica que el mejoramiento es una destreza realizada por los individuos para adquirir volumen de progreso y ampliación de una gestión definitiva.

El avance del mejoramiento establecido con lleva a la manipulación de los diferentes instrumentos definidos para alcanzar altos niveles de síntesis y observación, la cual se diseñaran estrategias para beneficio de los clientes.

2.3 Objetivo General

Terminación cualitativa donde se expresa un diagnóstico estableciendo de acuerdo a la situación de la empresa que se anhela alcanzar con el desarrollo y formulación de un proyecto.

2.3.1. Objetivo Especifico

Término cualitativo para un proyecto específico, diferenciándolo del objetivo general de acuerdo a su referencia y complementariedad principal para expresar metas.

2.3.2 FUNDAMENTACION LEGAL

Para efectuar el marco legal de este proyecto de investigación se ha estimado, establecer la constitución pertinente a la ley orgánica de servicio público de energía, de esta manera se estipulan los lineamientos del plan nacional del buen vivir 2017- 2021, puntualizando la ley orgánica de código del trabajo teniendo en cuenta lo siguiente:

Constitución – Ley Orgánica de Servicios Público de Energía

En el artículo uno.- El estado deberá suministrar energía eléctrica, dando servicio de interés y utilidad pública para los ciudadanos por ende, es compromiso del Estado satisfacer las necesidades del país brindando el servicio de la energía eléctrica, aprovechando los recursos correspondientes.

En el artículo dos.- El estado es reconocido por sus concesiones y permisos como privativo y perdurable de acuerdo a sus recursos naturales que posee para generar la energía eléctrica en los diferentes sectores que existen en el país y solo el consejo nacional de electricidad esta delegado para ejecutar los permisos de distribución y comercialización con la finalidad de mejorar la situación económica

En el artículo tres.- Al mismo tiempo de deberá incrementar la protección del medio ambiente ya que es un factor generar, transmisor y distribuir previo al desarrollo de los proyectos que se desean desarrollar en el país, cumpliendo y respetando las leyes estipuladas por el gobierno, a su vez se efectuará la recuperación de zonas ostentosas.

En el artículo cuatro.- Actualmente la ley normaliza en ambiente de aplicación el planteamiento de la fuente de energía eléctrica, desarrollando actividades para la producción de este factor de consumo vital; es decir esto se efectuara por los delegados que manejan o regulan esta ley.

En el artículo cinco.- Se establecen los siguientes objetivos:

- ✚ Proveer servicio eléctrico de alta calidad y confiabilidad garantizando el desarrollo económico sostenible del país.
- ✚ Originar competitividad entre mercados de obtención de electricidad, incrementación las inversiones a largo plazo dependiendo el riesgo del sector
- ✚ Cerciorar seguridad, conformidad para desarrollar de forma más efectiva la distribución del recurso de la electricidad.
- ✚ Patrocinar para los sectores de bajos recursos la igualdad al derecho del consumo de la energía eléctrica a su vez estableciendo tarifas de bajos costos.
- ✚ Sistematizar la regularización de operación técnica y aprobar el libre acceso de los actores económico del sistema.
- ✚ Implantar medios tarifarios para la conservación de la energía y su debido uso.
- ✚ Suscitar la ejecución de inversiones privadas para aumentar competitividad de la energía eléctrica entre los mercados.
- ✚ Iniciar la obtención de inversiones públicas y desarrollar la electrificación.
- ✚ Impulsar el progreso para el uso de los recursos energéticos.

Propósito Gubernamental del sumak kawsay

Constituye que todos los movimientos productores que se desenvuelven en la zona del Ecuador son regulados por lo cual se constituye en esta y las otras leyes aptas. Conjuntamente corresponde estimar las doce finalidades del propósito gubernamental del sumak kawsay, visto que es una salida para que toda la población ecuatoriana ayude a conseguir estos propósitos.

Certificar la labor merecida en todas sus maneras

Los comienzos y disposiciones para el Colectivismo del sumak kawsay aceptan que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Ahondar el camino a situaciones facultas para la labor, la disminución creciente del incumplimiento y avalar el desempeño de los haberes profesionales.

- Fortificar el método y los componentes de inspección para avalar circunstancias facultas en la labor, permanencia profesional de los recursos humanos, también como el juicioso acatamiento de los haberes profesionales sin exclusión.

- Aseverar la cancelación de sueldos equitativos y merecedores sin ninguna exclusión que admitan certificar la responsabilidad de las carencias primordiales del operario y los suyos, y que persigan acabar las grietas de los sueldos actuales entre los pobladores.

- Progresar el camino a préstamos de seguridad nacional eficaz, traslúcidas, adecuadas y de clase para todo el personal que trabaja y los suyos, indiferentemente de las maneras de labor que realicen, con intensidad en los habitantes campesinos y los conjuntos indefensos.
- Progresar en la seguridad nacional, por medio de ajustes y pactos con los Gobiernos de ocupación en los cuales se localicen los pobladores migrantes.
- Constituir elementos que aseveren ambientes profesionales asequibles y que brinden circunstancias sanas y convincentes, que adviertan y resten los peligros de la labor.
- Realizar maniobras que tengan como fin comprimir la insensatez, principalmente elementos conducentes a destituir muros de ingreso a la zona prudente, asimismo a facilitar la cancelación de tributaciones y la colocación de la ley tributaria.
- Sembrar regímenes que induzcan la presencia y el trabajo de estructuras de trabajadores, que admitan avalar el desempeño de los haberes y compromisos profesionales.
- Estimular elementos de plática e intervención profesional, para certificar la determinación equitativa de problemas.
- Ahondar y originar los manejos de eliminación de cualquier tipo de aprovechamiento profesional, especialmente la labor de los tiernos, el casero y de atención humana.
- Realizar conjuntos positivos del manejo de la labor de los jóvenes, para atestiguar la justicia a la instrucción de infantes, niños y de la juventud.

- Empezar estrategias y esquemas que comercien de manera equitativa el volumen de responsabilidad y que opriman establecer periodos aprovechables, para los hombres, para las agilidades de la familia, patrimoniales y de entretenimiento.

