



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO AL SERVICIO DE
RECLAMACIONES EN EL CENTRO DE CONTACTO CNEL EP PARA
AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD DE GESTIÓN EN EL BACK OFFICE.**

Autora:

JAHAIRA VERONICA HIDALGO MORAN

Tutora:

Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Guayaquil, Ecuador

2017



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema:“**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO AL SERVICIO DE RECLAMACIONES EN EL CENTRO DE CONTACTO CNEL EP PARA AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD DE GESTIÓN EN EL BACK OFFICE,** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influye el procedimiento de reclamaciones actual sobre la productividad de gestión back office en el Centro de Contacto de CNEL EP?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: JAHAIRA VERONICA HIDALGO MORAN

Tutora: **Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado**

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: **PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO AL SERVICIO DE RECLAMACIONES EN EL CENTRO DE CONTACTO CNEL EP PARA AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD DE GESTIÓN EN EL BACK OFFICE** de la carrera **TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS** del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

JAHAIRA VERONICA HIDALGO MORAN

C.C. 0918096868

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios primeramente por darme las fuerzas necesarias para poder seguir en este esfuerzo diario y no dejarme caer. A mi esposo, mi hija a mis padres y hermanos que a la distancia me apoyaron y por sacrificar el poco tiempo que les di, ellos estuvieron conmigo en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor les dedico este proyecto a ustedes: Mi esposo Douglas y a mi hija Fiorella a mis hermanos Zaida y John y a queridos padres Otto y Silvia.

Jahaira Verónica Hidalgo Morán

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final 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 profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Jahaira Verónica Hidalgo Morán

ÍNDICE GENERAL

caratula.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA.....	ii
AUTORÍA NOTARIADA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Ubicación del problema.....	1
1.2 Situación del conflicto.....	2
1.3 Delimitación del problema.....	4
1.4 Formulación del problema.....	4
1.5 Variables de Investigación.....	4
1.6 Evaluación del problema.....	4
1.7 Objetivos de la investigación.....	5
1.8 Justificación e importancia.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	14
2.3. Variables de la investigación.....	22
2.4. Definiciones Conceptuales.....	22
CAPÍTULO III.....	25
METODOLOGÍA.....	25
3.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	25
3.2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	30
3.3 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	34
CAPÍTULO IV.....	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	39
4.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	39

4.2 PLAN DE MEJORAS	49
BIBLIOGRAFIA	53
Anexo	56



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Tema

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO AL SERVICIO DE
RECLAMACIONES EN EL CENTRO DE CONTACTO CNEL EP PARA
AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD DE GESTIÓN**

Autora: Jahaira Verónica Hidalgo Morán

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

RESUMEN

El presente trabajo de investigación presenta una propuesta de procedimiento al servicio de reclamaciones en el Centro de Contacto de CNEL EP para el aumento de la productividad en la gestión del Back Office.

Se ubica el problema dentro del contexto de la investigación y se analiza la situación del conflicto a fin de formular y evaluar el problema. Mediante el cambio del procedimiento de reclamaciones como variable independiente se buscará influir sobre la productividad de gestión del Back Office ubicada en el 70% con el actual procedimiento.

Se revisan los antecedentes históricos, referenciales y el marco legal en el cual se fundamenta el presente trabajo.

Se explica el diseño de la investigación experimental así como el tipo de investigación de campo y documental en la cual se basa el proyecto. De una población total de 71 trabajadores del Centro de Contacto se toma una muestra de tipo no probabilística por selección de 13 personas que son supervisores para posteriormente realizar una encuesta que determinará el plan de acción a seguir.

Se presenta el plan de mejoras con las actividades y responsables para llevar a cabo la implementación del procedimiento propuesto reducido de 5 a 3 actividades.

Reclamaciones

Productividad

Procedimiento

Back Office



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Tema

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO AL SERVICIO DE
RECLAMACIONES EN EL CENTRO DE CONTACTO CNEL EP PARA
AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD DE GESTIÓN DEL BACK OFFICE**

Autora: Jahaira Verónica Hidalgo Morán

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

ABSTRACT

This research work presents a proposal for a procedure to serve complaints in the Contact Center of CNEL EP for the increase of productivity in the management of the Back Office.

The problem is located within the context of the investigation and the situation of the conflict is analyzed in order to formulate and evaluate the problem. By changing the claims procedure as an independent variable, we will seek to influence the management productivity of the Back Office located at 70% with the current procedure.

The historical and referential background and the legal framework on which this work is based are reviewed.

The design of the experimental research is explained as well as the type of field and documentary research on which the project is based. Out of a total population of 71 workers in the Contact Center, a sample of a non-probabilistic type is selected by the selection of 13 people who are supervisors to subsequently carry out a survey that will determine the action plan to be followed.

The improvement plan is presented with the activities and people in charge to carry out the implementation of the proposed procedure, reduced from 5 to 3 activities..

Reclamation

Productivity

Procedure

Back Office

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, es una empresa creada con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica y actividades de generación en el área de servicio asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

Las empresas públicas en la última década han logrado enmarcarse en un conjunto de normativas cuyo objetivo establece ofrecer un servicio de calidad y calidez, el cual es medido a través del Sistema Gobierno por Resultados GPR. La norma aplicable para la calidad del servicio eléctrico es la regulación CONELEC 004/01.

El Centro de Contacto de CNEL EP es el área donde ocurre el primer contacto del cliente con la empresa para atender consultas, requerimientos, solicitudes técnicas o comerciales y reclamaciones por fallas en el servicio o demoras de atención.

Mantener una alta productividad de gestión se traduce en mejoras a la calidad del servicio ofrecido a sus clientes al gestionar de forma eficiente el recurso tiempo mediante la optimización de tareas a los procedimientos, sin embargo esto es una falencia actualmente en el área Back Office del Centro de Contacto.

La gestión Back Office del Centro de Contacto de CNEL EP tiene a cargo un total de 13 supervisores para atender los diferentes canales de atención al cliente y gestionar las solicitudes enviadas por los agentes Front Office canalizadas vía correo electrónico hacia las diferentes áreas dueñas del proceso.

1.2 Situación del conflicto

El tráfico de llamadas o demanda del servicio por parte del cliente varía de acuerdo a dos periodos estacionales anuales: invierno y verano. Siendo el periodo invernal el que representa la mayor demanda del servicio al año por las fallas que suelen ocurrir producto de la exposición de redes o elementos del sistema eléctrico a las condiciones climáticas.

El incremento de la demanda del servicio aumenta el volumen de todo tipo de requerimientos que por lo general es atacado con el aumento de horas extras al personal a cargo y un adecuado dimensionamiento del mismo.

El procedimiento de reclamaciones actual del Back Office se basa en gestionar los correos electrónicos de los agentes Front Office verificando que esté fuera de los plazos establecidos y notificar a las áreas dueñas del proceso, sin embargo, la centralización de la gestión de los correos en un supervisor afecta la productividad en general de gestiones realizadas a diario en los distintos canales y que finalmente aumentan los tiempos de atención. (Figura 1)

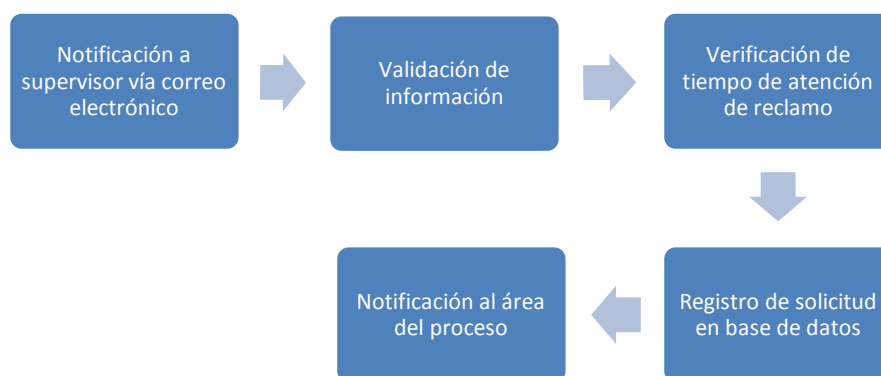


Figura 1. Proceso del servicio de reclamaciones.

Elaborado por: Autor

Aumentar la cantidad de funcionarios encargados de gestionar estas tareas no es tomado como solución por la Jefatura por cuanto en la presente estación invernal se incrementa la cantidad de llamadas por fallas en el servicio que deben ser atendidas por el personal Front Office y que no pueden ser ocupados para gestiones Back Office.

Conforme los datos registrados en la Empresa en el mes de marzo del periodo invernal se registraron un total de 3141 reclamaciones, un 20% adicional en relación al mes de febrero (Figura 2). El 99% de las reclamaciones se dividen en: cambios de acometida y medidor, reposición de sellos, instalación de servicios nuevos y alumbrado público (Figura 3).

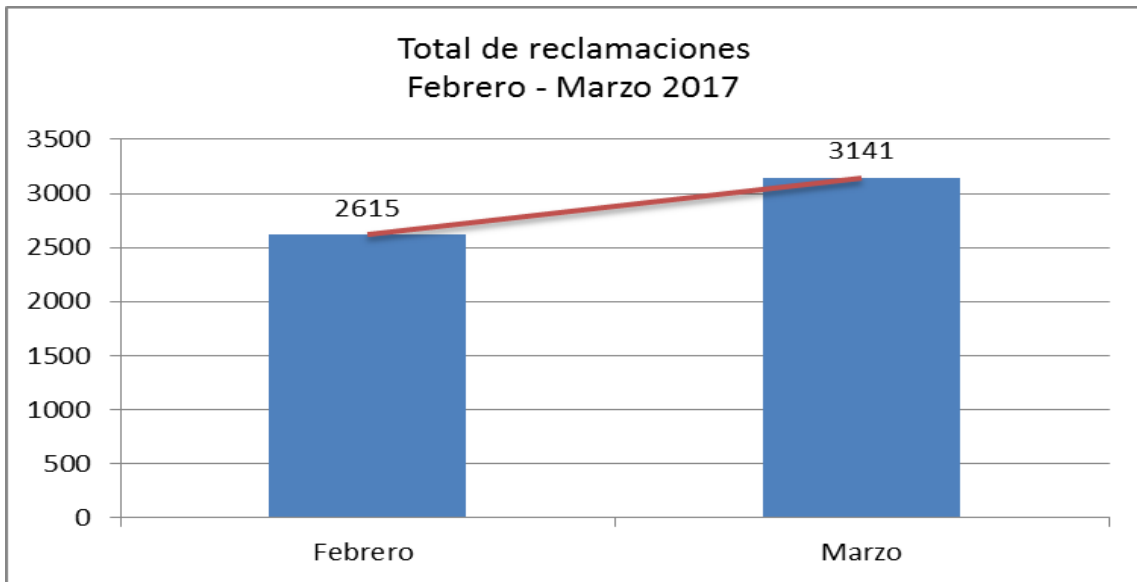


Figura 2. Total de reclamaciones Febrero – Marzo 2017.
Elaborado por: Autor

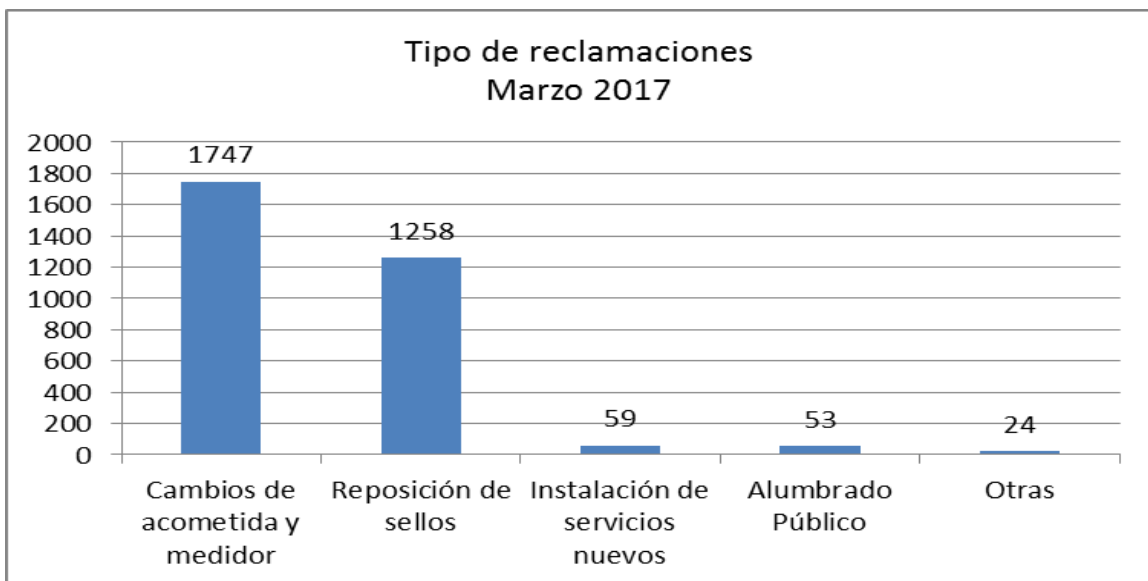


Figura 3. Tipo de reclamaciones.
Elaborado por: Autor

De acuerdo a esta demanda mensual y a entrevistas con el personal de supervisores nos confirman que del total de solicitudes enviadas por correo electrónico en su turno de trabajo en 8 horas es gestionado aproximadamente el 70% del total requerido por lo cual el 30% restante queda rezagado hasta el siguiente turno aumentando los tiempos de atención sobre todo de los cambios de acometida y medidor que en la mayoría de casos pertenecen a clientes que se encuentran sin servicio.

1.3 Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Lugar: Guayaquil

Área: Comercial

Aspectos: Procedimientos de servicio

Tiempo: 2017

1.4 Formulación del problema

¿Cómo influye el procedimiento de reclamaciones actual sobre la productividad de gestión Back Office en el Centro de Contacto de CNEL EP?

