



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE ATENCIÓN DE
RECLAMOS COMERCIALES EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA
ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL
EP UNIDAD DE NEGOCIO GUAYAQUIL.**

Autora: Flor Vera Cinthia Jacqueline

Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico en primer lugar a Dios, por darme vida, salud y sabiduría en este proceso de estudio. A mis padres, y mi hermana por ser parte de mi formación personal y profesional, debido a ustedes he podido alcanzar mis metas y oportunidades planteadas. A mi hijo por su amor, que me han permitido llegar a donde estoy.

Flor Vera Cinthia Jacqueline

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento al Instituto Tecnológico Bolivariano y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa tan importante de mi vida.

También hago este reconocimiento particular a mi tutor Ángel Orellana Carrasco porque sus conocimientos me permitieron el desarrollo de esta investigación.

Flor Vera Cinthia Jacqueline



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejora al proceso de atención de reclamos comerciales en la empresa eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad CNEL EP unidad de negocio de Guayaquil.

Autor: Flor Vera Cinthia Jacqueline

Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación se desarrolla en la organización CNEL EP de la ciudad de Guayaquil la misma que presentaba inconvenientes con sus clientes debido a que los tiempos que debían esperar para que llegue una solución por parte de la empresa era muy demorado y hacia despertar el malestar por parte de los usuarios. Dentro de este trabajo se evaluarán las posibles causas que respectivamente generan consecuencias negativas para la institución por ende se emplearan los diferentes tipos de investigación que están sujetas por importantes autores de manera que se aplicaran las herramientas de la investigación con el fin de constatar la problemática y de esa forma generar la propuesta que erradicaran la problemática interna de la organización además de generaran las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves:

Atención

Estrategia

Reclamos



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Propuesta de mejora al proceso de atención de reclamos
comerciales en la empresa eléctrica pública estratégica corporación
nacional de electricidad CNEL EP unidad de negocio de Guayaquil**

Autor: Flor Vera Cinthia Jacqueline

Tutor: PhD. Angel Orellana Carrasco

ABSTRACT

The following research work is developed in the organization CNEL EP of the city of Guayaquil, which had problems with its clients because the time they had to wait for a solution to arrive from the company was very delayed and led to awakening the discomfort on the part of users. Within this work, the possible causes that respectively generate negative consequences for the institution will be evaluated, therefore, the different types of research that are subject to important auctors will be used so that the research tools will be applied in order to verify the problem and in this way generate the proposal that will eradicate the internal problems of the organization as well as generate the respective conclusions and recommendations.

Keywords:

Attention

strategie

claims

INDICE GENERAL

CONTENIDO:	PÁGS:
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Claúsula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	iv
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Índice general.....	xiii
Índice de gráficos.....	xv
Índice de tablas.....	xvi
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1. Planteamiento del problema.....	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	3
1.2. Situación conflicto.....	3
1.3. Delimitación del problema.....	4
1.4. Formulación del problema.....	5
1.5. Variables de la investigación.....	5
1.6. Evaluación del problema.....	5
1.7. Objetivos de la investigación.....	8
1.7.1 Objetivo general.....	8
1.7.2. Objetivos específicos.....	8
1.8. Justificación e importancia.....	8
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2. Fundamentación Teórica.....	10
2.1 Antecedentes históricos.....	10
Administración General.....	12
Administración Pública y Privada.....	12
2.3. Fundamentación Legal.....	17

2.4. Declaración de las variables.....	25
Variable independiente: Proceso de atención de reclamos comerciales	25
Variable dependiente: Tiempos de emisión de resolución.....	26
2.5. Definiciones Conceptuales	26
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Presentación de la empresa.....	30
3.2. Diseño de Investigación	37
3.2.1 Tipos de Investigación.....	39
3.3. Población y Muestra.....	41
3.4. Técnicas de investigación.....	46
CAPITULO IV	
ANALISIS E INTERPRETACIONES DE LOS RESULTADOS	
4.1. Resultados de la encuesta.....	50
4.2. Resultados de la entrevista.....	60
4.2.1. Análisis General:.....	63
4.3. Resultados de la observación	63
4.4. Plan de Mejora	63
4.5. Desarrollo de la Propuesta	67
4.6. Cronograma.....	68
4.7. Presupuesto	69
Conclusión.....	70
Recomendación.....	70
Bibliografía.....	72
ANEXOS	

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Logotipo.	31
Gráfico 2 Organigrama Institucional	31
Gráfico 3 Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional	34
Gráfico 4 Análisis Financiero	37
Gráfico 5 Servicio de atención de reclamos.....	50
Gráfico 6 Consumo del servicio.	51
Gráfico 7 Calificación del servicio.....	52
Gráfico 8 Tiempo de espera.	53
Gráfico 9 Frecuencia de reclamos.....	54
Gráfico 10 Exigencias y satisfacción de los usuarios.....	55
Gráfico 11 Capacitación de los empleados.....	56
Gráfico 12 Aspectos de la empresa.....	57
Gráfico 13 Programación de pagina web	58
Gráfico 14 Mejoras al servicio de atención.	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Plantilla de trabajadores.....	33
Tabla 2 Departamento a investigar.....	33
Tabla 3 Clientes por unidad de negocio	35
Tabla 4 Clientes por grupo de consumo – CNEL EP.....	35
Tabla 5 Analisis financiero.....	36
Tabla 6 Investigación.....	39
Tabla 7 Población.....	42
Tabla 8 Procedimiento.....	46
Tabla 9 Servicio de atención de reclamos.....	50
Tabla 10 Consumo del servicio.....	51
Tabla 11 Calificación del servicio.....	52
Tabla 12 Tiempo de espera.....	53
Tabla 13 Frecuencia de reclamos.....	54
Tabla 14 Exigencias y satisfacción de los usuarios.....	55
Tabla 15 Capacitación de los empleados.....	56
Tabla 16 Aspectos de la empresa.....	57
Tabla 17 Programación de pagina web	58
Tabla 18 Mejoras al servicio de atención.....	59
Tabla 19 Modelo de observación.....	64
Tabla 20 Plan de mejora.....	65
Tabla 21 Plan de capacitación.....	67
Tabla 22 Cronograma	68
Tabla 23 Presupuesto.....	69

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

En la administración según Chen, (2019) señala que: “Un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización”(p. 15).

La administración es el principal aspecto importante que debe poseer una organización, esta se encarga de encaminar a la entidad a que desarrolle sus funciones de una manera eficiente y que su rendimiento sea prospero en cuanto a su futuro.

En cuanto la Administración pública debe entenderse desde el punto de vista formal como: “El organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales” Gabino (1997, p. 119).

La administración pública dentro del contexto general es representada como las actividades técnicas y racionales que ejecutan los estados dentro de cada país, esta mantiene como principal objetivo la de organizar, planificar, dirigir, coordinar y evaluar la manera en que se desenvuelven los organismos públicos que son sustentados por el dinero público que administra el gobierno de turno. Los países internacionales desarrollados son precavidos al momento de su administración pública, su filosofía se centra en invertir más en educación y salud porque consideran que son aspectos relevantes para el avance de la sociedad; la administración es un aspecto importante dentro de cualquier organización y por qué no de un país, las decisiones son importantes debido a que estas

repercuten en el futuro de nuevos horizontes y determinan el bienestar de una nación.

El gasto excesivo público es uno de los principales problemas que afecta directamente a los países internacionales esto se da debido a que en gran parte de los países subdesarrollados; mantienen una serie de institutos y ministerios que son sustentados por parte del gobierno local lo que ocasiona que estos países mantengan sus gastos corrientes muy altos e inclusive este ha sido uno de los factores que ha puesto en evidencia que estos países no despejen del sendero en que se encuentran sus mercados.

Otros de los problemas que afecta la administración pública es la corrupción, ningún país se encuentra excepto de esta problemática y los casos de la mala desviación de fondos públicos en todos los países se hacen sentir por lo que esta problemática se encuentra latente.

Los gobiernos son los principales pilares fundamentales de la nación, estos son la fuente de confianza de sus mandantes para que exista una buena administración pública, mientras que ellos velan por el bienestar de los ciudadanos que solo esperan el manejo eficiente y eficaz de la riqueza que posee cada País.

Para Xóchitl (2020), define que:

Es la acción en que el estado encamina a alcanzar sus objetivos y metas, la administración es proveer de formas el servicio público a los intereses de una sociedad, esta administración coordina, selecciona y organiza el conjunto de actividades del estado con el personal, los medios y el personal adecuado a prestar sus servicios. Las personas y bienes son factores indispensables en el desarrollo de una administración pública o privada eficiente.

El gobierno de turno es el encargado de encaminar a administrar de manera eficiente los recursos con los que cuenta una nación; la administración pública se la ejecute con el objetivo de que lo que se dispongo genere un impacto positivo en la nación o dentro de una actividad.

1.1. Ubicación del problema en un contexto

El manejo eficiente de una administración es el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos de un territorio, por un parte recaerán los beneficios que creen que sus derechos les permite acceder como lo son la educación y salud pero que está siempre se desarrolle de manera eficaz que cumpla con las necesidades y exigencia de su nación.

La administración pública en la ciudad de Guayaquil se efectúa de una forma eficiente dentro de determinados sectores mientras que para otros ciudadanos consideran que las opciones o medidas que toman los encargados de administrar los fondos públicos no son las más convincentes debido a que ellos no se consideran parte de los privilegios que son otorgados en ciertos sectores nacionales.

La administración de la empresa CNELEP, últimamente ha optado por tomar medidas muy severas en cuanto a la administración pública esto se desarrolla debido a la situación actual del país por el exceso gasto público por lo que han desarrollado un sin número de estrategias que mantengan como principal objetivo frenar el Gasto corriente que actualmente tiene el país.

1.2. Situación conflicto

En el sector eléctrico, la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNELEP se encuentra constituida por unidades de negocio localizadas en varias provincias del país. La

Unidad de Negocio Guayaquil se encuentra ubicada en el sector norte de la ciudad La Garzota mz 47 sector 3.

Esta institución pública se dedica a la distribución y comercialización de energía eléctrica en el área de servicio asignada, garantizando el flujo ininterrumpido de energía eléctrica y a su vez el cobro del servicio.

Existe un proceso administrativo que de acuerdo a los datos obtenidos genera una gran incidencia de insatisfacción; los reclamos comerciales no son atendidos dentro de los tiempos regulatorios.

La situación de conflicto se origina en la Unidad de Negocio Guayaquil, dirección comercial, en el área de servicios al cliente, se determina debido a la asistencia repetitiva de los usuarios que han generado previamente un reclamo comercial.

Los tiempos de atención de los reclamos comerciales se encuentran debidamente regulados por los entes de control por lo que el incumplimiento de los mismos ocasiona lo siguiente:

- Mala percepción.
- Insatisfacción del servicio brindado.
- Ruido en plataformas digitales.
- Aglomeraciones en las salas de atención al cliente.
- Disminución en la recaudación.

1.3. Delimitación del problema

Campo: Administrativo.

Área: Procesos

Aspectos: Disminuir los tiempos de emisión de resolución.

Contexto: Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNELEP Unidad de Negocio Guayaquil.

Cantón: Guayaquil
Provincia: Guayas
Año: 2020

1.4. Formulación del problema

¿Cómo mejorar el proceso de atención de reclamos comerciales para disminuir los tiempos de emisión de la resolución en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2020?

1.5. Variables de la investigación

Variable independiente: Proceso de atención de reclamos comerciales.

Variable dependiente: Tiempos de emisión de resolución.

1.6. Evaluación del problema

Delimitado: El Problema planteado se encuentra delimitado en el proceso de atención de reclamos comerciales de la empresa CNEL EP, actualmente sus oficinas se encuentran ubicada en la ciudad de Guayaquil; por otra parte esta serie de factores negativos afectan directamente a los clientes que acuden a dichas oficinas para que sus pedidos puedan ser solucionados dentro de un tiempo considerable; pero por el momento las respuestas ofertadas a la ciudadanía es muy demorada debido a problemas internos de la organización que repercuten de manera directa e indirecta en los clientes finales.

“La atención al cliente es considerada como el conjunto de estrategias persuasibles que una organización diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos e internos u mantenerlos dentro sus actividades”. (Serna, 2006, pág. 19).

El problema actualmente erradica en la ciudad de Guayaquil por lo que sus moradores son los que presentan la serie de reclamos dentro de las oficinas de CNEL EP, los mismos consideran y expresan el malestar por la entidad al momento de brindar las respectivas soluciones que con eficacia deberían brindar a todos los usuarios.

Claro: Este trabajo es redactado de manera concreta y precisa, ofreciéndole al lector, claridad en la problemática planteada. El desarrollo del mismo permite identificar mejoras en los procesos de atención de reclamos desempeñando un tiempo más corto en la emisión de resolución. La propuesta de un plan de mejora que minimice las problemáticas que se presentan dentro de la organización sería uno de los objetivos importantes y relevante que deberá mantener la entidad para que estos problemas no afecten al desarrollo de la organización.

Es importante desarrollar este estudio debido a que de esa forma se conocerá cual es la fuente originaria de la problemática y así contrarrestarlas mediante estrategias eficientes que optimicen los procesos de atención a los clientes y se recupere la confianza de una organización muy importante y representativa para el Ecuador.

Evidente: Es evidente la situación de conflicto planteada en la empresa CNEL EP. Esta evidencia permite realizar un estudio para la mejora de los procesos en la atención de reclamos que se realizan en la organización además de que las series de factores negativos asechan al futuro de la organización.

*El **reclamo comercial** es definido como: “Es un pedido que se realiza a modo de exigencia, una queja o disconformidad por una demanda insatisfecha, un mal trato, un daño generado hacia un usuario” (León, 2015, pág. 12).*

Es evidente que CNEL EP, no se encuentra atravesando por uno de sus mejores momentos debido al malestar expresado por sus clientes y es considerable que para que las organizaciones muestren un desempeño pleno al consumidor final deben mantener una estructura interna eficiente además de que el ambiente organizacional también de una u otra forma incida siempre y cuando los factores antes mencionados sean siempre positivos y bienestar de la organización.