Reglamentación De La Labor

El distinguido Parlamento Nativo y la delegación de código y categorización, soluciona remitir la consecutiva categorización del reglamento de la labor.

El art. 1 marca el perímetro de este reglamento, los mandatos de este reglamento sistematizan los vínculos entre empresarios y colaboradores y emplean a las diferentes maneras y situaciones de labor.

Las reglas referentes a la labor comprendidas en estatutos específicos o en acuerdos mundiales confirmados por el Ecuador, estas se emplearan en asuntos determinados a las que estas representan.

El art. 2 marca la exigencia de la labor, muestra que laborar es un derecho y una necesidad general. Laborar es necesario, en manera y con las restricciones mandadas en el Estatuto y los reglamentos.

El art.3 muestra que individuo podría estar forzada a ejecutar labores sin tener a cambio un pago con excepción que ocurra cualquiera angustia, en otras palabras solo en esa cuestión se realizará ese ejemplo de labor.

El art. 4 y 5 marcan que el operario no puede desistir a sus comisiones por lo que los comisionados y administradores tienen el deber de facilitar al operario el pertinente y concerniente amparo y así certificar la actividad de sus haberes como operador.

El art. 97 marca que al contratante o a la compañía les corresponde dar a sus colaboradores un 15% de las ganancias concluyes. El 10% se le otorgará solamente al operador y el 5% sobrante se le otorgará en igualdad a sus cargas familiares.

El art. 19 del Estatuto Orgánico para la igualdad Profesional y Declaración de la Labor en Casa reemplaza el capítulo ciento cuatro que marca la conclusión de los beneficios de cada año de las concernientes compañías se cogerán como pedestal las afirmaciones o pagos que se formen para la consecuencia del desembolso del gravamen a la renta.

El Servicio de Rentas Internas, a cuestación del Rector Provincial Laboral de las Formaciones de los colaboradores de las compañías, logrará acondicionar las indagaciones e inspecciones que apreciare provechosas para las evaluaciones de los beneficios positivos. Las concernientes ordenaciones de los colaboradores encomendaran un delegado para el análisis de la contabilidad.

El art. 305 marca que el colaborador particular o personal acepta disponer a un empresario sus servicios de representación mental y física en bondad de su paga, cooperación de mercedes o cualquier manera parecido de pago siempre y cuando que los servicios no sean fortuitos.

El art. 309 instituye que los acuerdos laborales entre contratantes y colaboradores privativos se entregaran por carta.

El artículo específico que el contrato de trabajo de los empleados privados debe celebrarse exclusivamente por escrito.

Art. 310 instituye a que los orígenes para la culminación de estos tratados. Estos convenios concluyen por los principios ordinarios, sin daños de que el contratante logre asimismo dar por acabado el tratado, advertido sensible, por las sucesivas:

- si el colaborador declarare confidencias o haga publicidades que causen daños al contratante; y
- si el colaborador haya incitado al contratante a oficiar el tratado por medio de papeles inexistentes.

Por medio de este capítulo logramos mirar escrupulosamente los orígenes por los cuales este ejemplo de tratado se logra dar por consumado pero sin daños de que el contratante logre dar por consumado el tratado.

2.4 Variables de Investigación

Variable Dependiente e Independiente

Variable Independiente - Cumplimiento de los procedimientos de servicios nuevos

Es un elemento manejable por el científico y origina varias consecuencias populares como variable independiente.

Variable Dependiente.- Reclamo de Usuarios

Son cambios ocasionados por los clientes debido a la mala deficiencia al momento que han tenido que considerar la variable dependiente para la solución de la misma ya que esta siempre va a depender de algo que producirá variaciones.

Conceptualización

- **Servicio**

Incorporado de operaciones estas son ejecutadas para ayudar a una persona, o cualquiera ocasión.

- **Variable**

Una cosa de innegable identificación por el contorno que le envuelve le exige a caminar en dirección a las circunstancias que se muestran

- **Investigación**

Es la técnica de indagar una cuestión definida en concreto y buscar analizar algunas referencias de la averiguación.

- **Proceso**

Es la continuación de hechos o trabajos ejecutados en dichas disposiciones, que están encaminadas hacia un fin, también como el incorporado de individuos reales y fundados en un cierto periodo.

- **Desarrollo**

Se representa a la causa de variación e incremento respectivo con un medio, una persona u objetivo definitivo.

- **Capacidad**

Es la unión de capitales y capacidades que posee una persona para recuperar una concluyente labor.

- **Control**

El asunto para fijar lo que se puede llevar a cabo, usando discretas maneras que el cumplimiento se despliegue de arreglo.

- **Objetivo**

El objetivo es una técnica de sucesiones y métodos para lograr una deducción final

- **Resultado**

Es el elemento que soluciona cualquier cosa de una u otra forma para establecer un proceso frecuente

- **Operación**

Es un modo de orden que radica en el uso de las formas matemáticas, estadísticas y algorítmicas con la finalidad de resolver una causa

- **Técnica**

Es la forma que se efectúa para elaborar una concluyente labor

- **Organización**

La ordenación es un método planteado para lograr algunos propósitos, estos métodos pueden a su vez estar hechos por diversos subsistemas respectivos que plasmen cargos concretos.

- **Planeación**

Es la fabricación de habilidades que pueda conseguir un límite ya planteado, para que se pueda transbordar la cual se necesita algunos requisitos.

- **Innovación**

Es la gestión que irradia el cambio de una cosa que pueda existir nuestro medio

- **Método**

Es un carácter o forma de cumplir algo de forma ordenada, establecida pertinente a una habilidad o conjunto de trabajos para la mejora de las empresas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Marco Referencial de la Empresa

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, corresponde al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.

Actualmente se planteó una Resolución la cual se obtuvo la aprobación y constitución, a su vez la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, fue constituida a través del Decreto Ejecutivo con la finalidad de proporcionar servicios públicos que sean de fácil repartimiento y mercantilización para ofrecer un servicio de excelente calidad a más de 2,3 millones de cliente, obteniendo cobertura del 95% internamente en las áreas estipuladas.