1.5 Variables de Investigación.

1.5.1 Variable dependiente: Productividad de gestión Back Office

1.5.2 Variable independiente: Procedimiento de reclamaciones

1.6 Evaluación del problema

Delimitado: El presente trabajo se realiza para contribuir a la productividad de gestión back office y lograr la mejora de la calidad del servicio buscando reducir los tiempos de atención al cliente, la investigación aplica para 700 mil clientes de CNEL Guayaquil en el periodo de investigación es 2017.

Claro: El problema planteado es coherente con la propuesta de solución, para poder llevar a cabo la investigación.

Evidente: El problema se evidencia al mantener una cantidad de reclamaciones reincidentes por cuanto no son gestionadas a tiempo por la baja productividad.

Concreto: Un buen servicio al cliente se logra con el aumento en la productividad de gestión de reclamaciones a través de procedimientos eficientes.

Relevante: Es de mucha importancia analizar las tareas claves del procedimiento de reclamaciones que permitan aumentar la productividad de gestión de reclamaciones para la mayoría de clientes residenciales del CNEL Guayaquil.

Factible: Es factible aplicar cambios a los procedimientos operativos que buscan mejorar la productividad de gestión ya que no requiere un incremento de recursos económicos ni humanos y su aplicación es de corto plazo.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo General

- Proponer un procedimiento para el tratamiento de reclamaciones back office del Centro de Contacto de CNEL EP.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar aspectos técnicos sobre el tema.
- Diagnosticar el proceso de reclamaciones y definir las principales deficiencias que afectan la productividad de gestión.
- Realizar una propuesta de mejora al procedimiento actual de reclamaciones.

1.8 Justificación e importancia

La justificación e importancia del presente proyecto tiene sus principales aspectos los siguientes:

Conveniencia: Es conveniente ya que debido a la necesidad de mejora continua en las empresas públicas que son evaluadas a través de indicadores del Sistema Gubernamental Gobierno por Resultados GPR, la Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP a través de su Centro de Contacto tiene como política brindar una atención con calidad y calidez.

Relevancia social: Brindar un servicio eléctrico a alrededor de 700 mil clientes en la ciudad de Guayaquil tiene gran relevancia social siendo de gran responsabilidad mantener un servicio eléctrico de calidad para poder desarrollar cualquier actividad productiva.

Implicaciones prácticas: La actual productividad de gestión Back Office es un problema real que incide directamente en la calidad de servicio que CNEL EP ofrece a sus clientes. Mejorar la productividad de las Empresas en general es de vital importancia para mejorar sus ingresos económicos y en el caso de las Empresas Públicas mejorar su imagen.

Viabilidad: El presente proyecto es completamente viable ya que no requiere de gran cantidad de recursos económicos ni humanos sino de tiempo para proponer una solución y socializar los cambios con el personal ayudando a beneficiar el trabajo de 70 funcionarios implicados en el proceso y de alrededor de 700 clientes en la ciudad de Guayaquil.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Antecedentes históricos

Históricamente, los Call Centers surgieron por la oportunidad de prestar un servicio inmediato al cliente a través del teléfono. En sus inicios se trató de un servicio informativo adicional al producto, sin embargo su utilización se extendió ampliamente por la creciente demanda de un cliente que cada vez goza de menos tiempo libre y por tanto prefiere canales de atención no presenciales. Esto más la fuerte innovación tecnológica, generó grandes expectativas que aún no se han cubierto todavía.

En 1962 la empresa Ford crea el primer Call Center del mundo consiguiendo entrevistas para sus vendedores llegando a 20 millones de clientes. En la década de los 70 luego de la crisis del petróleo los Call Centers lograron una reducción de costes de grandes compañías americanas ahorrándose alquileres de oficinas y optimizar el tiempo de trabajo de sus empleados.

Los Call Centers evolucionaron hasta convertirse en Contact Centers, donde se integran diversos canales de interacción con la empresa como emails, redes sociales, chat en línea además de los centros virtuales donde el cliente puede interactuar cara a cara con el agente.

La popularidad de los Call Center en los últimos años ha buscado incrementar su capacidad operativa por lo cual es clave un manejo de recursos estratégico para evitar problemas comunes como: sobre dimensionamiento, altos costos operativos o retrasos en las operaciones por reprocesos que representen pérdida en ventas o clientes a la empresa. Adicionalmente otros problemas comunes que suelen presentarse es el inadecuado manejo del recurso humano ya que de este depende la operación del negocio, es muy importante la motivación del personal que se encuentra bajo la presión de clientes difíciles y recordar que una alta productividad no necesariamente se puede traducir en una excelente calidad de atención.

Este tipo de servicio empezó en Ecuador aproximadamente a principios de los 90 donde empresas como IBM, Banco Popular, Banco del Pacífico, Diners, entre otras, empezaron un tipo de manejo de Call Center interno para comunicar y brindar mejores servicios a sus usuarios.

El 17 de septiembre de 2014 se aprueba la fusión de la Empresa Eléctrica de Guayaquil con CNEL EP con lo cual su Call Center se transforma en un Centro de Contacto Corporativo e inicia sus operaciones en mayo del 2015 a través de su canal 1800 – CNEL EP integrando 60 funcionarios entre operadores y supervisores para la operación del servicio de atención telefónica y diferentes canales de interacción con el cliente.

Luego de la fusión logró la homologación de los procesos de atención en algunos casos sin embargo parte del recurso humano mostró cierta resistencia al cambio por lo nuevos métodos de control que no estaban implementados en la Unidad de Negocio Guayaquil sin embargo luego de 6 meses de funcionamiento se logró la adaptación al cambio.

Luego del segundo año de renovación en el 2016 se inicia un proceso de mejora continua para identificar problemas actuales y analizar las causas de los mismos con el fin de tomar acciones correctivas. Uno de los problemas encontrados era el dimensionamiento del recurso humano respecto al nivel de servicio obtenido en el primer año con lo cual se requería que con el mismo recurso humano se obtenga mejores resultados, en ese sentido se ajustó la cantidad de agentes necesario respecto a la demanda del tráfico de llamadas por hora. Otro inconveniente encontrado fue el tiempo de atención telefónico que tenían los agentes con el cliente en momentos que había tráfico de llamadas con los cual se realizaron capacitaciones para estandarizar sus métodos de trabajo de tal forma que pudieran optimizar su tiempo medio de atención.

Los problemas iniciales del Centro de Contacto de CNEL EP fue en el área de supervisores del back office ya que se encontraban divididos entre los que atendía sólo la Unidad de Negocio Guayaquil y quienes atendían el resto de las Unidades, luego de las capacitaciones recibidas todos lograron atender todas las Unidades. Es aquí donde actualmente es necesario mejorar el procedimiento para la atención de reclamaciones debido a que se ha incrementado la demanda de atención por los distintos canales de servicio haciendo necesario mejorar la productividad de los supervisores ya que en caso de no hacerlo se convertirá en un cuello de botella para el proceso de atención al cliente en general dentro del Centro de Contacto Corporativo.

Nadie ha realizado en años anteriores una propuesta de mejora ya que estos problemas se dan desde que empezó la fusión con las otras unidades de Negocio.

2.1.2. Antecedentes referenciales

Como antecedentes referenciales se mencionará dos tesis de pregrado enfocadas en la gestión de Call Centers.

Primera referencia

La primera referencia con el tema “ (Cango, 2015) tiene como objetivo principal identificar las principales causas de las deficiencias del proceso de atención al usuario. En el análisis de la situación actual se diagnostica un incremento del tiempo medio de operación, tiempo de espera y la cantidad de llamadas abandonadas.

El incremento en los tiempos de operación del proceso genera el incumplimiento de los objetivos de los indicadores que miden la eficiencia del área: nivel de atención, nivel de servicio y tasa de abandono.

Es por ello que, el autor elaboró una propuesta de mejora para reducir o eliminar las causas del problema que presenta actualmente el área y evitar las penalidades. Para el diseño de la propuesta se utilizó la metodología del ciclo de Deming y herramientas Lean. Luego de la implementación con los nuevos resultados se lograron alcanzar cada uno de los objetivos de los indicadores de operación y se logró la reducción de las penalidades.

Las principales conclusiones y recomendaciones de esta tesis referencial son:

- La investigación de la tesis referencial fue realizada al Call Center técnico de la empresa Atento Perú.
- El Call Center atiende llamadas de los usuarios de servicios de banda ancha. Los asesores deben atender toda clase de solicitudes de soporte técnico.

- El principal problema es la no atención del total de llamadas entrantes además de llamadas atendidas con un largo tiempo de operación.
- El proyecto de investigación de esta tesis referencial realizó el levantamiento de información, identificación de causas raíces del problema, diseño la propuesta de solución a las causas, realizó una simulación del sistema e impacto de la propuesta de mejora.
- En la fase del análisis de la situación actual se realizó el mapeo de procesos y la identificación de problemas que presenta el Call Center.
- Se identificaron 3 problemas principales que generan la insatisfacción del usuario: El tiempo de operación, el tiempo de espera y la tasa de abandono de llamadas. Para las causas raíces se utilizó la herramienta del diagrama de Ishikawa. Luego se priorizaron a detalle mediante la matriz AMFE las cuales fueron: asesor realiza tareas de cierre de llamada anterior, asesor desconoce soluciones puntuales para determinadas fallas, dimensionamiento erróneo y desconocimiento del proceso en general.
- Los problemas encontrados generan incumplimientos de las metas propuestas por la compañía ocasionando sanciones económicas.
- La propuesta de mejora se diseñó sobre los procesos y recursos humanos para alcanzar la satisfacción del cliente utilizando la metodología del ciclo de Deming y herramientas Lean.
- El proyecto de implementación lo ejecutaron en 6 meses finalizando en el mes de Diciembre para estar listos y atender la gran demanda existente por la caída del servicio de banda ancha que ocurre por las festividades.
- Las 4 etapas del ciclo de Deming se utilizaron para la propuesta de mejora. En la etapa de Planificar se realizó el Project Charter y el Diagrama de Gantt para definir etapas del proyecto, duración de actividades y responsables. Además de la definición del problema a abordar.

- En la etapa de Hacer se analizaron las actividades que agregan y que no agregan valor, determinando que el 16% del Tiempo Medio de Operación tiene actividades que no agregan valor por lo cual fueron eliminadas del proceso. Otra tarea realizada fue hallar el ritmo de trabajo al cual deberían tener los asesores para cumplir con la demanda diaria. Con la reducción del TMO se logra obtener un tiempo de ciclo adecuado. Se analizó la necesidad de incluir un analista de la fuerza de trabajo para realizar pronósticos, planificación y gestión en tiempo real; además del monitor de calidad. Con el cálculo de pronósticos y el TMO se realizó el dimensionamiento para determinar la cantidad de asesores necesarios. Finalmente se determinó la necesidad de 30 días para el aprendizaje del asesor proponiendo una “incubadora de aprendizaje” para realizar simulaciones de llamadas antes de ingresar a campo.
- En la etapa Verificar, se propuso el diseño de las métricas más importantes como: Nivel de Servicio, Nivel de atención, Tasa de Abandono, Tiempo Medio de Operación realizando fichas técnicas con hojas de control para el respectivo monitoreo. Así mismo una hoja de control o plantilla para el monitoreo de las llamadas por asesor a fin de detectar oportunidades de mejora. El monitoreo se enfoca sobre el proceso de atención y la actitud en el manejo de la llamada.
- En la etapa Actuar se realizaron reuniones con los responsables del proyecto para presentar las mejoras plasmando en actas para posteriormente estos se encarguen de plasmar la nueva acción de mejora en el campo.
- Los resultados obtenidos fueron: aumento del nivel de atención del 87.80% al 92.35%, reducción del TMO a 396 segundos, tiempo de espera a 12 segundos y tasa de llamadas abandonadas al 7.7% con lo cual se logró alcanzar las metas de la empresa.
- Entre las recomendaciones están: realizar concursos para incentivar la actitud de servicio y competencia laboral a fin de incrementar la satisfacción del usuario final.

- El autor recomienda cambiar el perfil del puesto de trabajo del asesor en la parte del grado de estudios con el fin de asegurar en gran medida el uso de un lenguaje apropiado en la gestión de la llamada.
- El autor recomienda establecer reglas para la higiene en los puestos de trabajo debido a presencia de alimentos.
- El autor recomienda reubicar de puesto del supervisor a la parte intermedia de la hilera de puestos de su grupo de asesores para controlar la distracción entre ellos.

De la propuesta del autor de esta tesis se tomará como referencia la mejora de procesos a través de la identificación de actividades claves y las que no agreguen valor con el fin de ser más eficientes y optimizar el tiempo de las actividades del supervisor Back Office logrando la mejora de su productividad.

Segunda referencia

La segunda referencia con el tema "*Plan de negocios para poner en marcha una empresa de servicios call center y estrategias para la captura y fidelización de clientes*" de José Ignacio Caicedo Rodríguez de la Universidad Internacional SEK está enfocada en el desarrollo e implementación de una empresa de servicio de centro de contacto en la ciudad de Quito a fin de dar soporte a las empresas medianas, con el principal objetivo de mejorar la gestión comercial de los clientes. A nivel estratégico, se aplicaron las más reconocidas técnicas de fidelización de clientes, cadena de valor y de creación de ventajas competitivas enfocadas tanto a los procesos internos, como a la captura de los consumidores en el mercado objetivo.

Uno de los pilares fundamentales del éxito de un Contact Center es el correcto manejo del recurso humano, por tanto el proyecto también se enfoca en varios temas para motivar a sus empleados, reducir la rotación de personal, fortalecer su cultura organizacional y por ende potencializar su productividad y mantener un óptimo nivel de servicio.