Concreto: Otro aspecto a destacar en la evaluación del problema es la precisión y delimitación con la que es redactada y analizada la problemática planteada. En el trabajo se precisa detalladamente la mejora a establecer en el proceso de atención de reclamos para ofrecer mejoras que encamine a la organización a desempeñar un buen funcionamiento con la sociedad.

Para las organizaciones es un punto beneficioso que no se desarrollen aspectos negativos dentro de la entidad, por ende, mediante el desarrollo del siguiente trabajo investigativos se dispondrán de nuevas mejor que afronten los problemas y brinden resultados positivos que vuelvan a encaminar a la organización a generar la misma confianza que con anterioridad la empresa CNEL EP creaba en sus usuarios.

Variables: A partir del problema planteado en el trabajo, se puede destacar las variables a desarrollar y su clasificación de dependencia o no, las mismas que inciden de manera directa e indirecta en la problemática que en la actualidad se presenta en la organización.

La problemática que más repercute en la entidad es el tiempo tardío de respuesta que se les brinda a los clientes ya que esto causa euforia y malestar en los mismos usuarios creando que la organización genera perspectivas negativas y que se forma la empresa CNEL EP presente

problemas los mismos que han sido considerados como variables de magnitudes importantes para el siguiente estudio investigativo.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Desarrollar una propuesta de mejoras al proceso de atención de reclamos comerciales para disminuir los tiempos de emisión de la resolución en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil.

1.7.2. Objetivos específicos

- Fundamentar las principales teorías administrativas que sustenten los procesos de atención a los clientes en relación a disminuir los tiempos en las empresas públicas.
- Diagnosticar el estado actual de los procedimientos de atención de reclamos comerciales en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil.
- Elaborar una propuesta de mejora al proceso de atención de reclamos comerciales que contribuya a disminuir los tiempos de emisión de resolución en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil.

1.8. Justificación e importancia

La relevancia de esta investigación radica en que puede tomarse a consideración de los directivos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil para mejorar el proceso actual de la atención de reclamos comerciales y finalmente potencializar la buena percepción de los clientes.

Por otra parte, se destacarán los impactos positivos que representa la correcta aplicación de los procesos administrativos basados en el control, seguimiento, cumplimiento e integración de áreas para obtener la disminución de los tiempos de atención de los reclamos comerciales.

Los principales beneficiados por la minimización de la problemática serán los usuarios debido que mantendrán un servicio óptimo y eficiente que responda de manera positiva a las necesidades de los clientes además de mejorar la credibilidad y su reputación en el mercado local.

La serie de impactos que obtendrán la organización serán de ayuda debido a que se optimizarán los procesos de atención de reclamos de la entidad de forma que los lapsos de tiempo establecidos para atender a los usuarios serán reducidos y así mejorar la estructura interna de la entidad destacando el desenvolvimiento exitoso que obtendrán los usuarios.

Otros de los aspectos positivos que tendrá el desarrollo de este trabajo es que servirá de apoyo para futuras investigaciones que busquen mejorar el rendimiento de ciertas entidades que estén atravesando por una problemática similar a las que hoy en día amenaza a la empresa CNEL EP.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2. Fundamentación Teórica

2.1 Antecedentes históricos

Según Pennano, (2015, pp. 99-109) menciona que:

Uno de los temas más controvertidos en los últimos treinta años tanto en el campo de la política económica como en el de la economía política, ha sido el de las empresas públicas y sus posibles efectos e influencias en el desarrollo económico de los países periféricos.

Recientemente, el tema ha cobrado una importancia mayor en América Latina debido al continuo y sostenido crecimiento de este tipo de empresas en los distintos países de la región. Muchas de las empresas más grandes del mundo son públicas; en el plano latinoamericano, las empresas públicas figuran entre las más grandes de sus respectivos países.

Siguiendo el análisis de White (2015), menciona que: "La participación sectorial de las empresas públicas abarca desde los servicios públicos hasta la producción de bienes de consumo. Además de buena parte de la actividad crediticia y financiera; las actividades productivas del Estado comprenden a diversas ramas básicas, como la producción y refinación del petróleo, la siderurgia, la generación y distribución de la energía eléctrica, transporte aéreo, ferroviario y marítimo.

Las empresas públicas participan también en la producción de carbón, hierro, cobre, sustancias químicas, maquinaria y equipo de construcción naval. También actúan, a veces, con carácter monopólico, en el área del comercio exterior".

En este último aspecto, la importancia que han cobrado en los países latinoamericanos es muy notoria. Actualmente, representan una parte sustancial y generalmente estratégica de la economía nacional; además, tienen la capacidad de afectar drásticamente los posibles resultados de las políticas nacionales de desarrollo y las políticas de distribución del ingreso en sus respectivas economías.

Estas empresas se perfilan también como un nuevo tipo de actor internacional; diferente al Estado en su función tradicional de administrar y prestar servicios públicos y de las empresas privadas internacionales; pero, manteniendo siempre algunas de las características de ambas organizaciones.

Las críticas tradicionales más conocidas están directamente relacionadas con la comparación de los resultados económicos entre éstas y las empresas privadas. Normalmente, se dice que las empresas públicas son ineficientes porque no alcanzan los niveles de rentabilidad que logra el sector privado; otra justificación utilizada para demostrar su limitada capacidad es el supuestamente bajo nivel de productividad y el alto grado de burocratización de estas empresas. Se dice también que la administración de las empresas públicas son los principales agravantes de los déficits fiscales y, por lo tanto, las grandes aliadas de la inflación en las economías subdesarrolladas. Se menciona también al "estatismo" como uno de los peligros fundamentales que todo crecimiento de las empresas públicas lleva consigo y que es la principal amenaza a la "libertad económica" y a la "libre concurrencia" del mercado.

Administración.

Según (Fernández, 2018) señala que:

“Es considerada como una ciencia social que da seguimiento a las satisfacciones de las metas y objetivos institucionales a través de una estructura centrada y el esfuerzo del personal coordinado” (pág. 47).

La administración desempeña roles importantes y fundamentales dentro de la organización, es el motor y corazón de cualquier entidad que desarrolle cualquier actividad; esta mantiene sus respectivos procesos que deben ser empleados por el bienestar de cualquier organización, si la administración no se emplea de la mejor forma los objetivos y metas organizacionales se desvían de la planificación empresarial.

Administración General

Según (Perspectivas, 2010) señalo que:

La administración surge como necesidad natural del hombre debido a las necesidades que mantenía con su trabajo; la misma que nace a principios del siglo en donde se muestra como un sistema ordenado dentro de las organizaciones que la ejecuten, esta es considerada como el órgano específico para que los recursos se muestren productivos además de organizar y fortalecer el desarrollo económico. Por otra parte, a lo largo de la historia este término cada vez se ha fomentado al interior de las organizaciones acompañados de otras etapas que complementa a que la administración ejecutada de manera correcta las empresas sean eficiente al momento de generar nuevos espacios dentro del mercado. (pág. 15).

3. Administración Pública y Privada

La administración pública se clasifica en dos grandes segmentos los mismos en que dentro del primero está la administración pública y privada juntas en donde estas ambas administraciones buscan lograr la máxima eficiencia en el funcionamiento de un organismo este puede ser de orden público o privado. En la segunda clasificación se consideran las personas y las cosas, dentro de este grupo se encuentran los directivos, administrativo, técnicos y empleados calificados y no calificados de igual manera los obreros en esta también engloban maquinas, materiales, métodos y dineros. (Rojas, 2007, pág. 15).

Según Guzmán (2013) los procesos administrativos están compuestos en las siguientes fases:

Fase mecánica: Describe la planeación empresarial; las cosas que se van a realizar, presupuesto y planes. También se encarga de organizar las tareas; asignar los recursos y funciones que cada empleado debe cumplir en la organización.

Fase dinámica: En esta fase se encuentra la dirección de manera que esta función se encarga de que se verifiquen el cumplimiento de las tareas asignadas por la organización y de mantener el liderazgo, comunicación y motivación de los empleados. También se sitúa el control ya que esta función vigila que los demás procesos administrativos se realicen con éxito de manera eficiente y eficaz dentro de la organización para el desarrollo de la organización. (pág. 2).

2.2. Antecedentes referenciales

Autor: Andrade Brito Betzi (2018), **Tema:** Análisis del servicio al cliente para mejorar el proceso de comercialización de la empresa BULTRIMS S. A. ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2014

Resumen: La empresa BULTRIMS S. A. considera que los clientes son la principal razón de las entidades por lo tanto se emplean diferentes estrategias que cumplan con el rol de satisfacer las necesidades de los clientes además de mejorar por la situación adversa que en su respectivo momento dicha organización atravesó.

Semejanza: Analiza el servicio de atención al cliente además de optimizar los procesos comerciales entre sus clientes con el objetivo de desempeñarse de forma eficiente para la entidad arrojando de resultados positivos y esperados que canalizan la credibilidad y logran que la entidad minimice las problemáticas que actualmente se les presentan.

Diferencia: El trabajo investigativo tomado como referencia solo se encarga de analizar el servicio de atención al cliente y de la información obtenida brindo soluciones que beneficiaron de manera positiva a la organización, tomando solo énfasis en el servicio de atención al cliente.

Autor: Enríquez Jimenes Jenny (2011), **Tema:** El servicio al cliente en restaurantes del centro de Ibarra estrategias de desarrollo de servicios.

Resumen: Dentro de este estudio mediante los análisis y resultados obtenidos se puso en evidencia el descontento de los usuarios que acuden a dicho establecimiento debido a que el personal que los atiende es descortés y el largo tiempo de espera también es otro de los factores que incide en la organización generando una reputación negativa para la entidad.

Semejanza: Los procesos de atención al cliente son tardíos lo que ocasiona en los mismos un descontento y crean una visión negativa de la entidad por lo que mediante el estudio efectuado en dicho establecimiento lograron contrarrestar esas problemáticas que en su respectivo momento se mostró como un problema alarmante.

Diferencia: Las estrategias que desarrollaron tuvieron un funcionamiento eficiente dentro de un lapso de tiempo por lo que el seguimiento del plan efectuado en los restaurantes no se les brindo el respectivo seguimiento descuidando otras áreas que dentro de un lapso de tiempo de no larga duración pueden surgir otros tipos de problemáticas.

Autor: Quevedo Castillo Richard Alexander (2018), **Tema:** Propuesta de mejora de procesos de atención de reclamos comerciales en la empresa Electronorte S. A. para la disminución de costos de atención.

Resumen: Esta organización en su momento, los tipos de reclamos comerciales ascendieron hasta un 80% de la capacidad que pudieron atender manteniendo en aumento esta cifra por lo que se vieron en la obligación de responder a esta problemática mediante la adecuación de procesos y estrategias que optimicen el servicio además de controlar y supervisar por personas experimentada que el personal interno atienda las necesidades de forma inmediata y de manera ágil.

Semejanza: Propuesta de procesos internos y estrategias adecuadas de acorde a la situación y gravedad de la problemática además del modelo que se aplicó en esta organización lograr obtener resultados positivos de manera inmediata, evitando que la organización se mantenga estática dentro de un rol preocupante.

Diferencia: Las variables de estudios se diferencian por lo que este estudio tomado como referencia mantiene un enfoque desviado de los objetivos propuestos dentro del trabajo de investigación a emplear.

Autor: Espín Poaquiza José Agustín (2015), **Tema:** Plan de Gestión de quejas y reclamos mediante ISO 10002-2004 en óptica O.M visión.

Resumen: Se considera que la atención a las quejas y reclamos son factores importantes dentro del rol que cumple cualquier organización que quiera subsistir dentro del mercado por la misma razón este trabajo busca implementar procesos más técnicos con estrategias y nuevos programas que se adapten a las necesidades de la organización además de que las normas a implementar son estándares comprobados que han tenido y mantiene un alto grado de credibilidad positiva.

Semejanza: El trabajo de investigación evidenciado como referencia mantienen las mismas ideas las cuales son que las quejas constantes en una organización es sinónimo de que las organizaciones no están desempeñándose de mejor manera por lo que esto afecta de forma directa

en la entidad y tal problema debe ser solucionado con las estrategias adecuadas.

Diferencia: Mantiene como diferencia en la que dentro de una organización se emplea un estudio más técnico y complejo aplicando una norma ISO 10002-2004, la cual mantiene un costo pero que sus objetivos se alcanzan con plenitud mediante los procesos aplicados dentro de la entidad.

Autor: Morales Cribillero Melissa (2015). **Tema:** Mejora del proceso de atención de reclamos en una entidad Bancaria ubicado en el distrito de San Isidro.

Resumen: Para desarrollar las respectivas propuestas enmarcados en los objetivos se debió proceder a determinar la situación actual de la organización aplicando técnicas de investigación que canalicen información oportuna y veraz para arrojar las respectivas soluciones que respondan de forma eficiente a los procesos de atención de reclamos.

Semejanza: Se concluye en que existe un proceso redefinido en que se deben atender los reclamos comerciales además de que siempre dependerá del tipo y de la magnitud de las quejas de los usuarios además que las organizaciones deben trabajar de manera eficiente de forma interna para así obtener resultados positivos que encaminen a la entidad a alcanzar sus objetivos.

Diferencia: Las estrategias se emplearon en diferentes líneas de tiempos encaminadas a conseguir otras metas diferentes a los objetivos planteados en el siguiente trabajo a realizar además de que el seguimiento del plan de control no se ejecutó con normalidad y respecto a eso los objetivos mantuvieron cierto grado de complejidad al alcanzarse.

2.3. Fundamentación Legal

Ley orgánica de servicio público LOSEP (2010)

Título I Del servicio Publico

Art. 2.- Objetivo. – El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo proponer el desarrollo profesional, técnico y persona de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidad y la no discriminación.

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. – Serán servidoras o servidores públicos todas las personas en que cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Las trabajadoras y trabajadores del sector público estarán sujetos al Código del Trabajo.

Estructura del sector eléctrico

Capítulo I - Estructura

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

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

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

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

Título III

Del régimen interno de administración del talento humano

Capítulo 1 de los deberes, derechos y prohibiciones

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la constitución de la república, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo a la ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta ley;
- d) Cumplir y respetar las ordenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a las constituciones de la república y la ley;
- e) Velar por la economía y recursos del estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con

apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

- i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigentes
- j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,

Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Art.- 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.

- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestación legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Ser restituido a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licencia de las Fuerzas Armadas;
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el momento fijado en esta ley
- f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria.
- g) Gozar de vacaciones, licencia, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta ley;
- h) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo; en forma debidamente comprobada;

Art.- 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos. – Prohíbese a las servidoras y los servidores público lo siguiente:

- a) Abandonar injustificadamente su trabajo;
- b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente ley;
- c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo.
- d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria; debidamente justificada;
- e) Ordenar la asistencia a actos públicos de respaldos políticos de cualquier naturaleza o utilizar, con este y otro fines, bienes del Estado;
- f) Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales;
- g) Ejercer actividades electorales, en uso de sus funciones o aprovecharse de ellas para esos fines;
- h) Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones;
- i) Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del Estado, en los casos en que el servidor público, en

razón de sus funciones, deba atender personalmente dichos asuntos;

Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica.
(ARCONEL, 2017)

Capítulo I

Aspectos Generales

1. Objetivo

Establecer el procedimiento que deben emplear las empresas eléctricas de distribución para atender los reclamos que presenten los consumidores, con relación a la prestación del servicio público de energía eléctrica y al servicio de alumbrado público general; e incorporar el procedimiento administrativo, a cargo de la ARCONEL, para la atención de los reclamos de segunda instancia.

2. Alcance

La presente Regulación se aplica a la ARCONEL, las empresas que realizan las actividades de distribución, comercialización de energía eléctrica y alumbrado público general; a los consumidores vinculados con dichas empresas; y a otros participantes del sector eléctrico.

3. Acrónimos

ARCONEL: Agencia de Regulación y Control de Electricidad.

CNCSE: Coordinación Nacional de Control del Sector Eléctrico.

CONELEC: Consejo Nacional de Electricidad.

LOSPEE: Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica.

MEER: Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.

4. Definiciones

Código de reclamo: Número con el cual la empresa eléctrica distribuidora registra en una base de datos de su sistema informático, el reclamo presentado por el consumidor; el mismo que permite realizar el seguimiento del estado del reclamo.

Consumidor regulado: Persona natural o jurídica que mantiene un contrato de suministro con la empresa eléctrica de distribución y que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica.

Consumidor no regulado: Persona natural o jurídica que mantiene un contrato con un generador para la compra de energía y paga un peaje a la empresa distribuidora por la utilización de sus redes de transmisión o distribución o ambos.

Formulario de presentación de reclamos: Registro físico o electrónico en el cual se ingresan los datos personales del reclamante y la información correspondiente al reclamo presentado.

Informe de conclusión del reclamo: Reporte de las acciones efectuadas; conclusiones y resoluciones emitidas por la empresa distribuidora, respecto a un reclamo presentado.

Lectura o medición: Acción mediante la cual se obtiene el monto del consumo de energía eléctrica registrado en el equipo de medición del consumidor.

Número de suministro: Código alfanumérico utilizado por una empresa eléctrica de distribución para identificar a un consumidor del servicio eléctrico.

Período de verificación del reclamo: Tiempo requerido por la empresa eléctrica para efectuar la verificación del reclamo. Forma parte del período de resolución del reclamo.

Período de resolución del reclamo: Tiempo definido para la atención, verificación y resolución de los reclamos por parte de las empresas eléctricas distribuidoras.

Reclamo del consumidor: Acción interpuesta por el consumidor ante la empresa eléctrica distribuidora, con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre la inconformidad de los servicios públicos de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público general.

Servicio Técnico Autorizado: Es el servicio técnico especializado, prestado por personas naturales o jurídicas seleccionadas por las empresas eléctricas distribuidoras para el análisis, diagnóstico y la reparación de aparatos, equipos, dispositivos o máquinas eléctricas o electrónicas.

Sistema de Medición: Es el conjunto de componentes necesarios para la medición o registro de energía activa, energía reactiva, demandas máximas y otros parámetros necesarios para la facturación del servicio. Incluyen los equipos de medición (medidores), transformadores de medición (cuando apliquen), cable de conexión, accesorios de sujeción y protección física de los medidores y transformadores; y, sistemas de comunicación vinculados.

5. Derechos y Obligaciones del consumidor

Además de las disposiciones establecidas en la ley orgánica de defensa del consumidor, la ley orgánica del servicio público de energía eléctrica y demás normativa aplicable, el consumidor tiene los siguientes derechos y obligaciones.

1 Derechos

1. Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo;

2. Recibir la factura comercial de acuerdo a su consumo;
3. Reclamar a la empresa eléctrica y distribuidora en caso de inconformidad con el servicio público recibido, o los valores facturados y, recibir una respuesta oportuna;
4. Ser oportunamente informado, por cualquier medio idóneo, sobre los trabajos o acciones que puedan conducir a una suspensión del servicio eléctrico;
5. Ser oportunamente informado sobre las tarifas a aplicarse a sus consumos
6. Recibir un trato equitativo, no discriminatorio o abusivo en la prestación del servicio público de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público general;
7. Contar con un alumbrado público en las vías públicas, en función de la regulación emitida por la agencia de regulación y control de electricidad ARCONEL;
8. Ser indemnizado por los daños ocasionados por causas imputables a la calidad del servicio público de energía eléctrica suministrado por parte de la empresa eléctrica distribuidora.

2 Obligaciones

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

suministro, en cuanto al uso de energía eléctrica y al suministro del servicio público.

6. Realizar adecuaciones técnicas que sean requeridas por la empresa eléctrica distribuidora, para facilitar el consumo de la energía eléctrica.
7. Todo consumidor propietario de un predio afectado por la declaratoria de derechos impuesto por la ley de constitución de Gravámenes y derechos por electrificación, prestara las facilidades necesarias para la efectividad de los derechos así impuestos. Además, permitiría el ingreso de inspectores, obreros, materiales y más elementos necesarios para la operación de las instalaciones eléctricas.

3 Solicitud del consumidor

Petición del consumidor para la atención de un servicio prestado por la empresa eléctrica distribuidora.

4 Término

Tiempo contado en horas o días laborables.

5 Verificación

Conjunto de acciones mediante las cuales el distribuidor realiza mediciones, inspecciones o recaba información adicional, necesaria para resolver un reclamo.

2.4. Declaración de las variables

Variable independiente: Proceso de atención de reclamos comerciales

Para Pérez, (2016) señala que:

Es la reacción de una empresa ante las quejas de sus clientes. Las críticas deben ser evaluadas de forma sistemática y ordenadas para luego aprovecharlas constructivamente. El motivo de la queja debe ser corregido de cara al cliente. El objetivo de la gestión de las reclamaciones es reforzar la relación con el cliente y garantizar la calidad del producto o servicio (P. 22).

Los procesos de atención de reclamos conllevan a concluir que la organización no está desarrollándose de manera eficiente, por lo que sus clientes expresan el malestar manifestando sus quejas al interior de las oficinas de la entidad. Las quejas pasan por procesos que dentro de un periodo de tiempo extenso los mismos obtienen respuestas y debido a la forma en que la organización maneja las soluciones internas para así contraer respuesta a sus clientes no se ajustan a las necesidades de los clientes y por ende sienten inconformidad con la organización.

Variable dependiente: Tiempos de emisión de resolución.

Para Ionos, (2015) menciona que:

Una resolución puede ser un decreto, una decisión o un fallo que emite una determinada autoridad. De acuerdo a su fuente y a su alcance, las resoluciones pueden calificarse de diferentes formas. Una resolución administrativa, en este sentido, es una orden que pronuncia el responsable de un servicio público (P. 45).

Las emisiones son decisiones optado por un alto mando quien busca como finalidad dar solución o respuesta a un acontecimiento que fue presentado dentro del área en donde el personal desarrolla sus funciones; el tiempo que estas son resulta va depender de la demanda y del tipo que queja presentado, en la organización a investigar el tiempo de respuesta a las necesidades que los clientes presentan conllevan a someterse a un proceso el mismo que para ser solucionado mantiene su respectivo tiempo y periodo el cual los clientes consideran que son procesos tardíos y no arrojan la solución pertinente a sus quejas por lo que esto afecta a la credibilidad organizacional e incrementa el malestar de los usuarios.

2.5. Definiciones Conceptuales

Administración: “f. Acción o efecto de administrar una determinada organización” (RAE, Real Academia Española, 2020).

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

Cliente: Es la persona u organización que recibe un producto o servicio con el fin de satisfacer las necesidades (Londoño, 2011, p. 22).

Comunicación: Es el intercambio de información entre dos o más personas en donde se constituye los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social (Chiavenato, 2006, p. 110).

Consumidor: m y f. Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios (RAE, 2019, p. 1).

Deficiencia: adj. Que tiene algún defecto o que no alcanza el nivel considerado como normal (RAE, 2020).

Eficacia: Es la relación que mantiene con los objetivos y logros propuestos; lo que indica es que con la realización de un proceso que conllevan actividades se pueden alcanzar las metas establecidas (Reinaldo, 2002, pág. 20)

Eficiencia: Es un término empleado para hacer medida a la capacidad o cualidad de actuación de un determinado sistema o sustento económico. (Simón, 2005, pág. 253)

Emisión: f. Conjunto de títulos o valores, efectos públicos o efectos de comercio o bancarios, que de una vez se ponen en circulación (RAE, 2020)

Empresa: Es un organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones generar satisfacción del cliente y generar rentabilidad (Romero, 2010, p. 9).

Metas: Es el fin de lograr las acciones o deseos que se trazó al inicio de un proceso, también se la puede identificar como objetivos o propósitos (Significados, 2020).

Objetivo: Es el planteo de un propósito hacia donde se apunta un negocio o un producto (MX, 2013, p. 10).

Organización: Se considera así a la acción y efecto de articular disponer y hacer operativos en conjunto de medios, factores o elementos para consecución de un objetivo concreto (Simon, 2005).

Percepción: Es el proceso activo constructivo en donde el perceptor procesa la nueva información con datos archivados en su conciencia (Rivera, 2000, p. 20).

Problema: m. Conjunto de hecho o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin (RAE, 2019, p. 1).

Procesos: m. Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial (RAE, 2020, pág. 1).

Propuesta: Proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin (RAE, 2019, p. 1).

Reclamos: Se considera así a la oposición de algo mediante palabras o escrito, expresando su malestar e inconformidad. (Definicion.de, 2020).

Resolución: Es una condición en la que pasa por un proceso para así alcanzar una solución a un determinado problema que se presenta dentro de un lapso de tiempo (Definicion.de, 2020).

Satisfacción: Grado en que el desempeño percibido de un producto que concuerda con las expectativas del comprador (Armstrong, 2008, p. 28).

Servicio: Son acciones y ejecuciones que pueden ser consideradas tangibles e intangibles (Fontalvo, 2010, p. 20).

Tiempo de atención: Consiste en la habilidad de mantener la atención y permanecer en estado de vigilancia durante un periodo determinado de tiempo (Luan, 2015, pág. 15).

Usuario: adj. Der. Dicho de una persona: que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación (RAE, 2019, p. 1).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Presentación de la empresa

Nombre de la Entidad: Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad.

Nombre Comercial: CNELEP

Fecha de Constitución: 16 de enero del 2009

Objeto Social: Brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, 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. (CNELEP, 2020).

- **Misión**

“Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura de servicios, en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social, y cuidado del medio ambiente.” (CNELEP, 2020).

- **Visión**

“Hasta el año 2021 ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial.” (CNELEP, 2020).