También se integró un mecanismo de negocio conformado por Cooperativa, el 5 de marzo de 2015 se dio la Corporación, dirigida por su equipo gerencial, es decir que los técnicos planean y establecen actividades a desarrollarse con la intención de convertirse en una empresa pública sostenible, efectuando una proyección nacional.

Objetivo Social.-

Posteriormente se conoce que la empresa CNEL EP en los últimos años, posee una gran inversión para la efectucción de los proyectos, mejorando su organización civil tecnológica ya que ha sido una empresa que ha buscado incrementar el desarrollo del sistema eléctrico y a su vez acrecentar los indicadores de eficacia del servicio.

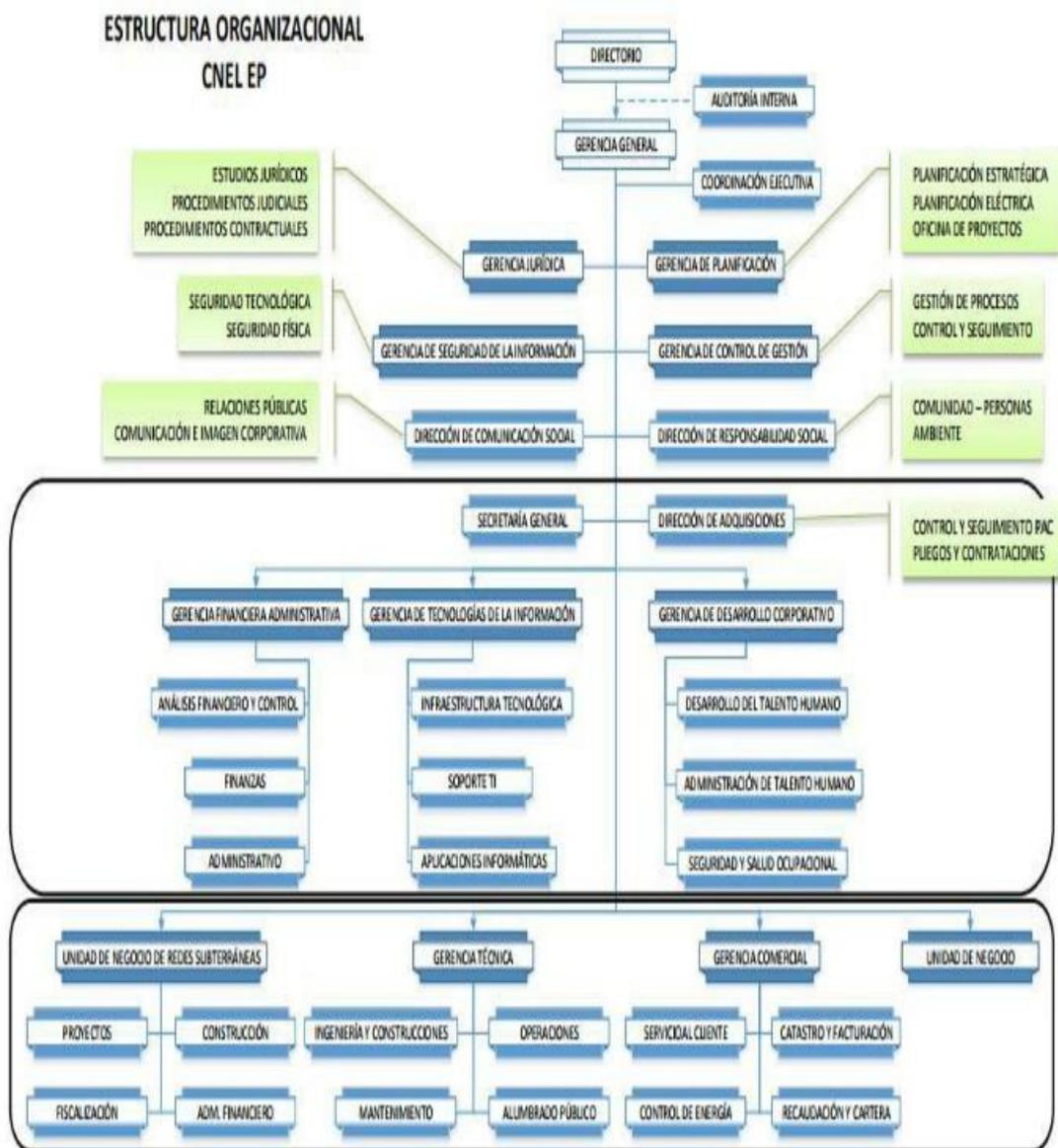
Las irregularidades del servicio han suscitado desgastes de energía eléctrica, y esto busca disminuir estas afectaciones, buscando contribuir el desarrollo del Plan Nacional del Buen Vivir, que promueve el Gobierno Nacional.

Misión.- Ofrecer un servicio Público que contenga una eficiente Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, concibiendo bienestar a nuestros consumidores y favorecer el progreso del país, con colaboradores responsables, fomentando la innovación manipulando tecnología de excelente calidad.

Visión.- Ser una Empresa líder en la asistencia del servicio eléctrico que brinda en el Ecuador, a su vez reconocida por la disposición, responsabilidad y eficiencia que la complementa.

- Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa

Grafico N°- 1 ORGANIGRAMA



Fuente: Elaboración del Autor

- **Plantilla total de Trabajadores.-**

Tabla N°- 1 Trabajadores CNEL EP

TOTAL DE TRBAJADORES CNEL EP		
Administrativos	598	33%
Comerciales	661	36%
Operativos	564	31%
TOTAL	1823	100%

Fuente: Elaboración del Autor

Grafico N°- 2 Trabajadores



Fuente: Elaboración del Autor

- **CANTIDAD DE TRABAJADORES POR CATEGORIA OCUPACIONAL**

Tabla N°-2 Categoría Ocupacional CNEL EP

TOTAL CATEGORIA OCUPACIONAL CNEL EP		
Adm. De Planta	729	40%
Oper. de Planta	811	44%
Adm. Eventual	271	15%
Operat. Eventual	12	1%
TOTAL	1823	100%

Fuente: Elaboración del Autor

- **Objeto de estudio o Puesto de Trabajo.-**

La empresa CNE EP, equilibra conjuntos ocupacionales mediante esta estrategia origina un producto y servicio, con el objetivo de plantear las actividades que cada grupo deberán realizar.

Considerando lo siguiente:

Directivo: Encargado de administrar que todas las actividades estipuladas se cumplan es decir, misión, visión y los objetivos específicos ya que este es el rango más importante de la empresa porque mediante los ejecutivos se llevan a cabo tomando una correcta decisión para la solución de los problemas.

Asesor: Persona delegada a facilitar sugerencias técnicas proporcionando una mejor toma de decisiones de acuerdo a los problemas que se presentan en la organización.

Ejecutivos.- Personal delegados para efectuar gestiones con la finalidad de originar productos y servicios considerando al cliente interno y externo.

Operativos.- Personal delegado para la producción de los productos y servicios que serán ofrecidos al cliente externo.

Apoyo.- Es decir que brinda apoyo a la organización, verificando el acatamiento de la misión corporativa.

Tabla N°- 3 Población

N	DEPARTAMENTOS	Cantidad
	Oper. de Planta	100
	Operat. Eventual	100
	TOTAL	200

Fuente: Elaboración del Autor

3.2 Diseño de Investigación

En actual proyecto se basa a la implementación de un proceso de investigación, utilizando como técnica la encuesta para adquirir la información pertinente, también se llevara a cabo las consultas textuales o fuentes de mayor relevancia con el fin de obtener lo necesaria para la efectividad del trabajo de investigación .De tal manera en el presente capítulo plasmaremos los conceptos de las principales técnicas que se utilizaran de acuerdo a la investigación que se desarrollara. (Urunga, 2014)

Según el autor (Amitil, 2014) considera que el estudio establece cuantiosas relevancias, de acuerdo a la evaluación del objetivo o proceso que se implementara para el desempeño de producción en cuanto al excelente servicios que se desea brindar mediante la instalación de energía sugerida por los clientes.

3.3 Tipos de Investigación

3.3.1 Investigación exploratoria

Está direccionada a revelar o desarrollar la investigación de acuerdo al objeto o materia llevado a cabo por un estudio específico. (Alpin, 2014)

3.3.2. Investigación Descriptiva

Según el autor (Luz, 2014), es una técnica que con lleva observar y describir la conducta de una persona y sobre todo su objetivo principal será revelar las particularidades de los objetos, personas, grupos, organizaciones o entorno.

En esta investigación puntualiza el proceso efectivo que se desarrollara mediante la recaudación de datos y tabulación pertinente, el detective define que va a calcular y a cuantos implica en esta exploración.

3.3.3 Investigación Explicativa

Declara que se pertenece con un por qué de los sucesos que establece el transcurso para conservar todas las introduces íntimamente de la indagación. (Burgos, 2015)

Este prototipo de investigación es conveniente para la empresa, porque determina indudables medidas que puedan sustituir un excelente trabajo al momento de dar servicio y atención a los clientes.

3.3.4 Investigación de Campo

Establece la investigación a través de métodos de recaudación mediante entrevista o encuesta con la finalidad de obtener solución al problema expuesto de tal manera que se maneje un sistema de estudio considerando la situación.

3.3.5 Investigación Experimental

Esta indagación se concuerda mediante la selección de planes de investigación donde se manejaran experimentaciones inspeccionadas con el fin de concluir los conocimientos aleatorios, en relación a los diferentes cambios establecidos de acuerdo a la variable dependiente.

3.4 La Población y Muestra

3.4.1 Población

Se delimita como población a un fenómeno de estudio, determinando de manera cuantificable para realizar el respectivo análisis. (Ruiz, 2014), manifiesta que la población es un estudio en donde se deduce y se establece el número de personas en relación a la información obtenida.

Tabla N°- 1 Trabajadores CNEL EP

TOTAL DE TRBAJADORES CNEL EP			
Administrativos	598	33%	
Comerciales	661	36%	
Operativos	564	31%	
TOTAL	1823	100%	

Fuente: Elaboración del Autor

3.3.2 Muestra

Es una actividad correspondida la cual impide ciertos ejemplares de población mediante conjuntos donde se despejaron juicios prácticos para el respectivo estudio. A su vez una muestra será característica para la valorización de las diversas particularidades de la población. (Cevallos, 2014)

3.3.3 Tipos de Muestra

Entre los tipos de muestra más usados en la investigación tenemos

3.3.4 Muestreo aleatorio simple.- Es un medio donde se determina el tamaño de cada elemento de la población objetiva considerando de tal manera la probabilidad de ser selecto d acuerdo a las áreas específicas utilizando las investigaciones del ciertos consumidores.

3.3.5 Muestreo Estratificado.- Técnica de muestreo probabilístico la cual el indagador fracciona a toda población en diversos subgrupos o estratos, de ahí se escoge aleatoriamente a los individuos finales de manera proporcional.

3.3.6 Muestreo por Cuotas.- Técnica de muestreo no probabilístico en donde la muestra recopilada tiene el mismo equilibrio de personas para su respectivo estudio.

3.3.7 Muestreo Intencionado.- Elemento clave para llevar a cabo cualquier propósito de investigación ya que se debería conseguir datos positivos de la población frecuente.

Tabla N°- 3 Población

N	DEPARTAMENTOS	Cantidad
	Oper. de Planta	100
	Operat. Eventual	100
	TOTAL	200

Fuente: Elaboración del Autor

3.3.8 Muestreo Mixto.- Si la población presenta complejidad, cualquiera de los métodos puntualizados suelen ser difícil para la aplicación de este muestreo, debido a esto se realizan combinaciones de dos o más métodos para alcanzar los resultados planteados en la encuesta

Equilibrio de sujetos de la población en relación al fenómeno orientado, es decir las particularidades o rasgos destacados.

Tabla N°- 3 Muestreo

N	DEPARTAMENTOS	Cantidad
	Oper. de Planta	100
	Operat. Eventual	100
	TOTAL	200

Fuente: Elaboración del Autor

3.4 Métodos y Técnicas

3.4.1. Método Teórico

Admiten revelar en el objeto de estudio con relaciones esenciales y condiciones fundamentales, donde se afirma básicamente la ejecución de los proceso de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

Método Histórico

Es el que especifica al objeto en los diversos aspectos, de acuerdo a su avance y progreso histórico de este, aplicando la representación de los diferentes tipos para llegar a un necesario análisis científico ya que tiene como objetivo principal estudiar los diferentes procesos de la ciencia.

Método Lógico

Representa la condición del objeto del estudio, indagando leyes usuales y fundamentales para el trabajo y progreso, no es otra cosa que un conjunto de normas o medios que se utilizaran para demostrar la verdad dependiendo las diferentes disciplinas según su enfoque de estudio. (Spanic, 2014)

Método Analítico

Es un procedimiento de investigación que radica la segmentación de un todo, para verificar causas, naturaleza y efectos, utilizando la observación o examen de un hecho en específico. Este procedimiento ayuda a conocer más a fondo del objeto de estudio, estableciendo nuevas teorías con la finalidad de mejorar el comportamiento.

Método Sintético

Método de juicio para reformar un todo, mediante elementos distinguidos por su análisis, ya que su objetivo es la efectividad de las esencia conociendo las particularidades que contrae una explosión metódica, en otras palabras es la comprensión de un procedimiento mental.

Método Inductivo

Es un procedimiento científico más habitual, la cual se podrán distinguir los cuatro pasos principales es decir la observación, clasificación, estudio y contrastación de los diferentes hechos que se van estudiaran para proponer numerosas observaciones hasta llegar a la solución y conclusión del problema en particular de sucesos u objetos de forma general.

Método Deductivo

Es una táctica de lógica empleada para sacar conclusiones considerando las premisas o principios, de esta manera, es un paso de reflexión que se basa generalmente en leyes o principios de fenómenos o hechos específicos.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Investigación

La investigación no es lo mismo si no se utilizan las técnicas de recaudación de fundamentos. Por tanto estas técnicas llevan a la comprobación del problema trazado. Dependiendo el tipo de investigación se determinara las metodologías, con sus respectivas herramientas, o medios a utilizar.

Las técnicas o instrumentos a utilizar son:

Observación

Es un paso donde se podrá recopilar información de acuerdo al objeto de estudio que se ha considerado para la investigación, es decir es un medio de recaudación de datos e información para llegar a la solución del problema en estudio.

Entrevista

Es una habilidad que utiliza el indagado para seleccionar la información de manera oral o personalizada. Esta técnica sirve como medición de creencias o actitudes de los individuos en concordancia a la situación de estudio.

Encuesta

La técnica más utilizada para el proceso de investigación ya que admite conseguir y procesar datos manera rápida y eficaz. Es otras palabras una encuesta es una herramienta basado en preguntas e impreso en forma de cuestionario, para obtener respuestas de acuerdo a cada criterio de los encuestados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas de instrumentos

En este estudio utilizaremos el Método No Probabilístico o Intencional, este método nos permite determinar los informantes al azar de la población de un límite de trabajadores, los cuales se les realizar unas preguntas por medio de las técnicas de instrumento en las cuales utilizaremos la Encuesta a 200 empleados de la Empresa Eléctrica CNEL EP.

1.- Cuánto tiempo tiene usted trabajando en la empresa Eléctrica CNEL EP?

Tabla N°- 4 Tiempo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
DE 6 Meses a 1 año	120	60%
DE 1 Año A 3 año	43	22%
De 3 a 5 años	27	14%
De 5 en adelante	10	5%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración del Autor

Grafico N°- 5 Tiempo



Fuente: Elaboración del Autor

Análisis:

Como podemos observar en Tabla N.- 4 y Grafico n°- 5, el 60% de los encuestados trabajan desde 5 años en adelante, el 21% de 1 a 3 años, el 14% de 3 a 5 años y el 5% de 5 años en adelante.

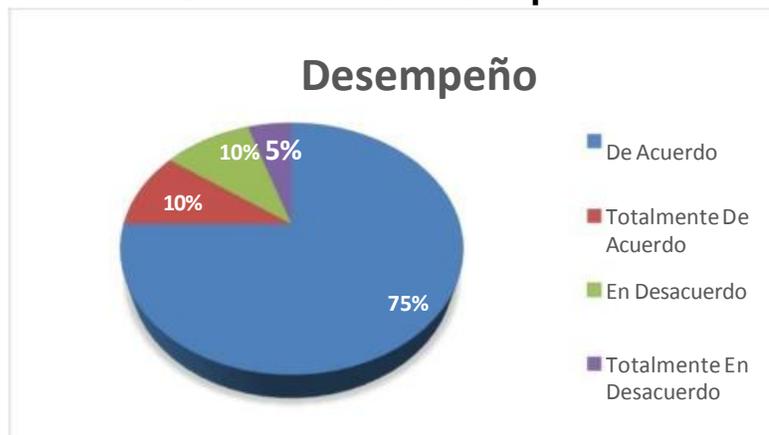
2.- ¿Considera usted que está apto para desempeñar dicho trabajo en la Empresa **Eléctrica CNEL EP?**

Tabla N°- 5 Desempeño

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De Acuerdo	150	75%
Totalmente De Acuerdo	20	10%
En Desacuerdo	20	10%
Totalmente En Desacuerdo	10	5%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración del Autor

Grafico N°- 6 Desempeño



Fuente: Elaboración del Autor

Análisis:

Como podemos observar en la Tabla N°- 5 y Grafico N°- 6, el 75% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con el trabajo a realizar, un 20% estar de acuerdo y el resto de los encuestados están en total desacuerdo con el trabajo ya que no lo cumplen acabilidad.

3.- El personal con el que usted labora cumple con los requerimientos del usuario?

Tabla N°- 6 Requerimiento

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Poco	110	55%
Solo lo Básico	30	15%
No Saben	60	30%
Desconocen		0%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración del Autor

Grafico N°- 7 Requerimiento



Fuente: Elaboración del Autor

Análisis:

Como podemos observar en la Tabla N°- 6 y Grafico N°- 7, el 55% de los encuestados manifestaron que saben poco de los requerimientos del usuario, el 30% no saben cuáles son y el 15% solo saben lo básico.

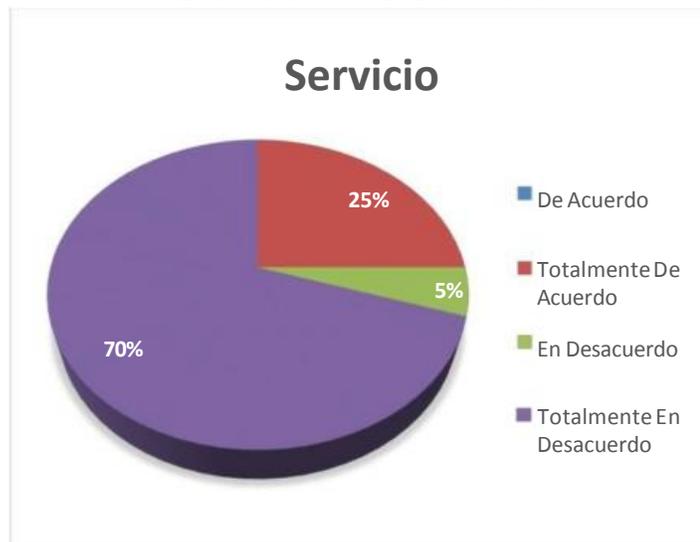
4.- Cree usted que el personal de la Empresa Eléctrica CNEL EP, brinda un buen servicio de instalación a los usuarios.

Tabla N°- 7 Servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De Acuerdo		0%
Totalmente De Acuerdo	50	25%
En Desacuerdo	10	5%
Totalmente En Desacuerdo	140	70%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración del Autor

Grafico N°- 8 Servicio



Fuente: Elaboración del Autor

Análisis:

Como podemos observar en la Tabla N°- 7 y Grafico N°-8, el 70% de los encuestados manifestaron estar en total desacuerdo con el servicio ya que les falta mucho por aprender, el 25% están totalmente de acuerdo y el 5% en desacuerdo porque no cumplen con el servicio adecuado.

5.- Las instalaciones que ustedes realizan las manejan de acuerdo a una planificación de citas o en forma manual.

Tabla N°- 8 Instalaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
No existe ningún Sistema	50	25%
Manualmente	120	60%
Diarias	20	10%
Desconocen	10	5%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración del Autor

Grafico N°- 9 Servicios



Fuente: Elaboración del Autor

Análisis:

Como podemos observar en la Tabla N°- 8 y Grafico N°- 9, el 60% de los encuestados manifestaron que realizan las instalaciones de manera normal el 25% manifestó que no existe un sistema que registre el número de quejas para aplicar el servicio, el 10% manifestaron que diaria las realizan y un 5% dijeron que no existe.

6.-Reciben ustedes capacitaciones por parte de la Empresa **Eléctrica CNEL EP?**

Tabla N°- 9 Capacitación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De vez en cuando	40	20%
Una Vez al Año	100	50%
No aplican		0%
Desconocen	60	30%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración del Autor

Grafico N°- 10 Capacitación



Fuente: Elaboración del Autor

Análisis:

Como podemos observar en la Tabla N°- 9 y Grafico N°- 10, el 50% de los encuestados manifestaron que solo se lo capacitan una vez al año, el 30% desconocen de las capacitaciones y el 20% dice que debes en cuando la realizan.

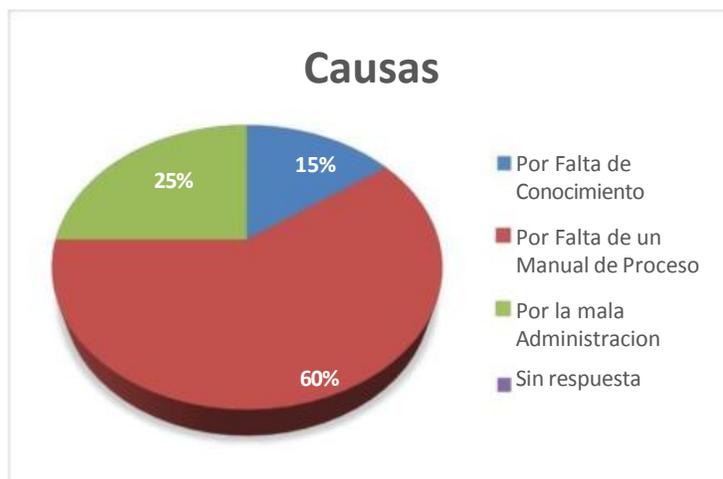
7.- Sabe usted cuales son las causas por la que la empresa **Eléctrica CNEL EP**, mantiene una baja rentabilidad en el área administrativa y financiera?

Tabla N°- 10 Causa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Por Falta de Conocimiento	30	15%
Por Falta de un Manual de Proceso	120	60%
Por la mala Administración	50	25%
Sin respuesta		0%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración del Autor

Grafico N°- 11 Causas



Fuente: Elaboración del Autor

Análisis:

Como podemos observar en la Tabla N°- 10 y Grafico 11, el 60% de los encuestados manifestaron que las causas que la empresa no surja es por la falta de un manual de procesos, el 25% de los encuestados dicen que es por la mala administración, el 15% de los encuestados manifestaron que una de las causas es por la falta de conocimiento.

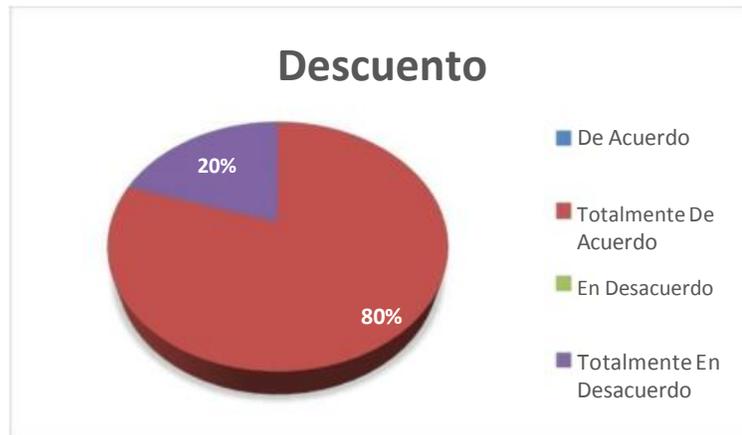
8.- Está usted de acuerdo que por el retraso del servicio, se aplique un descuento al momento del pago.

Tabla N°- 11 Descuento

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De Acuerdo		0%
Totalmente De Acuerdo	160	80%
En Desacuerdo		0%
Totalmente En Desacuerdo	40	20%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración del Autor

Grafico N°- 12 Descuento



Fuente: Elaboración del Autor

Análisis:

Como podemos observar en la Tabla N°- 11 y Grafico N°- 12, el 80% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo que se aplique algún tipo de descuento al momento del pago, el 20% manifestaron no estar de acuerdo.

4.2 PLAN DE MEJORAS

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Se recomienda un Manual de Proceso para que mejore el servicio de las instalaciones y estas vallan acorde a un programa de seguimiento al usuario	No hay un sistema que les permita saber cuál es el requerimiento del cliente solicite, solo lo hacen en forma manual	Mediante la colaboración de toda el Área administrativa	Se llevara a cabo la segunda semana de enero del 2017	El Gerente y todo los colaboradores	En las instalaciones de la empresa Eléctrica CNEL EP	\$1460
Capacitar a la personal por medio de charlas motivacionales y de atención al usuario ya que	No hay personal capacitado que atienda los requerimientos del cliente y	Contratando a expertos en el tema y así puedan resolver cada inquietud del usuario	Se llevara a cabo la segunda semana de enero del 2017	Personal de Instalaciones Electrica	En las instalaciones de la empresa Eléctrica CNEL EP	\$400

la Empresa depende de los usuarios	las necesidades que mantengan.					
Implementación de un sistema de inventario para llevar al día todo los materiales que requiera el personal y asi dotarlos de suficiente para que abarcan con todos requerimientos del usuario.	No cuentan con un sistema que les de la información precisa para que puedan hacer su trabajo rápidamente	La instalación del sistema mejoraría en ámbito laboral	Se llevara a cabo la segunda semana de enero del 2017	Personal de Instalaciones Electrica	En las instalaciones de la empresa Eléctrica CNEL E	\$ 350

Conclusiones

Estrategia de la propuesta.-

La estrategia de la propuesta llevara a cabo en el área administrativa y financiera, tanto para el Gerente como los empleados y unos clientes potenciales.

- Se recomienda un manual de proceso para que optimice la atención a los requerimientos del usuario.
- Capacitar al personal para que este sumamente apto al momento de que el usuario requiera de una instalación.
- Adecuar al personal para que brinden una buena atención a los usuarios al momento de las instalaciones de la energía eléctrica.
- Adecuar a todo el personal con todo el material de instalaciones previas
- Dar charlas de incentivos al usuario para que paguen las deudas atrasadas y no caigan en el error de abandonar el servicio.

Recomendaciones

Se recomienda al gerente que aplique estrategias para el cobro de las facturas adeudas.

Implementación de un Manual de procesos para que se agilite el trámite de las instalaciones acorde a un cronograma establecido y así el usuario sepa cuando lo visitaran para su respectivo chequeo al momento de requerir el servicio.

Capacitar al personal por medio de charlas con expertos en el tema relacionado, ya que así ellos sabrán como llegar al cliente y la manera de expresarse al momento de que el usuario este molesto con el servicio.

Dar a conocer a los usuarios los beneficios que obtendrán al momento de que paguen a tiempo sus facturas de cada mes.

Incentivos y rebajas con convenio de pago para las personas que adeuden a la empresa.

Bibliografía

- Alpin, D. (30 de 01 de 2014). *Alpin, Douglas* . Obtenido de Alpin, Douglas .
- Alvarez, S. (10 de 07 de 2014). *Alvarez, Samuel* . Obtenido de Alvarez, Samuel .
- Amitil, D. (15 de 08 de 2014). *Amitil, Damian* . Obtenido de Amitil, Damian .
- Bravo, R. (10 de 11 de 2014). *Bravo, Roger* . Obtenido de Bravo, Roger .
- Burgos, D. (10 de 08 de 2015). *Burgos, David* . Obtenido de Burgos, David .
- Cevallos, C. (09 de 11 de 2014). *Cevallos, Carlos* . Obtenido de Cevallos, Carlos .
- Dev, L. (20 de 09 de 2014). *Dev, Luis* . Obtenido de Dev, Luis .
- Dimonti, W. (30 de 07 de 2014). *Dimonti, Willy* . Obtenido de Dimonti, Willy .
- Farina, R. (20 de 03 de 2013). *Farina, Ronald*. Obtenido de Farina, Ronald.
- Finkelman y Golan. (2016). *Como no satisfacer a los clientes* . España: Upcisa.
- Hidalgo, M. (10 de 04 de 2015). *Hidalgo, Mauro*. Obtenido de Hidalgo, Mauro.
- Jint, F. (20 de 02 de 2014). *Jint, Fermin* . Obtenido de Jint, Fermin .
- Lopez, I. (10 de 04 de 2014). *Lopez, Israel* . Obtenido de Lopez, Israel .
- Luz, D. (20 de 10 de 2014). *Luz, Demaria* . Obtenido de Luz, Demaria .
- Montero, G. (20 de 02 de 2014). *Montero, Gabino* . Obtenido de Montero, Gabino .
- Naula, F. (15 de 10 de 2014). *Naula, Fernando* . Obtenido de Naula, Fernando .
- Ozu, R. (20 de 06 de 2014). *Ozu, Roman* . Obtenido de Ozu, Roman .
- Poll, B. (09 de 10 de 2014). *Poll, Bolivar* . Obtenido de Poll, Bolivar .
- Riko, C. (10 de 03 de 2014). *Riko, Carlos* . Obtenido de Riko, Carlos .
- Roy, S. (10 de 03 de 2015). *Roy, Sara*. Obtenido de Roy, Sara.
- Ruiz, D. (20 de 06 de 2014). *Ruiz, Daniel*. Obtenido de Ruiz, Daniel.

Sad, L. (09 de 03 de 2014). *Sad, Lui*. Obtenido de Sad, Lui.

Sali, K. (10 de 03 de 2014). *Sali, Katty*. Obtenido de Sali, Katty.

Sodexo, v. r. (2013). *Programa vida profesional* . Madrid : Trillas .

Spanic, G. (18 de 03 de 2014). *Spanic, Gabor*. Obtenido de Spanic, Gabor.

Urunga, D. (10 de 08 de 2014). *Urunga, Delia* . Obtenido de Urunga, Delia .

Will, D. (03 de 10 de 2015). *Will, Diego* . Obtenido de Will, Diego .

Wist, L. (10 de 05 de 2014). *Wist, Luis*. Obtenido de Wist, Luis.

Anexos



Entrevista al Gerente de la Empresa Eléctrica CNEL EP

1.- Usted como gerente de la Empresa Eléctrica CNEL EP, sabe cuáles son las causas por la que la empresa tiene una cartera vencida sumamente alta?

.....
.....
.....

2.- ¿El personal que tiene usted a cargo en las instalaciones de electricidad cumplen con todos los requisitos al momento de operar en su labor?

.....
.....
.....
.

3.- ¿Usted recibe capacitaciones, de igual manera sus empleados, a que tiempo?

.....
.....
.....

4.- ¿Implementación de un Manual de Procesos le ayudaría a usted a mejorar la parte administrativa y financiera de la empresa?

.....
.....
.....

5.- ¿Estaría de acuerdo que se le haga una retroalimentación a la empresa?

.....
.....

6.- ¿Cree usted que la instalación de un sistema de Inventario facilitaría al empleado a recoger todas sus herramientas al momento de ir a un trabajo de instalación?

.....
.....

7.- ¿Su empresa brinda algún beneficio al momento de hacer su pago?

.....
.....

8.- ¿Su empresa mantiene en la actualidad algún sistema antirrobo de energía?

.....
.....

Encuesta a 200 empleados de la Empresa Electrica CNEL EP

1.- Cuánto tiempo tiene usted trabajando en la empresa Eléctrica CNEL EP?

ALTERNATIVA
DE 6 Meses a 1 año
DE 1 Año A 3 año
De 3 a 5 años
De 5 en adelante

2.- Considera usted que está apto para desempeñar dicho trabajo en la EMPRESA ELCETRECTICA

De Acuerdo
Totalmente De Acuerdo
En Desacuerdo
Totalmente En Desacuerdo

3.- ¿El personal con el que usted labora cumple con los requerimientos del usuario?

Poco
Solo lo Básico
No Saben
Desconocen

4.- Cree usted que el personal de la Empresa Eléctrica CNEL EP, brinda un buen servicio de instalación a los usuarios.

De Acuerdo
Totalmente De Acuerdo
En Desacuerdo

Totalmente En Desacuerdo

5.- ¿Las instalaciones que ustedes realizan las manejan de acuerdo a una planificación de citas o en forma manual?

No existe ningun Sistema
Manualmente
Diarias
Desconocen

6.- Reciben ustedes capacitaciones por parte de la Empresa Eléctrica CNEL EP?

De vez en cuando
Una Vez al Año
No aplican
Desconocen

7.- Sabe usted cuales son las causas por la que la empresa Eléctrica CNEL EP, mantiene una baja rentabilidad en el área administrativa y financiera?

Por Falta de Conocimiento
Por Falta de un Manual de Proceso
Por la mala Administración
Sin respuesta

8.- ¿Está usted de acuerdo que por el retraso del servicio, se aplique un descuento al momento del pago?

De Acuerdo
Totalmente De Acuerdo
En Desacuerdo
Totalmente En Desacuerdo

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: "PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCEDIMIENTOS DE INSTALACIONES DE SERVICIOS NUEVOS DE LA AGENCIA SUR PERTENECIENTE A LA CNEL E-P EN EL AÑO 2016.", presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: Amplio incumplimiento de los procedimientos de nuevos servicios genera retrasos en la instalación en los usuarios de la corporación nacional de electrificación Guayaquil durante el ejercicio económico 2016. El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:



Egresada:

Daniela Alexandra Ochoa Moreira



Ing. Com. Marlo López Mba.



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **OCHOA MOREIRA DANIELA ALEXANDRA**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCEDIMIENTOS DE INSTALACIONES DE SERVICIOS NUEVOS DE AGENCIA SUR PERTENECIENTE AL AÑO 2016**, de la modalidad **SEMIPRESENCIAL**, en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, 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*.

Ochoa Moreira Daniela Alexandra

Nombre y Apellidos del Autor
N° Cédula 0921136578

FIRMA



Factura: 001-001-000020241



20170901074D01393

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901074D01393

Ante mí, NOTARIO(A) TATIANA LYSEET NUÑEZ CUZCO de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA CUARTA , comparece(n) DANIELA ALEXANDRA OCHOA MOREIRA portador(a) de CÉDULA 0921136578 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).

Daniela O. Ochoa
DANIELA ALEXANDRA OCHOA MOREIRA
CÉDULA: 0921136578



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





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Daniela O. Moreira

Número único de identificación: 0921136578

Nombres del ciudadano: OCHOA MOREIRA DANIELA ALEXANDRA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 16 DE FEBRERO DE 1982

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: LOZADA HEREDERO ENRIQUE OCTAVIO

Fecha de Matrimonio: 2 DE DICIEMBRE DE 2005

Nombres del padre: OCHOA ARAUJO DANIEL ALEJANDRO

Nombres de la madre: MOREIRA LEON BELLA ARGENTINA

Fecha de expedición: 22 DE AGOSTO DE 2011

Información certificada a la fecha: 6 DE DICIEMBRE DE 2017

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



N° de certificado: 178-075-59341



178-075-59341

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



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 Alator

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Luis Alator

Firma