El recurso humano en una empresa de contact center es uno de los factores que determinan una operación eficiente y exitosa.

Las principales conclusiones y recomendaciones de esta tesis referencial son:

- En un mercado de constantes cambios es importante que las empresas se adapten a los mismos además de enfocarse en su core business, mejorando sus estrategias para atraer nuevos clientes y ganar fidelidad con los actuales.
- El proyecto cubrirá la necesidad de aumentar las ventas de las medianas empresas aprovechando la creciente evolución en la comunicación minimizando los errores de gestión comercial.
- El proyecto incentivará la generación de fuentes de empleo además de cumplir con la política social de contratación de personas con discapacidad como operadores telefónicos.
- Las previsiones anuales del PIB estimaron un crecimiento económico para la industria de los Call Center por lo cual fue incentivo para el desarrollo del proyecto.
- El alcance del proyecto cubre sólo la actividad principal del negocio dejando la resolución de problemas a terceros, con un 90% de posibles clientes encuestados que contratarían este servicio.
- La encuesta del proyecto revela que el contacto telefónico es el medio de comunicación preferido por los clientes mientras que los canales digitales también son importantes siempre y cuando se mantenga la calidad del servicio.
- En los primeros meses se analizó la promoción del servicio a través de visitas in situ a los clientes buscando hablar de los beneficios del Call Center.
- El autor de la tesis recomienda utilizar los textos personalizados y los correos electrónicos especializados buscando fidelización del cliente a largo plazo.

- El autor recomienda sistematizar todas las visitas de los clientes para analizar beneficios y ventajas del telemarketing a fin de establecer los estándares y calidad requeridos por cada cliente.
- El autor recomienda realizar un análisis previo de los clientes para poder lograr una contratación exitosa.
- El autor recomienda realizar capacitaciones permanentes sobre servicio al cliente, manejo del estrés, técnicas de comunicación y perfiles de los clientes para afianzar el éxito del negocio.

De la propuesta del autor de esta tesis se tomará como referencia el adecuado manejo del recurso humano en relación a las capacitaciones a los supervisores sobre el manejo del sistema de reclamaciones y a la elaboración de encuestas sobre la apoyo a la propuesta de cambio elaborada en el proyecto.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Calidad de Servicio Eléctrico de Distribución.

Artículo 4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

El Distribuidor tiene la obligación de proveer, además del suministro de la energía eléctrica, un conjunto de servicios comerciales relacionados, necesarios para mantener un nivel adecuado de satisfacción a los consumidores.

Artículo 4.1 Aspectos Generales 4.1.1 Parámetros a considerar La calidad del servicio comercial al consumidor, que debe ser cumplida por el Distribuidor, responderá a los siguientes parámetros: a) Niveles Individuales de Calidad Comercial Regulación No. CONELEC 004/01 19 Son aquellos vinculados a las prestaciones garantizadas a cada Consumidor. b) Niveles Globales de Calidad Comercial Se corresponden con metas de calidad para todo el Distribuidor.

Artículo 4.2 Índices y Límites Individuales Se consideran como índices de Calidad del Servicio Comercial al Consumidor, a los asociados con:

- ♣ La Conexión del Servicio Eléctrico y del Medidor

- ♣ Estimaciones en la Facturación
- ♣ Resolución de Reclamos Comerciales
- ♣ Restablecimiento del Servicio Suspendido por Falta de Pago
- ♣ Plazo de Respuesta a las Consultas de los Consumidores.
- ♣ Información previa a los Consumidores acerca de Interrupciones Programadas
- ♣ Reposición del suministro después de una interrupción individual

4.3 Índices y Límites Globales Corresponden a las metas de calidad para todo el Distribuidor; y comprende los siguientes factores:

- ♣ Conexiones de Servicio Regulación No. CONELEC 004/01 22
- ♣ Calidad de la Facturación
- ♣ Tratamiento de Reclamos
- ♣ Rehabilitaciones de Suministro
- ♣ Respuesta a las Consultas de los Consumidores
- ♣ Consumidores reconectados después de una interrupción

ARCONEL, en conformidad a las atribuciones otorgadas en la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, es la entidad responsable de controlar, de manera eficiente y eficaz, los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, y de alumbrado público general, en los ámbitos de la expansión y operación, precautelando la prestación de dichos servicios con alta calidad, confiabilidad y seguridad, en beneficio de los consumidores o usuarios finales, en concordancia con los principios del buen vivir establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Ley 21 Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul-2000 Ultima modificación: 13-oct-2011 Estado: Vigente EL CONGRESO NACIONAL Considerando: Que, la generalidad de ciudadanos ecuatorianos son víctimas permanentes de todo tipo de abusos por

parte de empresas públicas y privadas de las que son usuarios y consumidores; Que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características; Que, el Art. 92 de la Constitución Política de la República dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos; Que, la Ley de Defensa del Consumidor publicada en el Registro Oficial No. 520 de septiembre 12 de 1990 , a consecuencia de todas sus reformas se ha tornado inoperante e impracticable; más aún si se considera que dicha ley atribuía competencia para su ejecución a diversos organismos; sin que ninguno de ellos haya asumido en la práctica tales funciones; Que, la Constitución Política de la República en su artículo 96 faculta al Defensor del Pueblo para defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales consagrados en ella, así como para observar la calidad de los servicios públicos; Que, en la actualidad la Defensoría del Pueblo, pese a sus limitaciones, ha asumido de manera eficiente la defensa de los intereses del consumidor y el usuario, a través de la Defensoría Adjunta del Consumidor y Usuario; y, En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales expide la siguiente.

Art. 21.- FACTURAS.- El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario. En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo

hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo. En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita.

Concordancias: LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI, Arts. 103 CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1764, 1766

CAPITULO VI SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Art. 32.-

Obligaciones.- Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos. Concordancias: CONSTITUCION DE LA

REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 85 CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD, Arts. 55, 137 Art. 33.- Información

al Consumidor.- Las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio público domiciliario, deberán ser cabalmente conocidas por ellas en virtud de la celebración de un instrumento escrito. Sin perjuicio de dicho instrumento, los proveedores de servicios

públicos domiciliarios mantendrán dicha información a disposición permanente de los consumidores en las oficinas de atención al público. El consumidor tiene el derecho de ser oportuna y verazmente informado sobre la existencia o no de

seguros accesorios al contrato de prestación del servicio, cobertura y demás condiciones. En caso de seguros de vida, su monto nunca podrá ser menor al establecido en el Código del Trabajo. Sin perjuicio de la cobertura que los

seguros accesorios den para el caso de muerte o perjuicio a la salud del consumidor, la empresa proveedora de servicios públicos domiciliarios, será directamente LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR - Página 9

eSilec Profesional - www.lexis.com.ec responsable de indemnizar por los daños causados a los consumidores por negligencia o mala calidad en la prestación de dichos servicios. Concordancias: CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL

ECUADOR, Arts. 11 CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1576, 1719 CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL, Arts. 191, 195 CODIGO DEL TRABAJO, Arts. 369 LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS, LOEP, Arts. 2 Art. 34.- Reciprocidad.- Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios están en la obligación de otorgar un trato recíproco a los consumidores, aplicando en lo referente a reintegros y devoluciones, los mismos criterios que se utilicen para los recargos por mora en el pago del servicio. Concordancias: CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1568 Art. 35.- Registro de Reclamos.- Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios deben contar con una oficina y un registro de reclamaciones en donde constarán las presentadas por los consumidores. Dichos reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio que contendrá el Reglamento a la presente Ley. Art. 36.- Seguridad de las Instalaciones.- Los consumidores de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos. Art. 37.- Instrumentos y Unidades de Medición.- La autoridad competente queda facultada para intervenir de oficio, o a petición de parte interesada, en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustible, comunicaciones, agua potable, o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas proveedoras del servicio. Tanto los instrumentos como las unidades de medición deberán ser legalmente reconocidos y autorizados. Las empresas proveedoras del servicio garantizarán al consumidor el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez días de anticipación a su vencimiento. Art. 38.- Interrupción de la Prestación del Servicio.- Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, por causas imputables al proveedor, éste deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados, dentro del plazo de 30 días, contados desde la fecha en que se realice el reclamo. Sin perjuicio de lo señalado, el proveedor reconocerá los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por la alteración o interrupción culposa del servicio.

Concordancias: CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 54 CODIGO CIVIL (TITULO PRELIMINAR), Arts. 29 CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1571, 1572 Art. 39.- Facturación de Consumo Excesivo.- Cuando el consumidor considere que existe facturación excesiva en la planilla de un período, podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los 6 meses inmediatamente anteriores. LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR - Página 10 eSilec Profesional - www.lexis.com.ec Para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar hasta dentro de los 10 días posteriores al vencimiento de la factura o planilla, las correspondientes al período de 6 meses inmediatos anteriores a la objetada. De no contar con los documentos anotados, el consumidor podrá solicitar las respectivas copias a la empresa prestadora del servicio, en cuyo caso, el plazo anotado comenzará a correr desde la fecha en que se entreguen las copias. La empresa proveedora del servicio dispondrá de un plazo de treinta días a partir del reclamo del usuario para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia más los intereses legales correspondientes. Si el pago efectuado por el consumidor en ejercicio del derecho contemplado en el inciso primero del presente artículo excede del valor real de consumo, la empresa otorgará un crédito idéntico a dicho exceso a favor del consumidor, el mismo que deberá hacerse efectivo en la planilla inmediata posterior. Mientras se desarrolle el trámite previsto en los incisos precedentes, la empresa proveedora estará obligada a seguir prestando el servicio sin interrupción alguna. Concordancias: CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1611, 2110, 2112 CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL, Arts. 173, 175 Art. 40.- Valores de las Planillas.- En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes y ordenanzas. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados. Es un derecho del consumidor el conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de

consumo y recargos legales adicionales, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos, con excepción del sector rural que no disponga de instrumentos de medición. Por excepción, en caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, la planilla correspondiente al período inmediatamente posterior al momento del daño, podrá ser emitida por un valor equivalente al promedio mensual de los 6 períodos inmediatamente anteriores. En tal caso, es obligación de quien presta el servicio público domiciliario, reparar o reponer el sistema de medición respectivo o notificar al consumidor sobre la imposibilidad física de acceder al medidor para que éste solucione dicha situación, con la finalidad de que la factura o planilla del siguiente período sea emitida en función de datos reales. Si quien presta el servicio no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, en ningún caso los montos de las planillas de los períodos posteriores podrán ser aumentados presuntiva o estimativamente, siendo obligación del consumidor en los siguientes períodos, pagar exclusivamente un valor igual al del promedio mensual de las planillas de los 6 meses inmediatamente anteriores. Los proveedores de servicios públicos domiciliarios que sufrieren pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas, imputables a la empresa, deberán asumirlas en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de los consumidores.

La Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo, a través de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores, promueve una cultura de consumo responsable y solidario de los servicios públicos domiciliarios y privados, así como de bienes de consumo encaminados a alcanzar el bien común, promoviendo la igualdad social y la conservación del ambiente bajo los preceptos establecidos en el Plan Nacional para el Buen Vivir. Es por ello que, desde el año 2014, se amplía el eje de trabajo de la Defensoría a servicios públicos domiciliarios y consumidores.

Adicionalmente, la Defensoría del Pueblo, en sus diferentes campos de intervención, hace hincapié en el desarrollo de una cultura de reclamo y el empoderamiento de las personas para exigir sus derechos, promulgando el cumplimiento de las obligaciones de las y los proveedores.

Se relacionan a este eje principalmente los derechos consagrados en la Constitución:

- Derecho a disponer bienes y servicios de óptima calidad;
- Derecho a elegir con libertad los bienes y servicios; y,
- Derecho a recibir una información adecuada, precisa y no engañosa sobre el contenido, características y condiciones de los bienes y servicios.

Así también, en la Ley de Orgánica de Defensa del Consumidor se establecen derechos que se relacionan de manera directa a este eje:

- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
- 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;
- Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,

- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.
- Facturación oportuna y real, no presuntiva ni estimativa de servicios públicos domiciliarios.
- A recibir un comprobante de venta que documente el negocio o transacción realizada.

2.3. Variables de la investigación

Variable dependiente: Productividad de gestión Back Office

Se define como productividad de gestión Back Office a la cantidad de reclamaciones que son gestionadas por el personal Back Office dentro de un rango determinado de tiempo, actualmente en el 70% en relación a las gestiones solicitadas dentro del turno de trabajo.

Variable independiente: Procedimiento de reclamaciones

Se define como procedimiento de reclamaciones a las tareas y actividades que realiza el supervisor del Back Office a fin de atender o agilizar los requerimientos de servicios de los clientes.

2.4. Definiciones Conceptuales

Centro de Contacto: Es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, correo electrónico, mensajería instantánea.

Back Office: Nos referimos a las gestiones de administración que se realizan generalmente, una vez finalizada la llamada del cliente, la cual ha podido generar una reclamación, consulta, solicitud, etc. Es la parte de atrás o “retaguardia” de las empresas.

Productividad: Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.¹

Procedimiento: Un procedimiento, en este sentido, consiste en **seguir ciertos pasos predefinidos** para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Reclamaciones: Una reclamación es una petición, una demanda que una persona plantea ante otra con el objetivo de resolver un problema concreto. Una reclamación también puede realizarse ante una institución específica o ante un comercio. Los clientes tienen derechos como consumidores de defender esos derechos ante el establecimiento.

Costes: En la contabilidad, el término **coste** se refiere al valor monetario de los gastos de las materias primas, equipos, suministros, servicios, mano de obra, productos, etc., que se utilizan para la creación del producto o servicio. Se trata de una cantidad que se registra como un gasto en los registros de contabilidad.