Logotipo

Gráfico 1

Imagen institucional

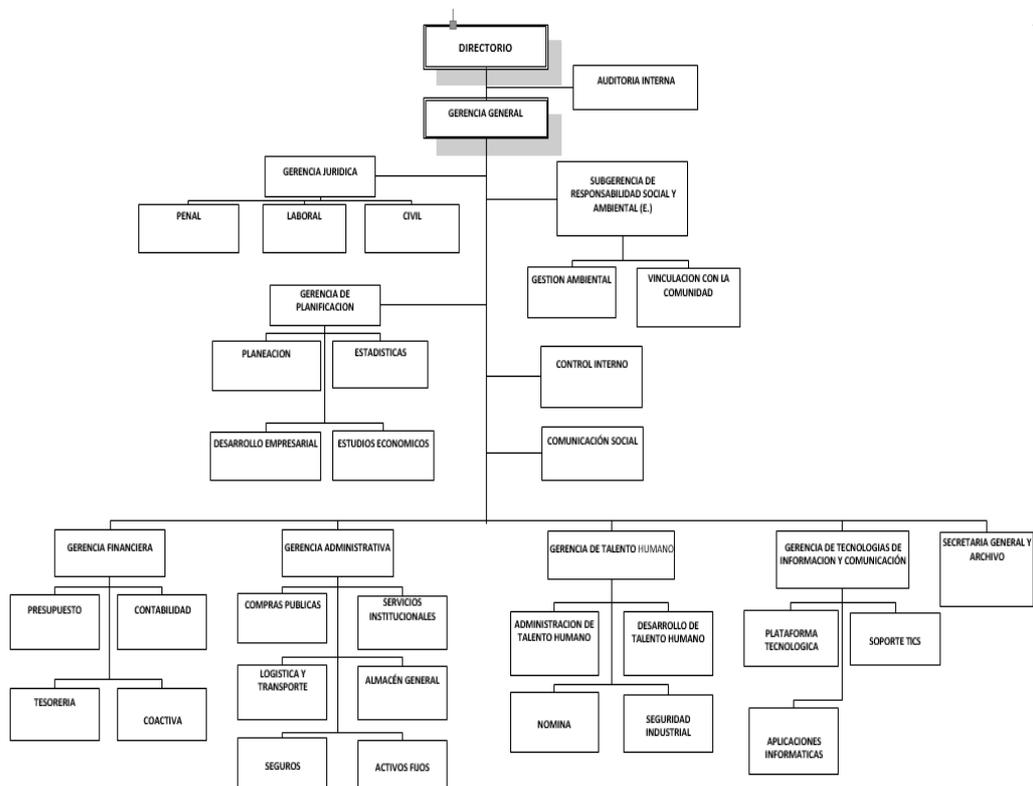


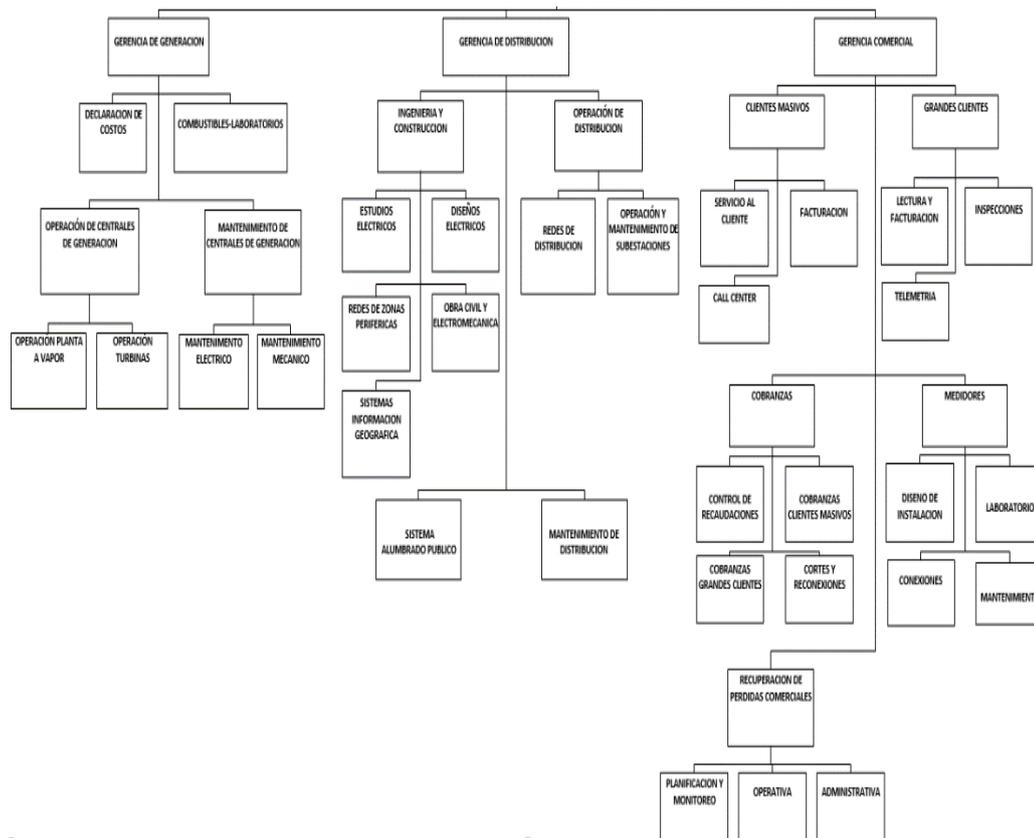
Elaborado por: Flor Cinthia (2020)

Organigrama Institucional

Gráfico 2

Cargo





Fuente: Cnel EP

La organización Cnel EP, al ser una de las empresas más grande del Ecuador posee una de las estructuras organizativa muy amplia la misma que está conformada por diferentes bloques y departamentos que trabajan en conjunto para que la esta pueda desempeñarse dentro del mercado local de la mejor manera, encabezado por el directorio y el gerente general que mantienen mando sobre los otros cargos de la empresa.

La empresa también mantiene departamentos financieros, administrativos, de talento humano, de información y comunicación y de secretaria general en donde cada uno mantiene un rol específico y definido de las tareas que deben ejecutar al interior de la entidad, el área en el que se desarrollara la investigación es dentro del departamento de atención de reclamos comerciales que es donde actualmente está atravesando por una

serie de anomalías que serán evaluadas para generar las respectivas soluciones y así obtener un mejor rendimiento de la empresa.

Tabla 1 Planilla de trabajadores

Planilla	Cantidad
Agencias de la ciudad de Guayaquil total	1700 trabajadores

Fuente: CNEL EP

Tabla 2 Departamentos a Investigar

Cargos	N° de empleados
Jefe de área	1
Supervisor	10
Refacturadores	20
Servicio al cliente	122
Total	153

Fuente: CNEL EP

Dentro del departamento a investigar se encuentran un total de 153 trabajadores quienes son los que actúan directamente con los clientes y los mismos que receptan los reclamos comerciales que presentan los usuarios y debido a esto son elementos directos que están involucrados en el proceso de investigación, actualmente CNEL EP posee una nómina de 1700 trabajadores los mismos que se encuentran distribuidos en las diferentes agencias de la ciudad de Guayaquil ofreciendo su servicio a la comunidad general.

Gráfico 3 Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional



Fuente: CNEL EP

Dentro del departamento que atiende los reclamos comerciales el 80% del mismo está distribuido en atender las necesidades de los clientes y de procesar los reclamos comerciales que presentan los usuarios los mismos que se encuentran en plena interacción con ellos, el 13% les pertenece a los refacturadores del departamento mientras que el 1% lo representa el jefe del área y el 7% a los supervisores los mismos que en conjunto conforman el departamentos de servicio de atención de quejas y reclamos que está a disponibilidad de acoger los reclamos y quejas de los clientes.

- **Clientes**

A finales del año 2019, la organización CNEL EP mantenía una cartera de cliente de aproximadamente 2'418.180, los mismos que se encontraban distribuidos en las diferentes ciudades del país, en donde la representación en el mercado sobre las otras empresas eléctricas era del 53,26% dentro del mercado local.

Según CNEL EP, la cantidad de clientes por unidad de negocio se detallan en el siguiente recuadro.

Tabla 3 Clientes por unidad de negocio – CNEL EP

UNIDAD DE NEGOCIO	CLIENTES	%
Bolívar	61.414	2.54%
El Oro	242.345	10.02%
Esmeraldas	126.306	5.22%
Guayaquil	689.923	28.32%
Guayas los Ríos	324.798	13,43%
Los Ríos	121.053	5.01%
Manabí	288.173	11.92%
Milagro	140.181	5.80%
Sta. Elena	118.532	4.90%
Sto. Domingo	217.089	8.98%
Sucumbíos	96.366	3.86%
CNEL EP	2´418.180	100.00%

Fuente: http://www.cnelep.gob.ec/uploads/rc2016/Clientes_CNEL_EP.pdf

Tabla 4 Clientes por grupo de consumo – CNEL EP

UNIDAD DE NEGOCIO	CLIENTES	%
Alumbrado Público	312	0.01%
Comercial	210.654	8.71%
Industrial	7.466	0.31%
Otros	32.197	1.33%
Residencial	2´167.551	89.64%
CNEL EP	2´418.180	100.00%

Fuente: http://www.cnelep.gob.ec/uploads/rc2016/Clientes_CNEL_EP.pdf

Proveedores

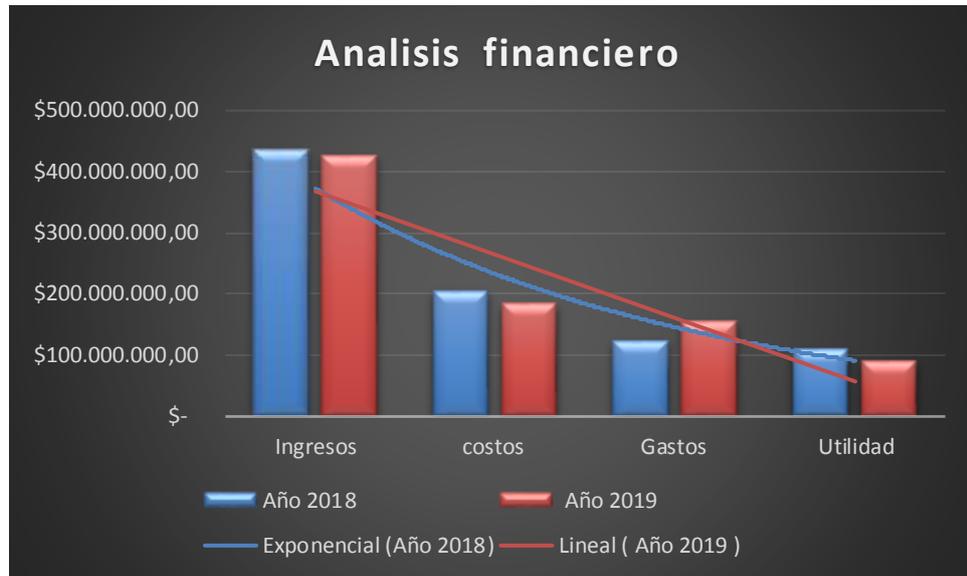
- **TELECOMUNICACIONES INTEGRALES MOVILES TIMCEL CIA LTDA.:** Construcción y alquiler de infraestructura de estaciones radio bases: torres auto soportadas, monopolos y torretas.
- **BITS – TOWERS – ECUADOR:** Construcción, obra civil, equipos y elementos pasivos destinados al tendido, despliegue, instalación, soporte de equipos, elementos de red, sistemas y redes de telecomunicaciones, para infraestructuras de postes, torres, mástiles, canalizaciones, ductos, cámaras, cables, energía, elementos de red, respaldo y regeneración.
- **INMOKENT S. A.:** Fabricación de estructuras metálicas en general de monopolos, torres de telecomunicaciones, torres de transmisión eléctrica, polos, mástiles, escaleras, galpones y trabajos eléctricos en media y baja tensión.
- **TECELL S. A.:** Proveedores de Torres, monopolos, torretas, soportes y mástiles de acero fijados o incorporados en terrenos o inmuebles, en el subsuelo y/o sobre él, mimetización de estructuras y otras de similares características.
- **TORRAVILÉS ECUADOR S. A.:** Proveedores de Soportes, monopolos, torres y torretas.

Tabla 5 Análisis Financiero

	Año 2018	Año 2019
Ingresos	\$ 432.927.176,29	\$ 425.176.598,80
costos	\$ 203.301.122,56	\$ 182.077.983,19
Gastos	\$ 122.426.233,92	\$ 153.738.518,07
Utilidad	\$ 107.199.819,81	\$ 89.360.097,54

Fuente: CNELEP

Gráfico 4 Análisis Financiero



Fuente: CNELEP

Según los datos financieros obtenidos por el año 2018 y 2019, se puede evidenciar que existe un decrecimiento en el año 2019 respecto al año anterior lo que indica que los ingresos se redujeron y no se produjo una venta de servicio mayor al año 2018, por otra parte los costos sufrieron variaciones positivas ya que se redujeron en un porcentaje considerable respecto al año anterior en cambio los gastos se aumentaron en el año 2019 en donde se puede concluir que la empresa no mantiene la misma eficiencia que mantuvo en administrar sus costos y por eso gastó mucho más que el año 2018, al analizar el margen de utilidad esta se vio afectada en el año 2019 por los gastos excesivos que mantuvo la organización y por qué su nivel de ingresos se mostró en decrecimiento por lo tanto en el año 2018 se mantuvo una mejor utilidad respecto al año 2019.

3.2. Diseño de Investigación

Para Hernández (2014), señala que el diseño de investigación es considerado como el plan o la estrategia que se desarrolla para captar la información que se requiere dentro de un proceso para que responda al

planteamiento del problema en donde se ha iniciado una determinada investigación. En atención al diseño la misma se clasifica en: documental, de campo y experimental. (pág. 128)

El diseño de la investigación servirá como una herramienta fundamental ya que ayudará a definir los tipos de investigación y procedimientos que ayuden a concretar el trabajo de la investigación además de obtener información concreta y fiable de los sujetos que son objetos de estudios sin apartarse de las variables mediante el estudio de las mismas y así generar las posibles soluciones que contrarrestaran a las anomalías de la organización.

Investigación documental o diseño documental

Para Arias (2006), señala que es un proceso basado en la recuperación, la búsqueda, el análisis crítico y la interpretación de datos secundarios, los mismos que fueron efectuados por otros investigadores en otros procesos investigativos, las mismas que son de fuentes documentales, impresas, audiovisuales y electrónica. Como en toda investigación mantiene el objetivo de incorporar nuevos conocimientos. (pág. 27).

Investigación de campo o diseño de campo

Para Arias (2012), señala que es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos Primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (pág. 32).

Dentro de los diseños que presentan la investigación se encuentra el documental y el del campo debido a que:

- Se obtendrá información documental referentes a trabajos que mantienen un enfoque similar a la investigación a desarrollar

además de la información proporcionada por la empresa CNEL EP, para realizar los respectivos análisis.

- Se visitará las instalaciones de la empresa con la finalidad de observar además de aplicar herramientas investigativas que permitan almacenar información de la empresa y verificar el comportamiento que mantienen los individuos respecto a la atención de los servicios de reclamos que realizan los usuarios.

Tabla 6 Investigación

	Cualitativa	Cuantitativa
Objetivos	Análisis de la información que originan la problemática	Aplicación de herramientas y técnicas de investigación
Recolección de datos	No estructurado: No almacena información cuantitativa	Estructurado: Debe pasar un proceso para la recolección de datos.
Análisis estadísticos	No estadísticas	Estadísticos
Resultados	Brinda recomendaciones además de que se busca minimizar las problemáticas que se presentan dentro de un estudio de investigación.	Genera conclusiones a partir de los análisis obtenidos de las herramientas de investigación

Elaborado por Flor C, (2020)

3.2.1 Tipos de Investigación

Investigación Exploratoria.

Según Sampieri, (2014) menciona que: “Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir,

cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas” (pág. 91).

Investigación Descriptiva

Según Arias (2012), menciono que: “La investigación descriptiva, consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (pág. 24).

Investigación Explicativa

Para Arias, (2006) señalo que la investigación explicativa es la que: “Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa- efecto. En este sentido, los estudios explicativos puedes ocuparse tanto de la determinación de las causas (Investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimiento”. (pág. 26).

Investigación Correlacional

Para Sampieri (2012), señala que: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables”. (pág. 96).

Dentro del siguiente trabajo se emplearán los cuatros tipos de investigación debido a que al aplicarlas las mismas ayudaran a obtener información concreta y mejoraran los procesos de la investigación.