Conelec: Consejo Nacional de Electricidad, ente regulador y de control del sector eléctrico ecuatoriano

Arconel: Agencia de Regulación y Control de Electricidad

Indemnizaciones: Pagar una cantidad de dinero a una persona para compensar un daño o perjuicio que se le ha causado.

Plan Nacional del Buen Vivir. “La satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas. El Buen Vivir supone tener tiempo libre para la contemplación y la emancipación, y que las libertades, oportunidades, capacidades y potencialidades reales de los individuos se amplíen y florezcan de modo que permitan lograr simultáneamente aquello que la sociedad, los territorios, las diversas identidades colectivas y cada uno -visto como un ser humano universal y particular a la vez- valora como objetivo de vida deseable (tanto material como subjetivamente y sin producir ningún tipo de dominación a un otro)”. Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

3.1.1. Nombre completo de la empresa o institución, rama y/o ministerio al que pertenece.

EMPRESA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP

MINISTERIO DE ELECTRICIDAD Y ENERGÍAS RENOVABLES

3.1.2. Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1459 con fecha 13 de marzo de 2013 se creó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP.

3.1.3. Objeto social

(NACIONAL, 2011) Podrá también dedicarse a actividades de generación en aquellas centrales actualmente autorizadas para operar o intervenir en los proyectos de generación que se autoricen.

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, para el cumplimiento de su objeto social, podrá celebrar convenios, contratos, acuerdos o actos permitidos por las leyes ecuatorianas, que directa o indirectamente se relacionen con su objeto o el giro del negocio de la empresa.

3.1.4. Misión

Brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica para generar bienestar a nuestros consumidores y contribuir al desarrollo del país, con talento humano comprometido, tecnología de punta, innovación y respeto al ambiente.

3.1.5. Visión

Al 2017 ser una Empresa líder en la prestación del servicio eléctrico en el Ecuador, reconocida por su calidad, cobertura y eficiencia.

3.1.6. Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.

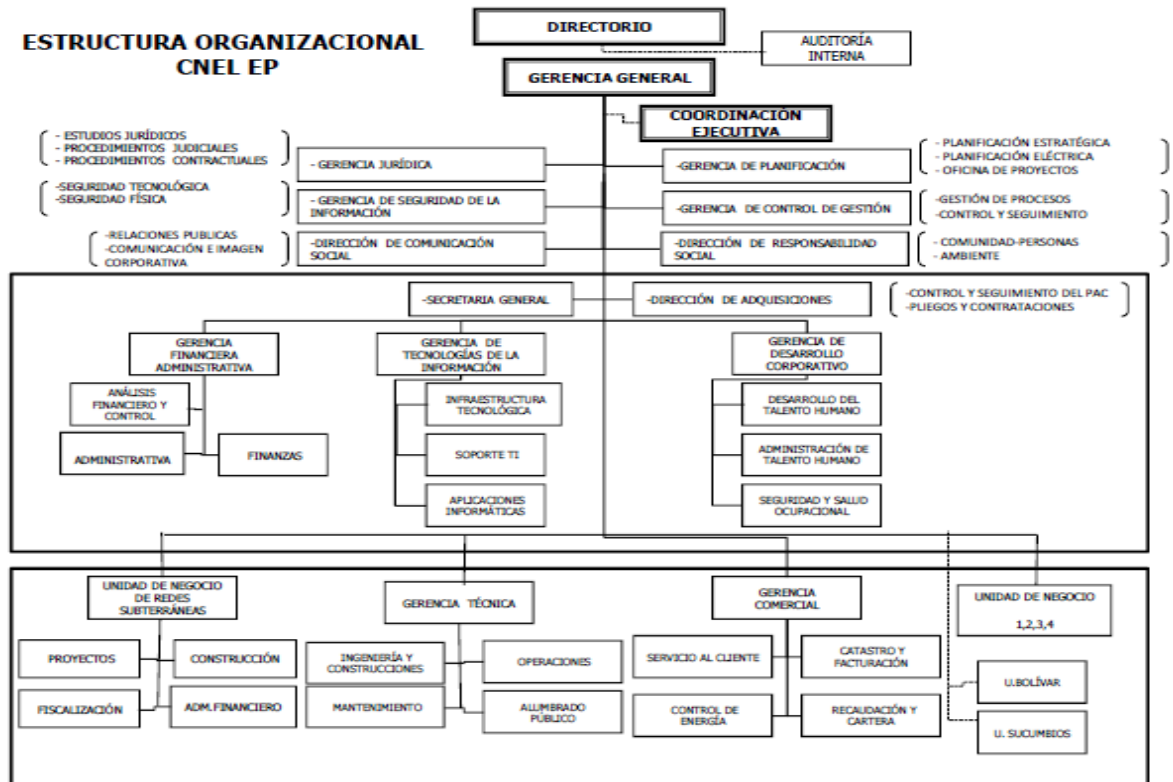


Figura 4. Estructura Organizacional CNEL EP

3.1.7. Plantilla total de trabajadores y por categoría ocupacional.

Tabla No. 2: Distribución de personal CNEL EP

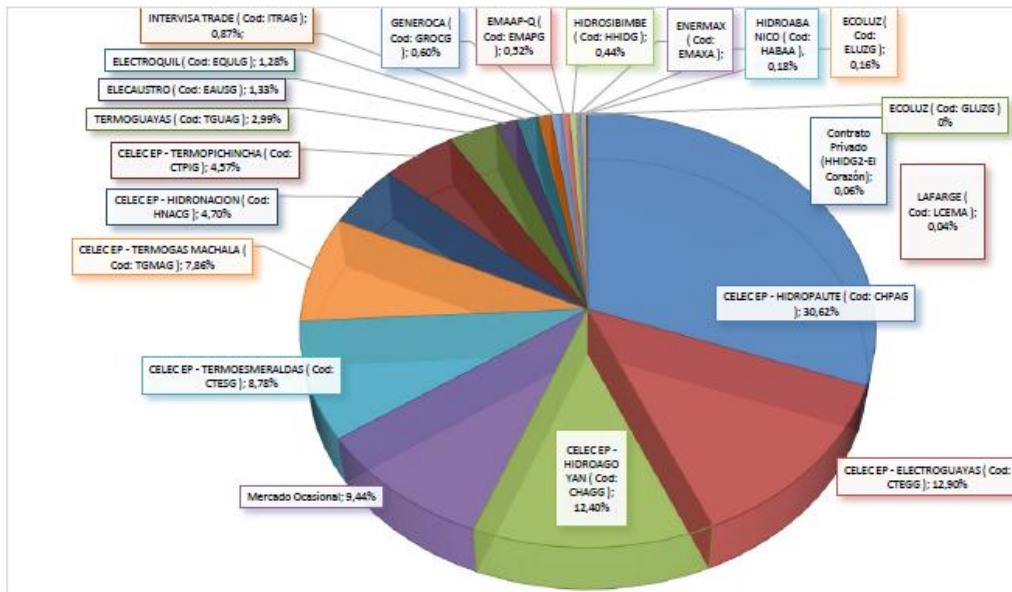
INDICADORES DE NOMINA NOVIEMBRE 2014													
Personal	MLG	EOR	SUC	BOL	LR	STD	MAN	GLR	ESM	STE	GYQ	MATRIZ	TOTALES
Planta	209	506	228	130	176	300	460	694	283	304	1540	59	4889
Eventuales Procesos Permanentes	32	41	90	35	93	45	345	34	62	58	283	119	1237
Subtotal	241	547	318	165	269	345	805	728	345	362	1823	178	6126
Porcentaje Planta	86,72%	92,50%	71,70%	78,79%	65,43%	86,96%	57,14%	95,33%	82,03%	83,98%	84,48%	33,15%	79,81%
Porcentaje Eventuales	13,28%	7,50%	28,30%	21,21%	34,57%	13,04%	42,86%	4,67%	17,97%	16,02%	15,52%	66,85%	20,19%
Total Administrativos Planta	117	235	94	52	76	154	214	243	126	136	729	55	2231
Total Operativos Planta	92	271	134	78	100	146	246	451	157	168	811	4	2658
Total Administrativos Eventuales	22	16	44	19	37	25	197	24	47	41	271	104	847
Total Operativos Eventuales	10	25	46	16	56	20	148	10	15	17	12	15	390
Porcentaje Total Administrativos	58%	46%	43%	43%	42%	52%	51%	37%	50%	49%	55%	89%	50%
Porcentaje Total Operativo	42%	54%	57%	57%	58%	48%	49%	63%	50%	51%	45%	11%	50%
Total Administrativo Planta	59	96	38	30	47	71	70	95	60	60	438	48	1112
Total Comercial Planta	87	248	116	37	78	124	156	390	137	97	549	8	2027
Total Operativo Planta	63	162	74	63	51	105	234	209	86	147	553	3	1750
Total	209	506	228	130	176	300	460	694	283	304	1540	59	4889
Total Administrativo Eventuales	15	8	11	10	9	16	43	5	21	27	160	73	398
Total Comercial Eventuales	13	17	38	6	28	17	143	24	35	20	112	29	482
Total Operativo Eventuales	4	16	41	19	56	12	159	5	6	11	11	17	357
Total	32	41	90	35	93	45	345	34	62	58	283	119	1237

Fuente: Gerencia de Desarrollo Corporativo

Elaborado por: Gerencia de Planificación

3.1.8. Clientes, proveedores y competidores más importantes.

Gráfico No.5: Proveedores de Energía 2013



Fuente: SISDAT-CONELC

Elaborado por: Responsable Compra de Energía

Tabla No.5: Clientes- Octubre 2014

Grupo de Consumo	CLIENTES				TOTAL
	CNEL EP	% Participación	Resto de Empresas	% Participación	
Comercial	205.680	45,3%	248.661	54,7%	454.341
Industrial	8.006	16,5%	40.500	83,5%	48.506
Residencial	2.084.042	50,8%	2.019.515	49,2%	4.103.557
Alumbrado Público	418	81,2%	97	18,8%	515
Otros	30.237	41,9%	41.968	58,1%	72.205
TOTAL	2.328.383	50%	2.350.741	50%	4.679.124

Fuente: SISDAT-CONELEC

Elaborado por: Gerencia Comercial

3.1.9. Principales productos o servicios

- Servicio de energía eléctrica con medidores bifásicos
- Servicio de energía eléctrica con medidores trifásicos
- Servicio de energía eléctrica con medidores AMI

3.1.10. Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

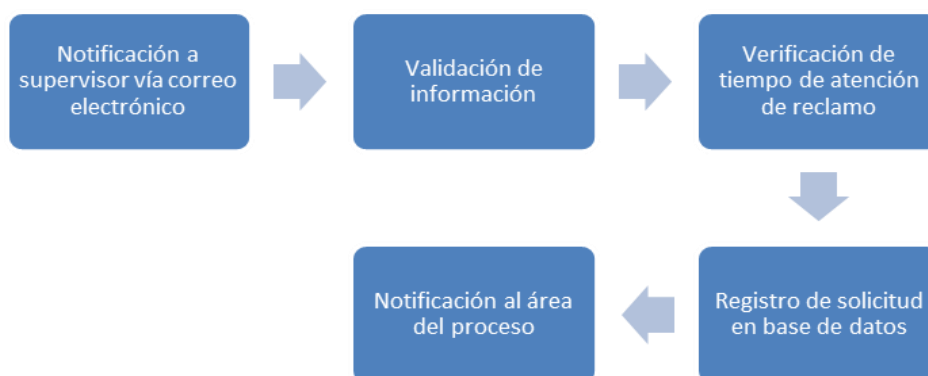


Figura 5. Proceso objeto de estudio.

3.1.11. Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros)

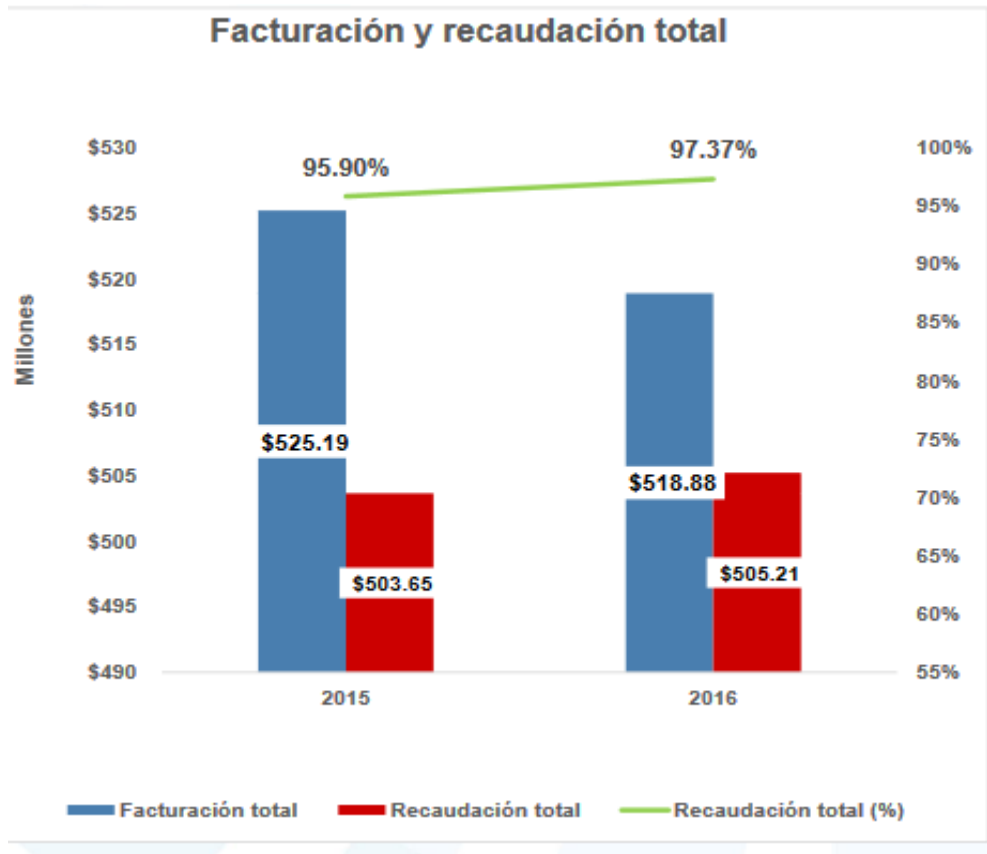


Figura 6. Facturación y recaudación total.

3.1.12. Otros indicadores como productividad, rendimiento de equipos, de materiales, etc.



Figura 7. Otros indicadores.

La cobertura del servicio en el área de concesión de la empresa se ha incrementado en los últimos años sobre el 95%, es decir, más del 95% de familias habitantes de la zona geográfica de la empresa tienen servicio eléctrico regulado.

3.2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El presente estudio que busca analizar una propuesta de mejora al procedimiento de servicio de reclamaciones del Centro de Contacto de CNEL EP para el aumento de productividad del área de Back Office.

3.2.1. Investigación pura o teórica

Este tipo de investigación tiene como principal objetivo la obtención de conocimientos de diferente índole, sin tener en cuenta la aplicabilidad de los conocimientos obtenidos. Gracias al cuerpo de conocimientos extraídos de ella pueden establecerse otro tipo de investigaciones.

3.2.2. Investigación aplicada

Se trata de un tipo de investigación centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto, como curar una enfermedad o conseguir un elemento o bien que pueda ser de utilidad.

3.2.3. Investigación exploratoria

Este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. Básicamente se trata de una exploración o primer acercamiento que permite que investigaciones posteriores puedan dirigirse a un análisis de la temática tratada.

3.2.4. Descriptiva

El objetivo de este tipo de investigación es únicamente establecer una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas ni consecuencias de éste. Mide las características y observa la configuración y los procesos que componen los fenómenos, sin pararse a valorarlos.

3.2.5. Explicativa

Se trata de uno de los tipos de investigación más frecuentes y en los que la ciencia se centra. Es el tipo de investigación que se utiliza con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto. Se busca no solo el qué sino el porqué de las cosas, y cómo han llegado al estado en

cuestión. Para ello pueden usarse diferentes métodos, como la el método observacional, correlacional o experimental.

3.2.6. Cualitativa

Se entiende por investigación cualitativa aquella que se basa en la obtención de datos en principio no cuantificables, basados en la observación. Aunque ofrece mucha información, los datos obtenidos son subjetivos y poco controlables y no permiten una explicación clara de los fenómenos. Se centran en aspectos descriptivos. Sin embargo, los datos obtenidos de dichas investigaciones pueden ser operativizados a posteriori con el fin de poder ser analizados.

3.2.7. Cuantitativa

La investigación cuantitativa se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis. Los resultados de estas investigaciones se basan en la estadística y son generalizables.

3.2.8. Investigación experimental

Este tipo de investigación se basa en la manipulación de variables en condiciones altamente controladas, replicando un fenómeno concreto y observando el grado en que la o las variables implicadas y manipuladas producen un efecto determinado. Los datos se obtienen de muestras aleatorizadas, de manera que se presupone que la muestra de la cual se obtienen es representativa de la realidad. Permite establecer diferentes hipótesis y contrastarlas a través de un método científico.

3.2.9. Cuasi-experimental

La investigación cuasi-experimental se asemeja a la experimental en el hecho de que se pretende manipular una o varias variables concretas, con la diferencia de que no se posee un control total sobre todas las variables, como por ejemplo aspectos vinculados al tipo de muestra que se presenta al experimento.

3.2.10. No experimental

Este tipo de investigación se basa fundamentalmente en la observación. En ella las diferentes variables que forman parte de una situación o suceso determinados no son controladas.

3.2.11. De método deductivo

Este tipo de investigación se basa en el estudio de la realidad y la búsqueda de verificación o falsación de unas premisas básicas a comprobar. A partir de la ley general se considera que ocurrirá en una situación particular.

3.2.12. De método inductivo

La investigación llevada a cabo según el método inductivo se basa en la obtención de conclusiones a partir de la observación de hechos. La observación y análisis permiten extraer conclusiones más o menos verdaderas, pero no permite establecer generalizaciones o predicciones.

3.2.13. De método hipotético-deductivo

Este tipo de investigación es la que se considera verdaderamente científica. Se basa en la generación de hipótesis a partir de hechos observados mediante la inducción, unas hipótesis que generan teorías que a su vez deberán ser comprobadas y falseadas mediante la experimentación.

3.2.14. Longitudinal

La investigación longitudinal es un tipo de investigación que se caracteriza por realizar un seguimiento a unos mismos sujetos o procesos a lo largo de un período concreto. Permite ver la evolución de las características y variables observadas.

3.2.15. Transversal

Estos tipos de investigación se centran en la comparación de determinadas características o situaciones en diferentes sujetos en un momento concreto, compartiendo todos los sujetos la misma temporalidad.

Nuestra investigación es de tipo experimental ya que se basa en el manejo de variables independientes a fin de obtener resultados planteados dentro de la investigación. Así mismo se utiliza una metodología cuantitativa para poder medir los resultados y poder predecir posibles cambios en las variables en análisis modificando la situación actual.

Para el caso de esta investigación se analiza la variable del procedimiento de reclamaciones a fin de aumentar la productividad del Back Office realizando cambios a las misma, con esto buscamos predecir un cambio positivo con el manejo y control de la variable en cuestión obteniendo mejoras en los resultados. La productividad como resultado de nuestro análisis es una variable cuantitativa que se obtendrá realizando la respectiva prueba piloto con los cambios propuestos.

3.3 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.3.1 Características de la población

El estudio realizado del proyecto va dirigido al Centro de Contacto de CNEL EP, con el objetivo de proponer mejoras al procedimiento del servicio de

reclamaciones para aumentar la productividad del área del Back Office permitiendo una atención más eficiente a los usuarios y clientes de la ciudad de Guayaquil.

3.3.2 Delimitación de la población

La investigación realizada nos indica que el tamaño de la población (**N**) es finita siendo los funcionarios del Centro de Contacto de CNEL EP.

A continuación el cuadro correspondiente a la población en estudio:

Tipo de Personal	Cantidad
Agentes Front Office	58
Supervisores Back Office	10
Supervisores de calidad	3
Total	71

3.3.3. Tipo de muestra

El tipo de muestreo realizado es por selección, es decir, se escogió de las 71 personas que laboran dentro del Centro de Contacto a 13 supervisores Back Office incluido lo de calidad por ser el personal vinculado directamente con los cambios propuestos en nuestra investigación.

3.3.4 Tamaño de la muestra

Dentro de la investigación realizada observamos que el tamaño de la muestra se encuentra clasificado de la siguiente manera:

Los cuestionarios son aplicados a los 13 funcionarios del Centro de Contacto Corporativo que son supervisores del área.

Tipo de personal	Cantidad
Supervisores Back Office	10
Supervisores Calidad	3
TOTAL	13

3.3.5 Proceso de selección

La muestra es de tipo no probabilística ya que no se realiza una selección al azar debido a que se puede obtener los datos de los 13 funcionarios que intervienen en la gestión Back Office y de calidad.

Además de realizar las encuestas, se realiza entrevistas a los supervisores encargados de calidad y el Jefe del Centro de Contacto.

3.3.6 Técnicas e instrumentos

Las principales técnicas e instrumentos de una investigación son los siguientes:

a. La Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

b. La Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difícil conseguir.

c. La Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Técnicas del presente estudio

Las técnicas utilizadas en la presente investigación serán: la observación, a través de la cual se verificará in situ los procedimientos llevados a cabo para el servicio de reclamaciones de los supervisores y detectar las oportunidades de mejora. Así mismo se elabora una encuesta a fin obtener datos que de otra manera no serían facilitados directamente por los supervisores mediante una entrevista.

Para el presente estudio de la investigación se aplicará una encuesta con un cuestionario de 10 preguntas a fin de medir el nivel de satisfacción del actual procedimiento y el grado de aceptación frente a una nueva propuesta de mejora. Así mismo se buscará analizar el grado de liderazgo de los

supervisores para definir acciones dentro del plan de mejoras.

Los cuestionarios para encuestas a los supervisores y en conjunto con las entrevistas al personal de calidad y Jefatura. (Ver anexos)

Los objetivos de la encuesta son los siguientes:

- a) Determinar el tiempo de experiencia de los supervisores
- b) Determinar los (Puente, s.f.)canales de comunicación con los clientes y agente.
- c) Determinar el tipo de liderazgo de los supervisores.
- d) Medir el nivel de satisfacción del actual procedimiento de reclamaciones.
- e) Medir el grado de aceptación para una nueva propuesta de mejora al servicio de reclamaciones.

3.3.7 El tratamiento estadístico de la información.

El tratamiento estadístico de la información en la investigación del proyecto se lo realizará a través la tabulación de las respuestas obtenidas de la encuesta y la elaboración de gráficos de las variables utilizando el programa Microsoft Excel para el posterior análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se realizará el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal de supervisores sobre la situación actual y la entrevista al especialista frente a la propuesta de mejora. Así mismo la presentación del plan de mejoras al procedimiento actual.

4.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

PREGUNTA 1

¿Qué tiempo tiene laborando en el Centro de Contacto?

Menos de 2 años	1	8%
Entre 2 y 5 años	5	38%
Más de 5 años	7	54%
TOTAL	13	100%

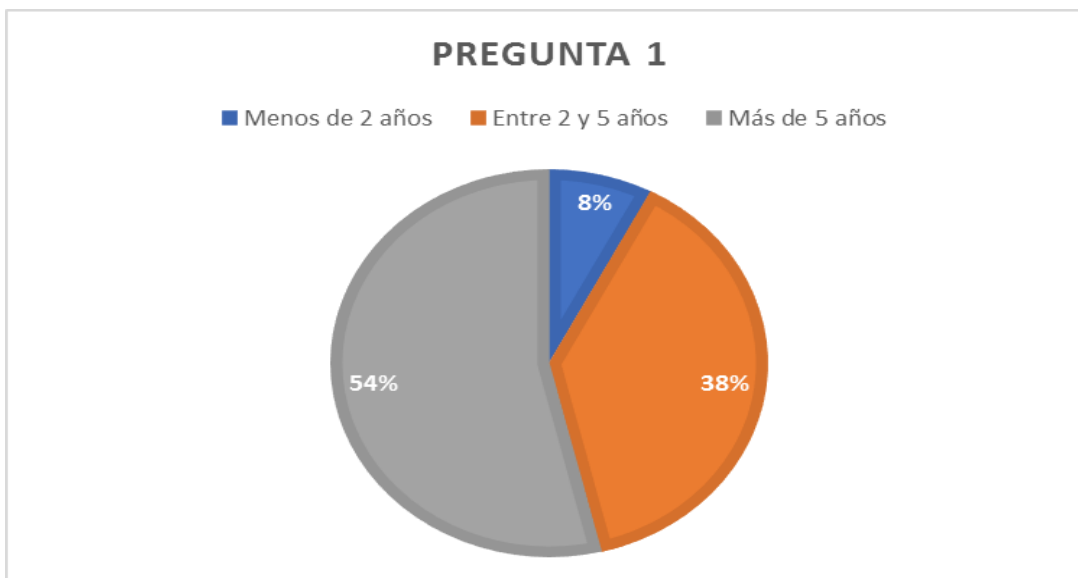


Figura 8. Pregunta 1

Análisis: Del total de staff de supervisores el 54% tiene más de 5 años laborando en la empresa y el 38% entre 2 y 5 años lo cual nos asegura experiencia en las labores que desempeñan.

PREGUNTA 2

¿Cuál es el canal de atención en el cual tiene más experiencia?

Redes sociales	4	31%
Correo electrónico	5	38%
Chat en línea	4	31%
TOTAL	13	100%

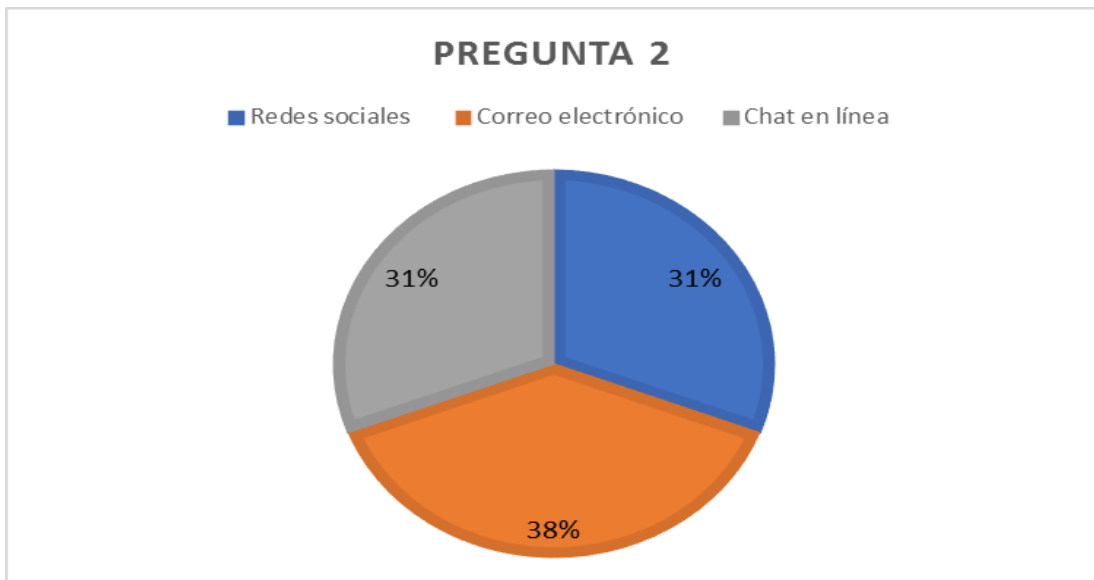


Figura 9. Pregunta 2

Análisis: El 38% de los supervisores tiene más experiencia en el uso de correo electrónico, sin embargo, las redes sociales y el chat en línea tienen similar proporción en su uso en razón de la asignación de funciones.