- **Exploratoria:** Se explorará las principales causas y consecuencias que originan la problemática para generar el respectivo planteamiento del problema además de indagar del ¿Por qué?, surge estas anomalías al interior de la organización.
- **Descriptiva:** Se describirán los procesos investigativos a aplicar además de la situación actual por la que la organización está atravesando, las mismas que ayudarán a sustentar la investigación de manera que se busque minimizar esta problemática.
- **Explicativa:** Esta investigación servirá de ayuda para definir la relación entre las causas y el efecto que originan la problemática dentro de la organización CNELEP, las mismas que no permiten el buen desenvolvimiento dentro del mercado local.
- **Correlacional:** Dentro de este tipo de investigación se ayudó asociar las dos variables, las mismas que son independiente y dependiente a la problemática que actualmente la sufre el departamento de reclamos comerciales de la empresa CNELEP.

3.3. Población y Muestra

Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), define a la población como “El conjunto representativo de unidades de las que se desea obtener informaciones referentes a las que se va a generar las respectivas conclusiones” (pág. 174).

Según la cita señala que la población es una asociación de elementos de una determinada zona, los mismos que son tomados como referencia para pertenecer a un proceso de investigación, dentro de este trabajo de investigación se tomara como población refrenté al departamento de atención de reclamos comerciales ya que ellos receptan los reclamos comerciales y los procesan hasta emitir una respectiva solución, los altos mando de esta área también serán sometidos a investigación debido a que ellos controlan y administran el proceso hasta

que se emita una solución, y por ultimo formaran parte de la población los usuarios ya que ellos son los que presentan los reclamos comerciales debido alguna anomalía que este sucediendo con el servicio.

Tipos de población

La población se puede dividir según su tamaño en dos tipos, así lo define (Castro, 2003),

La población finita: es aquella que se conoce con exactitud el número de elementos de una determinada zona, por ejemplo, el número de alumnos de un centro de enseñanzas, grupo o clases. Población infinita: esta es cuando el elemento de números es infinito, o tan grande que pudiesen considerarse infinito, un ejemplo de este es realizar un estudio sobre los diferentes productos que existen en el mercado de estas ahí muchas variedades que es considerada como infinita. (pág. 75)

La población con la que se trabajara es considerada como finita ya que se conoce con exactitud el número de empleados del departamento de atención de reclamos comerciales de igual forma que la empresa mantiene un registro oficial refrenté a los reclamos comerciales que recepta a diario y son estos elementos que en conjunto conformaran parte de la población ya que son actores directos del proceso de investigación.

Tabla 7 Población

Población	Cantidad
Jefe de área	1
Supervisor	1
Atención de reclamos comerciales	30
Servicio al cliente	121
Reclamos comerciales (Usuarios)	800
Total	953

Elaborado por Flor C, (2020)

La población con la que se trabajará son con 953 elementos que son parte de la muestra los mismos que mediante la aplicación de la investigación fueron seleccionados y por el hecho de guardar relación directa con la problemática.

Muestra

Para Tamayo (2006) define a la muestra como: “El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la extracción de la población con el fin de seleccionar algo representativo para realizar los respectivos estudios de investigación” (pág. 176).

La muestra es considerada como la representación de una población, la misma que será sometida a un proceso de investigación de donde se obtendrán información para así generar los respectivos análisis y posteriormente su conclusión.

Fórmula para el cálculo de la muestra

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

Donde cada variable representa:

N= Población Total

e= Margen de error

Z= Nivel de Confianza

P= Porcentaje de aceptación

Q=Porcentaje de rechazo

n=?

Para Castro (2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística.

Muestra probabilística

Este tipo de muestra es en la que todos los miembros que forman parte de la población mantienen el mismo grado de posibilidad de conformar parte de la muestra que será representada como uno de los datos más importantes en un proceso investigativo al mismo que se le aplicaran las diferentes técnicas de investigación por otra parte este tipo de muestreo puede ser aleatorio simple, estratificas y conglomerados o áreas.

Muestreo aleatorio simple

En este tipo de muestreo todos los elementos mantienen su participación para la elección de la muestra y es la forma más común que los investigadores utilizan para la extraer ese número representativo, la misma es desarrollada por una selección al azar mediante una tabla con números aleatorios que es de donde se procede a elegir los elementos mediante un sistema de elección que no mantenga preferencia hacia ningún elemento.

Muestreo estratificado

En este tipo de muestreo se separa a la población en grupos o estratos para asegurar que el estudio sea más viable y se aplica cuando el universo mantiene una gran cantidad de elementos y al agruparlos se aseguran que los elementos que ya mantienen grupo definido no pertenezcan a otros y así poder tener a todos los elementos en cuenta al momento de extraer la muestra.

Muestreo tipo

Este tipo de muestreo es un proceso combinado y especial de los muestreos existentes en donde se selecciona una muestra que será usada respecto a la limitación de tiempo y es seleccionada mediante procesos sofisticados que son establecidos según el criterio y las necesidades que impone el investigador el mismo que extrae la muestra final y la dispone a proceso investigativos. (págs. 112 - 114).

Muestra no probabilística

Dentro de este tipo de muestreo prevalecen las prioridades del investigador además de las necesidades que el mismo presente dentro del proceso investigativo y no todos los elementos de la población mantienen la misma igualdad de elección. Dentro de este tipo de muestreo se encuentra la intencional, de Voluntarios, Mixto, Muestra accidentada o sin norma.

Muestra intencional

En este muestreo prevalecen la importancia de cada uno de los elementos que son parte de la población a investigar, los mismos que son elegidos con un objetivo específico y por el criterio que mantiene el investigador refrenté a ese elemento.

De voluntarios

Es donde se incluyen a todos los elementos más accesible de la población o los voluntarios que quieren ser parte de la muestra.

Mixto

Es una representación y equitativa de elementos que son proporcionada por los sujetos del universo, en función de qué rasgo es considerado base;

Muestra accidentada o sin norma

Los elementos son accesible y fácil de reclutar para el investigador ya que los puede manejar y no mantienen ningún grado de complejidad además de agilizar el proceso de selección de la muestra (pág. 116).

Extracción de la muestra

Donde cada variable representa:

$N =$ Población Total $= 953$

$e =$ Margen de error $= 0.05$

$Z =$ Nivel de Confianza $= 1.96$

P= Porcentaje de aceptación=5%

Q=Porcentaje de rechazo=5%

n=?

n	$\frac{(1,96)^2 * (0,50) (0,50) * 953}{(0,05)^2 * (953-1) + (1,96)^2 * (0,50)}$
=	(0,50)
n	915.2612
=	3.3404
n	
=	274

El número representativo de la muestra es de 274 elementos los mismos que responderán a las herramientas de investigación para obtener información y de esa forma procesar los resultados para así generar las respectivas conclusiones y trabajar en los puntos más vulnerables que la organización presente dentro de la información receptada por los usuarios.

3.4. Técnicas de investigación

Según Morales (2018), señala que: “Se considera así al conjunto que agrupa una serie de herramientas, procesos e instrumentos que se los utiliza para recopilar información y conocimiento, estos se lo emplean de acuerdo a la metodología que el investigador a utilizado en la investigación” (pág. 25).

Tabla 8 Procedimientos

Técnicas	Instrumento
<ul style="list-style-type: none">• Encuesta• Entrevista• Observación	<ul style="list-style-type: none">• Formulario• Cuestionario• Guía de observación

Elaborado por Flor C, (2020)

Encuesta

Para Trespalacio, Vásquez y Bello (2005), señalan que: Es un instrumento de recolección de datos descriptiva en el cual se aplican una serie de preguntas a una muestra que ha sido procesada de un universo del cual se obtendrá información que será procesada para luego generar las respectivas conclusiones a partir de la información recaudada. (pág. 96).

La encuesta es un instrumento de recolección de datos, la misma información pasa un proceso luego de ser analizada y mantener cuadros estadísticos que permitan mostrar una realidad más vidente de la información obtenida. Dentro de este estudio de investigación se procederá a encuestar a los usuarios que presentan sus reclamos comerciales en las oficinas de CNELEP, con la muestra ya obtenida se procederá aplicar 274 encuestas las mismas que serán respondidas por personas que utilizan el servicio que actualmente ofrece la organización.

Entrevista

Según Morgan y Cogger (2005), menciona que:

Es una conversación que mantiene un propósito, es un proceso interactivo que involucran una serie de componentes en los que predomina los de la comunicación como son el hablar claro, escuchar, expresiones faciales, atención, posturas entre otros comportamientos comunicativo. (pág. 53)

La entrevista es uno de los métodos que con más frecuencia se utiliza en las investigaciones, la misma que permite recolectar información sobre un individuo directo que esté involucrado con la problemática, esta será aplicada directamente a un funcionario de alto mando en la organización quien responderá un cuestionario de diez preguntas las mismas que están enfocadas con conocer temas específicos e importantes de la organización, las preguntas están enfocadas dentro de un contexto

investigatorio y podrán ser respondidas sin ningún tipo de problema ya que las mismas guardan relación con la problemática estudiada actualmente.

Observación

Para Díaz (2011), señala que:

Es una de las técnicas más usada en los procesos de investigación que consiste en observar atentamente a los fenómenos que son objeto de estudios, para obtener información y luego realizar el respectivo análisis, es un elemento vital en la investigación ya que el investigador en esta se apoya para obtener un mayor número de información. (pág. 6)

La observación directa es otro de los instrumentos que permiten almacenar información dentro de un proceso de investigación, esta será aplicada directamente a los elementos que forman parte del departamento de atención de reclamos comerciales la misma que será efectuada por parte de la investigadora y luego dichos datos obtenidos serán procesadas para generar el respectivo análisis.

Diseño de la encuesta

Objetivo: Recopilar información referente a los reclamos comerciales además del servicio que ofertan y del tiempo en que emiten la respectiva solución a los problemas de los clientes.

1. Usted considera que el servicio de atención de reclamos comerciales actúa de forma eficiente respecto a las exigencias de la ciudadanía
2. ¿Cuál es el lapso de espera que deben mantener para que su petición sea respondida?
3. ¿Cómo califica al servicio de atención de reclamos comerciales de la empresa CNELEP?
4. ¿Usted considera que el tiempo de espera por parte de la empresa CNELEP, para que emita una solución a los reclamos es razonable?
5. ¿Con que frecuencia usted emite un reclamo comercial en los interiores de la empresa?

6. ¿Está de acuerdo con que la empresa CNEL EP, cumple con las exigencias y satisface a sus usuarios?
7. ¿Usted considera que el personal que atiende los reclamos comerciales de la empresa CNEL EP, está capacitado?
8. ¿Cuál de los siguientes aspectos a usted le gustaría que la empresa refuerce?
9. ¿Estarían de acuerdo con que se programe una página web activa que reciba los reclamos comerciales y de respuesta en menos de 24 horas?
10. ¿Usted considera que se deben realizar mejoras de forma urgente en el área de servicio de atención de reclamos comerciales?

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIONES DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados de la encuesta

Objetivo: Recopilar información referente a los reclamos comerciales además del servicio que ofertan y del tiempo en que emiten la respectiva solución a los problemas de los clientes.

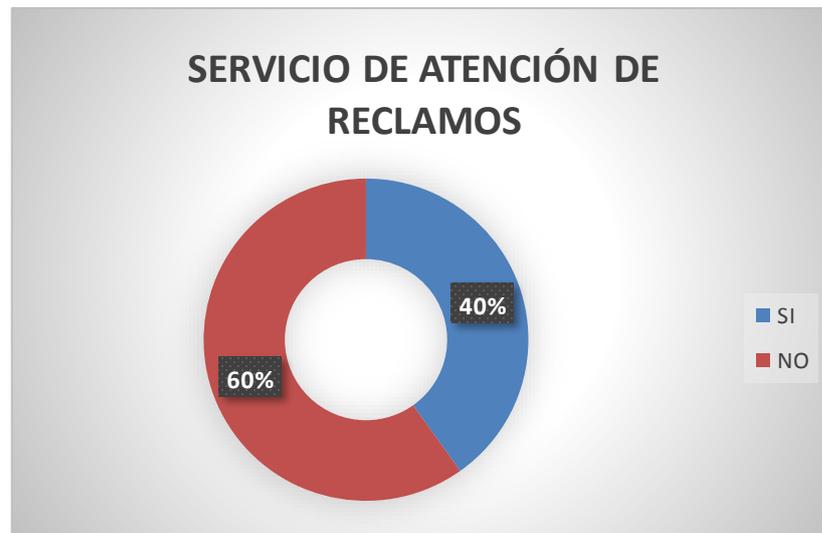
1. Usted considera que el servicio de atención de reclamos comerciales actúa de forma eficiente respecto a las exigencias de la ciudadanía

Tabla 9 Servicio de Atención de reclamos

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	110	40%
NO	164	60%
TOTAL	274	100%

Elaborado por Flor C, (2020)

Gráfico 5



Elaborado por Flor C, (2020)

Análisis:

El 60% de la población considera que el servicio de atención de reclamos comerciales no actúa de forma eficiente respecto a las exigencias proporcionadas por la ciudadanía, mientras que el 40% de las personas encuestadas considera que el servicio de atención de reclamos comerciales brindado por la compañía actúa de forma eficiente con respecto a las exigencias de la ciudadanía.

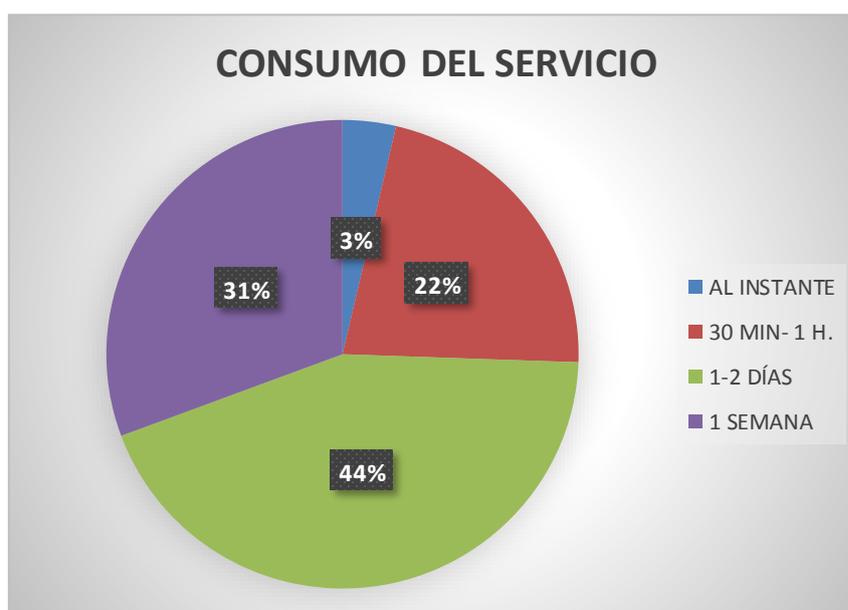
2. ¿Cuál es el lapso de espera que deben mantener para que su petición sea respondida?