PREGUNTA 3

¿Cuáles son los canales de comunicación más usados con los agentes?

Correo electrónico	9	69%
Comunicación verbal	4	31%
TOTAL	13	100%

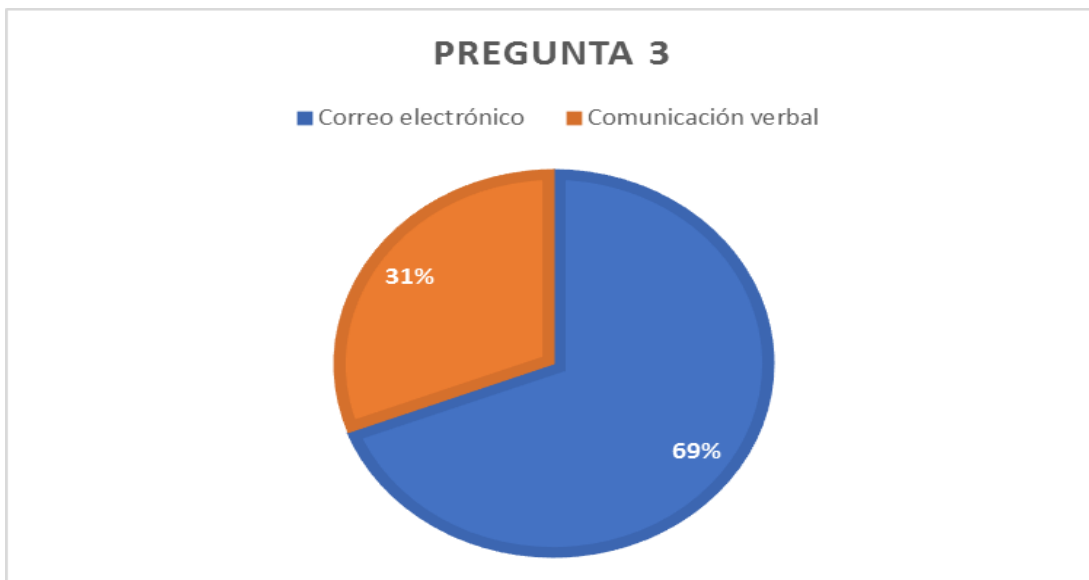


Figura 10. Pregunta 3

Análisis: El 69% de los supervisores utiliza el correo electrónico para comunicarse con los agentes, esto debido a que el medio es parte del proceso de agilización. Sin embargo el 31% que representa a los supervisores de calidad utilizan la comunicación verbal que realiza las retroalimentaciones personalmente con los agentes.

PREGUNTA 4

¿En sus actividades diarias Ud. prefiere trabajar _____?

Solo	0	0%
Trabajar en equipo	13	100%
TOTAL	13	100%



Figura 11. Pregunta 4

Análisis: El 100% de los supervisores declara trabajar en equipo mientras que ninguno trabaja solo.

PREGUNTA 5

¿Qué acciones toma en caso de encontrar alguna deficiencia en las comunicaciones de los agentes?

Ud. las corrige	3	23%
Ud. corrige y les llama la atención	4	31%
Le llama la atención y les hace corregir	6	46%
TOTAL	13	100%

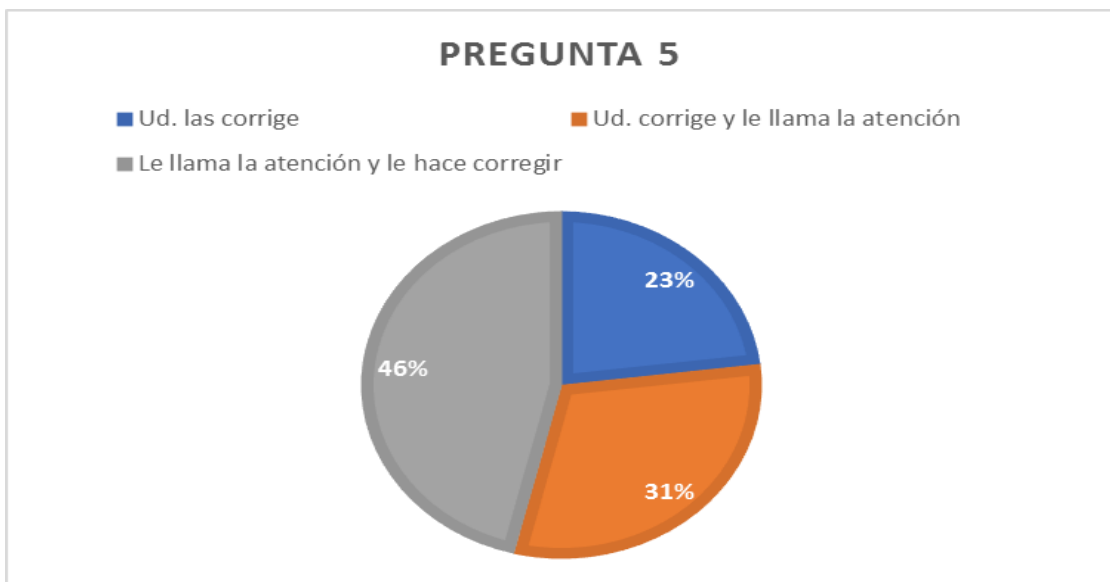


Figura 12. Pregunta 5

Análisis: El 46% de los supervisores llama la atención a los agentes y le hace corregir en caso de encontrar deficiencias en las comunicaciones por parte de los agentes, sin embargo el 23% sólo las corrige el mismo supervisor.

PREGUNTA 6

Califique el actual procedimiento de reclamaciones

Excelente	0	0%
Bueno	5	38%
Regular	8	62%
TOTAL	13	100%

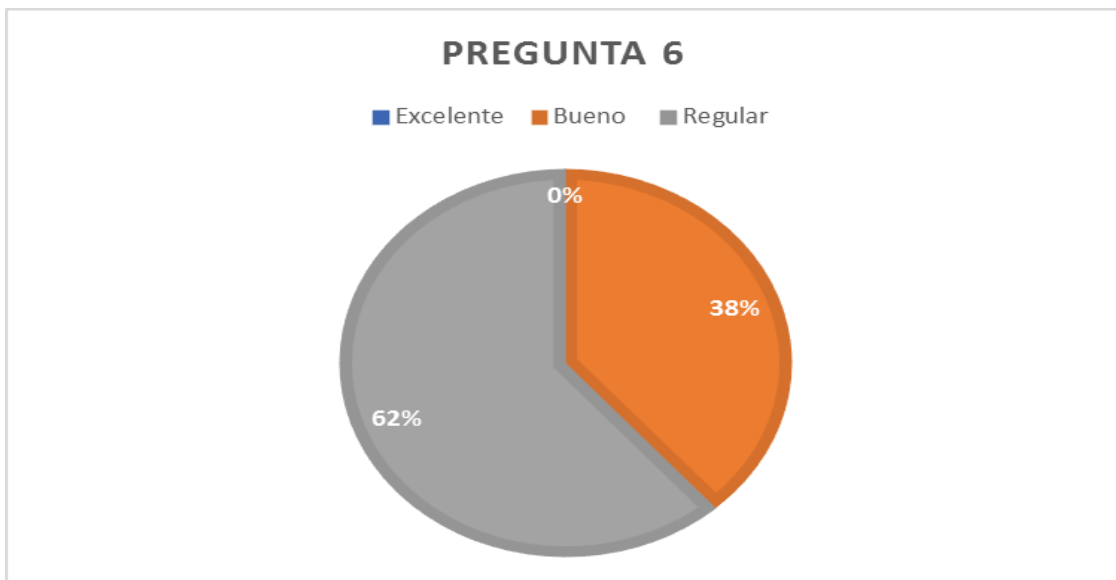


Figura 13. Pregunta 6

Análisis: El 62% de respuestas obtenidas califican al actual procedimiento para la gestión del BackOffice como regular lo cual sustenta la necesidad de presentar un plan de mejoras al procedimiento de reclamaciones. Un 38% indica que el actual procedimiento es bueno por lo cual es probable que no deseen ser parte de un proceso de cambio en sus actividades diarias. Mientras que ningún supervisor calificó el actual procedimiento como excelente.

PREGUNTA 7

Califique el nivel de eficiencia que Ud. considera que existe con el actual procedimiento de reclamaciones.

Muy eficiente	0	0%
Poco eficiente	11	85%
Nada eficiente	2	15%
TOTAL	13	100%

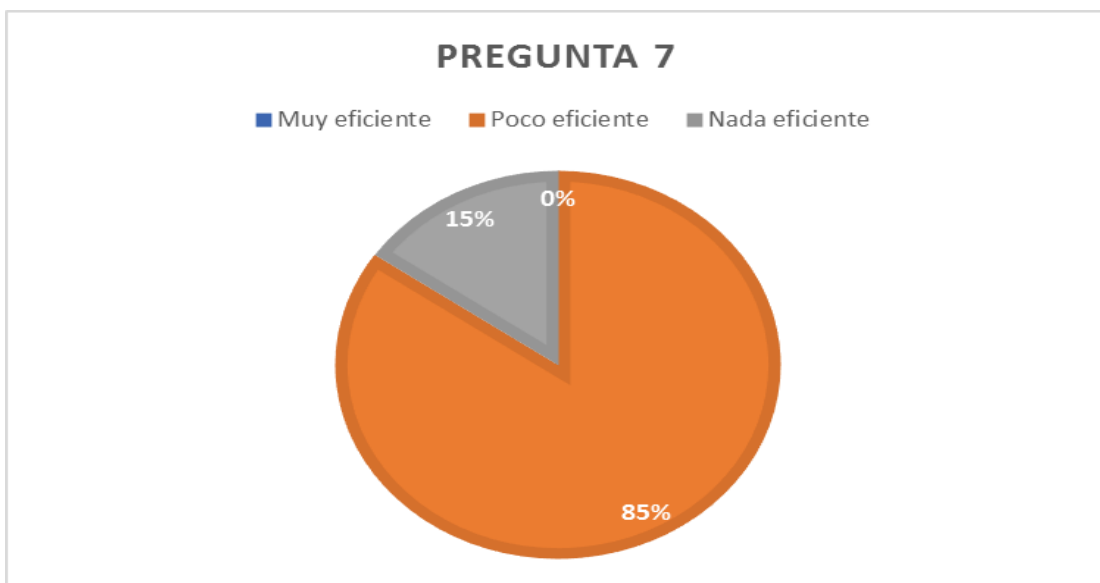


Figura 14. Pregunta 7

Análisis: El 85% de los encuestados indica que el actual procedimiento de gestión del BackOffice es poco eficiente lo cual sustenta nuestra propuesta de cambiar la metodología de trabajo optimizando sobre todo el recurso del tiempo de gestión.

PREGUNTA 8

¿A qué factor considera la demora en atención de solicitudes dentro del actual proceso de reclamaciones?

Falta trabajo en equipo	2	15%
Exceso de demanda planificada	6	46%
Otros	5	39%
TOTAL	13	100%

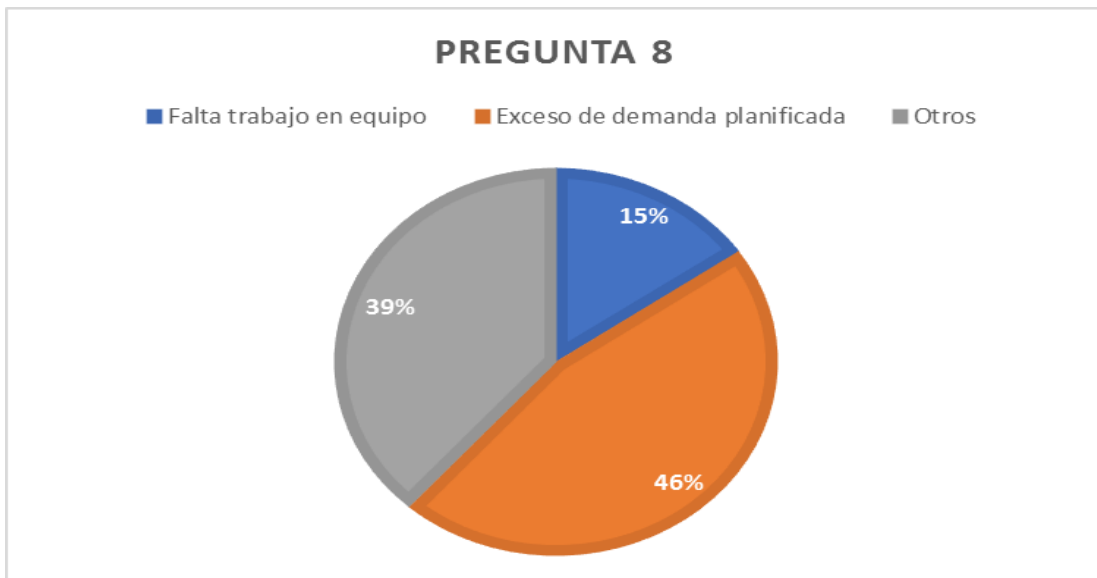


Figura 15. Pregunta 8

Análisis: El 46% de los supervisores determina que el exceso de demanda planificada se atribuye a la demora de atención dentro del proceso de reclamaciones mientras que el 39% consideró a otros factores entre los cuáles están: falta de coordinación entre el cliente y el personal técnico, falta de priorización de solicitudes.

PREGUNTA 9

¿Conoce Ud. sobre las metodologías de optimización de procesos?

Si	4	31%
No	9	69%
No responde	0	0%
TOTAL	13	100%

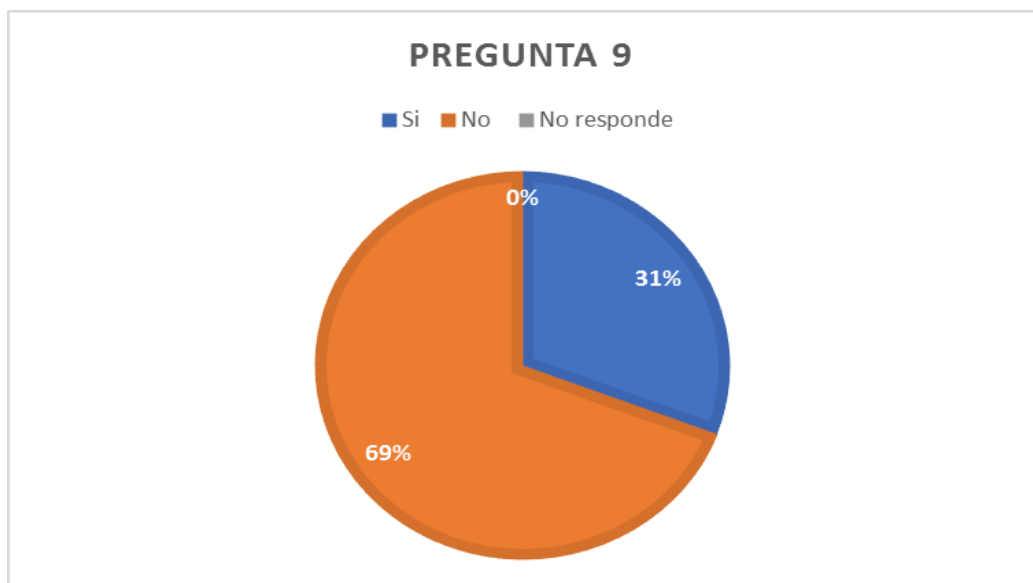


Figura 16. Pregunta 9

Análisis: El 69% de los encuestados indica que si conoce sobre las metodologías de optimización de procesos con lo cual es necesario reforzar con capacitación sobre el plan de mejoras para la implementación de las mismas.

PREGUNTA 10

¿Estaría dispuesto a cambiar la metodología de trabajo para lograr mayor productividad y eficiencia en la gestión?

Si	10	77%
No	0	0%
No responde	3	23%
TOTAL	13	100%

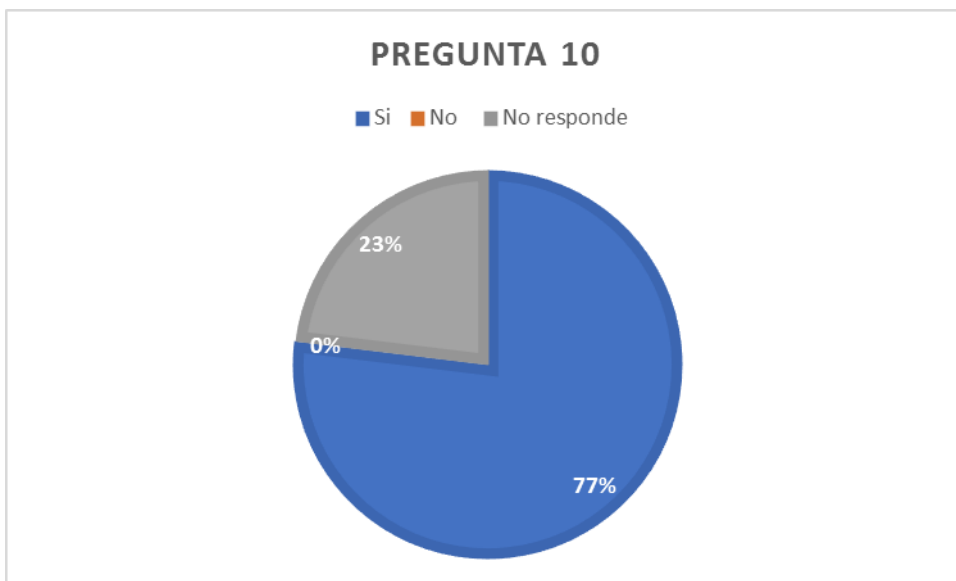


Figura 17. Pregunta 10

Análisis: El 77% de los encuestados estaría dispuesto a cambiar la metodología de trabajo para lograr mayor productividad y eficiencia en la gestión mientras el 23% no responde por lo cual es imprescindible la socialización del plan de mejoras ya que el desconocimiento puede generar resistencias en la implementación.

4.2 PLAN DE MEJORAS.

Se propone una estrategia de implementación mediante el plan de mejoras de la siguiente forma:

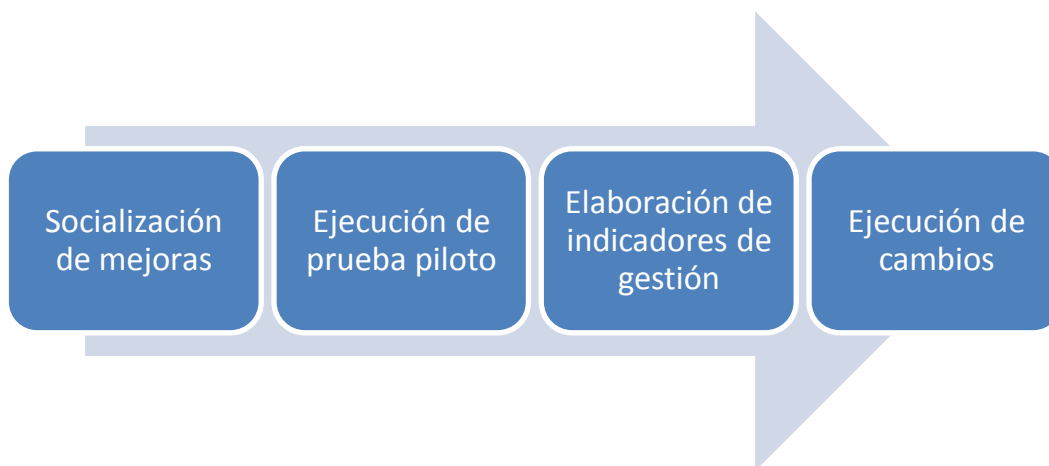


Figura 18. Plan de mejoras

PLAN DE MEJORAS			
ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. Socialización de mejoras.	Informar sobre los cambios propuestos al procedimiento de reclamaciones.	Se deberán programar charlas para todos los funcionarios del Centro de Contacto a fin de que tomen conocimiento de los cambios propuestos,	Supervisores de calidad.
2. Ejecución de prueba piloto.	Determinar posibles cambios antes de salir a producción con el nuevo procedimiento.	Realizar la ejecución de los cambios durante un determinado periodo de tiempo para verificar resultados.	Jefatura Supervisores Agentes
3. Elaboración de indicadores de gestión.	Verificar la volumetría de gestiones realizadas a fin de determinar en qué tipo de reclamaciones es necesario priorizar la gestión y llevar un control de los cambios.	Entre los indicadores principales se determinará el nivel de atención de los reclamos por turno de trabajo.	Supervisores de calidad
4. Ejecución de los cambios.	Poner en producción los cambios propuestos.	Luego de llevarse a cabo la prueba piloto y de ser necesario ajustes a la propuesta se determina la fecha de arranque de los cambios.	Jefatura Supervisores de calidad

4.2.1 Propuesta al procedimiento de reclamaciones.

Luego analizar la metodología de trabajo del servicio de reclamaciones se proponer el cambio en base a la Figura 19.

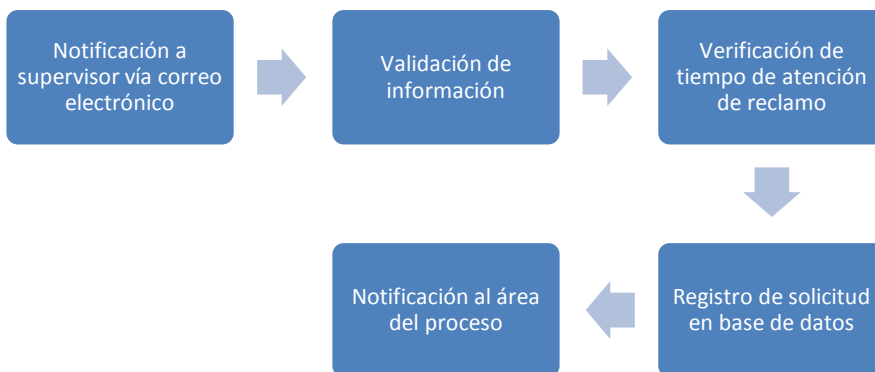


Figura 19. Procedimiento actual

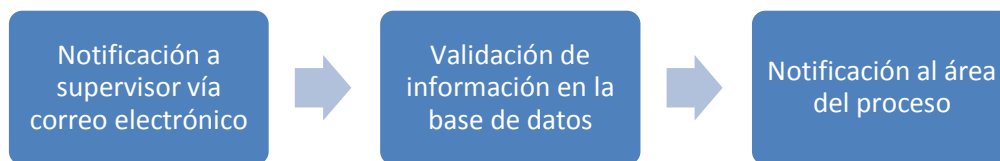


Figura 20. Procedimiento propuesto

Notificación a supervisor

El operador notifica al supervisor vía correo electrónico el reclamo presentado por el cliente validando el tiempo de atención que lleva el mismo. Este paso de verificación del tiempo que no agregaba valor en el proceso de atención anterior del supervisor fue eliminado.

Validación de información en la base de datos

La base de datos en el procedimiento anterior era creada por el supervisor al momento en que el cliente realizaba la agilización. En este paso modificado el supervisor encargado valida la información en la base de datos unificada que es creada por el agente al momento de atender la llamada. En base a esto se podrá llevar un mejor control de las prioridades de atención.

Notificar al área dueña del proceso.

Una vez validada la información se notifica al área encargada la información sobre el reclamo presentado.

CONCLUSIONES

- El exceso de demanda en periodo invernal aumenta los costos del recurso humano por horas extras debido al aumento del tiempo en gestión afectado por los procedimientos actuales.
- El actual procedimiento de reclamaciones atiende el 70% de solicitudes ingresadas en el turno de trabajo correspondientes a cada supervisor.
- Se verificó que todos los supervisores prefieren trabajar en equipo y que el retraso en atención de solicitudes lo atribuyen al exceso de demanda planificada.
- Se analizó la percepción del personal de supervisores mediante una encuesta sobre el procedimiento actual así como la aceptación a un cambio para mejora de la productividad.
- Se propuso la optimización del procedimiento actual de 5 a 3 actividades para aumentar la productividad de gestión del Back Office por parte de los supervisores.
- Se propuso un plan de mejoras para la implementación de la propuesta al procedimiento.

RECOMENDACIONES

- Asignar a un funcionario para dar seguimiento al plan de mejoras.
- Monitorear diariamente los indicadores de gestión para mantener el nivel de productividad de gestión.
- Adaptar un programa de mejora continua para poder analizar posteriormente nuevos inconvenientes que se puedan presentar.

BIBLIOGRAFIA

ARCONEL. (2008). Procedimiento para atención de reclamos de los consumidores de las empresa eléctricas de distribución. *Procedimiento para la atencion, seguimiento y resolución de reclamos*. Quito, Ecuador.

ARCONEL. (s.f.). Distribución, Comercialización y Alumbrado Público General. *Distribución, Comercialización y Alumbrado Público General*. ECUADOR.

CANGO, S. O. (2015). Propuesta de mejora en los procesos del área de Call Center Técnico de una presa de telecomunicaciones. LIMA, PERU.

Cango, S. O. (2015). *PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DEL AREA DEL CALL CENTER TECNICO DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES*. LIMA.

CONELLEC. (23 de 05 de 2001). Calidad de Servicio Eléctrico de Distribución. *Regulación CONELLEC 004/01*. Ecuador.

Damasco. (1987).

EP, C. (s.f.). *CNEL EP*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec>

EP, C. (s.f.). *CNEL EP*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec>

EP, C. (s.f.). *PLAN ESTRATEGICO CNEL EP*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/307690277-Cnel-Plan-Estrategico-2015-2017-Final.pdf>

<http://cnelwp1.palosanto.com/historia/>. (2016). Obtenido de <http://cnelwp1.palosanto.com/historia/>

Maneza, O. C. (03 de 04 de 2017). *Los 15 tipos de investigación*. Obtenido de <https://psicologiaymente.net/miscelanea/tipos-de-investigacio>

Muñiz, R. (2014). *Marketing en el siglo xxi*. Centro de Estudios Financieros.

NACIONAL, C. (13 de 10 de 2011). LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Quito, ECUADOR.

NACIONAL, G. (s.f.). *PLAN DEL BUEN VIVIR* . Obtenido de <https://educacion.gob.ec/que-es-el-buen-vivir/>

PALOSANTO. (2016). *HISTORIA CNEL EP*. Obtenido de <http://cnelwp1.palosanto.com/historia/>

Pública, S. N. (2011). *Norma Técnica GPR*. Obtenido de http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2014/02/Norma_Tecnica_GPR.pdf

PUEBLO, D. D. (s.f.). *DEFENSORIA DEL PUEBLO*. Obtenido de <http://www.dpe.gob.ec/usuarios-y-consumidores/>

Puente, W. (s.f.). *RRPPnet*. Obtenido de <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

Thirión, J. M. (2006). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfines*, 49-50.