Tabla 10 Lapso de espera en servicios

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
AL INSTANTE	10	4%
30 MIN- 1 H.	60	22%
1-2 DÍAS	120	44%
1 SEMANA	84	31%
TOTAL	274	100%

Elaborado por Flor C, (2020)

Gráfico 6



Elaborado por Flor C, (2020)

Análisis:

Según los resultados el 44% de las personas contestaron que el lapso de espera para atender su petición es de 1 a 2 días, el 31% de las personas respondió que ellos esperan 1 semana, el 22% de las personas encuestadas respondieron que el lapso de espera que han tenido es de 30 minutos a 1 hora y tan solo el 4% respondió que la petición o inquietud que ellos tenían era atendida al instante.

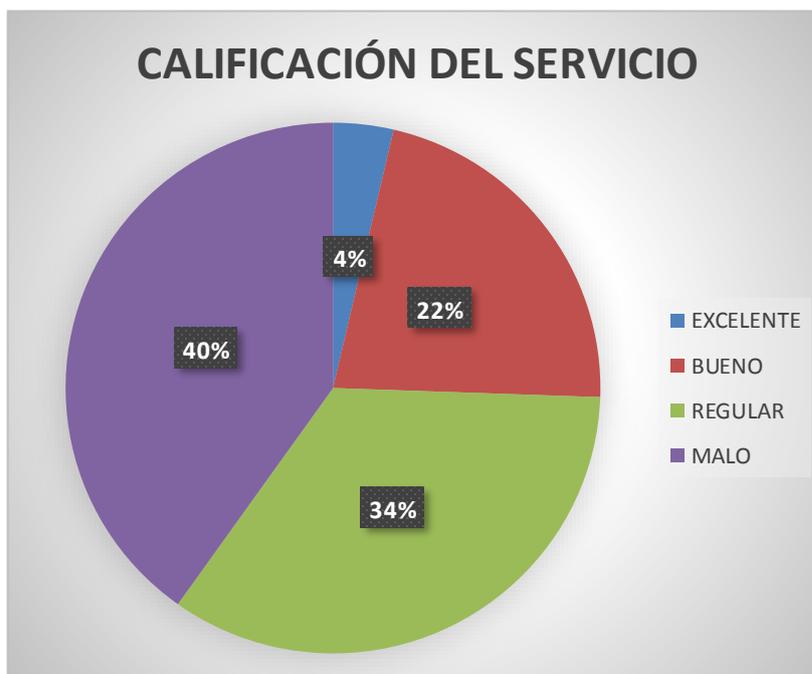
3. ¿Cómo califica al servicio de atención de reclamos comerciales de la empresa CNEL EP?

Tabla 11 Calificación del Servicio

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	10	4%
BUENO	60	22%
REGULAR	94	34%
MALO	110	40%
TOTAL	274	100%

Elaborado por Flor C, (2020)

Gráfico 7



Elaborado por Flor C, (2020)

Análisis:

Conforme a los resultados podemos decir que el 40% de la población califican al servicio de atención de reclamos comerciales de la empresa CNELEP como malo, el 34% de las personas lo califican como regular, el 22% de la población como bueno y tan solo el 4% como excelente, en conclusión, se podría decir que el servicio de atención de reclamos ofrecido por la empresa no es el adecuado para la ciudadanía.

4. ¿Usted considera que el tiempo de espera por parte de la empresa CNELEP, para que emita una solución a los reclamos es razonable?

Tabla 12 Tiempo de espera

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	120	44%
NO	154	56%
TOTAL	274	100%

Elaborado por Flor C, (2020)

Gráfico 8



Elaborado por Flor C, (2020)

Análisis:

Según los resultados el 56% de la población considera que el tiempo de espera por parte de la empresa CNEL EP para que emita una solución a los reclamos no es razonable, mientras que el 44% de las personas contradicen a esta respuesta, debido a que esta parte de la población considera que el tiempo de espera por parte de la empresa CNEL EP para emitir una solución es bastante razonable.

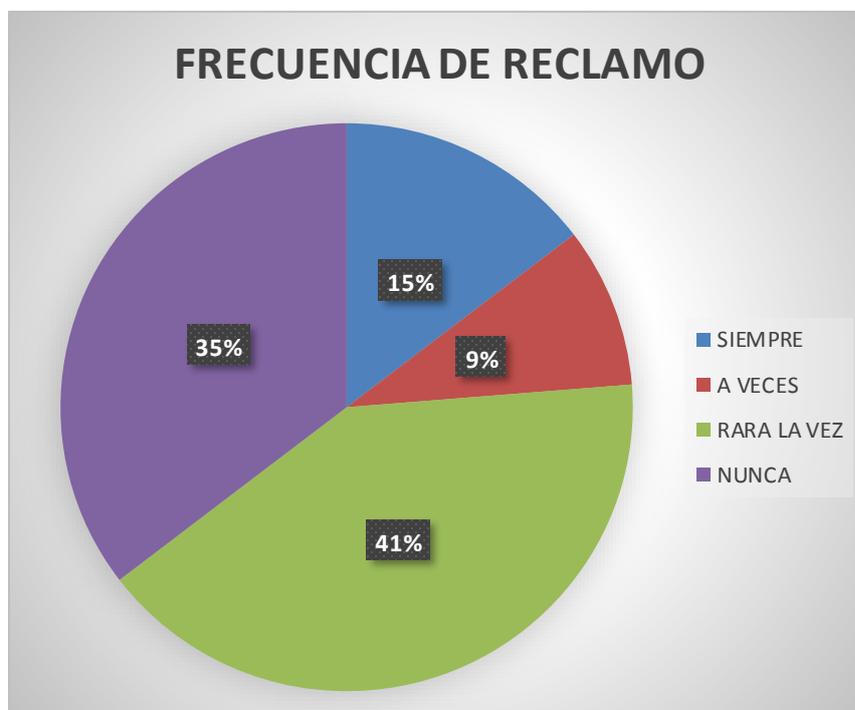
5. ¿Con que frecuencia usted emite un reclamo comercial en los interiores de la empresa?

Tabla 13 Frecuencia de reclamo

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	40	15%
A VECES	25	9%
RARA LA VEZ	112	41%
NUNCA	97	35%
TOTAL	274	100%

Elaborado por Flor C, (2020)

Gráfico 9



Elaborado por Flor C, (2020)

Análisis:

Conforme a los resultados el 41% de las personas rara la vez emiten reclamos comerciales en los interiores de la empresa, el 35% de la población nunca ha emitido un reclamo, debido que ellos dicen que ese proceso genera pérdida de tiempo para ellos, el 15% siempre emiten reclamos y el 9% de las personas a veces emiten un reclamo comercial en los interiores de la empresa.

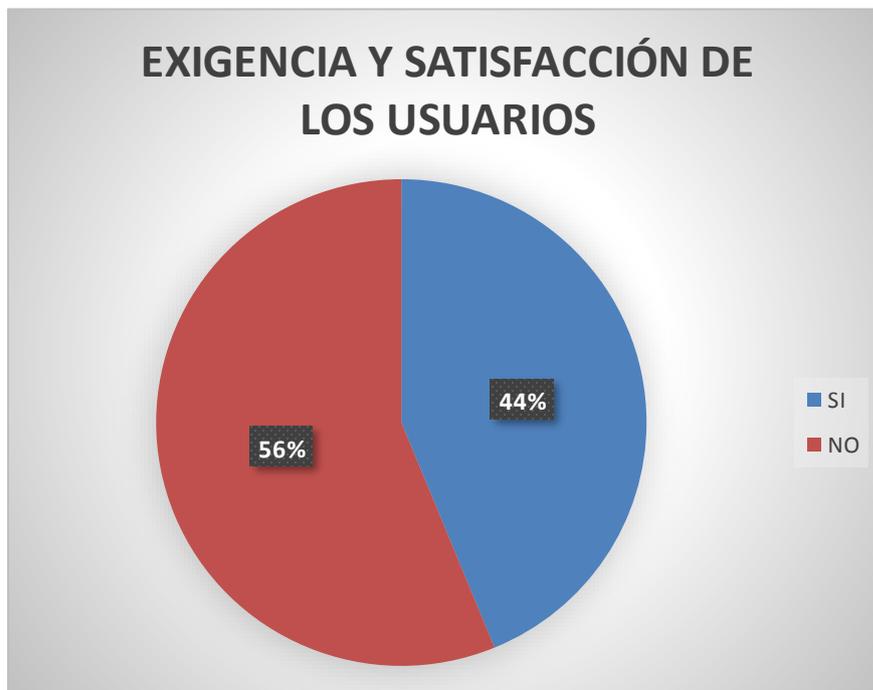
6. ¿Está de acuerdo con que la empresa CNEL EP, cumple con las exigencias y satisface a sus usuarios?

Tabla 14 Exigencia y Satisfacción de los usuarios

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	120	44%
NO	154	56%
TOTAL	274	100%

Elaborado por Flor C, (2020)

Gráfico 10



Elaborado por Flor C, (2020)

Análisis:

Según los resultados de la muestra el 56% de las personas no están de acuerdo con que la empresa CNEL EP cumple con las exigencias y satisfacción que ellos requieren, mientras el 44% de las personas contradicen esta respuesta, puesto a que ellos están de acuerdo con las exigencias y satisfacción que ellos requieren, en conclusión, se podría decir que la empresa debe capacitar a sus empleados para obtener mejores resultados de los usuarios.

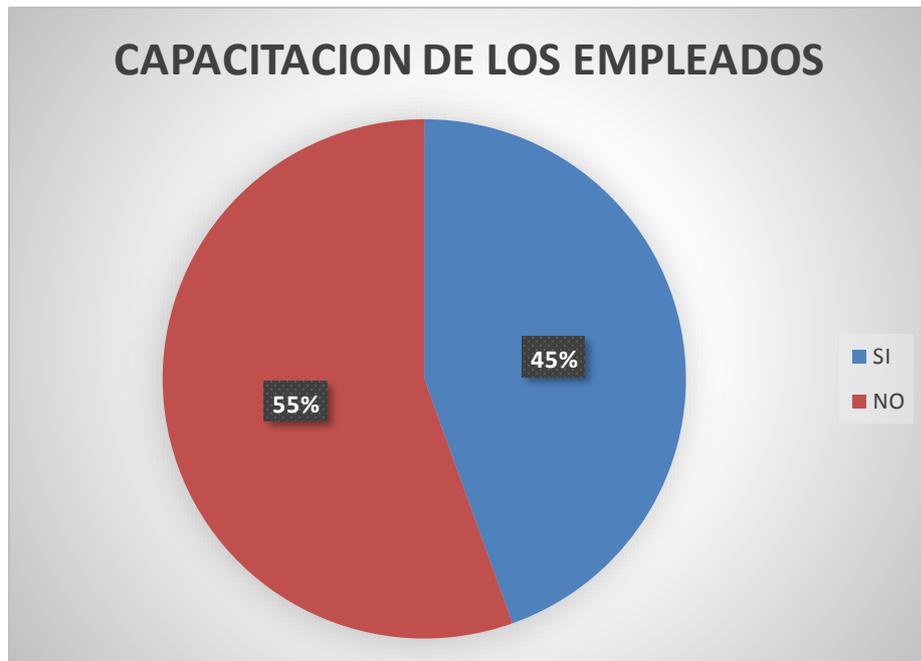
7. ¿Usted considera que el personal que atiende los reclamos comerciales de la empresa CNEL EP, está capacitado?

Tabla 15 Capacitación de los empleados

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	122	45%
NO	152	55%
TOTAL	274	100%

Elaborado por Flor C, (2020)

Gráfico 11



Elaborado por Flor C, (2020)

Análisis:

Conforme a los resultados el 55% de la población encuestadas no considera que el personal que atiende los reclamos comerciales de la empresa CNEL EP se encuentre capacitado, debido a que ellos perciben que el personal tiene demasiadas falencias al momento de realizar su trabajo, mientras que el 45% considera que el personal que se encarga de atender los reclamos comerciales dentro de la empresa, se encuentran capacitados, esta parte de la población comento que no ha tenido inconvenientes en este proceso.

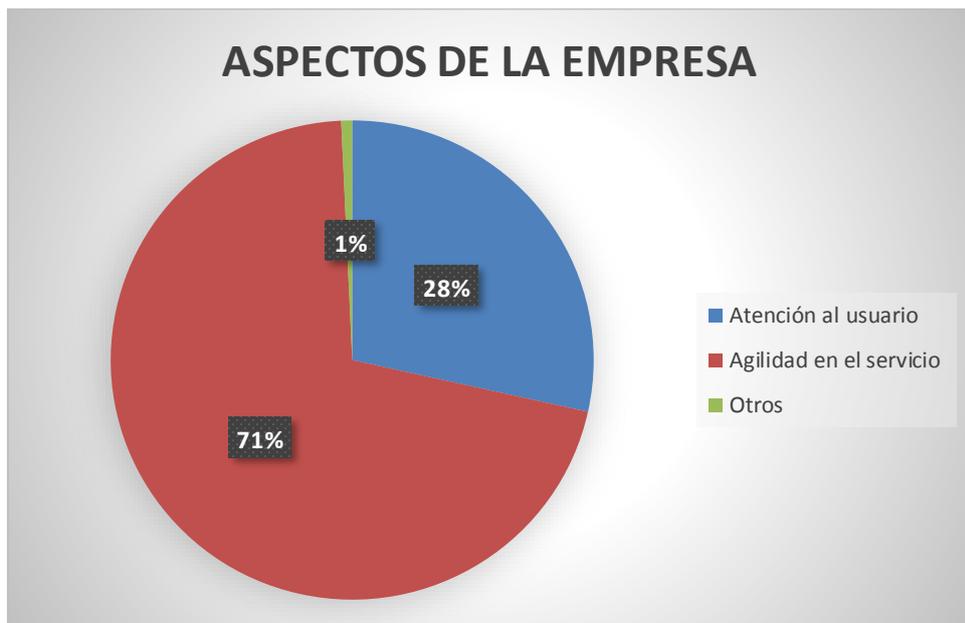
8. ¿Cuál de los siguientes aspectos a usted le gustaría que la empresa refuerce?

Tabla 16 Aspectos de la empresa

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención al usuario	78	45%
Agilidad en el servicio	194	55%
Otros	2	
TOTAL	274	100%

Elaborado por Flor C, (2020)

Gráfico 12



Elaborado por Flor C, (2020)

Análisis:

Según los datos obtenidos corroboran que los usuarios prefieren que exista agilidad en los servicios de emisión de solución se inclinan a que deben fortalecer este aspecto importante para la empresa con un 71% de los encuestados respondiendo a esta opción, el otro 28% considera que se debe reforzar los servicios de atención en otros aspectos y servicios que la organización oferta a los usuarios y tan solo el 1% considera que se deben desarrollar otros aspectos internos de la organización.

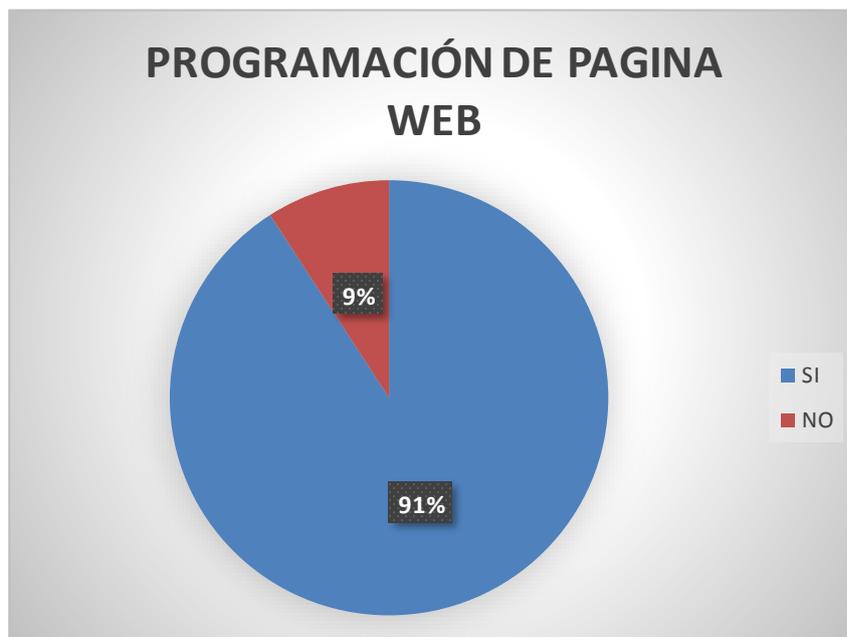
9. ¿Estarían de acuerdo con que se programe una página web activa que recepte los reclamos comerciales y de respuesta en menos de 24 horas?

Tabla 17 Programación de página web

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	249	91%
NO	25	9%
TOTAL	274	100%

Elaborado por Flor C, (2020)

Gráfico 13



Elaborado por Flor C, (2020)

Análisis:

Según los resultados, el 91% de las personas encuestadas están de acuerdo con que se programa una página web activa, la cual recepte los reclamos comerciales y logre dar respuestas en menos de 24 horas y tan solo el 9% de la población encuestada no está de acuerdo con esta decisión, en conclusión, se puede decir que la empresa necesita esta herramienta para lograr evitar inconvenientes con los usuarios.

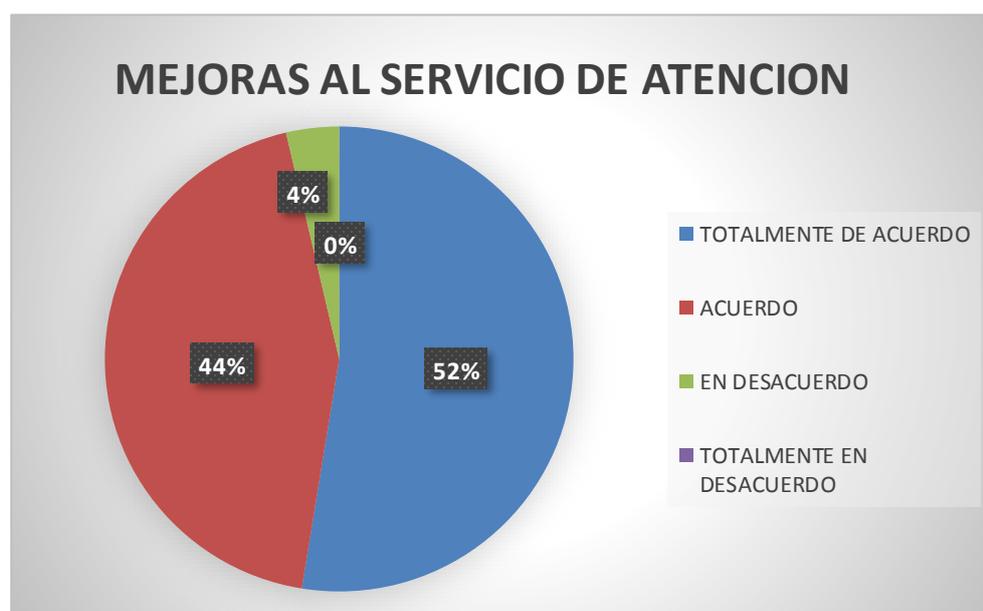
10. ¿Usted considera que se deben realizar mejoras de forma urgente en el área de servicio de atención de reclamos comerciales?

Tabla 18 Mejoras al servicio de atención de reclamos

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	144	53%
ACUERDO	120	44%
EN DESACUERDO	10	4%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	274	100%

Elaborado por Flor C, (2020)

Gráfico 14:



Elaborado por Flor C, (2020)

Análisis:

Conforme a los resultados, el 52% de la población está totalmente de acuerdo con que se debe realizar mejoras de forma urgente en el área de servicio de atención de reclamos comerciales, el 44% de la población está de acuerdo con esta propuesta y tan solo el 4% de la población encuestadas está en desacuerdo con realizar mejoras en el área de servicio de atención de reclamos comerciales, en conclusión, se puede decir que la mayor parte de los resultados están de acuerdo con la propuesta de realizar mejoras en el servicio de atención de reclamos comerciales.

4.2. Resultados de la entrevista

Objetivo: Recopilar información referente al funcionamiento interno en el proceso de atención de reclamos comerciales con el que se maneja la organización CNELEP.

Fecha: 10 de diciembre del 2020

Lugar: Empresa CNELEP

Entrevistado: Ingeniero Luis Alfredo Aguirre Sánchez

Cargo: Líder de servicio al cliente

Edad: 38 años

Entrevistadora: Flor Vera Cinthia Jacqueline

Hora de inicio: 10:30

Hora de Fin: 11:30

INSTRUCCIONES

La información obtenida mediante la aplicación de la encuesta es con fines investigativos.

- **¿Cuánto son los reclamos comerciales que se generan al día en la organización?**

El departamento al día recibe un rango de 300 a 600 reclamos comerciales por parte de los usuarios, todos estos reclamos se tratan de resolver lo más rápido posible conforme van apareciendo.

- **¿Manejan algún proceso interno para atender los reclamos?**

Si, la empresa actualmente maneja un proceso interno para atender los reclamos, pero este proceso no es eficiente, debido a que se van presentando carencia en el proceso de resolver el reclamo. La empresa está tratando de manejar los reclamos que se obtienen de forma física virtualmente, para lograr satisfacer al usuario y al mismo tiempo no generar retrasos en la empresa.

- **¿En algún momento han priorizado algún reclamo efectuado por algún cliente?**

No, la empresa no presenta preferencia por ningún cliente, los reclamos se van resolviendo conforme aparecen en la base de datos de la empresa, pensamos que esa es la forma adecuada de trabajar, debido a que, si se prioriza a un cliente, se generaría un conflicto grave para la empresa.

- **¿Cuál es el lapso más frecuente de tiempo en que ustedes generan respuestas a la petición de los clientes?**

Eso dependerá de lo que el cliente necesite o de cuál sea su problema, también va a depender del lugar en donde se encuentre, lo máximo que se puede tardar la empresa en resolver el problema o dar una respuesta es de 8 a 10 días.

- **¿Usted considera que el tiempo que efectúan respuestas a los clientes está acorde a las exigencias de los mismos?**

En varias ocasiones el tiempo de respuesta por parte de la empresa está acorde a las exigencias de los usuarios, sin embargo, la mayoría de los reclamos se retrasan muchas veces por falta de recursos o personal capacitado.

- **¿Cada que tiempo es evaluado el personal interno de la organización?**

El personal interno que conforma la organización es evaluado dos veces al año, se podría decir que la empresa evalúa bimestralmente a su personal.

- **¿Han realizado pruebas sobre el servicio de atención que atiende los reclamos comerciales?**

No, la empresa no se ha tomado el tiempo necesario para realizar pruebas sobre el servicio de atención que ofrece el personal del departamento de reclamos comerciales.

- **¿Han desarrollado algún plan para realizar mejoras y agilizar el proceso de respuesta de atención a los clientes?**

No, lo único que se está tratando de realizar es mejorar el servicio de atención que se ofrece por las redes sociales que tiene la empresa o por su página oficial.

- **¿Usted considera que sus clientes están a gusto con el servicio ofertado por la empresa?**

No y esto lo puedo evidenciar en la cantidad de reclamos que recibe la empresa diariamente, si se estuviera ofreciendo una atención adecuada y satisfaciendo al usuario, los reclamos deberían de disminuir.

- **¿Dispondría de mejoras al interior de la organización?**

Si, la empresa necesita mejoras internas para lograr cumplir con su objetivo principal, el cual es de ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía y para lograr esto es necesario realizar cambios.

4.2.1. Análisis General:

Las preguntas tratadas dentro de la entrevista al Jefe del área de la empresa brindaron información oportuna y eficaz sobre la situación actual de la empresa, se ha podido analizar las respuestas y se ha llegado a la conclusión de que los procesos de evaluación por parte de la empresa hacia sus empleados no se dan de forma constante y de la misma forma se puede apreciar que no existe una adecuada capacitación de los empleados, debido a esto el personal no logra llenar las expectativas o satisfacer las exigencias de los clientes que mantiene la empresa, otro defecto que se logró apreciar es el lapso de espera de respuesta que ofrece la empresa a sus usuarios, este lapso de espera es muy extendido, es decir los usuarios en la mayor parte de sus reclamos esperan hasta 1 semana para que la empresa logre solucionar su inconveniente, esto se genera porque presentan problemas en los procesos internos. La empresa CNEL EP tiene presente estos inconvenientes es por ello por lo que busca mejorar sus procesos internos y de la misma forma su personal.

4.3. Resultados de la observación

Objetivo: Realizar las respectivas observaciones al personal interno de la empresa CNEL EP, para obtener información y generar los respectivos análisis.

ENTIDAD	Empresa CNEL EP
OBERVADOR	Flor Vera Cinthia Jacqueline
OBSERVADO	Ing. Luis Aguirre
CARGO	Líder de servicio al cliente
EDAD	63 años

Tabla 19 Modelo de Observación

N°	Aspectos	Si	No	Tal vez	Observaciones
1.	Desarrolla las actividades asignadas dentro de la organización	X			
2.	Cumple con el reglamento interno de la organización.			X	
3.	Es puntual en la hora de ingreso a su trabajo.		X		
4.	Maneja una comunicación eficiente dentro de su trabajo		X		Se ha visto afectada por la cantidad de reclamos que deben atender y no mantienen disponibilidad de tiempo
5.	Persigue los objetivos individuales laborales			X	
6.	Conoce de su área de trabajo			X	
7.	Ofrece ayuda cuando otro personal interno lo necesita	X			
8.	Ejecuta su trabajo de forma eficiente			X	En muchas ocasiones no se cuenta con el ambiente o recursos adecuados.

Elaborado por Flor C, (2020)

4.4. Plan de mejora

Objetivo: Aplicar estrategias para mejorar el funcionamiento interno del proceso de atención de reclamos comerciales de la empresa CNEL EP.

Tabla 20 Plan de mejora.

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué?	¿Cuánto?	¿Quién?
Agilizar los procesos de resolución y respuestas de problemas	Mediante un sistema que optimice el tiempo y clasifique de una forma óptima los reclamos, es decir que se separe los reclamos por la magnitud de inconvenientes que este presentando el usuario.	Durante los días que la empresa realice sus actividades	Oficinas de la compañía CNEL EP	Ayuda a mantener un control al momento de la resolución de los problemas y generaría una respuesta optima de la empresa a los usuarios.	\$ 550.00	Ing. Luis Aguirre Sánchez
Capacitación a los empleados internos de la empresa CNEL EP	El programa de capacitación se realizará a todo el personal interno de manera que las capacitaciones serán ejecutadas por profesionales expertos en temas de servicios de atención al usuario mediante tres horas por	En los meses de febrero-marzo y julio-agosto	Oficinas de la compañía CNEL EP	Ayuda a mantener el control sobre circunstancias que se puedan llegar a presentar por parte de los usuarios, debido a que ya conocen y poseen conocimientos adecuados para mejorar el rendimiento laboral y satisfacer las necesidades de los clientes.	\$ 540.00	Ing. Fernando Alvarado Gonzales

	semana durante dos meses					
Mantener el control del servicio de atención de reclamos comerciales de la compañía	Realizando una evaluación una vez que se haya concluido con el servicio que pidió el cliente, de esta manera se podrá observar el rendimiento del servicio ofertado	Cada vez que se logre culminar de resolver con el reclamo comercial que tiene el cliente	Oficinas de la compañía CNELEP	evalúa el conocimiento sobre el servicio que está siendo impartido por el trabajador al usuario de manera que está siendo calificado por el usuario al que le imparte el servicio.	\$ 210.00	Ing. Luis Aguirre Sánchez
Manejar un sistema adecuado para la recepción de reclamos diarios	Implementar un sistema que logre detallar el día y la hora en que ha ejecutado un reclamo comercial por parte de los clientes que tiene la empresa.	Durante los días que la empresa realice sus actividades	Oficinas de la compañía CNELEP	Para lograr resolver de una forma óptima y eficiente los reclamos emitidos, dejando claro que no existen prioridad de clientes en la compañía.	\$ 510.00	Ing. Luis Aguirre Sánchez
Manejar una caja de comentarios	Mantener una página web activa y un buzón físico que permita receptar las quejas o sugerencias por parte de los usuarios para mejorar el crecimiento del servicio.	se lo implementara a partir de que la empresa comience las capacitaciones a los trabajadores	Redes sociales y pagina web, aparte de eso el buzón físico de comentarios en las oficinas de la empresa CNELEP	Ayudará a receptar sugerencias, comentarios y quejas sobre el servicio recibo de manera que esas opiniones serán tomadas en cuenta para seguir mejorando el servicio ofertado.	\$ 200.00	Ing. Luis Aguirre Sánchez

Elaborado por Flor C, (2020)

4.5. Desarrollo de la Propuesta

Plan de Capacitación

Objetivo: Brindar mejoras en el servicio de reclamos comerciales que ofrece la empresa al usuario con un personal capacitado, dispuesto adaptarse a cambios y asumir nuevos retos organizacionales.

Tabla 21 Plan de Capacitación

Tema	Fecha	Hora	Responsable	Lugar
Capacitación de los empleados sobre temas de servicio de atención de reclamos comerciales. Temas de la capacitación: 1. Habilidades gerenciales. 2. Gestión de los procesos internos y mejoras continuas. 3. Charla sobre la motivación empresarial 4. Manejo de situaciones adversas internas y externas 5. Trato de manera cordial al usuario. 6. Seguridad y servicio al usuario.	En los meses de febrero-marzo y julio-agosto	15h00 a 18h00	Ing. Fernando Alvarado Gonzales	Oficinas de la compañía CNELEP
	05/02/2021			
	12/02/2021			
	19/02/2021			
	05/03/2021			
	12/03/2021			
	19/03/2021			
Capacitación sobre el tiempo de respuesta sobre un reclamo emitido por parte de os usuarios.	05/07/2021 12/07/2021	15h00 a 18h00	Ing. Fernando Alvarado Gonzales	Oficinas de la compañía CNELEP
Capacitación sobre la resolución optima de reclamos	02/08/2021 09/08/2021	15h00 a 18h00	Ing. Fernando Alvarado Gonzales	Oficinas de la compañía CNELEP

Elaborado por Flor C, (2020)

4.6. Cronograma

Tabla 22 Cronograma

N°	TIEMPO Actividades	2021											
		ENERO				FEBRERO- MARZO				JULIO-AGOSTO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Agilización de procesos de reclamos comerciales	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2	Capacitación					■	■	■		■	■	■	
3	Control del servicio de atención de reclamos a usuarios.								■				■
4	Sistema para recepción de reclamos diarios	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5	Buzón digital y físico de comentarios								■				■

Elaborado por Flor C, (2020)

4.7. Presupuesto

Tabla 23 Presupuestos

Ingresos	Cantidad
Jefe de Área	\$ 850.00
Total de ingresos	\$ 850.00
Egresos	Cantidad
Agilización de procesos	\$ 550.00
Capacitación	\$ 540.00
Control del servicio de atención de reclamos a usuarios.	\$ 210.00
Sistema para recepción de reclamos diarios	\$ 510.00
Buzón digital y físico de comentarios	\$ 200.00
Total de egresos	\$2,010.00

Los gastos realizados en el proyecto fueron de \$2,010.00 asumidos totalmente por la empresa CNEL EP que es donde se encontró la problemática de manera que se obtuvo la ayuda necesaria y el debido apoyo desde el momento en que se propuso la propuesta de poner dicha entidad en un estudio investigativo.

La información fue proporcionada directamente del departamento interno de la empresa CNEL y de sus respectivos trabajadores internos a quienes se les aplicaron las respectivas encuestas, entrevistas y observación para el desarrollo de la investigación y procesar esa información para que sea de ayuda al momento en que se tomen decisiones sobre el problema que se presenta en esta compañía.

Conclusión

- Se logro fundamentar de forma correcta las principales teorías administrativas que sustentaron los procesos de atención a los clientes en relación con disminuir los tiempos en las empresas públicas.
- Se pudo diagnosticar el estado actual de los procedimientos de atención de reclamos comerciales en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil.
- Se logro ejecutar una propuesta de mejora al proceso de atención de reclamos comerciales que contribuya a disminuir los tiempos de emisión de resolución en la empresa Eléctrica Pública Estratégica. Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil.
- Se implemento un plan de mejora, permitiendo reducir los problemas que enfrentaba la compañía y mejorando la situación actual de la empresa Eléctrica Pública Estratégica. Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de negocio Guayaquil.

Recomendaciones

- Proponer nuevas metas u objetivos dentro de un periodo determinado para mantener a los trabajadores competitivos y eficientes en sus tareas laborales.
- Realizar cada cierto periodo capacitaciones o charlas motivadoras para los trabajadores se encuentren con el conocimiento requerido y la actitud adecuada para ofrecer el servicio que imparte la empresa.
- Realizar evaluaciones cada bimestre para poder asegurarse que los trabajadores poseen los conocimientos adecuados para el área en donde se están desarrollando y ver si están cumpliendo con las metas que tiene trazada la empresa.
- Lograr que la compañía se ajuste a las necesidades de sus usuarios de manera en que se pueda trabajar en conjunto por el bienestar de ellos, brindando un servicio de atención de calidad y manteniendo la satisfacción o lograr mejorar este mismo factor en un futuro.
- Proponer una cultura organizativa interna o un ambiente laboral interno que tenga como finalidad brindar un servicio de atención de calidad, ágil y eficiente.
- Lograr optimizar el tiempo de respuesta que proporciona la empresa al resolver un problema que presenta el usuario.

Bibliografía

- ARCONEL. (2017). *REGULACIÓN ARCONEL 001/17*.
- Arias, F. (2006). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- Armstrong, k. &. (2008). *Fundamentos de Marketing. Octava Edición*. México: Pearson.
- Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª Edición)*. Caracas: Uyapal.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración séptima edición*. México: McGraw Hill.
- CNEL EP . (5 de 11 de 2020). *CNEL EP* . Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/>
- CNEL EP. (5 de 11 de 2020). *CNEL EP*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/quienes-somos/>
- Cogger, H. M. (2005). *EL MANUAL DEL ENTREVISTADOR*. México: Redinfor.
- Definicion.de. (14 de 10 de 2020). *Concepto definicion.de*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/resolucion/>
- Definicion.de. (14 de 10 de 2020). *Definicion.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/reclamo/>
- Díaz, L. (15 de 12 de 2011). *Psicología*. Obtenido de Psicología: http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Enríquez, J. (2011). *El servicio al cliente en restaurantes del centro de Ibarra estrategias de desarrollo de servicios*. Ibarra.
- Espín, J. (5 de 4 de 2015). *Repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32455/1/PLAN%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20QUEJAS%20Y%20RECLAMOS>

- %20MEDIANTE%20ISO%2010002-
2004%20EN%20%C3%93PTICA%20O.M.%20VISI%C3%93N.pdf
- Fernández, A. (12 de 4 de 2018). *Redalyc*. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Fontalvo, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios*. España: Eudmed.
- González, S. (2011). *Marketing para emprendedores primera edición*. Bogotá: Ecoe.
- Guzmán, A. (6 de 11 de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>
- Hernández, F. Y. (2014). *Metodología de la investigación (6ª Edición)*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México: Mc Graw Hill.
- Ionos. (12 de 4 de 2015). *Startup Guide*. Obtenido de
<https://www.ionos.es/startupguide/gestion/gestion-de-quejas-y-reclamaciones/>
- Juan Trespalcios, R. V. (2005). *Investigación de Mercados*. México: International.
- León, J. (2015). *Administración de empresas II*. México: Panamericana.
- Ley Orgánica de servicio público, L. (24 de 09 de 2010). *Lexis*. Obtenido de Lexis:
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Londoño. (2011). *Atención al cliente y gestión de reclamaciones. segunda edición*. Madrid España: Fundación Confemental.
- Luan, J. (10 de 4 de 2015). *Psicólogos Infantiles Madrid*. Obtenido de
[https://psisemadrid.org/atencion/#:~:text=Atenci%C3%B3n%20sostenida%20\(o%20concentraci%C3%B3n\)%3A,aburrimiento%20\(Para%20suraman%2C%201984\).](https://psisemadrid.org/atencion/#:~:text=Atenci%C3%B3n%20sostenida%20(o%20concentraci%C3%B3n)%3A,aburrimiento%20(Para%20suraman%2C%201984).)

Melissa, M. (1 de 5 de 2015). *Repositorio Usil*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1878/2/Resumen_Morales.pdf

Morales, A. (10 de 5 de 2018). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>

MX, D. (18 de 5 de 2013). *Definición*. Obtenido de Definición Mx

Obregón del Valle Xiomara Cecibel . (2018). *Propuesta de mejora del servicio al cliente y de los procesos administrativos aplicado a CNEL-EP matriz Guayaquil*. Guayaquil.

Pennano, G. (2015). *Empresas públicas* . Obtenido de <file:///C:/Users/prueba/Downloads/Dialnet-EmpresasPublicasYDesarrolloEconomico-5000261.pdf>

Pérez, J. (10 de 5 de 2016). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/resolucion-administrativa/>

Perspectivas, 1 (10 de 5 de 2010).

RAE. (08 de 4 de 2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=ASyDmz0>

RAE. (08 de 04 de 2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=UELp1NP>

RAE. (08 de 04 de 2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=UOsGs7G>

RAE. (08 de 04 de 2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=bBsQKpC>

RAE. (14 de 8 de 2020). *RAE*. Obtenido de <https://www.rae.es/search/node/procesos>

RAE. (6 de 8 de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/administraci%C3%B3n>

RAE. (14 de 10 de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/deficiente>

RAE. (14 de 10 de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/emisi%C3%B3n>

Reinaldo, O. D. (2002). *Teorías de la Administración*. Lima: Editores S. A.

Richard, Q. (12 de 5 de 2018). *Repositorio DSPACE*. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1762>

Rivera, J. (2000). *Conducta del consumidor*. Madrid: Editorial 2000.

- Rojas, J. (2007). *Perspectivas*. 1, 45-54.
- Romero, R. (2010). *Marketing*. Lima: Plamir.
- Sampieri, R. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGraw Hill.
- Serna, H. (2006). *Servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Significados. (14 de 10 de 2020). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/meta/>
- Simon, A. (2005). *Diccionario de Economía*. Argentina : Andrade.
- Simón, A. (2005). *Diccionario de Economía*. Andrade.
- Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1

Diseño de la encuesta

Objetivo: Recopilar información referente a los reclamos comerciales además del servicio que ofertan y del tiempo en que emiten la respectiva solución a los problemas de los clientes.

1. Usted considera que el servicio de atención de reclamos comerciales actúa de forma eficiente respecto a las exigencias de la ciudadanía
2. ¿Cuál es el lapso de espera que deben mantener para que su petición sea respondida?
3. ¿Cómo califica al servicio de atención de reclamos comerciales de la empresa CNEL EP?
4. ¿Usted considera que el tiempo de espera por parte de la empresa CNEL EP, para que emita una solución a los reclamos es razonable?
5. ¿Con que frecuencia usted emite un reclamo comercial en los interiores de la empresa?
6. ¿Está de acuerdo con que la empresa CNEL EP, cumple con las exigencias y satisface a sus usuarios?
7. ¿Usted considera que el personal que atiende los reclamos comerciales de la empresa CNEL EP, está capacitado?
8. ¿Cuál de los siguientes aspectos a usted le gustaría que la empresa refuerce?
9. ¿Estarían de acuerdo con que se programe una página web activa que recepte los reclamos comerciales y de respuesta en menos de 24 horas?
10. ¿Usted considera que se deben realizar mejoras de forma urgente en el área de servicio de atención de reclamos comerciales?

Anexo 2

Diseño de la entrevista

Objetivo: Recopilar información referente al funcionamiento interno en el proceso de atención de reclamos comerciales con el que se maneja la organización CNELEP.

Fecha:

Lugar:

Entrevistado:

Cargo:

Edad:

Entrevistadora:

Hora de inicio:

Hora de Fin:

INSTRUCCIONES

La información obtenida mediante la aplicación de la encuesta es con fines investigativos.

- **¿Cuánto son los reclamos comerciales que se generan al día en la organización?**

- **¿Manejan algún proceso interno para atender los reclamos?**

- **¿En algún momento han priorizado algún reclamo efectuado por algún cliente?**

- **¿Cuál es el lapso más frecuente de tiempo en que ustedes generan respuestas a la petición de los clientes?**

- **¿Usted considera que el tiempo que efectúan respuestas a los clientes está acorde a las exigencias de los mismos?**

- **¿Cada que tiempo es evaluado el personal interno de la organización?**

- **¿Han realizado pruebas sobre el servicio de atención que atiende los reclamos comerciales?**

- **¿Han desarrollado algún plan para realizar mejoras y agilizar el proceso de respuesta de atención a los clientes?**

- **¿Usted considera que sus clientes están a gusto con el servicio ofertado por la empresa?**

- **¿Dispondría de mejoras al interior de la organización?**

Gracias por su colaboración

Anexo 3

Guía de observación

Objetivo: Realizar las respectivas observaciones al personal interno de la empresa CNEL EP, para obtener información y generar los respectivos análisis.

ENTIDAD	
OBERVADOR	
OBSERVADO	
CARGO	
EDAD	

N°	Aspectos	Si	No	Tal vez	Observaciones
1.	Desarrolla las actividades asignadas dentro de la organización				
2.	Cumple con el reglamento interno de la organización.				
3.	Es puntual en la hora de ingreso a su trabajo.				
4.	Maneja una comunicación eficiente dentro de su trabajo				
5.	Persigue los objetivos individuales laborales				
6.	Conoce de su área de trabajo				
7.	Ofrece ayuda cuando otro personal interno lo necesita				
8.	Ejecuta su trabajo de forma eficiente				