Anexo 1

ENCUESTA PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES DE LA GESTIÓN DEL BACK OFFICE

Estimados supervisores le solicitamos se sirva contestar las siguientes preguntas que serán utilizadas para la realización de un proyecto de propuesta de mejora al procedimiento de reclamaciones del Centro de Contacto, la información que nos proveerá nos será muy valiosa y a la vez le agradecemos por su tiempo y colaboración.

1.- ¿Qué tiempo tiene laborando en el Centro de Contacto?

Menos de 2 años ()

Entre 2 y 5 años ()

Más de 5 años ()

2.- ¿Cuál es el canal de atención en el cual tiene más experiencia?

Redes sociales ()

Correo electrónico ()

Chat en línea ()

3.- ¿Cuáles son los canales de comunicación más usados con los agentes?

Correo electrónico ()

Comunicación verbal ()

4.- ¿En sus actividades diarias ud prefiere trabajar _____?

Solo ()

Trabajar en equipo ()

5.- ¿Qué acciones toma en caso de encontrar alguna deficiencia en las comunicaciones por parte de los agentes?

Ud. las corrige ()

Ud. corrige y le llama la atención ()

Le llama la atención y le hace corregir ()

6.- Califique el actual procedimiento de reclamaciones.

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

7.- Califique el nivel de eficiencia que ud considera que existe con el actual procedimiento de reclamaciones.

Nada eficiente ()

Poco eficiente ()

Muy eficiente ()

8.- ¿A qué factor considera la demora en atención de solicitudes dentro del actual proceso de reclamaciones?

Falta trabajo en equipo ()

Exceso de demanda planificada ()

Otros () Especifique_____

9.- ¿Conoce ud sobre las metodologías de optimización de procesos?

Si ()

No ()

No responde ()

10.- ¿Estaría dispuesto a cambiar la metodología de trabajo para lograr mayor productividad y eficiencia en la gestión?

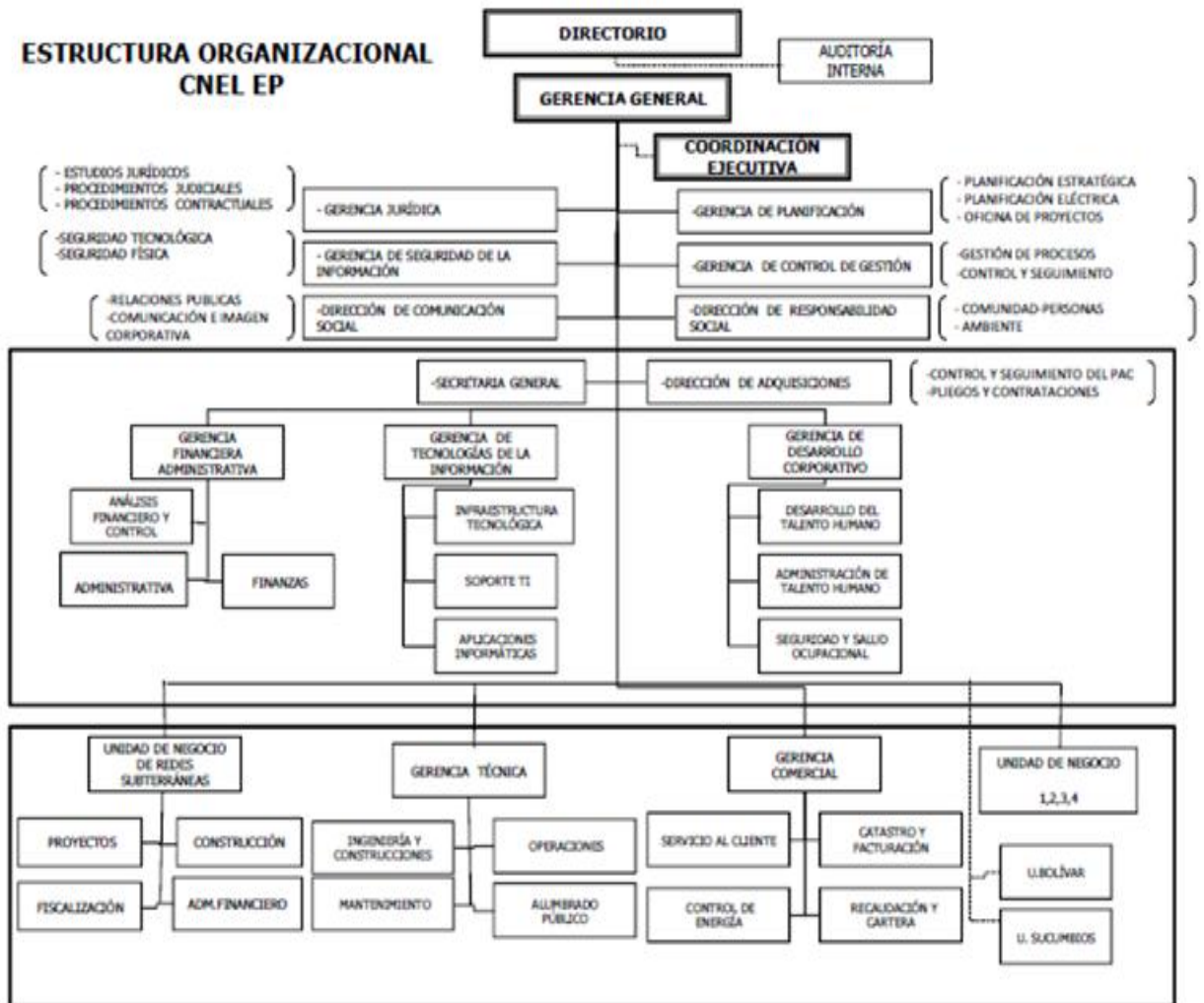
Si ()

No ()

No responde ()

Anexo 2

Organigrama de la Empresa



Anexo 3

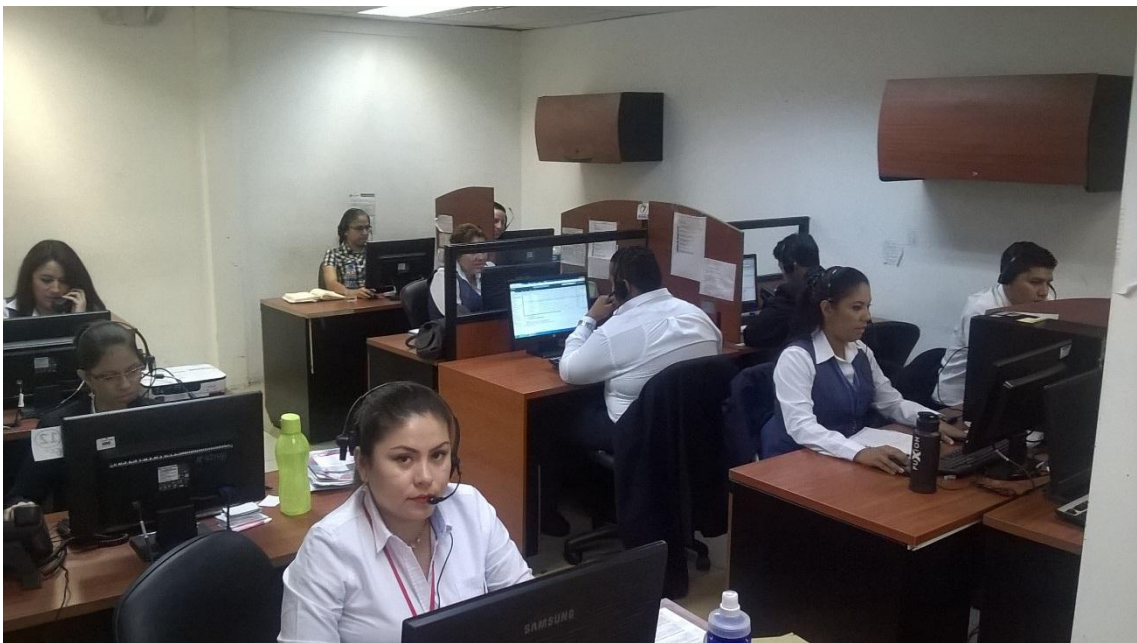
Logotipo de la empresa



Anexo 4

Fotos





INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora 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 PROCEDIMIENTO AL SERVICIO DE RECLAMACIONES EN EL CENTRO DE CONTACTO CNEL EP PARA AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD DE GESTIÓN EN EL BACK OFFICE**", presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influye el procedimiento de reclamaciones actual sobre la productividad de gestión back office en el Centro de Contacto de CNEL EP?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:  **JAHAIRA VERONICA HIDALGO MORAN**

Tutora:  **Ph. D. Mireya Stefania Zúñiga Delgado**



Factura: 001-003-000015728



20170901049D01641

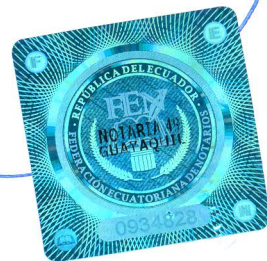
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901049D01641

Ante mí, NOTARIO(A) WILLY JACK NAVARRETE CALDERON de la NOTARÍA CUADRAGESIMA NOVENA , comparece(n) JAHAIRA VERONICA HIDALGO MORAN portador(a) de CÉDULA 0918096868 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil UNION LIBRE, domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), EL COMPARECIENTE AUTORIZA SE OBTENGA EL CERTIFICADO ELECTRÓNICO DE DATOS DE IDENTIDAD CIUDADANA DEL REGISTRO CIVIL DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 75 DE LA LEY ORGANICA DE GESTION DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. 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 8 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (12:50).

Jahaira Hidalgo
JAHAIRA VERONICA HIDALGO MORAN
CÉDULA: 0918096868

[Handwritten signature of Willy Jack Navarrete Calderon]

NOTARIO(A) WILLY JACK NAVARRETE CALDERON
NOTARÍA CUADRAGESIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, HIDALGO MORAN JAHAIRA VERONICA en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO AL SERVICIO DE RECLAMACIONES EN EL CENTRO DE CONTACTO CNEL EP PARA AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD DE GESTIÓN EN EL BACK OFFICE, 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 ADMINISTRACION 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*.

Jahaira Verónica Hidalgo Morán

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0918096868

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

NOMBRE: HILARATO
 PROFESIÓN / OCUPACIÓN: BACHILLER
 V1133V1122
 NOMBRES DEL PADRE: OTTO
 NOMBRES DE LA MADRE: SILVIA
 LUGAR DE EXPEDICIÓN: GUAYAQUIL
 FECHA DE EXPIRACIÓN: 04-07
 FIRMA DEL CEDERADO: *Jahaira Hidalgo*
 REPÚBLICA DEL ECUADOR

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN
 No. 091809686-8
 CEDULA DE CIUDADANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES: HIDALGO MORAN JAHAIRA VERONICA
 LUGAR DE NACIMIENTO: GUAYAS
 PEDRO CARBO / CONCEPCION
 FECHA DE NACIMIENTO: 1978-01-08
 NACIONALIDAD: ECUATORIANA
 SEXO: F
 ESTADO CIVIL: EN UNION DE HECHO
 DOUGLAS IVAN DI LUCA MONROY

Jahaira Hidalgo



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES GENERALES 2017
 2 DE ABRIL 2017
 REPÚBLICA DEL ECUADOR
 026 JUNTA No.
 026 - 172 NÚMERO
 0918096868 CEDULA
 HIDALGO MORAN JAHAIRA VERONICA
 APELLIDOS Y NOMBRES
 GUAYAS PROVINCIA
 GUAYAQUIL CANTÓN
 TARQUI PARROQUIA
 CIRCUNSCRIPCIÓN: 3
 ZONA: 2

NOTARÍA CUADRAGESIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
 De conformidad con lo que dispone el numeral 5 del Art. 18 de la
 Ley Notarial vigente, Doy Fe: que la copia precedente que consta de
 fojas es igual al original que se me exhibe. Doy fe
 Guayaquil, de 18 NOV 2017



[Signature]
 Dr. Willy Navarrete Calderon
 NOTARIO

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0918096868

Nombres del ciudadano: HIDALGO MORAN JAHAIRA VERONICA

Condición del cedulao: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 8 DE ENERO DE 1978

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: EN UNION DE HECHO

Cónyuge: DI LUCA MONROY DOUGLAS IVAN

Fecha de Matrimonio: 7 DE ABRIL DE 2015

Nombres del padre: HIDALGO OTTO

Nombres de la madre: MORAN SILVIA

Fecha de expedición: 7 DE ABRIL DE 2015

Información certificada a la fecha: 8 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: KELLY VANESSA CORREA ANCHUNDIA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 49 - G
GUAYAQUIL

N° de certificado: 178-067-61481



178-067-61481

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



rkund Analysis Result

Analysed Document: VERONICA HIDALGO BORRADOR DE PROYECTO DE GRADUACION-(ULTIMO CORREGIDO 17 DE SEPTIEMBRE).docx (D30662033)
Submitted: 2017-09-19 21:17:00
Submitted By: szuniga@bolivariano.edu.ec
Significance: 13 %

Sources included in the report:

SIS MARITZA 2.docx (D16871612)
Atencion Casos SPD Ecuador (revDB) 23feb2017-1.doc (D27076105)
Análisis Normativo SPD Ecuador.doc (D27076075)
Informe usuarios SPD Rev Fer FINAL.doc (D25374926)
SIS JORGE LUIS TORRES PISCO.pdf (D11575556)
COMPLEXIVO CORREGIDO 4TA A AB. ALVARADO VANNESSA.doc (D18645466)
PROYECTO ROSALBA GUZMAN 10-12-2016 - SUSTENTACION PUBLICA.docx (D24313200)
<http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec053es.pdf>
<http://docplayer.es/49569883-Universidad-politecnica-salesiana-sede-quito.html>
<http://docplayer.es/37179826-Universidad-tecnica-de-cotopaxi.html>

Places where selected sources appear:

