



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.

TEMA:

**MEJORA EN EL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA
ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA
ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL
EP. UNIDAD DE NEGOCIOS EL ORO DE LA CIUDAD DE MACHALA.**

Autor:

Ruth Del Carmen Patiño Amaya

Tutor:

Lcda. Lorena Rodríguez Gámez

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas:
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iii
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2. Situación conflicto	2
1.3. Formulación del problema	4
1.4. Delimitación del problema.....	4
1.5. Variables de la investigación:.....	4
1.6. Objetivos de la investigación.....	5
1.6.1. Objetivo General	5

1.6.2.	Objetivos Específicos	5
1.7.	Justificación del problema	5
CAPÍTULO II.....		7
MARCO TEÒRICO		7
2.1.	Antecedentes históricos	7
2.2.	Historia de los procedimientos:	9
2.3.	Antecedentes referenciales.....	11
2.3.1.	Procedimientos	11
2.3.2.	Objetivo	11
2.3.3.	Importancia.....	11
2.3.4.	Características.....	12
2.3.5.	Beneficios	12
2.3.6.	Estructura de los procedimientos.....	13
2.3.7.	Procedimientos administrativos.....	14
2.3.8.	Beneficio de los procedimientos.....	15
2.3.9.	Procedimientos de CNEL EP	15
2.3.10.	Servicio al cliente.....	36
2.3.11.	Importancia de servicio al cliente	37
2.3.12.	Mejorar el servicio al cliente.....	38
2.3.13.	Formas o métodos para evaluar el servicio al cliente	

2.3.14. Planes de mejora del rendimiento para quejas de servicio al cliente	41
2.4. Estado del arte	43
2.4.1. Indicadores de Gestión	45
2.4.2. Características.....	47
2.4.3. Indicadores de Gestión KPI's: TIPOS	47
2.5. Fundamentación legal.....	50
2.5.1. Constitución de la republica del ecuador 2008	50
2.5.2. Ley Orgánica De Personas Adultos Mayores Título II de los Beneficios no Tributarios.....	53
2.5.3. Ley Orgánica De Discapacidad Sección Octava de las Tarifas Preferenciales Exenciones Aranceles y del Régimen Tributario	53
2.5.4. Ley Orgánica Del Servicio Publico Título I Del Servicio Publico Capitulo Único Principios, Ámbito Y Disposiciones Fundamentales	54
2.5.5. Ley del sistema ecuatoriano de la calidad.....	57
2.5.6. Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público.....	57
2.6. Variables de la investigación	59
2.7. Definiciones conceptuales	59
CAPÍTULO III METODOLOGIA.....	62

3.1.	Presentación de la Empresa	62
3.1.1.	Misión.....	63
3.1.2.	Visión	64
3.1.3.	Valores Corporativos	64
3.1.4.	Objetivos Estratégicos	64
3.1.5.	Políticas	65
3.1.6.	Estructura Organizativa CNEL:	65
3.1.7.	Estructura Organizativa CNEL EL ORO:	66
3.1.8.	Estructura Organizativa Departamento de Clientes..	67
3.1.9.	Trabajadores por Categoría	77
3.1.10.	Descripción del proceso de estudio o puesto de trabajo 79	
3.2.	Diseño de la investigación	80
3.3.	Tipos de Investigación.....	82
3.3.1.	Exploratoria	82
3.3.2.	Descriptiva	83
3.3.3.	Explicativa	83
3.4.	Población y Muestra.....	84
3.4.1.	Población	84
3.4.2.	Muestra	84
3.5.	Técnicas de Investigación	87

3.5.1.	Procedimiento de la Investigación	88
3.5.2.	Resumen de técnicas de investigación	90
CAPÍTULO IV		92
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		92
4.1.	Análisis de resultados	92
4.1.1.	Aplicación de encuestas a clientes	92
4.1.2.	Aplicación de entrevistas técnicos de servicios al cliente.	102
4.1.2.1.	Entrevista 1	102
4.1.2.2.	Entrevista 2	103
4.1.2.3.	Entrevista 3	105
4.1.3.	Aplicación de ficha de observación	108
4.1.4.	Procedimiento para la gestión en la atención de reclamos PR-COM-AC-009-2015	112
4.2.	Propuesta	128
4.2.1.	Descripción de la propuesta	128
4.3.	Capacitaciones dirigidas al personal administrativo y operativo, para mejorar la gestión en la atención de reclamos en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocios de El Oro de la ciudad de Machala.	

4.4. Automatizar el proceso de renovación de subsidios de discapacidad.	135
CONCLUSIONES.....	136
RECOMENDACIONES	138
Instrucciones:	149
BIBLIOGRAFÍA.....	156

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diagrama de comparación de datos	2
Tabla 2: Plantilla total de los trabajadores	68
Tabla 3: Clientes, proveedores y competidores	77
Tabla 4: Principales productos y servicios	77
Tabla 5: Población de estudio	84
Tabla 6: Muestra de estudio	87
Tabla 7: Resumen de técnicas de investigación	90
Tabla 8: Pregunta 1.....	93
Tabla 9: Pregunta 2.....	94
Tabla 10: Pregunta 3.....	95
Tabla 11: Pregunta 4.....	96
Tabla 12: Pregunta 5.....	97
Tabla 13: Pregunta 6.....	98
Tabla 14: Pregunta 7.....	99
Tabla 15: Pregunta 8.....	100

Tabla 16: Pregunta 9.....	101
Tabla 17: Tiempos de reclamos.....	108
Tabla 18: Ficha de observación	109
Tabla 19: Checklist del procedimiento de gestión en la atención de reclamos	113
Tabla 20: Plan de mejoras	129
Tabla 21: Cronograma de capacitación al personal administrativo y técnicos.....	133

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Reclamos CNEL MACHALA	3
Figura 2: Categoría de valores por kilovatios	4
Figura 3: Diagrama de procedimientos CNEL, EP – Gestión comercial	16
Figura 4: Procedimientos CNEL, EP-Gestión comercial	17
Figura 5: Procedimientos CNEL, EP-Gestión atención a reclamos	18
Figura 6: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	19
Figura 7: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	20
Figura 8: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	21
Figura 9: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	22
Figura 10: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	23
Figura 11. Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	24
Figura 12: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	25
Figura 13: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	26
Figura 14. Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	27
Figura 15: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	28

Figura 16: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	29
Figura 17: Canales de atención CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	30
Figura 18: Clasificación y tiempos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	30
Figura 19: Ticket de atención CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	31
Figura 20: Formulario CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos	32
Figura 21: Formulario de instalación unos residencial CNEL, EP	33
Figura 22: Formulario de instalación unos comercial-industrial CNEL, EP	34
Figura 23: Formulario de inspección CNEL, EP	35
Figura 24: Indicadores de Gestión KPI	48
Figura 25: Proceso de medición de la satisfacción del usuario	58
Figura 26: Modelo Teórico de SERVQUAL para medir la calidad del Servicio	59
Figura 27: Publicidad de servicios CNEL	63
Figura 28: Estructura organizativa CNEL	65
Figura 29: Organigrama CNEL Machala	66
Figura 30: Organigrama departamento de clientes - CNEL Machala	67
Figura 31: Categoría de trabajadores - CNEL Machala	77
Figura 32: Front office – backoffice	80
Figura 33: Flujo del proceso de atención al cliente – front office	81

Figura 34: Flujo del proceso de atención al cliente – back office	82
Figura 35: Cálculo de la muestra	86
Figura 36: Pregunta 1	93
Figura 37: Pregunta 2	94
Figura 38: Pregunta 3	95
Figura 39: Pregunta 4	96
Figura 40: Pregunta 5	97
Figura 41: Pregunta 6	98
Figura 42: Pregunta 7	99
Figura 43: Pregunta 8	100
Figura 44: Pregunta 9	101
Figura 45: Gráfico del proceso de renovación de subsidio	135

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad los servicios se han convertido en procesos de atención para las empresas que los brindan, las posibilidades de innovación en ellos es una realidad, tal como lo es para las empresas manufactureras, porque lo cierto es que hoy no solo brindan servicios que producen servicios, sino también aquellas que son manufactureras venden servicios junto a los bienes que producen.

Para las empresas que brindan servicios es importante tener claro que los aspectos intangibles son los que pueden garantizar la posibilidad de diferenciarse frente al cliente, tales como la empatía, la amabilidad, la colaboración u otros como la rapidez en la entrega, la calidad de los bienes entregados, entre otros. Estos aspectos son atribuibles tanto a empresas de servicios privados como públicos.

Específicamente, en el sector público se hace cada día más imprescindible orientarse hacia el cliente, y trabajar con mayor eficacia y eficiencia, de manera que se mejoren los niveles de calidad en los servicios que se ofrecen a la población. En este sentido un factor importante es el empleado o funcionario, quien debe tener presente que el cliente es lo primero para la organización, identificándose con el servicio que ofrece. (Eduarte, 1999).

La calidad en el servicio al cliente es un aspecto que no corresponde a la realidad, pues en las instituciones públicas sucede todo lo contrario, trámites demorados y no completados, comunicación y colaboración que no satisfacen las expectativas del cliente, determinadas por selección y preparación del personal no competitivo para el desempeño de las diferentes funciones que involucran los servicios.

Por tanto, los servicios y la satisfacción del cliente o usuario se han convertido en uno de los grandes desafíos que enfrentan las empresas públicas hoy, incluyendo las ecuatorianas.

1.2. Situación conflicto

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, cuenta con varios procedimientos y manuales de servicio al cliente, estos datan desde el año 2013 y 2015. Desde ese tiempo no han tenido ninguna actualización con la realidad del país, lo que conlleva a que la relación entre usuario y empresa sea más compleja, estos procedimientos son aplicados en la Regional Eléctrica El Oro, así como en sus agencias en los diferentes cantones.

Desde el año 2015 la CNEL tiene contratadas diferentes empresas que brindan los servicios de: instalaciones, reubicación y cambio de medidores, toma de lecturas, entrega de planillas, cambio de acometidas, revisión técnica para verificar el estado de los medidores y sus conexiones; esto ha traído consigo descoordinación y retrasos en el servicio, lo que ocasiona el aumento de reclamos en servicio al cliente.

El malestar de la mayoría de los clientes se debe a la continua demora en los servicios ofertados por la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, así como también por los valores facturados por el consumo eléctrico, por error de lectura o fallas en el sistema de medición. En ocasiones por concepto de hurto de energía en algunas zonas periféricas de Machala o en otros casos por trámites excesivos y tediosos.

Hasta el mes de noviembre del año 2020, los reclamos excedieron la cantidad de veinte mil, por varios conceptos: errores de lectura, refacturaciones, medidores en mal estado, tarifa mal aplicada, demora en instalación de medidores, quejas en la toma de lecturas, no entrega de planillas y desconocimiento de tarifas subsidiadas por el gobierno.

Tabla 1: *Diagrama de comparación de datos*

Reclamos CNEL Machala	2019		2020	
Reclamos comerciales generales	11848	50.00%	11976	50.00%
Errores de lectura no procede	7669	32.36%	4666	19.48%
Errores de lectura si procede	1890	7.98%	4471	18.67%

Otros reclamos primer nivel	2289	9.66%	2839	11.85%
Total	23696	100.00%	23952	100.00%

Fuente: CNEL EP Regional El Oro

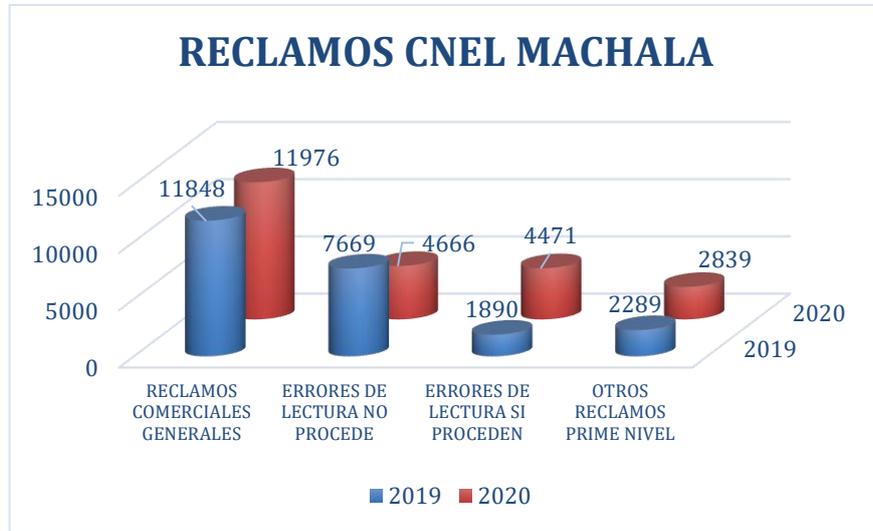


Figura 1: Reclamos CNEL MACHALA
 Autora: Patiño C. (2020)

El desconocimiento de los usuarios respecto a las tarifas subsidiadas por el gobierno, y sus kilovatios consumidos en el mes se han tornado difícil dar una respuesta sin causar inconformidad, debido a que el valor del kilovatios es ascendente hasta 130 kwh es subsidiado por el Gobierno pasado de los 130 kwh se pierde el subsidio denominado Tarifa de la Dignidad. En el siguiente grafico se muestra el subsidio denominado Tarifa de la Dignidad.

RANGO DE CONSUMO	DEMANDA (USD/kW-mes)	ENERGÍA (USD/kWh)
CATEGORÍA	RESIDENCIAL	
NIVEL VOLTAJE	BAJO Y MEDIO VOLTAJE	
1-50		0,091
51-100		0,093
101-150		0,095
151-200		0,097
201-250		0,099
251-300		0,101
301-350		0,103
351-500		0,105
501-700		0,1285
701-1000		0,1450
1001-1500		0,1709
1501-2500		0,2752
2501-3500		0,4360
Superior		0,6812

Figura 2: Categoría de valores por kilovatios
Fuente: CONELEC 2019-2020

1.3. Formulación del problema

¿Cómo incide el procedimiento para la gestión en la atención de reclamos en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad El Oro de la ciudad de Machala, en el servicio al cliente en el periodo 2021?

1.4. Delimitación del problema

- **Campo:** Administración de los servicios
- **Aspecto:** Procedimientos de atención de reclamos
- **Área:** Dirección Comercial CNEL EP
- **Año:** 2020

1.5. Variables de la investigación:

Variable independiente: Procedimiento para la gestión en la atención de reclamos.

Variable dependiente: Servicio al cliente

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo General

Proponer mejoras en el Procedimiento para la gestión en la atención de reclamos en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, de manera que mejore el servicio al cliente.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el procedimiento para la gestión en la atención de reclamos y el servicio al cliente.
- Diagnosticar el procedimiento actual para la gestión en la atención de reclamos y su incidencia en el servicio al cliente en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala.
- Diseñar mejoras en el procedimiento para la gestión en la atención de reclamos, orientados a optimizar el servicio al cliente en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala en el periodo 2021.

1.7. Justificación del problema

Este proyecto es conveniente porque se realizará una propuesta de mejora para el procedimiento de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, el cual contribuirá a mejorar los trámites que realizan los clientes, mejorando la imagen corporativa y así brindar servicios de calidad.

La relevancia social del trabajo radica en que el procedimiento propuesto al mejorar la atención al cliente, disminuirá la cantidad de reclamos, y sobre todo aquellas que no se atienden adecuadamente. Una vez se logre la mejora se podrá satisfacer a los clientes, solventando sus problemas relacionaos con los servicios de la empresa y tendrán mejor calidad de vida. También se beneficiará la empresa porque

mejorará la imagen corporativa frente a los clientes y el resto de las unidades de negocios.

El trabajo tiene aplicación práctica porque tendrá en cuenta para el estudio los casos reales de reclamos, haciendo un análisis detallado de cada uno, y determinando las causas que ocasionan la tramitación inadecuada de los reclamos y qué relación tienen con el procedimiento actual de atención al cliente por parte de la agencia, el cual será de tomarse de punto partida para la mejora a plantear.

La utilidad metodológica del trabajo consistirá en que la propuesta servirá de instrumento de trabajo a las agencias de CNEL EP - Machala, no solo la que se estudia, sino a nivel nacional, tomando como referente para aquellas que presenten los mismos problemas relacionados con la atención al cliente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes históricos

A principios de la década de 1870, la interacción de servicio al cliente era primitiva. Si el cliente tenía una pregunta o un problema con el producto comprado, tenía que subir a su caballo e ir a la tienda y hacer su reclamo. Si algo necesitara ser reparado, tomaría días o semanas obtener la parte que su carroza necesitaba, silla de montar o herradura, o cualquier otro producto típico de la época (Denton, 2017).

El teléfono fue inventado en 1876, y los primeros teléfonos se vendieron por pares en 1894 cuando su uso comenzó a expandir los paneles de control. Si el cliente era lo suficientemente acaudalado como para comprarlo, podría comunicarse directamente con la tienda y hacer su pregunta o consulta (Larrea, 1991).

Se puede encontrar el comienzo del servicio al cliente en 1946 con la creación de los primeros estándares para el servicio al cliente y la calidad del servicio por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Estos basaron todos sus requisitos en el cliente como eje principal, desde el cual las empresas utilizan todos sus recursos para garantizar la satisfacción del usuario.

Con la llegada de los call centers en 1960 y para aumentar la eficiencia, las grandes empresas comenzaron a invertir dinero en departamentos dedicados a responder y recibir preguntas y quejas de sus clientes. Y ahí es donde nacieron los centros de atención al cliente (Brown, 2017).

Con la llegada de los centros de llamadas en 1960 y los esfuerzos para aumentar la eficiencia del servicio al cliente, las grandes empresas comenzaron a invertir dinero en departamentos especializados del servicio. Con la invención del IVR (Interactive Voice Response), las grabadoras de voz también se integraron en estos departamentos en la década de 1970.

El IVR (Interactive Voice Response) se creó en la década de 1970. En este punto, el IVR o la grabadora de voz se integró en el servicio al cliente, pero tenían un

vocabulario limitado y solo hablaban palabras básicas hasta la nueva tecnología de la década de 1980, una tecnología más sofisticada y compleja.

Desde su inicio, el desarrollo del servicio al cliente se ha relacionado con el desarrollo tecnológico. Por esta razón, en la década de 1980, con el advenimiento de tecnologías más sofisticadas y complejas debido a la aplicación de una gran expansión, descubrimos todo su potencial en esta área.

En la década de 1990, con la llegada de la mesa de ayuda, un cliente puede contactar al personal de servicio al cliente directamente y presentar una queja. Años después, con la llegada de la WWW (World Wide Web), los clientes podían dejar su queja en el mismo sitio web de la compañía y, gracias al correo electrónico, comunicarse por este medio sin tener que ir a la tienda, con soporte implementado, gracias al cual puede chatear con el personal de la tienda en tiempo inmediato y obtener una respuesta instantánea (Pérez, 2010).

Además, hemos visto un impacto positivo del auge tecnológico en el servicio al cliente desde la década de 1990. Gracias a las nuevas tecnologías, se ha apreciado cada vez más el hecho de que se necesita un servicio más personal e individual, por lo que se han desarrollado estrategias de marketing innovadoras, como los bonos, para aumentar la lealtad del cliente.

El servicio al cliente corporativo se ha convertido en la voz de las marcas. Los usuarios revisan los comentarios de otros clientes al realizar una adquisición, por lo que las empresas se centran cada vez más en este servicio.

Este requisito hace que las empresas busquen una estrategia omnicanal que se centre en el cliente. Esta táctica tiene como objetivo proporcionar un servicio al cliente sin contratiempos ni esfuerzos del usuario. Por esta razón, buscan inmediatez y calidad en su servicio. Esto muestra que el concepto tradicional de servicio al cliente ha evolucionado: desde satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, anticipando las necesidades y expectativas del valor agregado de los usuarios, hasta su lealtad y persistencia.

Actualmente varias empresas se enfrentan a un paradigma en el que el servicio al cliente debe evolucionar para aprovechar todas las oportunidades de la era digital. Prueba de ello es la inclusión de las últimas tecnologías en este servicio.

Hoy en día, se encuentran vigentes las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, etc. para escribir las preguntas sobre un producto y obtener una respuesta inmediata por el community manager.

2.2. Historia de los procedimientos:

Es obvio que, el procedimiento administrativo como categoría no ha permanecido Inmutable, sino que ha estado sometido, desde sus inicios, a ingentes transformaciones.

La figura estudiada aparece regulada por vez primera en leyes españolas del siglo XIX, específicamente la Ley del 19 de octubre de 1889 por la que se dispuso que cada ministerio publicara un reglamento de Procedimiento Administrativo para sus dependencias a todos los niveles desde donde se extendió al resto del mundo.

Hasta esta época cercana, hubo una tendencia creciente a la procedimentalización de la actividad administrativa, muy criticada por el formalismo cada vez más apegado al modelo judicial, que empezó a caracterizarlo. (Núñez, 2019).

Según (Barnes, 2011) se puede configurar las tres generaciones evolutivas del procedimiento administrativo. Los de primera generación o clásicos se caracterizan por ser una sucesión de actos de autoridad encaminados a la obtención de una decisión final. La llamada generación clásica ha sido bastante para regular aquellos procedimientos decisorios primigenios que tienen como fin la obtención del acto administrativo emitido por la Administración pública; sin embargo, no es suficiente para regular la actividad administrativa no formalizada.

Durante la segunda mitad del siglo XX surgen los procedimientos de segunda generación o reglamentarios para suplir las insuficiencias de los procedimientos clásicos. Estos se encuentran destinados a la aprobación de reglamentos ejecutivos o independientes, de normas infra legales destinadas a establecer planes territoriales o urbanísticos, circulares, entre otros. Son igualmente procedimientos decisorios, desarrollados de arriba abajo por una Administración

que opera de manera imperativa basada en el mandato y la prohibición, de forma similar a los procedimientos de primera generación.

La tercera generación, como señala Cassagne (citado en Núñez, 2019) es el resultado directo de la proyección de las administraciones en el plano internacional, de la influencia de organismos públicos y privados en las políticas públicas nacionales y de la colaboración progresiva entre estos.

Según (Núñez, 2019) en Ecuador las primeras normas relacionadas de cierta forma con el procedimiento administrativo, fueron la Ley No. 50/ 1993, de 31 de diciembre, de Modernización del Estado (LME) y el Decreto Ejecutivo No. 1634/1994, de 31 de marzo, Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE), con sus modificaciones. En esa etapa, sin embargo, no se regula mediante un instrumento único al procedimiento administrativo general, creando inseguridad jurídica y contribuyendo al irrespeto de los derechos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador/ 2008, de 20 de octubre.

Una agencia gubernamental es una organización que actúa en interés público y forma parte de un gobierno nacional o subnacional. En la administración pública moderna, estas instituciones ya no solo tienen una función de supervisión, también tienen las herramientas para promover la excelencia.

El papel de todas las instituciones estatales es asegurar y garantizar los derechos y el bienestar del ciudadano. Esto contribuye directamente a la convivencia democrática cuando la sociedad es la base de todas las políticas y requieren una buena calidad de vida. (Arteaga, 2017).

Mucho se ha hablado del problema del crecimiento de la burocracia por la existencia de más ministerios, y es importante saber que en 2006 la estructura organizativa era sumamente compleja, las entidades tenían poderes superpuestos, las funciones se duplicaban, de hecho, había ineficiencia. En 2007, el Gobierno comenzó con 204 instituciones, y en 2016 solo se contaba con 136 instituciones públicas, lo que también influyó en la eficiencia del servicio civil. (Arteaga, 2017).

Los sistemas de gestión de políticas y procedimientos han evolucionado de centrarse principalmente en métodos de documentación a ayudar a las empresas

a concentrarse en gestionar sus procesos. Esto coloca a los gerentes en una mejor posición para manejar la naturaleza dinámica del entorno empresarial actual. La introducción de aplicaciones de gestión de procedimientos ha mejorado enormemente el proceso de gestión de la información, en comparación con los métodos de documentación.

2.3. Antecedentes referenciales

2.3.1. Procedimientos

Según Melinkoff (citado en Espinosa, 2016), "Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".

Un procedimiento es un término utilizado en una variedad de industrias para definir una serie de pasos, tomados en conjunto, para lograr un resultado deseado. Los procedimientos explican cómo realizar una tarea.

2.3.2. Objetivo

Gómez (1993) señala que: " El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero".

El propósito de las políticas y procedimientos en general es servir como material de capacitación. Además, un propósito importante de los procedimientos es garantizar la coherencia. Los procedimientos están diseñados para ayudar a reducir la variación dentro de un proceso determinado. Declarar claramente el propósito de su procedimiento lo ayuda a obtener la cooperación o el cumplimiento de los empleados, e inculca en sus empleados un sentido de dirección y urgencia.

2.3.3. Importancia

Según Biegler (citado en Abril, López y Jiménez., 2019) "Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización".

Las políticas y los procedimientos son una parte esencial de cualquier organización. Juntos, las políticas y los procedimientos proporcionan una hoja de ruta para las operaciones diarias. Aseguran el cumplimiento de las leyes y regulaciones, brindan orientación para la toma de decisiones y agilizan los procesos internos.

2.3.4. Características

Melinkoff, (Melinkoff, 2005) describe las siguientes características de procedimientos:

- No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

Desde otro punto de vista, Gómez (1997) se enfoca en las siguientes características de procedimientos:

- Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.
- Por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.
- Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto. (p.53)

Los procedimientos bien escritos son un lugar inteligente para iniciar una iniciativa de mejora de la cultura en el lugar de trabajo, los procedimientos pueden afectar directamente la cultura de una organización, los puntajes de servicio al cliente y los resultados finales.

2.3.5. Beneficios

Melinkoff, (Citado en Chamba & Castro, 2012) manifiesta que los procedimientos permiten: "El aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores

soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización”.

Una de las mayores ventajas de las políticas y los procedimientos es que las expectativas para los empleados son claras. Los gerentes y empleados saben lo que se espera de ellos y eso ayuda a minimizar que los empleados sean tratados injustamente o que no sepan cómo responder si surge un problema.

2.3.6. Estructura de los procedimientos

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera:

- Identificación. Este título contiene la siguiente información; Logotipo de la organización, Denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión.
- Unidades responsables de su revisión y/o autorización.
- Índice o contenido; Relación de los capítulos que forman parte del documento.
- Introducción; Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- Objetivos de los procedimientos; Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- Responsables; Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- Políticas o normas de operación; En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

Cada uno de los procesos y procedimientos incluye instrucciones paso a paso para ayudarlo a realizar correctamente una tarea específica. Un proceso generalmente funciona en un nivel superior, mientras que un procedimiento operativo estándar toma los elementos de un proceso de alto nivel y agrega más detalles, asignaciones

específicas y flujos de trabajo para cumplir con los estándares de la empresa o la industria.

2.3.7. Procedimientos administrativos

Se conoce como procedimiento administrativo a uno de los ejes fundamentales del Derecho Administrativo; gracias a él los ciudadanos de una determinada comunidad tienen la seguridad de que los trámites administrativos desarrollados frente a un organismo público se realizarán de forma rigurosa en base a las leyes pactadas por dicha comunidad, y no de forma aleatoria. Consiste en una serie de pasos que permitirán que los ciudadanos puedan sentirse al amparo de la ley de su país y ante cualquier duda puedan reclamar al organismo del estado. De esta manera, el procedimiento administrativo sirve para garantizar la actuación administrativa, la cual no puede ser arbitraria y discrecional debido a que debe someterse a las reglas del procedimiento.(Pérez & Gardey, 2012).

Según Rodríguez P., el siglo XX estuvo marcado por la centralización del poder y el excesivo formalismo que se trató de superar, por medio del reordenamiento de los años 30 y la reforma de los 60, sin conseguirlo.(Rodríguez, 1987).

Las primeras normas relacionadas de cierta forma con el procedimiento administrativo, fueron la Ley Nro.50 de 1993 del 31 de diciembre, de Modernización del Estado (LME) y el Decreto Ejecutivo Nro.1634 (1994), de 31 de marzo, Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE), con sus modificaciones. (Jaramillo, 2012).

En esa etapa, sin embargo, no se regula mediante un instrumento único al procedimiento administrativo general, creando inseguridad jurídica y contribuyendo al irrespeto de los derechos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador – 2008 del 20 de octubre. (Núñez, 2019).

Desde otra perspectiva, Terry & Franklin (1993) definen que los procedimientos administrativos son: "Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar".

Ante lo relacionado en las citas del párrafo anterior se puede conceptuar el procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la

realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos:

- Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y la optimización.
- Fijar la manera cómo deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

Los procedimientos administrativos son un conjunto o sistema de reglas que rigen los procedimientos para administrar una organización. Estos procedimientos están destinados a establecer eficiencia, coherencia, responsabilidad y rendición de cuentas.

2.3.8. Beneficio de los procedimientos

Según Pino (1998), en su Trabajo de Grado describe los siguientes beneficios que consisten en:

- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

Los procedimientos administrativos son importantes porque proporcionan un conjunto objetivo de reglas por las que se rige una organización. También ayudan a establecer la legitimidad de la acción de gestión al garantizar que la aplicación de las reglas y decisiones de gestión se realice de manera objetiva, justa y coherente. Por último, ayudan a garantizar que los gerentes sean responsables de las decisiones que se desvíen de los procedimientos.

2.3.9. Procedimientos de CNEL EP

Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta y es imprescindible su utilización para lograr los objetivos, dentro de EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN

NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP, se cuenta con varios procedimientos para brindar una mayor agilidad en los trámites a los usuarios:

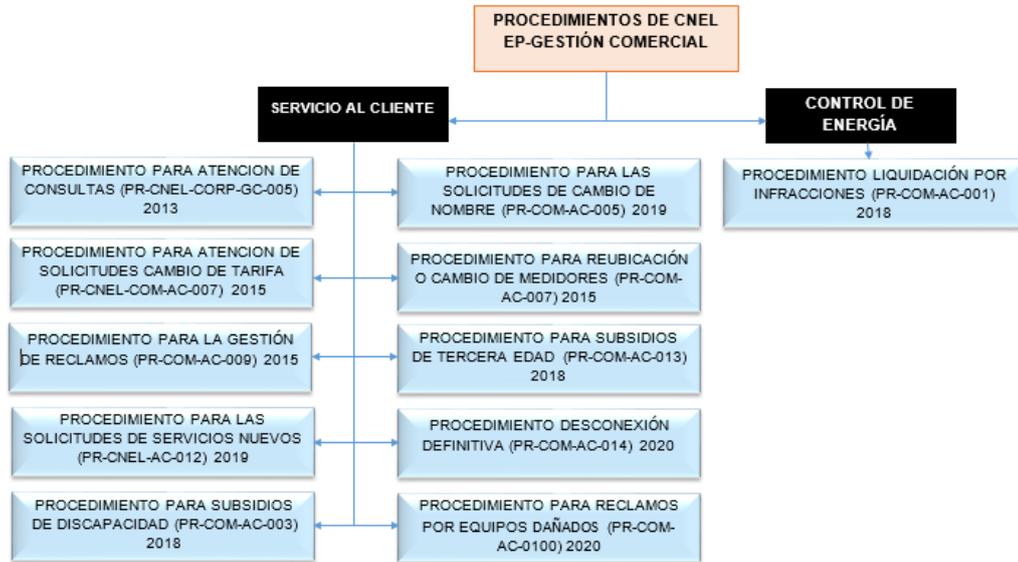


Figura 3: Diagrama de procedimientos CNEL, EP – Gestión comercial
Fuente: CNEL EP 2020

Este proyecto se enfoca en el procedimiento para la gestión en la atención de reclamos PR-COM-AC-009-2015, según las siguientes imágenes:

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01

Datos generales del documento	
ELABORACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>
ACTUALIZACIÓN	<input type="checkbox"/>
ELIMINACIÓN	<input type="checkbox"/>
Nombre del documento:	Procedimiento para la Gestión en la Atención de Reclamos
Código:	PR-COM-AC-009
Versión:	01
Proceso / Subproceso:	Gestión Comercial/Servicio al Cliente
Observación:	-

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Elaborado por:	Marlon Trujillo	Director de Servicio al Cliente (E)	
	Andrea Benavides	Técnica de Procesos	
Revisado por	Jorge Pantoja	Gerente Comercial	
	Julio Bailón	Gerente de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Jorge Jaramillo	Gerente General	
Fecha de aprobación:	18 SEP 2015		



Figura 4: Procedimientos CNEL, EP-Gestión comercial
Fuente: CNEL EP 2020

	ATENCIÓN DE RECLAMOS			Versión: 01
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01

1 Objetivo

Describir y normar un procedimiento para la atención de reclamos técnicos, comerciales y daños de equipos con el soporte de Sistema de Atención de Reclamos SAR, Sistema de Información Geográfica SIG, y el Sistema Automático de Localización de Vehículos AVL.

2 Alcance

Las actividades y tareas contenidas en el presente procedimiento regirán para todos los funcionarios de CNEL EP que intervengan en el proceso de Atención de Reclamos Comerciales, Técnicos o de Daños de equipos, desde su recepción hasta la resolución o finalización del mismo.

3 Definiciones

AVL: Sistema Automático de Localización de Vehículos.

RESPONSABLE DE RECLAMOS EN EL CENTRO DE OPERACIONES: Operario del Centro de Operaciones a quien se le otorga la responsabilidad de la asignación y finalización de los reclamos en el SAR y manejo del Sistema AVL.

EVENTOS DE EMERGENCIA: Suceso inesperado o caso fortuito que requiere la atención inmediata del personal de campo.

SAR: Sistema de Atención de Reclamos.

CÓDIGO ÚNICO ELÉCTRICO NACIONAL: Es el número de servicio/suministro/código del cliente, con el cual el cliente se encuentra registrado en la base de datos del Sistema Comercial.

MESA DE AYUDA: Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación

INFORMACIÓN PRECARGADA: Registro/Documentación/Información que ha sido ingresada o consultada en una tarea o proceso anterior, y se carga automáticamente en las tareas siguientes del SAR.

MEER: Ministerio de Electricidad y Energía Renovable

RECLAMO DE PRIMER NIVEL: Son los reclamos que no ameritan una acción operativa, en los cuales el funcionario receptor de CNEL EP puede dar una respuesta inmediata al cliente de acuerdo a la información mostrada en la mesa de ayuda o conforme a las notificaciones o información que las Unidades de Negocio generen e informen (Ejemplo: Sectores sin energía por mantenimientos programados, entre otros). Estos reclamos aplican siempre y cuando el cliente se sienta conforme con la respuesta indicada.

Figura 5: Procedimientos CNEL, EP-Gestión atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

RECLAMO SEGUNDO NIVEL: Son los reclamos que ameritan una acción operativa. Tales como inspecciones, revisión de documentación, análisis, entre otras actividades.

4 Responsabilidades

- DE LA GERENCIA GENERAL DE CNEL EP:
 - ✓ Aprobar y disponer la aplicación del presente procedimiento
- DE LOS ADMINISTRADORES DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO:
 - ✓ Velar por la aplicación del presente procedimiento en las Unidades de Negocio
- DE LA GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN:
 - ✓ Difundir el presente procedimiento en la Oficina Central y Unidades de Negocio.
- DE LA GERENCIA COMERCIAL/TÉCNICA:
 - ✓ Verificar que se cumpla los lineamientos establecidos en este Procedimiento
 - ✓ Solicitar la actualización del documento cuando la considere pertinente.
- DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL/TÉCNICA:
 - ✓ Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en este Procedimiento.
 - ✓ Implantar el presente Procedimiento mediante la realización de talleres de socialización.
 - ✓ Cumplir y hacer cumplir el presente Procedimiento.
- DEL PERSONAL DE CENTRO DE CONTACTO Y CENTRO DE OPERACIONES:
 - ✓ Ejecutar los lineamientos y directrices del presente procedimiento.

5 Políticas

- 5.1 Toda la documentación generada durante el proceso, deberá ser archivada; el personal responsable llevará al día y de manera ordenada todos los registros y archivos que ello involucre.
- 5.2 En casos de emergencia, en los cuales el Personal de turno de Centro de Contacto no reciban una atención prioritaria del Centro de Operaciones de las Unidades de Negocio a los reclamos de prioridad alta, deberán comunicarse inmediatamente con la Dirección de Servicio al Cliente de la Oficina Central para que realice las gestiones que corresponda con la Unidad de Negocio.
- 5.3 En el caso de presentarse reclamos de ciudadanos, quienes no reportan un Código Único Eléctrico, y que no es posible registrarlo en el Sistema SAR, personal del Centro de Contacto deberá tomar el reclamo de manera manual, confirmando datos precisos de la ubicación geográfica y de contacto de quien reporta el incidente, a fin de informar a través de correo electrónico al Centro de Operaciones.

Figura 6: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

- 5.4 Para los casos en que temporalmente no se cuente con accesibilidad al SAR se deberá realizar el registro de los reclamos mediante el uso del Formulario de Registro de Reclamos (**Anexo 4**), una vez que el sistema este operativo se deberá proceder a ingresar de manera inmediata todos los reclamos recibidos y registrados en los Formularios.

6 Desarrollo

6.1 RECEPCIÓN DEL RECLAMO

- 6.1.1 El cliente presenta su reclamo a través de los distintos canales de atención disponibles. De acuerdo al canal de atención el receptor ingresa el trámite.
- 6.1.2 El Agente de Servicio realiza la búsqueda del cliente ingresando al Módulo/Proceso Consulta de Información de Clientes y selecciona la Unidad de Negocios a la que pertenece.
- 6.1.3 Una vez realizada la búsqueda, el Agente de Servicio selecciona al cliente, el sistema despliega una mesa de ayuda (Información del Cliente) en la cual se verifica la información del mismo.
- 6.1.4 Con la información presentada en la mesa de ayuda, el Agente de Servicio recepta los detalles y razones que fundamenten el reclamo expuesto por el cliente y verifica si es un reclamo comercial de primer nivel, según el detalle presentado a continuación:

RECLAMOS COMERCIALES PRIMER NIVEL

- a) No le reconectan el servicio
- b) Cobro de cortes no realizados
- c) Demora en atención a solicitudes
- d) Reclamo por liquidación de infracciones
- e) Reclamo por facturación

Los literales a-b-c procederán como reclamos en primer nivel, siempre y cuando el cliente haya presentado su reclamo anteriormente y tenga un trámite en ejecución.

- 6.1.5 El Agente de Servicio también contempla como reclamo de primer nivel aquellos en los cuales las áreas Técnicas o Comerciales hayan reportado información respecto a la realización de trabajos programados, emergencias presentadas u otras actividades las cuales ocasionen interferencias en la dotación del servicio y que no se ven reflejadas en la mesa de ayuda, estas serán canalizadas a través del IT-TEC-OPE-002 "Instructivo para reportar en mantenimiento Programado y Casos Emergentes del Centro de Operaciones a Servicio al Cliente"
- 6.1.6 Si el reclamo presentado por el cliente se considera de primer nivel, se comunica al cliente la información solicitada y se registra en el SAR. Si el reclamo es considerado de segundo nivel se procede con su ingreso (**Anexo 2**)

Figura 7: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

6.2 INGRESO DE RECLAMOS DE SEGUNDO NIVEL

- 6.2.1 El Agente de Servicio ingresa al Modulo SAR proceso de atención de reclamos, donde se precarga parte de la información anteriormente consultada del cliente y registra la información requerida en los segmentos de: Información del Cliente, Información del Reclamo e Información Adicional. En el registro se tendrán campos obligatorios y opcionales e información precargada.
- 6.2.2 Una vez registrado el reclamo en el SAR el Agente de Servicio selecciona la opción de *Guardar e Imprimir* y entregar el Ticket de Atención de Reclamo (**Anexo 3**) generado en el SAR al cliente o a su vez indicarle al cliente el número de trámite generado para que realice el seguimiento respectivo cuyo canal de atención es telefónico.

6.3 GESTIÓN DE LOS RECLAMOS COMERCIALES SEGUNDO NIVEL

Dentro de esta categoría se encuentran reclamos que ameritan inspección y otros que deben ser canalizados por áreas operativas.

Reclamos que requieren inspección

- a) Reclamo por facturación
- b) Reclamo por fallas en el medidor
- c) Reclamo por mala aplicación de tarifa
- d) Reclamo por servicio duplicado
- e) Reclamos por daños de equipos, estos serán canalizados de acuerdo al IT-COM-AC-004 "Instructivo para los reclamos presentados por daños de equipos"

- 6.3.1 Una vez ingresado el reclamo, el personal de Atención de Reclamos/Servicios al Cliente/Superintendencia de Pérdidas/Responsables en agencias, recibe en su bandeja de entrada, los trámites nuevos del SAR y una orden para que realice la inspección solicitada.
- 6.3.2 El personal de Atención de Reclamos/Servicios al Cliente/Responsables en agencias asigna al Inspector/Personal de campo que va a realizar la inspección, e imprime el Formulario de Inspección del SAR.
Si el cliente es de tarifa de residencial (cliente masivo) se imprime el Formulario uso Residencial (**Anexo 5**), caso contrario se imprime el formulario Uso Industrial/Comercial (**Anexo 6**).
- 6.3.3 El personal de Atención de Reclamos/Servicios al Cliente/Responsables en agencias diariamente coordina la entrega de los Formularios de Inspección del SAR, y proporciona una carga de trabajo equilibrado entre sus inspector(es), a fin de cumplir con los tiempos establecidos.
- 6.3.4 El Inspector/Personal de campo una vez recibida la información realiza la Inspección de campo, y levanta la información requerida en el formulario, así como la realización de las pruebas de contrastación, censo de carga, entre otros.

Figura 8: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

- 6.3.5 Si existe algún problema con la acometida y/o el sistema de medición y es de fácil solución el inspector/personal de campo realiza la normalización. Por ejemplo acometida sulfatada, borneras flojas, medidores sin sellos, entre otras.
- 6.3.6 Si existe alguna novedad en el equipo de medición, en la que, de acuerdo a las pruebas realizadas se evidencie que el medidor no está contabilizando el consumo correcto, éste será reemplazado, llevando el equipo retirado para su revisión y análisis en el laboratorio.
- 6.3.7 Realizada la inspección, se entrega toda la documentación al personal de Atención de Reclamos/Servicios al Cliente/Responsables en agencias.
- 6.3.8 El personal de Atención de Reclamos/Servicios al Cliente/Responsables en agencias realizan el registro de la información en el SAR en el segmento de Informe de Inspección.
- 6.3.9 Una vez registrada la inspección, el personal de Atención de Reclamos/Servicios al Cliente/Responsables en Agencia envían el trámite en el SAR.
- 6.3.10 Si el medidor es retirado, el trámite se direcciona al laboratorio de medidores.
- 6.3.11 El Jefe de laboratorio/Personal responsable, una vez que se haya realizado la revisión del medidor emite el informe respectivo, carga y envía la información en el SAR.
- 6.3.12 Si el medidor no es retirado, el trámite se direcciona a la tarea de Análisis e Informe.
- 6.3.13 El Jefe de reclamos/Analista/Responsable en agencia realiza el análisis de la siguiente información: Inspección de campo, los registros en el Sistema Comercial (histórico, facturación, pagos), fotos y demás información de sustento para el estudio.
- 6.3.14 Una vez culminado el análisis del reclamo el Jefe de reclamos/Analista/Responsable en agencia se registra la información en el SAR, la cual dependiendo de la resolución puede finalizarse o derivarse para la regulación respectiva a otras áreas.
- 6.3.15 Pueden existir reclamos que durante el análisis se determine que deben direccionarse al Área de Medidores y luego a regulación en el área de Clientes/Facturación, estos casos pueden presentarse porque existe duplicidad de cuentas, cambio de medidor por cumplir vida útil y existe error de lectura, cambio de acometida, entre otros, teniendo que realizar dos acciones correctivas, para ello durante el registro en el SAR se debe seleccionar en el campo de *determinación del Reclamo* requiere actividad para Medidores y luego a Regulación.
- 6.3.16 Una vez registrada la resolución, el personal de Reclamos/Atención al Cliente/Responsable en agencias entrega o indica la resolución del reclamo al Cliente, en caso de que lo solicite.

Figura 9: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

6.3.17 Si el reclamo requiere regulación se direcciona a la Superintendencia de Cliente/Facturación/Lectura, donde de acuerdo a la resolución se efectúa la corrección o normalización requerida en el Sistema Comercial, una vez efectuada la misma se registra en el SAR.

6.3.18 Si el reclamo requiere Actividad para medidores se direcciona a la Superintendencia de Servicios al Cliente/Medidores/responsables en Agencias, donde de acuerdo a la resolución se efectúa la corrección o normalización requerida en campo (Domicilio, lugar de residencia de la persona afectada) o en el Sistema Comercial, una vez efectuada la misma se registra en el SAR.

6.4 RECLAMOS QUE REQUIEREN SER CANALIZADOS POR ÁREAS OPERATIVAS

6.4.1 Demora en atención a Solicitudes

6.4.1.1 Una vez ingresado el reclamo, el personal de Servicios al Cliente/Medidores/responsables en agencias, recibe la información de los reclamos por demora en atención a solicitudes ingresados y procede a realizar la revisión de los mismos. Finalizada la revisión se emite la resolución del reclamo.

6.4.1.2 Registrada en el SAR la Información de la resolución del reclamo, se envía y finaliza el trámite.

6.4.2 Reclamo por pago no reflejado

6.4.2.1 Una vez ingresado el reclamo, el personal de Recaudación/responsable en agencia, recibe la información de los reclamos generados por pagos no reflejados y realiza la revisión de registro de pagos.

6.4.2.2 Si el pago está registrado en el Sistema Comercial, se registra en el SAR y se comunica al cliente.

6.4.2.3 Si el pago presenta Log de error, se registra en el sistema y se da respuesta al cliente.

6.4.2.4 Si el pago se debe a inconvenientes con las instituciones bancarias, se notifica a la Dirección de Recaudación de la Oficina Central, quien gestiona la solución del inconveniente y una vez que recibida la respuesta se registra en el SAR y finaliza el trámite.

6.4.3 Reclamo por liquidación de Infracciones

6.4.3.1 Una vez ingresado el reclamo, el personal de Atención al Cliente/Pérdidas de Energía/responsable en Agencia, recibe la información de los reclamos generados por liquidación de infracciones y realiza la revisión de la información de sustento (Informe técnico, fotos, inspección), con lo cual se ejecutó la liquidación. Se analiza la información a fin de confirmar que no haya existido algún error durante la ejecución de la liquidación.

Figura 10: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

- 6.4.3.2 Con la información revisada por el personal de Atención al Cliente/Pérdidas de Energía/responsable en agencia, procede en el SAR a cargar/adjuntar la información respectiva en el segmento de Información de sustento donde se solicita: Respaldo de Inspección, respaldo de informe técnico, respaldo de fotos y de acuerdo a la revisión realizada se selecciona Si o No en caso de requerir realizar una nueva inspección.
- 6.4.3.3 Si no se requiere una nueva Inspección el reclamo se envía y finaliza para dar la contestación al cliente.
- 6.4.3.4 Si se requiere una nueva inspección, se envía la personal de campo/inspectores a realizar la inspección.
- 6.4.3.5 Con la inspección realizada el personal de Atención al Cliente/Pérdidas de Energía/responsable en agencia procede con el registro de la información en el SAR.
- 6.4.3.6 Si en el análisis de la información se determina que existen inconsistencias con los consumos y que la liquidación de la infracción determinada es correcta, el reclamo no procede, y se realiza el registro respectivo en el SAR.
- 6.4.3.7 Si durante el análisis se determina que existe algún error al momento de efectuar la liquidación, se envía al área respectiva para que realicen la regulación requerida, y se registra en el SAR.
- 6.4.3.8 El personal de Atención al Cliente/Pérdidas de Energía/responsable en agencia, una vez efectuada la actividad de regulación realiza el registro en el SAR.
- 6.4.4 No le reconectan el servicio**
- 6.4.4.1 Una vez ingresado el reclamo, el personal de Cartera/Corte y Reconexión/responsable en Agencia, recibe la información de los reclamos generados por la no reconexión del servicio y realiza la revisión en el Sistema Comercial.
- 6.4.4.2 Si en el Sistema Comercial se encuentra en estado Reconectado, se genera una Orden de Inspección/Reconexión.
- 6.4.4.3 Se envía al personal de campo/Inspectores/responsables en Agencias para que realicen la Inspección/Reconexión requerida. Finalizada la inspección se solicita al cliente que firme la orden de reconexión a fin de generar el respaldo que la reconexión fue realizada.
- 6.4.4.4 El Personal de campo/Inspectores/responsables en Agencias realiza la entrega de la orden de inspección/reconexión al personal de Cartera/Corte y Reconexión/responsable en Agencia para que realicen el registro en el SAR.
- 6.4.4.5 Registrada la información se envía el reclamo para dar respuesta al cliente y la finalización en el SAR.

Figura 11. Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

6.4.4.6 Si en el Sistema Comercial se encuentra en estado para reconexión, se genera una respuesta en el SAR, en la cual se indica si el reclamo ya fue atendido, o está en proceso de atención o por reprogramar, se registra en el SAR que no amerita Orden de Inspección/Reconexión y se envía a la siguiente tarea para que el reclamo finalice.

6.4.5 No recibe la planilla/factura

6.4.5.1 Una vez ingresado el reclamo, el personal de Clientes/Facturación/Lectura/responsable en Agencia, recibe la información de los reclamos generados por la no recepción de la planilla/factura y realiza la revisión de las novedades entregadas por el Contratista/personal responsable de entrega de planillas/lecturas.

6.4.5.2 Realizada la revisión y una vez conocida la causa por la cual no se realizó la entrega, se emite la resolución respectiva del reclamo y se registra en el SAR.

6.4.5.3 Registrada la información se envía el reclamo para dar respuesta al cliente y la finalización en el SAR.

6.4.6 Cobro de cortes no realizados

6.4.6.1 Una vez ingresado el reclamo, el personal de Cartera/Corte y Reconexión/responsable en Agencia, recibe la información de los reclamos generados por el cobro de cortes no realizados y realiza la revisión de la información de los cortes realizados, o a su vez solicita al contratista se realice la revisión de los cortes ingresados de la cuenta solicitante.

6.4.6.2 Verificada la información de sustento, orden de inspección/listados de cortes respectivos, se constata si el corte fue realizado. En caso de no haber sido realizado se notifica al cliente y se envía a regulación, si el corte si fue realizado se notifica al cliente, se registra en el SAR y el reclamo finaliza.

6.4.6.3 El personal de Clientes/Facturación procede con la regulación y el posterior registro en el SAR.

6.5 RECLAMOS TÉCNICOS/ATENCIÓN DEL CENTRO DE OPERACIONES EN CONDICIONES NORMALES

6.5.1 Reclamos técnicos de primer nivel

Dentro de esta categoría se encuentran los siguientes:

- a) Sin luz en el Domicilio
- b) Sin luz en el Sector/Corto Circuito

Estos reclamos (a – b) serán considerados de primer nivel, siempre y cuando, se haya ingresado previamente el reclamo del cliente y este se encuentre en estado de ejecución.

Figura 12: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

Estos serán atendidos de acuerdo a lo indicado en el literal 6.1.2 y 6.1.3 del presente procedimiento.

6.5.2 Reclamos técnicos segundo nivel

Dentro de esta categoría se encuentran reclamos que ameritan inspección y deben ser canalizados por las áreas operativas, en esta categoría se detallan en orden de prioridad los siguientes:

Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Línea en el suelo/Poste chocado	Servicio sin una fase	Luminaria apagada en la noche
Línea Baja	Bajo voltaje	Luminaria dañada
Chispa en acometida/red/medidor	Reconexión del Servicio	Luminaria prendida en el día
Variación de voltaje	Postes en mal estado	-
Sin luz en el sector / Corto circuito	Acometidas en el suelo	-
Vegetación sobre líneas / Podar árboles	Acometida baja	-
-	Sin luz en el domicilio	-

6.5.2.1 Una vez ingresado el reclamo, el responsable de reclamos en el Centro de Operaciones, recibe en su bandeja de trámites compartidos del SAR la orden de atención, revisa en el Sistema AVL el vehículo más cercano al domicilio/sector afectado y verifica en el Sistema SCADA/MEDIDORES ION si refleja la afectación de los parámetros eléctricos que está suscitándose para dar mayor detalle al personal de campo.

6.5.2.2 El Responsable de reclamos en el Centro de Operaciones asigna al Personal de campo que se encuentra más próximo al punto, y coordina mediante radiofrecuencia/vía telefónica/otros medios, la atención indicándole los datos de: dirección, nombre del cliente, referencia, descripción del reclamo y demás información para que pueda trasladarse al sitio.

6.5.2.3 El Responsable de reclamos en el Centro de Operaciones registra en el SAR la siguiente información e imprime el Formulario de Inspección Técnica (**Anexo 7**), en caso de requerirse.

Para los casos, en los que sucedan emergencias y se necesite las cuadrillas y/o vehículos que se han asignado para la atención de un reclamo, el responsable de reclamos en el Centro de Operaciones debe modificar el trámite asignándola a un nuevo grupo de trabajo.

6.5.2.4 El Personal de campo una vez que haya localizado el lugar, realiza la inspección respectiva y da atención al reclamo.

Figura 13: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

- 6.5.2.5 Atendido el reclamo, el personal de campo reporta al responsable de Reclamos de Centro de Operaciones el trabajo realizado e indica los materiales utilizados y si la reparación es permanente o temporal.
- 6.5.2.6 En los casos en los cuales el personal del Centro de Operaciones intervenga en trabajos que deban ser atendidos por personal del área Comercial o Técnica y queden solucionados temporalmente, el responsable de Reclamo en el Centro de Operaciones selecciona al responsable de la orden definitiva para que atienda lo reportado.
Para los reclamos que han sido atendidos por el personal del campo, y no se ha logrado restablecer el servicio eléctrico, el responsable de Reclamo en el Centro de Operaciones debe ingresar una nota en la que se indique el motivo por el cual no se ha podido solucionar el inconveniente y la gestión realizada para la atención del reclamo, por tanto este reclamo no puede ser finalizado en el SAR, hasta que el área que corresponde informe la normalización del servicio.
- 6.5.2.7 El Responsable de reclamos en el Centro de Operaciones registra en el SAR el trabajo realizado, y los materias utilizados en caso de requerirse.
- 6.5.2.8 Si la reparación realizada es permanente, el responsable de Reclamos en el Centro de Operaciones finaliza el reclamo en el SAR.
- 6.5.2.9 Para los reclamos que han sido atendidos parcialmente, es decir, una vez realizada la inspección se determina que amerita una reparación adicional, el personal de campo, en lo posible debe tomar acciones que permitan al cliente tener servicio de energía eléctrica.
- 6.5.2.10 El Responsable de reclamos en el Centro de Operaciones finaliza el trámite en el SAR notifica vía correo automáticamente al responsable de realizar la reparación definitiva y generar la Orden de Trabajo; dependiendo de la atención se direcciona a los responsables de realizar las órdenes.

Para las órdenes permanentes se selecciona:

- Orden de Reparación Definitiva Alumbrado Público
- Orden de Reparación Definitiva Construcción
- Orden de Reparación Definitiva Operaciones
- Orden de Reparación Definitiva Transformadores

En caso de ser Orden Comercial se selecciona:

- Sello roto
- Medidor directo
- Cambio de acometida
- Reposición de sellos
- Cambio de medidor
- Daño Base Socket

Figura 14. Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

7 Seguimiento y Medición

Indicador	Objetivo	Fórmula
% Eficacia en atención de reclamos	Medir la eficacia en la atención de los reclamos presentados por los clientes	$(\text{Reclamos finalizados} / \text{Total de reclamos ingresados}) * 100$
% Eficiencia en atención de reclamos	Medir la eficiencia en la atención de los reclamos presentados por los clientes	$(\text{Reclamos atendidos en el tiempo establecido} / \text{Total de reclamos ingresados}) * 100$

8 Documentos de referencias

Para la elaboración del documento, se consideran las siguientes disposiciones legales, reglamentarias y normativas:

- Ley del Régimen del Sector Eléctrico
- Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad.
- Reglamento de Tarifas.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Regulaciones del Consejo Nacional de Electricidad CONELEC.
- Manual de Usuario Proceso de Atención de Reclamos SAR
- Manual de Usuario Proceso de Atención de Reclamos SAR – Daños de Equipos
- Instructivo para reportar en mantenimiento Programado y Casos Emergentes del Centro de Operaciones a Servicio al Cliente
- Instructivo para los reclamos presentados por daños de equipos
- Instructivo para registrar información el Sistema de Atención de Reclamos

9 Registros y archivos

CÓDIGO	NOMBRE O DESCRIPCIÓN
N/A	N/A

10 Anexos

ANEXO 1: CANALES DE ATENCIÓN Y RECEPTORES

ANEXO 2: CLASIFICACIÓN Y TIEMPOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

ANEXO 3: TICKET DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Figura 15: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS			Código: PR-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2015-09-01	

ANEXO 4: FORMULARIO DE REGISTRO DE RECLAMOS

ANEXO 5: FORMULARIO DE INSTALACIÓN- USO RESIDENCIAL

ANEXO 6: FORMULARIO DE INSTALACIÓN- USO INDUSTRIAL/COMERCIAL

ANEXO 7: FORMULARIO DE INSPECCIÓN TÉCNICA




Figura 16: Procedimientos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

ANEXO 1 CANALES DE ATENCIÓN Y RECEPTORES

CANAL DE RECLAMO/ATENCIÓN	RECEPTOR/ÁREA
Teléfono, SMS, Chat	Centro de Contacto
Atención Personalizada	Atención al Cliente/Ejecutivos de Atención al Cliente/Agencias
Medio Escrito/Fax	Secretarías/Archivo/Funcionarios responsables de recibir documentos escritos
Web	Jefe de Clientes

Figura 17: Canales de atención CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

ANEXO 2 CLASIFICACION Y TIEMPOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES			
1er Nivel	Tiempo de Atención	2do Nivel	Tiempo de Atención
No le reconectan el servicio	Inmediato	Demora en atención a solicitudes	5 Días
Cobro de cortes no realizados	Inmediato	Reclamo por facturación	1 Día
Reclamo por liquidación de infracciones	Inmediato	Reclamo por fallas en el medidor	6 Días
Demora en atención a solicitudes	Inmediato	Reclamo por mala aplicación de tarifa	1 Día
Reclamo por facturación	Inmediato	Reclamo por servicio duplicado	4 Días
		Reclamo por pago no reflejado	4 Días
		Reclamo por liquidación de infracciones	4 Días
		No le reconectan el servicio	1 Día
		No recibe la planilla/factura	4 Días
		Cobro de cortes no realizados	4 Días

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS			
1er Nivel	Tiempo de Atención	2do Nivel	Tiempo de Atención
Sin luz en domicilio	Inmediato	Sin luz en domicilio	1 Día
Sin luz en sector/corto circuito	Inmediato	Sin luz en sector/corto circuito	1 Día
		Servicio sin una fase	1 Día
		Chispas en acometida/red/medidor	1 Día
		Acometida/línea en el suelo	1 Día
		Acometida/línea/baja	1 Día
		Luminaria apagada en la noche	0,5 Días
		Luminaria prendida en el día	0,5 Días
		Luminaria dañada	0,5 Días
		Bajo voltaje	1,5 Días
		Variación de voltaje	1,5 Días
		Reconexiones del servicio	1 Día
		Vegetación sobre líneas/Podar árboles	1,5 Días
		Poste en mal estado	1,5 Días

Figura 18: Clasificación y tiempos CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP 2020

ANEXO 3 TICKET DE ATENCION DE RECLAMO

	PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELÉCTRICIDAD	Trámite
CNEL EP		1555557
UNIDAD DE NEGOCIOS MANABI		
DATOS GENERALES		
N° Reclamo:	CNL-SAR-2015-367778	
Fecha:	04/09/2016	Hora: 14:55:0
Medio de	Teléfono	
Agencia:	UNIDAD DE NEGOCIOS MANABI	
DATOS DEL CONSUMIDOR:		
Número Medidor:	50110366	N° Cuenta: 1107435837
Nombres y Apellidos:	CEDENO PONCE FLOR TEODOCIA	
Cedula:	1300617980	
Provincia:	MANABI	Cantón: SUCRE
Parroquia:	CHARAPOTÓ	Sector: 31
Dirección Domicilio:	CHARAPOTÓ - ()	
Recibe la Notificación:	CHARAPOTÓ - ()	
Número móvil:	0986780458	Número telefónico: 2672081
Email:		
DATOS DEL RECLAMO:		
Motivo de Reclamo:	Sin luz en sector/corto circuito	
Detalle de Reclamo:	SECTOR SIN ENERGIA	
<p>Señor consumidor su reclamo será atendido hasta el día 07/09/2016 Su número de trámite es: CNL-SAR-2015-367778. El estado de su trámite lo puede consultar a través de la página web http://www.cnel.gob.ec o a través de nuestros números de atención al consumidor: 1800263537.</p>		
ATENDIDO POR:	LOPEZ VENEGAS EDISON	
		
1124120 Reporte generado por sistema BRM-ARFlow		

Figura 19: Ticket de atención CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP

ANEXO 4 FORMULARIO DE REGISTRO DE RECLAMOS

	Tipo de Documento: FORMATO		Código:
	Nombre del Documento: REGISTRO DE RECLAMOS		Revisión: 01
	Elaborado por: GCG	Revisado por:	Aprobado por:

Información del cliente

Regional:

Ciudad:

No. identificación:

Cliente:

Cod. Servicio:

Dirección:

Teléfono: Móvil: E-mail:

Información del reclamo

Fecha del Reclamo:

Canal Reclamo:

Atenc. Personalizada: <input type="checkbox"/>	Teléfono: <input type="checkbox"/>	Correo electrónico: <input type="checkbox"/>
Redes sociales: <input type="checkbox"/>	Página web: <input type="checkbox"/>	Medio escrito: <input type="checkbox"/>

Nivel de Reclamo:

Primer nivel: <input type="checkbox"/>	Segundo nivel: <input type="checkbox"/>
--	---

Tipo Reclamo:

Comerciales: <input type="checkbox"/>	Técnicos: <input type="checkbox"/>	Daño de equipos: <input type="checkbox"/>
---------------------------------------	------------------------------------	---

Clasificación:

Descripción del Reclamo:

Reclamo recibido por:

(Nombre y Apellidos)

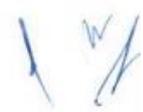


Figura 20: Formulario CNEL, EP-Gestión de atención a reclamos
Fuente: CNEL EP

ANEXO 6 FORMULARIO DE INSTALACIÓN- USO INDUSTRIAL/COMERCIAL

CNEL EP EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTADUAL CORPORAÇÃO NACIONAL DE ELECTRICIDAD **Trámite N°**
CNEL EP **128871**
FORMULARIO DE INSPECCION N° CNL-SAR-2013-070296

DATOS GENERALES
Cliente: DELGADO ANDRÉS ROBERT FELIX
Dirección: MONTECRISTI CABEGER CALLE 9 CALLE 9 CALLE 9 CVC
Dirección Ref.: CALLE 9 CALLE 9 CALLE 9 CALLE 9 CALLE 9
Ciudad: MONTECRISTI
Servicio: C13610557 **Fecha:** 14/10/2013
Tipo Reclamo: Comedores **Clasificación:** Reclamo por facturación
Descripción: RECLAMO POR FACTURACION

Código: 1314031007000296

CLASE DE INSPECCION		MEDIDOR		TARIFA
<input type="checkbox"/>	Trámite Reclamo	Comedor	SELOS EXTERNOS	ET 1000
<input type="checkbox"/>	Excepc.	Ind.	Externos	DT 100
<input type="checkbox"/>	Manten.	SELOS TRANSFORM.	Segn.	DT 150
<input type="checkbox"/>	Deficiente	SELOS	Tipos	DT 170
<input type="checkbox"/>	Deficiente	COORDENADAS	Tipos	DT 18
<input type="checkbox"/>	Deficiente	COORDENADAS	Tipos	DT 50
<input type="checkbox"/>	Deficiente	COORDENADAS	Tipos	DT 45
<input type="checkbox"/>	Deficiente	COORDENADAS	Tipos	DT 1

N.º	F.º	T.º	F.º	W.º	W.º	W.º	W.º	W.º	AMP. NAJ. MEDID.		FACTOR MULTIPLIC.	
									FORMAS	DEVS	CALCULO	REAL
1									11			
2									12			
									13			

RELAC.	TC	SELOS TRANSFORMADORES DE MEDIDA		TP	V1
		ENCONTRO	DEID		
1.1.1					
1.1.2					
1.1.3					
1.1.4					
1.1.5					
1.1.6					
1.1.7					
1.1.8					
1.1.9					
1.1.10					
1.1.11					
1.1.12					
1.1.13					
1.1.14					
1.1.15					
1.1.16					
1.1.17					
1.1.18					
1.1.19					
1.1.20					
1.1.21					
1.1.22					
1.1.23					
1.1.24					
1.1.25					
1.1.26					
1.1.27					
1.1.28					
1.1.29					
1.1.30					
1.1.31					
1.1.32					
1.1.33					
1.1.34					
1.1.35					
1.1.36					
1.1.37					
1.1.38					
1.1.39					
1.1.40					
1.1.41					
1.1.42					
1.1.43					
1.1.44					
1.1.45					
1.1.46					
1.1.47					
1.1.48					
1.1.49					
1.1.50					
1.1.51					
1.1.52					
1.1.53					
1.1.54					
1.1.55					
1.1.56					
1.1.57					
1.1.58					
1.1.59					
1.1.60					
1.1.61					
1.1.62					
1.1.63					
1.1.64					
1.1.65					
1.1.66					
1.1.67					
1.1.68					
1.1.69					
1.1.70					
1.1.71					
1.1.72					
1.1.73					
1.1.74					
1.1.75					
1.1.76					
1.1.77					
1.1.78					
1.1.79					
1.1.80					
1.1.81					
1.1.82					
1.1.83					
1.1.84					
1.1.85					
1.1.86					
1.1.87					
1.1.88					
1.1.89					
1.1.90					
1.1.91					
1.1.92					
1.1.93					
1.1.94					
1.1.95					
1.1.96					
1.1.97					
1.1.98					
1.1.99					
1.1.100					

DATOS EN EL DISPLAY DEL MEDIDOR

ACCION FINAL:

MARCO SOLIS INSPECTOR ING. RESPONSABLE SUP. CONTROL ENERGIA SUP. CLIENTES

Figura 22: Formulario de instalación unos comercial-industrial CNEL, EP
Fuente: CNEL EP

ANEXO 7 FORMULARIO DE INSPECCION TECNICA



EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELÉCTRICIDAD

CNEL EP

AV. General del Valle

MOTIVADO A LA UNIDAD DE NEGOCIOS LOS RÍOS

ramite N°

125445

UNIDAD DE NEGOCIOS LOS RÍOS

ORDEN DE ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS N°.CNL-SAR-2013-070191

DATOS GENERALES

Localidad: _____

Recibido por: _____

Fecha: 14.10.2013 Hora: _____

Reclamante: MORA LEON IVONNE PAMELA

Dirección: CLEMENTE BAQUERIZO - CALLE 2 - CALLE TERCERA, URB. CDLA. CUATRO

Referencia Dirección: CLEMENTE BAQUERIZO - URB. CDLA. 4 DE MAYO ENTRE CALLE 2DA Y

Ciudad: BABAHOYO

Teléfono: 052570790 Número de Servicio: 1000093149

Medidor: 10102418

Geocódigo: _____

MOTIVO DEL RECLAMO

Variación de voltaje

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO

CLIENTE ESTA TENIENDO VARIACION DE VOLTAJE EN ALGUNOS DOMICILIOS INDICO. REQUIERE AYUDA

Reclamo Asignado: _____ Hora de Asignación: _____

Hora Inicio trabajo: _____

Hora Fin trabajo: _____

DESPERFECTO ENCONTRADO

<input type="checkbox"/> Transformador dañado	<input type="checkbox"/> Poste dañado	<input type="checkbox"/> Línea
<input type="checkbox"/> Transformador Sobrecargado	<input type="checkbox"/> Línea en el suelo	<input type="checkbox"/> Acometida mala
<input type="checkbox"/> Interruptor transformador	<input type="checkbox"/> Instalación interior	<input type="checkbox"/> Línea Alimentada (Privada)
<input type="checkbox"/> Mal contacto	<input type="checkbox"/> Fusible fundido Amp.	<input type="checkbox"/> Portafusible
<input type="checkbox"/> Línea Secundaria	<input type="checkbox"/> Luminaria Dañada	<input type="checkbox"/> Foco quemado
<input type="checkbox"/> Interruptor	<input type="checkbox"/> _____	

MEDIDAS A TOMAR

Material Usado: _____

Observaciones: _____

Trabajador mayor encargado

	Nombre	Hora	Fecha



Figura 23: Formulario de inspección CNEL, EP
Fuente: CNEL EP

2.3.10. Servicio al cliente

El servicio al cliente es el acto de brindar apoyo tanto a los clientes potenciales como a los existentes. Los profesionales de servicio al cliente comúnmente responden las preguntas de los clientes a través de interacciones en persona, por teléfono, correo electrónico, chat y redes sociales, y también pueden ser responsables de crear documentación para el soporte de autoservicio. (Martin 2019)

El servicio al cliente es la interacción directa uno a uno entre un consumidor que realiza una compra y un representante de la empresa que la vende. La mayoría de los minoristas ven esta interacción directa como un factor crítico para garantizar la satisfacción del comprador y fomentar la repetición de negocios.

Incluso hoy, cuando gran parte del servicio al cliente se maneja mediante sistemas de autoservicio automatizados, la opción de hablar con un ser humano se considera necesaria para la mayoría de las empresas. Es un aspecto clave del liderazgo de servicio.

Durante décadas, las empresas de muchas industrias han buscado reducir los costos de personal automatizando sus procesos en la mayor medida posible.

En el servicio al cliente, eso ha llevado a muchas empresas a implementar sistemas en línea y por teléfono que responden tantas preguntas o resuelven tantos problemas como pueden sin la presencia humana. Pero al final, hay problemas de servicio al cliente para los que la interacción humana es indispensable, creando una ventaja competitiva.

El servicio al cliente es la prestación de servicio a los clientes antes, durante y después de la compra de cualquier producto, es una serie de actividades diseñadas para mejorar la experiencia de los clientes. El único propósito del servicio al cliente es satisfacer las expectativas de los clientes para que estén satisfechos con el resultado.

2.3.11. Importancia de servicio al cliente

El servicio al cliente consiste en un conjunto colectivo de políticas que rigen todas las formas en que los empleadores y sus empleados interactúan con los clientes. Abarca todo, desde la cantidad de estacionamiento que se tiene disponible hasta la forma en que se recibe a los clientes, maneja las quejas del servicio y respalda el producto o servicio. En esencia, el servicio al cliente de calidad consiste en asegurarse de que los clientes se sientan valorados, tratados con justicia y apreciados por la empresa. (Horovitz, 2005)

El servicio al cliente está a menudo en el corazón de una empresa que tiene como objetivo proporcionar un servicio excepcional que deja al cliente sintiéndose valorado y respetado. Si bien brindar un servicio excelente puede implicar recursos, tiempo y dinero adicionales, si se hace bien, se podrá diferenciarse de la competencia, mantener una reputación positiva entre los futuros clientes y alentar a los clientes existentes a comprar de nuevo en la empresa.

El servicio al cliente no se trata solo de ser cortés con los clientes, es un elemento vital de las operaciones comerciales que puede afectar los resultados y afectar la forma en que la empresa es vista por el público. Varias empresas de alto perfil han estado en las noticias últimamente, encontrándose en el centro de atención debido a las malas políticas de servicio al cliente. La buena noticia es que es relativamente sencillo implementar un plan de mejora del servicio al cliente que mantenga el negocio en la cima. (Paz, 2019)

Los clientes comparten con frecuencia las opiniones sobre las empresas en línea y a través de las redes sociales, lo que significa que incluso un movimiento en falso o un desaire percibido, especialmente uno captado por la cámara, puede propagarse rápidamente y dañar el negocio. Además de brindar un servicio de alta calidad, supervisar lo que se dice sobre la empresa en línea para poder abordar y resolver rápidamente cualquier reclamo a medida que surja.

Muchas empresas compiten por el dinero y la lealtad de los clientes, es muy probable que esté invirtiendo en esfuerzos de marketing y publicidad para atraer a los consumidores a puertas de la empresa. La parte importante del servicio al

cliente es mantener a los clientes una vez que los atrae, cuesta mucho más atraer nuevos clientes que atender a los que ya tiene.

El servicio al cliente es importante para reducir la rotación. Es poco probable que los empleados que tienen que lidiar con clientes insatisfechos disfruten de sus trabajos durante mucho tiempo y pueden irse en busca de entornos laborales más hospitalarios.

El servicio al cliente es importante para su negocio porque retiene a los clientes y extrae más valor de ellos. Al brindar un servicio al cliente de primer nivel, las empresas recuperan los costos de adquisición de clientes y cultivan seguidores leales que recomiendan clientes, sirven como estudios de caso y brindan testimonios y reseñas.

2.3.12. Mejorar el servicio al cliente

Un buen servicio comienza con su actitud y la formación de los empleados, después de todo, un buen servicio funciona de manera vertical, y los empleados que están específicamente capacitados en el arte del servicio al cliente de calidad tienen muchas más probabilidades de representar a la empresa de una manera que garantice la satisfacción y la repetición del negocio. (Martínez, 2016).

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Art. 52, establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. Así mismo el Art. 53, manifiesta que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. (Constitución, 2008).

Desarrollar políticas de servicio al cliente: Implementar políticas de servicio que aborden todos los aspectos imaginables de la experiencia del cliente. Esto incluye qué tan rápido se responde el teléfono o las preguntas del sitio web o correo

electrónico, cuántas ventanillas tienen en los días que mayor tránsito, qué tan generosa es la política de devolución o cambio y cómo maneja a los clientes furiosos. Ponerse en el lugar de su cliente y realice una lluvia de ideas sobre todos los escenarios potenciales que la empresa específica podría encontrar, y luego desarrolle formas amigables para el cliente de abordarlos. Involucrar al personal en el proceso: obtener nuevas ideas, así como la aceptación del concepto de servicio al cliente. (Tschohl & Franzmeier, 2018).

Contratar bien: Cuando se entrevista a candidatos, preguntar qué significa para ellos un servicio de atención al cliente de calidad. Plantear escenarios difíciles para los clientes y preguntar cómo responderían a la situación. Esto da una idea de si las personas que contrata para las líneas de frente representarán el negocio de una manera que considere aceptable. (Tschohl & Franzmeier, 2018).

Brindar capacitación en servicio al cliente: Capacitar a los empleados sobre las políticas de servicio al cliente. El juego de roles funciona bien con un miembro del personal que actúa como cliente y otro como miembro del personal. Moderar la sesión para ofrecer la opinión sobre lo que hicieron bien los jugadores de rol y dónde pueden mejorar. Hacer que la capacitación en servicio al cliente sea una parte constante del programa de desarrollo profesional de la empresa, de modo que se insta continuamente al personal a mejorar los juegos. (Tschohl & Franzmeier, 2018).

En cada interacción que un cliente tiene con su empresa se destina a fortalecer o derribar su lealtad a su marca. Independientemente de cómo se mire, las buenas habilidades de servicio al cliente son fundamentales para el éxito.

2.3.13. Formas o métodos para evaluar el servicio al cliente

Hacer un seguimiento de las percepciones de los clientes sobre el negocio es una forma de ayudar a garantizar que está brindando niveles óptimos de atención a los clientes que apoyan a la empresa. Monitorear y controlar las prácticas de servicio al cliente en el negocio puede ayudar a retener clientes, fomentar la repetición de negocios y ayudarlo a establecer una buena reputación a través de la publicidad de boca en boca. (Vallejo, 2018)

Entre las herramientas que las empresas usan para evaluar el servicio al cliente se encuentran:

Encuestas. - Realizar encuestas periódicas para averiguar qué piensan los clientes sobre el negocio. Desarrollar las encuestas o tarjetas de comentarios de tal manera que sean fáciles de completar y, sin embargo, le permitan recopilar información específica que pueda utilizar para mejorar los niveles de servicio. Las encuestas vagas o genéricas pueden ser una pérdida de tiempo que no le brindan información real con la que trabajar. Por ejemplo, un restaurante pequeño, no pedir a los clientes que califiquen la comida en una escala del 1 al 5. En su lugar, que comenten sobre la selección, la calidad, la temperatura, la frescura, el sabor u otros factores que pueda utilizar para mejorar el servicio.

Focus Groups. - Invitar a clientes actuales, pasados e incluso potenciales a participar en grupos focales para obtener comentarios en tiempo real y cara a cara sobre los niveles de servicio. Use un moderador para hacer preguntas y realizar consultas de seguimiento para brindar una visión detallada y completa de los niveles de servicio. Por ejemplo, un grupo de enfoque de una tienda minorista puede comenzar con preguntas sobre el precio, las opciones de mercadería o servicios, y la amabilidad de los empleados. Luego, un moderador puede hacer un seguimiento con preguntas como, "Si cree que las opciones son limitadas, ¿qué sugerencias haría para agregar a las líneas de productos existentes?" Este enfoque le brinda información valiosa que puede utilizar para mejorar el servicio.

Comentarios de los empleados. – Los empleados son los principales puntos de contacto con los clientes. Pedir regularmente a los empleados que compartan lo que escuchan como quejas comunes, así como las felicitaciones de la empresa. Por ejemplo, si el cajero de su tienda de conveniencia dice que los clientes se quejan constantemente de las largas esperas o de las máquinas de café que funcionan mal, esto le advierte que no tiene suficiente personal y que el equipo necesita reparación. Si la recepcionista de un taller de reparación de automóviles dice que los clientes se quejan de técnicos groseros o de tapetes sucios y aceitosos, eso le indica que debe hablar sobre los comportamientos apropiados y discutir la limpieza del vehículo posterior al servicio.

Capacitación en servicio al cliente. - Una vez que se tenga una idea de lo que a los clientes les gusta y no les gusta del negocio, implementar los hallazgos en programas continuos de capacitación en servicio al cliente. Proporcionar pautas escritas para las expectativas de servicio en el negocio, realizar una orientación exhaustiva sobre la capacitación en servicio al cliente y organizar seminarios regulares sobre las mejores prácticas en el campo del servicio. Integre el juego de roles, invitar a los empleados a compartir las propias historias para interactuar con los clientes y esfuércese continuamente por mejorar su interacción con los consumidores.

Los grandes programas de servicio al cliente deben centrarse en tratar bien a los clientes, responder preguntas y superar las expectativas. Este enfoque ayuda a las empresas a involucrar a los clientes y construir relaciones sólidas.

2.3.14. Planes de mejora del rendimiento para quejas de servicio al cliente

Si los clientes se quejan de su negocio, es probable que tenga un impacto negativo en sus ganancias y podría afectar la reputación de su empresa. Poner fin al daño negativo de las quejas de los clientes y mejorar el servicio en el futuro requiere un enfoque calculado para volver a capacitar a los empleados. También requiere un compromiso de toda la empresa para mejorar los niveles de servicio.(Verdugo, 2018).

Reducir el enfoque. - Identificar las áreas clave donde los clientes tienen más quejas. Además de hacer referencia a las quejas existentes, realizar una encuesta de satisfacción del servicio al cliente para solicitar comentarios de los clientes sobre lo que les gusta y lo que no les gusta del negocio. Tener esta información puede ayudar a elaborar un plan específico para identificar áreas problemáticas mientras mantiene el progreso en áreas que los clientes encuentran satisfactorias. (Arenal, 2019).

Desarrollar una estrategia. - Escribir un plan que identifique las áreas clave del servicio al cliente que necesitan atención inmediata. Identificar los problemas a corto plazo que puede abordar de inmediato, así como las iniciativas a largo plazo que tardarán más en implementarse. Designar personas clave para abordar cada área del plan y asigne recursos cuando sea necesario. Crear planes de proyecto

que detallen los cronogramas para implementar planes de mejora del servicio e intégrelos en su estrategia operativa (Arenal, 2019).

Aspectos del plan de mejora.- Las áreas que debe considerar incorporar en su plan de mejora del servicio al cliente incluyen la capacitación de empleados para educar al personal sobre las mejores prácticas en el servicio al cliente; alteraciones en las políticas del cliente y los procedimientos operativos, como el horario de atención, las políticas de devolución, las garantías y las estructuras de precios; e implementación de programas de fidelización de clientes, como bonificaciones por referencias comerciales, promociones y ofertas especiales. (Arenal, 2019).

Comunicar cambios. - Una vez que se tenga un plan de mejora del servicio al cliente en su lugar y en funcionamiento, informar a los clientes de la acción que está tomando para mejorar sus experiencias generales. Este enfoque les permite a los clientes saber que escuchó sus inquietudes y tomó medidas para rectificar las áreas de deficiencia. Continúe un diálogo abierto con sus clientes para que sientan que se escuchan sus opiniones. Este enfoque le brinda simultáneamente un flujo continuo de información actual sobre los niveles de satisfacción del cliente. (Arenal, 2019).

Evaluación de servicio al cliente. - Incluir evaluaciones de servicio al cliente en las capacitaciones regulares del desempeño de los empleados. Si un miembro del personal es deficiente en algún área del servicio al cliente o tiene quejas presentadas en su contra, respóndalas como lo haría con cualquier otro problema de desempeño. Ayudar al personal a establecer metas para mejorar sus niveles de servicio y verifique periódicamente el progreso individual. (Arenal, 2019).

Mantener clientes leales es menos costoso que conseguir nuevos. La investigación muestra que cuesta aproximadamente cinco veces más atraer nuevos clientes que retener el negocio existente. Los clientes satisfechos se convierten en compradores devotos cuando una empresa es confiable y ofrece un buen servicio al cliente. Las investigaciones muestran que existe una probabilidad del 60% al 70% de que los clientes satisfechos regresen para realizar nuevas compras.

2.4. Estado del arte

Los autores Andrade & Escalante (2017) , en el trabajo de investigación análisis del servicio al cliente para mejorar el proceso de comercialización de la empresa Bultrims S. A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, argumentan que cuando se habla de servicio al cliente, se puede comenzar desde el punto de vista de las necesidades humanas, y cada vez que se atiende a uno, nace otro inmediatamente que necesita ser satisfecho, ya que todas las personas tienen gustos y preferencias diferentes, es donde surge la competencia. Entre organizaciones para atraer clientes a esta lucha y a menudo se descuida para prestarles la atención adecuada porque solo se centran en vender el producto. Actualmente, las compañías están más enfocadas en tratar con recursos económicos, humanos y materiales, mientras descuidan la relevancia del servicio al cliente, la percepción del producto o el buen trato que reciben de las compañías con tanta frecuencia, estaban interesadas en ofrecer su producto y lograr ventas como relaciones a largo plazo y garantizar la lealtad del cliente.

La relevancia social de este estudio es que las estrategias de servicio al cliente logran una mejora en la prestación del servicio y, por lo tanto, satisfacen las necesidades nuevas y existentes de una sociedad que cada vez exige más la calidad y la calidad del servicio, ya que el cliente es el motor principal de la empresa para sobrevivir en un mercado tan competitivo como el actual, se elabora un plan estratégico que proporciona pautas para un mejor servicio al cliente que fortalece las relaciones internas y externas de la empresa.

En la investigación “Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil” realizado por Castro (2019), menciona que actualmente la atención al cliente de las empresas públicas tiene muchas falencias no solo por los tiempos de espera elevados para ser atendidos, a eso se le suma las respuestas tardías en cuanto a la solución, le podemos añadir que los asesores tratan de forma inadecuada, estas empresas deben contar con un asesor que oriente y dirija al cliente según su requerimiento, ya que existen usuarios que visitan las agencias por algún requerimiento y no saben a qué departamento dirigirse ocasionando confusión y pérdida de tiempo.

Para lograr una satisfacción del cliente dentro de las empresas públicas no es fácil, requiere de toda una cultura y conciencia de servicio que involucre a todos por igual en la empresa, desde el personal de seguridad hasta los asistentes de servicio al cliente, los clientes desean sentirse a gusto que sus requerimientos sean atendidos de acuerdo los plazos establecidos y valoren mucho que el personal de la institución se identifique con su requerimiento y realicen el respectivo seguimiento del caso; es muy necesario que las empresas consideren implementar un sistema donde los clientes tenga acceso directo para las consultas en línea y emitir comentarios sobre el servicio ya atención recibida las cuales sean monitoreadas por las jefaturas de área de esta manera evaluar y retroalimentar en caso de ser necesario.

La mejora del servicio al cliente comienza con la construcción de un equipo sólido, de esa manera se puede fortalecer el rendimiento del servicio. Es necesario contratar y capacitar a profesionales con las habilidades adecuadas, ninguna herramienta o elemento compensará la falta de una fuerza laboral capacitada, comenzando desde los guardias hasta las jefaturas.

En el pasado, el servicio al cliente se limitaba a salas de espera simples, en las que los clientes podían recibir información, solicitar reembolsos y presentar quejas. En cierto modo, las estrategias de servicio al cliente ya se han determinado empíricamente; hoy en día, sin embargo, el término servicio al cliente se da por sentado.

Para Linares (2014. Págs. 13-14) la entidad pública, en general y salvo las condiciones de monopolio por la característica de los servicios que presta y su misión legal, como cualquier organización, está sometida a las presiones de cumplir los mejores estándares de calidad, con el mayor acierto, los objetivos sociales y satisfacer de manera permanente al ciudadano. Por ello, debe trabajar en el fortalecimiento constante de su vocación hacia la calidad, condición que se ha apreciado particularmente en los últimos años, sin importar su pertenencia o no a sectores monopólicos por las razones señaladas.

Se evidencia que la calidad que el ciudadano espera no se mide solamente en determinados momentos de su interacción con la entidad sino en todos los momentos de verdad que se generan en el recorrido total que el cliente experimenta

durante la adquisición de un producto o servicio, si todos los momentos de verdad son estelares, la percepción del usuario frente a la calidad del servicio será alta, pero si tan solo uno de los momentos se torna crítico, sin importar que tan buenos hayan sido los demás, la calidad percibida disminuirá notoriamente.

2.4.1. Indicadores de Gestión

El Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, en su artículo 15 establece que “Cada entidad del Sector Público deberá preparar sus indicadores de gestión de acuerdo a su misión y visión conforme a las herramientas de planificación desarrolladas como parte del proceso administrativo. Los indicadores permitirán medir el grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los servidores públicos, en niveles de eficiencia, efectividad, económica e impacto en la comunidad de acuerdo a la misión y visión de los objetivos institucionales. (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2003)

En este contexto la Contraloría General del Estado, emitió la Norma de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador No.110-01 (indicadores de gestión) sobre la obligatoriedad que tienen las entidades del sector público de establecer indicadores de gestión. (Olalla, 2007, págs. 26-27)

Para (Cevallos & Carvajal, 2012, Pág. 14) en su investigación “Indicadores para la evaluación del desempeño por competencias de los docentes, como herramienta para una educación de calidad, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato”, Los indicadores son datos que pretenden reflejar el estado de una situación, o de algún aspecto particular, en un momento y un espacio determinado. Habitualmente se trata de un dato estadístico (porcentaje, tasas, razones, entre otros), procuran sintetizar la información proporcionada por los diversos estándares, dimensiones o variables que afectan la situación analizada. Los indicadores son herramientas para clarificar y definir de forma precisa, objetivos e impactos; son medidas verificables de cambio o de resultado diseñadas para contrastar con un estándar con el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a las metas establecidas. Un indicador se mide dentro de un periodo de tiempo determinado, para poder comparar los distintos periodos, lo que permite ver la evolución en el tiempo y estudiar tendencias acerca de la situación medida,

adquiriendo un gran valor como herramienta en los procesos de evaluación y toma de decisiones.

Los indicadores de gestión nos permiten analizar cuán bien se está administrando la empresa, en áreas de recursos (eficiencia), cumplimiento del programa (efectividad), errores (calidad).

Por otra parte, (Briones 2014) según la investigación “Diseño de indicadores de gestión para el departamento de finanzas y administración en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Provincia del Azuay, indica que en muchas ocasiones se cree que los indicadores son solo instrumentos de control, sin embargo, controlar significa evaluar y con el propósito de analizar si se cumplió o no los objetivos estratégicos institucionales, la evaluación se realiza posteriormente a su ejecución, cuyo propósito es buscar impactar en los resultados futuros de la organización y no, controlar el pasado, mediante su monitoreo constante y su retroalimentación hacia los ejecutores de estos procesos.

La implementación de indicadores de gestión por si no asegura la calidad, sin embargo, su monitoreo viabiliza una mejora continua. Un sistema de indicadores de gestión constituye sin duda un instrumento indispensable, que permitirá a la administración determinar en cada una de las áreas los cuellos de botella que se pueden generar y que afectan al desempeño de toda el área.

Para (Salgueiro, 2001) un indicador de gestión es una relación entre variables, las mismas que pueden ser cuantitativas o cualitativas, que nos permite comprender de mejor manera la situación de algún fenómeno estudiado. Los indicadores de gestión se aplican debido al principio de que “sólo se puede mejorar aquello que se puede medir”, en este contexto una situación en particular y por tanto mejorarla.

Los indicadores clave de gestión (KPI) se refieren a un conjunto de medidas cuantificables que se utilizan para medir el rendimiento general a largo plazo de una empresa. Los KPI ayudan específicamente a determinar los logros estratégicos, financieros y operativos de una empresa, especialmente en comparación con los de otras empresas del mismo sector.

2.4.2. Características

1. Se debe poder identificar fácilmente. - No se debe encontrar dificultad alguna para poder medirlos
2. Sólo se debe medir aquello que es importante. - Los indicadores solo deben referirse a algo representativo de la mejora buscada.
3. Se debe comprender muy claramente: - deben ser sencillo de comprender, deben reflejar un resultado muy claramente.

Un indicador puede ser un logro importante, un problema a solucionar, un presupuesto o un plan, un programa de trabajo, un resultado de una encuesta etc. Cuando es el resultado que se debe conseguir, es un estándar (de eficiencia, de desempeño, etc. (Salgueiro, 2001)

Para seguir siendo competitivos, los gerentes comerciales deben realizar un seguimiento de cómo progresan regularmente los objetivos de toda la empresa. Establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) de la empresa es una de las formas más sencillas de hacerlo.

2.4.3. Indicadores de Gestión KPI's: TIPOS

Un indicador de gestión (KPI) es una forma de medir si una empresa, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos. Las organizaciones utilizan indicadores de gestión en múltiples niveles para evaluar su éxito al alcanzar lo definido en la planeación estratégica. Los indicadores clave de alto nivel pueden enfocarse en el desempeño general de la organización, mientras que los KPI de bajo nivel pueden enfocarse en los procesos o los empleados en cada departamento como puede ser: atención al cliente, finanzas o gestión del talento humano.

De forma general, las organizaciones usan los indicadores de desempeño porque fortalecen la motivación del equipo de trabajo, dan soporte e influyen en los objetivos estratégicos y fomentan el crecimiento personal y organizacional. Estas son algunas de las ventajas que trae consigo el uso de KPI's. (Roncancio, 2019)

Todo lo que se puede medir, se puede mejorar; actualmente las Empresas Públicas se limitan a recoger datos de las actividades, dejando de lado la mejora continua.

El objetivo de los indicadores es contribuir a la gestión de las organizaciones, en las Empresas Públicas se hace imprescindible para que sean eficaces y eficientes, ya que facilita a sus integrantes su desempeño, permitiendo evaluar la gestión y mejorar los niveles de aprendizaje, lo que conlleva a identificar las prioridades del usuario o cliente.



Figura 24: Indicadores de Gestión KPI
Fuente: Elaborado por la autora

Un KPI o métrica de servicio al cliente para una institución pública es una medida de desempeño que utilizan los equipos de servicio al cliente y la administración de soporte al cliente para monitorear, visualizar, analizar y optimizar las relaciones con el cliente aprovechando una vista avanzada del cliente de 360 grados.

Aquí está la lista completa de los 14 principales indicadores clave de rendimiento y métricas de servicio al cliente que las instituciones públicas deben conocer:

- Tiempo de respuesta promedio: mida el tiempo que sus clientes están en espera.
- Resolución en la primera llamada: evite que los clientes vuelvan a llamar por el mismo problema.
- Rotación de clientes: asegúrese de que sus clientes sigan haciendo negocios con usted.
- Principales agentes de soporte: descubra quién es su agente estrella en el equipo.
- Número de problemas: supervise el número y la naturaleza de los problemas a lo largo del tiempo.
- Satisfacción del cliente: obtenga información sobre lo que piensan sus clientes sobre usted.
- Net Promoter Score: evalúe el poder de sus referencias.
- Puntuación del esfuerzo del cliente: obtenga comentarios valiosos sobre la experiencia del cliente.
- Retención de clientes: evalúe cuántos clientes están regresando.
- Tasa de retención neta: calcula cuánto crecimiento comercial generas.
- Nivel de servicio: vea si brinda los servicios como se comprometió.
- Costos de soporte frente a ingresos: supervise los costos de soporte en porcentaje de los ingresos.
- Rotación de ingresos: realice un seguimiento de la cantidad de ingresos que ha perdido de los clientes existentes.
- Tasa de crecimiento de MRR: controle sus ingresos recurrentes en todo momento.

Un indicador de rendimiento debe tener una definición clara e inteligible para garantizar una recopilación coherente y una comparación justa. Las descripciones vagas pueden dar lugar a malas interpretaciones y confusión. Definiciones estrictas o amplias también podrían crear problemas.

Idealmente, los indicadores deberían ser comparables de forma coherente tanto entre organizaciones como a lo largo del tiempo. Un aspecto esencial de la comparabilidad de los indicadores de desempeño es la inclusión del contexto en el

que se lleva a cabo la comparación. Las circunstancias externas e internas pueden diferir hasta tal punto que la comparación no es válida.

2.5. Fundamentación legal

La doctrina legal considera importante implementar la ley del consumidor ante el público en general, quienes son víctimas constantes de todo tipo de abuso. En este caso, el estado ecuatoriano garantiza en esta ley el derecho a disponer de bienes de manera pública y privada, de calidad óptima y libre para elegir y tener la información adecuada sobre contenido, producto, fuente y características.

Se ha investigado leyes establecidas en el país como sustento legal, que permitan ser un soporte en el desarrollo del presente trabajo investigativo, por lo que se respalda en:

2.5.1. Constitución de la republica del ecuador 2008

Derechos del buen vivir

Sección octava Trabajo y seguridad social Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución, 2008)

Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 116 del 10 De Julio Del 2000-21.

Capítulo I

Principios generales y definiciones

Art. 1.- CONSUMIDOR. - De conformidad con los incisos tercero y noveno del Art. 2 de la ley, no serán considerados consumidores aquellas personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen o reciban oferta de bienes o servicios para emplearlos en la explotación de actividades económicas con fines de lucro o, en beneficio de sus clientes o de terceros a quienes ofrezcan bienes o servicios.

Art. 3.- BIENES Y SERVICIOS DE OPTIMA CALIDAD. - Para la aplicación de los numerales 2 y 3 del Art. 4 de la ley, se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad aquellos que cumplan con las normas de calidad establecidas por el INEN o por el organismo público competente o, en su defecto, por las normas mínimas de calidad internacionales. A falta de las normas indicadas, el bien o servicio deberá cumplir con el objeto para el cual fue fabricado u ofertado.

Capítulo VI Servicios Públicos Domiciliarios

Art. 29.- En referencia al Art. 32 de la ley, entiéndase por precios justos, a los establecidos en función de: a. Cumplimiento de parámetros de calidad. b. Consumo real. c. Análisis de costos

Art. 30.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33 de la ley, cada dependencia de las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios, que dé atención al público, deberá proporcionar información al consumidor. Las empresas brindarán a los usuarios facilidades para el pago y reclamación.

Art. 31.- En los contratos de servicios públicos domiciliarios deberá constar el plazo en el que la empresa proveedora hará la instalación efectiva del servicio. En el caso de que por causas imputables al proveedor se incumpliere este plazo, el Juez de contravenciones, con conocimiento de causa, podrá imponer al proveedor la sanción prevista en el Art. 77 de la ley.

Art. 32.- Las modificaciones a las condiciones de prestación de los servicios, serán informadas a los consumidores por escrito y remitidas conjuntamente con la facturación del mes en el que se produjeron las variantes. En caso de que no se cumpla con esta obligación en el plazo señalado, el proveedor del servicio será sancionado conforme al Art. 70 de la ley.

Art. 33.- Los reclamos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios serán subsanados en un plazo máximo de quince días, salvo disposición legal o reglamentaria expresa que establezca un plazo diferente.

Art. 39.- Facturación de Consumo Excesivo. - Cuando el consumidor considere que existe facturación excesiva en la planilla de un período, podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los 6 meses

inmediatamente anteriores. Para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar hasta dentro de los 10 días posteriores al vencimiento de la factura o planilla, las correspondientes al período de 6 meses inmediatos anteriores a la objetada. De no contar con los documentos anotados, el consumidor podrá solicitar las respectivas copias a la empresa prestadora del servicio, en cuyo caso, el plazo anotado comenzará a correr desde la fecha en que se entreguen las copias.

La empresa proveedora del servicio dispondrá de un plazo de treinta días a partir del reclamo del usuario para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia más los intereses legales correspondientes.

Si el pago efectuado por el consumidor en ejercicio del derecho contemplado en el inciso primero del presente artículo excede del valor real de consumo, la empresa otorgará un crédito idéntico a dicho exceso a favor del consumidor, el mismo que deberá hacerse efectivo en la planilla inmediata posterior.

Mientras se desarrolle el trámite previsto en los incisos precedentes, la empresa proveedora estará obligada a seguir prestando el servicio sin interrupción alguna.

Art. 40.- Valores de las Planillas. - En las planillas emitidas por las empresas eléctricas proveedores de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, las los recargos por leyes y ordenanzas. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados.

Es un derecho del consumidor conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargos legales adicionales, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos. Por excepción, en caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, la planilla correspondiente al periodo inmediatamente posterior al momento del daño, podrá ser emitida por un valor equivalente al promedio de los seis periodos anteriores. En tal caso es obligación de quien presta el servicio público domiciliario, reparar o reponer el sistema de medición respectivo o notificar al consumidor sobre la imposibilidad física de

acceder al medidor para que este solucione la situación, con la finalidad de que la factura o planilla del siguiente periodo sea emitida en función de datos reales.

Si quien presta el servicio no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, en ningún caso los montos de las planillas de los periodos posteriores podrán ser aumentados presuntiva o estimativamente, siendo obligación del consumidor en los siguientes periodos, para exclusivamente un valor igual al del promedio mensual de las planillas de los seis meses inmediatamente anteriores. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2002)

2.5.2. Ley Orgánica De Personas Adultos Mayores Título II de los Beneficios no Tributarios

Art. 13.- Exoneración del 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 138 KW/hora; de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta de 34 metros cúbicos; y, el 50% de la tarifa básica del teléfono fijo residencial de propiedad del beneficiario en su domicilio.

Todos los demás medidores o aparatos telefónicos fijos residenciales que consten a nombre del beneficiario o su cónyuge o conviviente, pagarán la tarifa normal, así como el exceso en el consumo de los límites aquí propuestos. (Ley Orgánica de Personas Adultos Mayores, 2019)

2.5.3. Ley Orgánica De Discapacidad Sección Octava de las Tarifas Preferenciales Exenciones Aranceles y del Régimen Tributario

Art. 79.- Servicios. - Para el pago de los servicios básicos de suministro de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario, internet, telefonía fija y móvil, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrán las siguientes rebajas:

2. El servicio de energía eléctrica tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta en un cincuenta por ciento (50%) del salario básico unificado del trabajador privado en general. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012)

2.5.4. Ley Orgánica Del Servicio Publico Título I Del Servicio Publico Capitulo Único Principios, Ámbito Y Disposiciones Fundamentales

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal 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, oportunidades y la no discriminación.

Art. 36.- Derechos del consumidor. - Son derechos de los consumidores, sin perjuicio de los constantes en otras normas, los siguientes:

- a) Recibir el servicio de energía eléctrica en conformidad con lo establecido en la normativa;
- b) Recibir la factura del consumo de energía eléctrica y alumbrado público conforme los plazos y formas establecidos en la regulación y demás normativa vigente;
- c) Interponer reclamos ante la distribuidora, de conformidad con los plazos y procedimientos establecidos;
- d) Interponer recursos administrativos ante la ARCONEL, en caso de no estar conforme con la resolución dictada por la distribuidora;
- e) Recibir información sobre los procedimientos y disposiciones normativas respecto del servicio público de energía eléctrica, y de la relación entre la distribuidora y consumidor;
- f) Ser atendido por la distribuidora y obtener una resolución sobre sus reclamos, consultas o solicitudes; y,
- g) Ser indemnizado por daños ocasionados en su equipamiento por causas comprobadas e imputables a la prestación del servicio de energía eléctrica.
(LOSEP, 2010)

Registro Oficial 418-2015 Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica

Capítulo III

Art. 1 Atribuciones y deberes. - Las atribuciones y deberes de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL son:

1. Regular aspectos técnico-económicos y operativos de las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general;
2. Dictar las regulaciones a las cuales deberán ajustarse las empresas eléctricas; el Operador Nacional de Electricidad (CENACE) y los consumidores o usuarios finales; sean estos públicos o privados, observando las políticas de eficiencia energética, para lo cual están obligados a proporcionar la información que le sea requerida;
3. Controlar a las empresas eléctricas, en lo referente al cumplimiento de la normativa y de las obligaciones constantes en los títulos habilitantes pertinentes, y otros aspectos que el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable defina;
4. Coordinar con la Autoridad Ambiental Nacional los mecanismos para la observancia al cumplimiento v de la normativa jurídica, por parte de las empresas eléctricas, relacionada con la protección del ambiente y las obligaciones socio ambientales, determinadas en los títulos habilitantes;
5. Realizar estudios y análisis técnicos, económicos y financieros para la elaboración de las regulaciones, pliegos tarifarios y acciones de control;
6. Establecer los pliegos tarifarios para el servicio público de energía eléctrica y para el servicio de alumbrado público general;
7. Establecer mediante resolución del Directorio y previa solicitud debidamente sustentada de las empresas eléctricas de distribución, contribuciones especiales de mejora a los consumidores o usuarios finales del servicio de una determinada zona geográfica, por obras relacionadas con los sistemas de distribución eléctrica

y de alumbrado público de dicha zona, que no consten en el Plan Maestro de Electricidad y que beneficien a dichos consumidores o usuarios finales del servicio. Para el efecto, las empresas eléctricas que ejecuten las obras establecerán las zonas de influencia de la obra, estando los propietarios de inmuebles de dichas zonas obligados al pago de la contribución especial. El valor de las obras ejecutadas será dividido a prorrata entre los propietarios de inmuebles ubicados en la zona de influencia de la obra y podrá ser cobrado en las facturas o planillas de servicio eléctrico hasta en 60 meses;

8. Preparar los informes y estudios que sean requeridos por la entidad rectora;

9. Implementar, operar y mantener el sistema único de información estadística del sector eléctrico;

10. Ejercer, de conformidad con la ley, la jurisdicción coactiva en todos los casos de su competencia;

11. Tramitar, investigar y resolver las quejas y controversias que se susciten entre los partícipes del sector eléctrico, dentro del ámbito de su competencia, de conformidad con la regulación que para el efecto se expida, cuyas resoluciones serán de carácter vinculante y de cumplimiento obligatorio;

12. Conocer, tramitar y resolver sobre los incumplimientos e imponer las sanciones por las infracciones a la presente ley, a sus reglamentos, títulos habilitantes y demás normativa aplicable en materia de energía eléctrica;

13. Presentar al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, dentro del primer trimestre de cada año, un informe de actividades del año inmediato anterior;

14. Recibir, poner en conocimiento de la Autoridad Ambiental Nacional y hacer el seguimiento a las denuncias que se presentaren sobre el incumplimiento de normas ambientales y de prevención de la contaminación;

15. Fomentar, promover y capacitar a todos los actores del sector eléctrico sobre las actividades de prevención y control de la contaminación, así como los procesos para la mitigación de impactos ambientales;

16. Imponer la sanción de suspensión o establecer la intervención de las entidades bajo su competencia; y,

17. Ejercer las demás atribuciones que establezca esta ley y su reglamento general. (Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, 2015).

2.5.5. Ley del sistema ecuatoriano de la calidad

Se establecen como principios del sistema ecuatoriano de la calidad, los siguientes:

1. Equidad o trato nacional. - Igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país e importados;
2. Equivalencia. - La posibilidad de reconocimiento de reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos internacionales, siempre y cuando sean convenientes para el país;
3. Participación. - Garantizar la participación de todos los sectores en el desarrollo y promoción de la calidad;
4. Excelencia. - Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social; y,
5. Información. - Responsabilidad de las entidades que conforman el sistema ecuatoriano de la calidad en la difusión permanente de sus actividades. (Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, 2010).

Estos artículos estarían vinculados en cuanto al control de calidad en muchas organizaciones, tanto como para los productos como para el servicio.

2.5.6. Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público

Para definir a la satisfacción del usuario es necesario conocer previamente la conceptualización de lo que es expectativa y percepción. La expectativa es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán al recibir un producto y/o servicio; mientras que la percepción es el proceso mental, mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la

recepción del producto y/o servicio a partir de su expectativa. (Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, 2020).

Las calificaciones obtenidas de parte de los usuarios son asignadas en función de su percepción. Dichas calificaciones que reflejan la satisfacción o insatisfacción del usuario promueven actitudes favorables, negativas hacia la entidad y/o de recomendación a su círculo familiar. (Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, 2020).



Figura 25: Proceso de medición de la satisfacción del usuario
Fuente: Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Las dimensiones de calidad del servicio se encuentran determinadas sobre la base del modelo técnico SERVQUAL, como herramienta para mejorar la calidad en la entrega del servicio y que se utiliza en varios países del mundo. (Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, 2020).

El modelo SERVQUAL consta de entradas que son las necesidades y expectativas de los usuarios; la prestación del producto y/o servicio, en donde intervienen todas las dimensiones del mismo y finalmente las salidas que determinan el nivel de calidad y su respectiva satisfacción. (Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, 2020).



Figura 26: Modelo Teórico de SERVQUAL para medir la calidad del Servicio

Fuente: Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

2.6. Variables de la investigación

Variable independiente: Procedimiento para la gestión en la atención de reclamos.

Variable dependiente: Servicio al cliente.

2.7. Definiciones conceptuales

Agente de ventas. - Una persona o empresa que negocia comprar o vender bienes y servicios. No posee el producto y es responsable de predecir y conciliar la transacción. Cobramos tarifas de transacción o comisiones. (Rodríguez A. et al., 2019).

Base de datos. - Cómo registrar información que se puede almacenar y procesar. Esto generalmente se hace en una computadora. (Osorio, 2008).

Calidad. - La característica de un producto que puede satisfacer la motivación del producto, ya sea emocional o racional. (Londoño, 2006).

Capital humano. - Habilidades, talentos, destrezas, actitudes, aptitudes y conocimientos a los que contribuye cada miembro de la organización. (Navarro, 2005).

Cliente. - Los clientes son empresas, individuos u organizaciones que consumen productos o brindan servicios voluntariamente para satisfacer sus necesidades. Los clientes son los principales componentes de la cadena de producción y el proceso de comercialización (Carrasco, 2013).

Comportamiento del consumidor.- La forma en que una persona toma decisiones sobre la selección, compra y uso de bienes y servicios (Carrasco, 2014).

Encuesta. - Un estudio de investigación de mercado realizado haciendo preguntas específicas a los participantes. Su propósito es obtener información sobre actitudes, motivos y opiniones. Este tipo de estudio se realiza por visita personal, teléfono o correo. (Escudero, 2011).

Estrategia. - Las estrategias se definen como planes diseñados para tratar un problema o problema en particular. La estrategia es el proceso de lograr una meta dentro de un cierto período de tiempo (Blanco, 2018).

Fidelización. - La lealtad se basa en una gestión de comunicación empresarial muy efectiva. Como se ha demostrado y demostrado durante innumerables horas, como se sabe, la lealtad incluye impartir un fuerte significado emocional a los clientes. La lealtad exige ir más allá de la función del producto o servicio básico, y más allá de la calidad interna y externa del servicio requerido por la empresa. Es necesario y necesario establecer un vínculo emocional con el cliente. Esos son los llamados costos emocionales (Carvajal et al. ,2019).

Garantía. - La seguridad proporcionada al cliente por un período de tiempo garantiza que el fabricante o minorista reemplazará el producto o devolverá el producto completo si el producto es defectuoso o no cumple con las condiciones especificadas por el fabricante. (Estrada, 2007).

Habito de compra. - Por lo general, existen establecimientos comerciales, que incluyen el lugar de compra, el desplazamiento, el tipo de instalación visitada, la frecuencia de compra, el momento de la compra y la forma en que el comprador se comporta normalmente en relación con la clase de producto comprado, y los criterios y actitudes de selección y comentarios que usa regularmente. (Fernández R. & Fernández V., 2017).

Marca. - Nombre, término, símbolo, signo o diseño, o una combinación de ambos, tienden a identificar productos o servicios de grupos de vendedores y diferenciarlos de los competidores. (Kotler citado en Cepeda, 2014).

Merchandasing. - La representación adecuada de la investigación y la tecnología de aplicación establece mercados y productos, realizados de manera conjunta o individual por distribuidores y fabricantes, para aumentar la rentabilidad del concesionario, aumentar la producción del producto y ajustar el producto continuamente a las necesidades del producto (Carrasco & Sánchez ,2018).

Producto. - Los productos se definen como procesados o fabricados. En otras palabras, ha pasado por el proceso de conversión. El producto se proporciona para su compra para su posterior consumo o uso. (De la Encarnación, 2004).

Servicio. - Cualquier actividad, beneficio o satisfacción ofrecida a la venta. Es esencialmente intangible y no puede tener una propiedad específica. Los servicios pueden o no estar asociados con productos físicos o tangibles. (Tarodo, 2018).

Ventas. - Se puede considerarse como un impulso de ventas instantáneo al introducir elementos a través de factores que mejoran las actividades de marketing, incentivos o valores emocionales, diversas medidas de promoción, y a través de objetivos comunes que estimulan o producen respuestas del mercado. (Pérez et al., 2013).

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. Presentación de la Empresa

Nombre completo: CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP
UNIDAD DE NEGOCIO EL ORO.

Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP es la mayor Empresa de Distribución y Comercialización de energía eléctrica en el Ecuador, se constituyó mediante escritura pública de fusión otorgada el 15 de diciembre de 2008, ante el Dr. Humberto Moya Flores, Notario Trigésimo Octavo del cantón Guayaquil, debidamente inscrita en el Registro Mercantil del mismo cantón el 16 de enero del 2009, por medio de la cual se fusionaron las Empresas de Distribución Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A., disueltas por efectos de la fusión llevada a cabo; cuyo objeto social es la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, el 100% del paquete accionario corresponde al sector público siendo el único accionista, según los registros del Libro de Acciones y Accionistas, el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER.

Con fecha 13 de marzo de 2013, se expidió el Decreto Ejecutivo No. 1459, mediante el cual creó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP. En el cual se determina que el capital inicial de la CNEL EP, constituye la suma de las cuentas que conforman el patrimonio de CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A., subrogándose sus activos, pasivos, derechos y obligaciones.

El Directorio del CONELEC, mediante Resolución No. 013/13, adoptada en sesión de 21 de mayo de 2013, autorizó al Director Ejecutivo del CONELEC para que suscriba el Título Habilitante a favor de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con el objeto de regularizar la situación operativa de la prestación de los servicios públicos de distribución y

comercialización de energía eléctrica y alumbrado público general; y actividades de generación en el área de prestación de servicios asignada.

El 17 de septiembre de 2014, en atención a la Disposición Presidencial dada en el Taller de Empresas Públicas del 4 de junio de 2013, se concretó la fusión por absorción de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil EP, hacia la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad. CNEL EP con el objetivo de crear una institución pública fortalecida que permita brindar a la ciudadanía un servicio público de energía eléctrica seguro, confiable, de calidad y calidez, con una gestión eficaz y eficiente, como medio que permita contribuir a alcanzar el buen vivir para todos los ecuatorianos.



Figura 27: Publicidad de servicios CNEL
Fuente: CNEL EP, 2020

3.1.1. Misión

“Planificar ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como Gestión a 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.”

3.1.2. 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.”

3.1.3. Valores Corporativos

Integridad. - Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.

Transparencia. - Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.

Responsabilidad. - Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.

Efectividad. - Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestas en su ámbito laboral.

Lealtad. - Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

3.1.4. Objetivos Estratégicos

- Incrementar la respuesta eficiente y satisfactoria de los servicios al cliente.
- Incrementar la eficiencia de la gestión de ingresos.
- Incrementar la eficiencia Financiera de la Operación y los Proyectos.
- Incrementar los niveles de eficiencia de los servicios tecnológicos.
- Incrementar el nivel de Desarrollo del Talento Humano.
- Incrementar el nivel de eficiencia de la Gestión Administrativa.
- Incrementar los niveles de eficiencia en la operación de Distribución Eléctrica y Alumbrado Público.

3.1.5. Políticas

- Promover el consumo eficiente de energía eléctrica y la cultura de pago del servicio.
- Optimizar los costos fijos y variables.
- Homologar y optimizar procesos y procedimientos.
- Fomentar el hábito de la planificación dentro de la Corporación.
- Expandir, operar y mantener el sistema de distribución con calidad.

3.1.6. Estructura Organizativa CNEL:

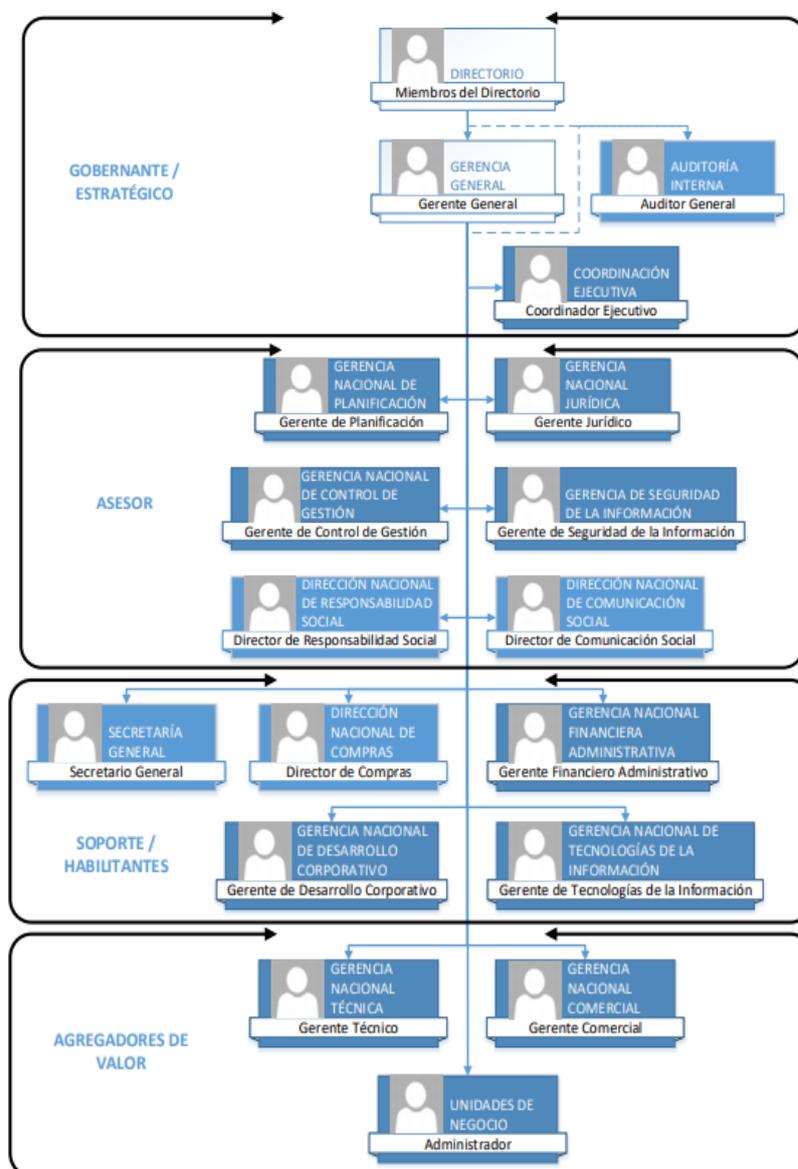


Figura 28: Estructura organizativa CNEL

Fuente: CNEL EP 2020

3.1.7. Estructura Organizativa CNEL EL ORO:

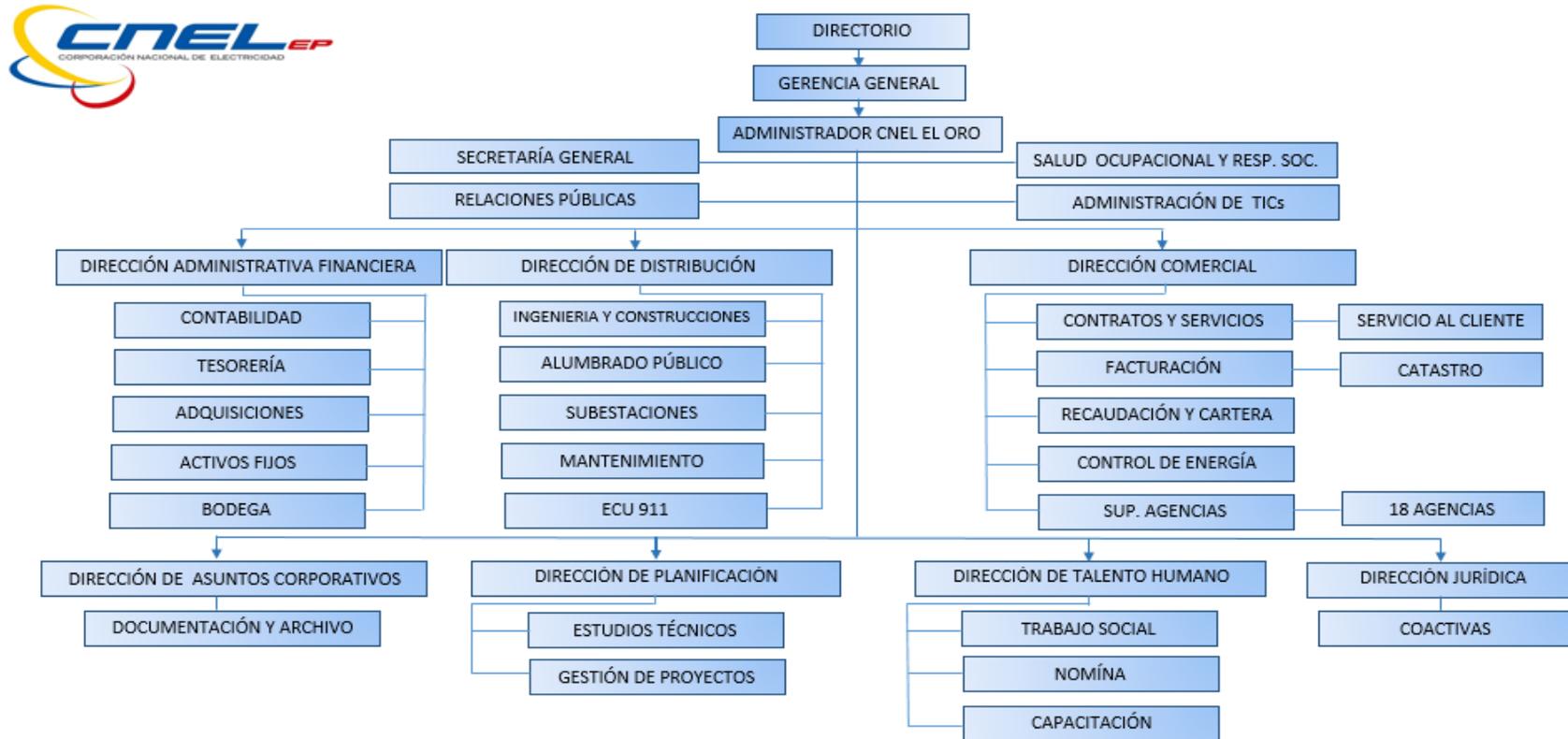


Figura 29: Organigrama CNEL Machala

Autora: Patiño C. (2020)

3.1.8. Estructura Organizativa Departamento de Clientes



Figura 30: Organigrama departamento de clientes - CNEL Machala

Autora: Patiño C. (2020)

Tabla 2: Plantilla total de los trabajadores

No.	Departamento	Área	Cargo (contrato)
1	Administración un	Administración de un	Asistente ejecutivo
2	Administración un	Administración de un	Administrador un
3	Administración un	Administración de un	Asistente ejecutivo
4	Administración un	Administración de un	Asistente ejecutivo
5	Administración un	Administración de un	Conductor
6	Asuntos corporativos - control de gestión.	Administración de un	Líder de asuntos corporativos (e)
7	Relaciones públicas	Administración de un	Profesional de comunicación
8	Dirección jurídica	Administración de un	Abogado
9	Dirección jurídica	Administración de un	Profesional de cartera
10	Dirección jurídica	Administración de un	Director jurídico
11	Dirección jurídica	Administración de un	Oficinista
12	Coactivas	Administración de un	Secretaría b
13	Administración de tics	Administración de un	Técnico de mesa de servicios
14	Administración de tics	Administración de un	Líder de administración de tics
15	Administración de tics	Administración de un	Profesional de soporte de seguridad
16	Administración de tics	Administración de un	Profesional de soporte de aplicación
17	Administración de tics	Administración de un	Profesional de soporte de aplicación
18	Administración de tics	Administración de un	Profesional de soporte infraestr y común
19	Administración de tics	Administración de un	Profesional de soporte de aplicación
20	Administración de tics	Administración de un	Profesional soporte de aplicación
21	Administración de tics	Administración de un	Profesional de soporte infraestr y común
22	Archivo general	Administración de un	Especialista de documentación
23	Archivo general	Administración de un	Técnico de servicios
24	Dirección planificación	Administración de un	Profesional de análisis estadísticos
25	Dirección planificación	Administración de un	Profesional planific técnica-económica
26	Dirección planificación	Administración de un	Especialista en gestión de proyectos
27	Dirección planificación	Administración de un	Líder de planificación
28	Dirección planificación	Administración de un	Profesional de gestión de proyectos
29	Dirección planificación	Administración de un	Secretaría ejecutiva
30	Responsabilidad social, seguridad y salud ocupacional.	Administración de un	Líder responsable social y seguridad Industrial (e)
31	Responsabilidad social, seguridad y salud ocupacional.	Administración de un	Profesional socio ambiental
32	Responsabilidad social, seguridad y salud ocupacional.	Administración de un	Profesional de seguridad industrial
33	Responsabilidad social, seguridad y salud ocupacional.	Administración de un	Oficinista
34	Responsabilidad social, seguridad y salud ocupacional.	Administración de un	Profesional de seguridad industrial
35	Unidad médica	Administración de un	Odontólogo
36	Unidad médica	Administración de un	Medico
37	Unidad médica	Administración de un	Enfermera
39	Talento humano	Administración de un	Oficinista
40	Talento humano	Administración de un	Profesional de administración de personal
41	Talento humano	Administración de un	Líder de talento humano (e)
42	Talento humano	Administración de un	Asistente administrativo
43	Talento humano	Administración de un	Operador telefonista
44	Talento humano	Administración de un	Asistente administrativo
45	Trabajo social	Administración de un	Trabajador social
46	Trabajo social	Administración de un	Trabajador social
47	Trabajo social	Administración de un	Trabajador social
48	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Directora administrativa financiera (e)
49	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Oficinista
50	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Líder financiera (e)
51	Dirección adm financiera	Administración de un	Secretaria b
52	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Oficinista
53	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Asistente contable
54	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Oficinista
55	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Técnico financiero
56	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Profesional de contabilidad
57	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Tesorero
58	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Profesional de contabilidad

59	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Técnico financiero
60	Dirección adm financiera	Direcc. Adm financiera	Técnico de instalaciones de servicio eléctrico
61	Adquisiciones	Direcc. Adm financiera	Líder de adquisiciones (e)
62	Adquisiciones	Direcc. Adm financiera	Oficinista
63	Adquisiciones	Direcc. Adm financiera	Profesional precontractual
64	Adquisiciones	Direcc. Adm financiera	Oficinista
65	Administrativo	Administración de un	Auxiliar
66	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Bodeguero b
67	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Técnico de movilización y transporte
68	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Profesional de tesorería
69	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Líder administrativo (e)
70	Administrativo	Administración de un	Auxiliar
71	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Auxiliar de servicios logísticos y generales
72	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Técnico de servicios logísticos generales
74	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Auxiliar de almacén
75	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Profesional de activos y almacén
76	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Técnico 2 de operación
77	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Técnico de activos y almacén
78	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Técnico de activos y almacén
79	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Oficinista
80	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Auxiliar de almacén
81	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Auxiliar de almacén
82	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Técnico de telemedición
83	Administrativo	Direcc. Adm financiera	Auxiliar de almacén
84	Dirección de distribución	Direcc de distribución	Oficinista
85	Dirección de distribución	Direcc de distribución	Director técnico (e)
86	Ingeniería y construcciones	Direcc de distribución	Profesional control operaciones y control
87	Ingeniería y construcciones	Direcc de distribución	Técnico de promoción de servicios
88	Ingeniería y construcciones	Direcc de distribución	Profesional de construc y fiscalización
89	Ingeniería y construcciones	Direcc de distribución	Profesional de ingeniería y diseño
90	Ingeniería y construcciones	Direcc de distribución	Profesional de gestión de proyectos
91	Ingeniería y construcciones	Direcc de distribución	Profesional de construc y fiscalización
92	Ingeniería y construcciones	Direcc de distribución	Profesional de ingeniería y diseño
93	Ingeniería y construcciones	Direcc de distribución	Líder de ingeniería y construcciones (e)
94	Ingeniería y construcciones	Direcc de distribución	Liniero a
95	Ingeniería y construcciones	Direcc de distribución	Técnico 3 de construcciones
96	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico 1 de construcciones
97	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico 2 de manten redes de distribución
98	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico 2 de manten redes de distribución
99	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico 2 de manten redes de distribución
100	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico 2 de manten redes de distribución
101	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico 2 de manten redes de distribución
102	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico 2 de manten redes de distribución
103	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico de instalación de servicio eléctrico
104	Construcciones	Direcc de distribución	Liniero de distribución
105	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico 2 de manten redes de distribución
106	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico 2 de manten redes de distribución
107	Construcciones	Direcc de distribución	Liniero a
108	Construcciones	Direcc de distribución	Técnico 2 de manten redes de distribución
109	Construcciones	Direcc de distribución	Liniero a
110	Electrificación rural	Direcc de distribución	Profesional centro de operaciones y contr
111	Electrificación rural	Administración de un	Profesional control y seguimiento
112	Electrificación rural	Administración de un	Asistente ejecutivo
113	Electrificación rural	Administración de un	Dibujante
114	Electrificación rural	Administración de un	Profesional de construc y fiscalización
115	Electrificación rural	Administración de un	Técnico 3 de construcciones
116	Electrificación rural	Administración de un	Profesional de construc y fiscalización
117	Sig	Direcc de distribución	Profesional sig
118	Sig	Direcc de distribución	Profesional sig
119	Sig	Administración de un	Oficinista
120	Sig	Direcc de distribución	Profesional sig
121	Mantenimiento	Direcc de distribución	Profesional de manten redes de distribución
122	Mantenimiento	Direcc de distribución	Profesional de manten redes de distribución
123	Mantenimiento	Direcc de distribución	Profesional de manten redes de distribución
124	Mantenimiento	Direcc de distribución	Profesional de manten redes de distribución

125	Mantenimiento	Direcc de distribución	Líder de mantenimiento
126	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 en manten equipos energizados
127	Mantenimiento	Direcc de distribución	Especialista de catastro y facturación
128	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 en manten equipos energizados
129	Mantenimiento	Direcc de distribución	Oficinista
130	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 en manten equipos energizados
131	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
132	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
133	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
134	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
135	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
136	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
137	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico operador de equipos pesados
138	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 1 mantenimiento
139	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
140	Mantenimiento	Direcc de distribución	Liniero b
141	Mantenimiento	Direcc de distribución	Conductor
142	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
143	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 operación
144	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
145	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
146	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
147	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
148	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenim en equipos energizados
149	Mantenimiento	Direcc de distribución	Liniero a
150	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenim en equipos energizados
151	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 1 mantenimiento
152	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 1 mantenimiento
153	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
154	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
155	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
156	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenim en equipos energizados
157	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 construcciones
158	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
159	Mantenimiento	Direcc de distribución	Liniero a
160	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
161	Mantenimiento	v	Técnico 2 mantenimiento
162	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenim en equipos energizados
163	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 operación
164	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 1 mantenimiento
165	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
166	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
167	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
168	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
169	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
170	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
171	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 operación
172	Mantenimiento	Direcc de distribución	Liniero a
173	Mantenimiento	Direcc de distribución	Liniero a
174	Mantenimiento	Direcc de distribución	Bodeguero
175	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
176	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
177	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
178	Mantenimiento	Direcc de distribución	Operador de equipo pesado
179	Mantenimiento	Direcc de distribución	Técnico 2 mantenimiento
180	Calidad	Direcc de distribución	Profesional de calidad
181	Calidad	Direcc de distribución	Profesional de calidad
182	Calidad	Direcc de distribución	Ingeniero a
183	Ecu 911	Direcc de distribución	Operador de centro de contacto
184	Ecu 911	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
185	Ecu 911	Direcc de distribución	Operador de centro de contacto
186	Ecu 911	Direcc de distribución	Operador de centro de contacto
187	Despacho de reclamos	Direcc de distribución	Operador de centro de contacto
188	Despacho de reclamos	Direcc de distribución	Operador de centro de contacto
189	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
190	Alumbrado publico	Administración de un	Técnico de servicios

191	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Líder de alumbrado publico
192	Alumbrado publico	Proyec ilumina barrio	Profesional de alumbrado publico
193	Alumbrado publico	Proyec ilumina barrio	Socializador sapg
194	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 1 de alumbrado publico
195	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
196	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
197	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
198	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
199	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
200	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
201	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
202	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
203	Alumbrado publico	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
204	Sup. De subtransmisión, subestaciones y centrales de generación.	Direcc de distribución	Auxiliar de servicios logísticos y generales
205	Sup. De subtransmisión, subestaciones y centrales de generación.	Direcc de distribución	Especialista de construc y fiscalización
206	Sup. De subtransmisión, subestaciones y centrales de generación.	Direcc de distribución	Profesional de operación scada
207	Sup. De subtransmisión, subestaciones y centrales de generación.	Direcc de distribución	Líder de operación
208	Centro de control	Direcc de distribución	Especialista centro de operaciones y control
209	Centro de control	Direcc de distribución	Profesional de centro de operac y control
210	Centro de control	Direcc de distribución	Profesional de protecciones
211	Centro de control	Direcc de distribución	Profesional de centro de operac y control
212	Centro de control	Direcc de distribución	Profesional de centro de operac y control
213	Centro de control	Direcc de distribución	Profesional de centro de operac y control
214	Centro de control	Direcc de distribución	Profesional de protecciones
215	Centro de control	Direcc de distribución	Profesional de operación
216	Sistema 69	Direcc de distribución	Técnico 2 de manteni de subestac y subtransm
217	Sistema 69	Direcc de distribución	Técnico 2 de manteni de subestac y subtransm
218	Sistema 69	Direcc de distribución	Técnico 2 de mantenim redes de distribución
219	Sistema 69	Direcc de distribución	Técnico de operación 2
220	Sistema 69	Direcc de distribución	Técnico 2 de manteni de subestac y subtransm
221	Sistema 69	Direcc de distribución	Técnico 2 de manteni de subestac y subtransm
222	Sistema 69	Direcc de distribución	Técnico 2 de manteni de subestac y subtransm
223	Sistema 69	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
224	Sistema 69	Direcc de distribución	Elect.de centr. Eléctricas
225	Subestación arenillas	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
226	Subestación arenillas	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
227	Subestación arenillas	Direcc de distribución	Técnico 2 de mantenim redes de distribución
228	Subestación arenillas	Direcc de distribución	Auxiliar servicios generales
229	Subestación balao	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
230	Subestación balao	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
231	Subestación balao	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
232	Subestación balao	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
233	Subestación barbones	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
234	Subestación barbones	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
235	Subestación barbones	Direcc de distribución	Auxiliar
236	Subestación barbones	Direcc de distribución	Elect.de centr. Eléctricas
237	Subestación portovelo	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
238	Subestación portovelo	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
239	Subestación portovelo	Direcc de distribución	Técnico 2 centro operaciones y control
240	Subestación portovelo	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
241	Subestación huaquillas	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
242	Subestación huaquillas	Direcc de distribución	Técnico 2 centro operaciones y control
243	Subestación huaquillas	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
244	Subestación huaquillas	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación

245	Subestación la avanzada	Direcc de distribución	Técnico de operación 2
246	Subestación la avanzada	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
247	Subestación la avanzada	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
248	Subestación la avanzada	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
249	Subestación la iberia	Direcc de distribución	Elect.de centr. Eléctricas
250	Subestación la iberia	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
251	Subestación la iberia	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
252	Subestación la iberia	Direcc de distribución	Elect.de centr. Eléctricas
253	Subestación la peaña	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
254	Subestación la peaña	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
255	Subestación la peaña	Direcc de distribución	Técnico 2 de mantenim redes de distribución
256	Subestación la peaña	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
257	Subestación el bosque	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
258	Subestación el bosque	Direcc de distribución	Oper./tabl.cent. Eléctricas
259	Subestación el bosque	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
260	Subestación el bosque	Direcc de distribución	Asistente administrativo
261	Subestación los pinos	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
262	Subestación los pinos	Direcc de distribución	Técnico 2 centro operaciones y control
263	Subestación los pinos	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
264	Subestación los pinos	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
265	Subestación machala	Direcc de distribución	Técnico 2 de centro operaciones y control
266	Subestación machala	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
267	Subestación machala	Direcc de distribución	Técnico 2 de alumbrado publico
268	Subestación machala	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
269	Subestación pagua	Direcc de distribución	Elect.de centr. Eléctricas
270	Subestación pagua	Direcc de distribución	Auxiliar
271	Subestación pagua	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
272	Subestación pagua	Direcc de distribución	Guardián
273	Subestación porotillo	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
274	Subestación porotillo	Direcc de distribución	Elect.de centr. Eléctricas
275	Subestación porotillo	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
276	Subestación porotillo	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
277	Subestación saracay	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
278	Subestación saracay	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
279	Subestación saracay	Direcc de distribución	Elect.de centr. Eléctricas
280	Subestación saracay	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
281	Subestación santa rosa	Direcc de distribución	Técnico de operación 2
282	Subestación santa rosa	Direcc de distribución	Técnico 2 de operación
283	Dirección comercial	Direcc de distribución	Director comercial (e)
284	Dirección comercial	Direcc de distribución	Profesional de cartera
285	Contratos y servicios	Direcc de distribución	Técnico de servicio al cliente
286	Contratos y servicios	Direcc de distribución	Líder de servicio al cliente (e)
287	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Oficinista
288	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Oficinista
289	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Asistente contable
290	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Oficinista
291	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
292	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
293	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Asistente administrativo
294	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Profesional de servicio al cliente
295	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Oficinista
296	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Especialista de promoción de servicios
297	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Asistente
298	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
299	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Técnico de lecturas
300	Servicio de atención a clientes	Direcc de distribución	Técnico 2 de mantenim de redes de distrib
301	Servicio de atención a clientes	Dirección comercial	Mensajero

302	Agencia puerto bolívar	Fortalecim control energía	Técnico 2 de mantenim de redes de distrib
303	Agencia puerto bolívar	Dirección comercial	Agente de agencia
304	Agencia puerto bolívar	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
305	Agencia puerto bolívar	Dirección comercial	Electricista a
306	Agencia puerto bolívar	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
307	Agencia puerto bolívar	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
308	Agencia puerto bolívar	Dirección comercial	Electricista a
309	Facturación	Dirección comercial	Técnico de emisión de facturación
310	Facturación	Dirección comercial	Asistente administrativo
311	Facturación	Dirección comercial	Técnico de emisión de facturación
312	Facturación	Dirección comercial	Asistente administrativo
313	Facturación	Dirección comercial	Líder de catastro y facturación
314	Catastro	Dirección comercial	Jefe de catastro (e)
315	Catastro	Dirección comercial	Técnico de lecturas
316	Catastro	Dirección comercial	Técnico de lecturas
317	Catastro	Dirección comercial	Operador y/o codificador
318	Catastro	Dirección comercial	Lector de medidores
319	Catastro	Dirección comercial	Técnico de telemedición
320	Catastro	Dirección comercial	Operador y/o codificador
321	Catastro	Dirección comercial	Técnico de lecturas
322	Recaudaciones	Dirección comercial	Técnico de corte y reconexión
323	Recaudaciones	Dirección comercial	Técnico de recaudación
324	Recaudaciones	Dirección comercial	Profesional de cartera
325	Recaudaciones	Dirección comercial	Oficinista
326	Recaudaciones	Dirección comercial	Técnico de cobranzas
327	Recaudaciones	Dirección comercial	Técnico de recaudación
328	Recaudaciones	Dirección comercial	Líder de recaudación y gestión de cartera
329	Recaudaciones	Dirección comercial	Jefe de cobranzas
330	Recaudaciones	Dirección comercial	Técnico de corte y reconexión
331	Recaudaciones	Dirección comercial	Electricista a
332	Recaudaciones	Dirección comercial	Técnico de cobranzas
333	Recaudaciones	Dirección comercial	Electricista a
334	Recaudaciones	Dirección comercial	Electricista a
335	Recaudaciones	Dirección comercial	Electricista a
336	Recaudaciones	Dirección comercial	Electricista a
337	Superintendencia de agencias	Dirección comercial	Técnico de emisión de facturación
338	Superintendencia de agencias	Dirección comercial	Líder de agencias
339	Superintendencia de agencias	Dirección comercial	Secretaria ejecutiva
340	Superintendencia de agencias	Dirección comercial	Técnico de promoción de servicios
341	Fortalecimiento control de energía	Fortalecim control energía	Líder de control de energía (e)
342	Fortalecimiento control de energía	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
343	Fortalecimiento control de energía	Fortalecim control energía	Técnico de control de energía masivos
344	Fortalecimiento control de energía	Fortalecim control energía	Técnico de control de energía masivos
345	Fortalecimiento control de energía	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio eléctrico
346	Fortalecimiento control de energía	Fortalecim control energía	Asistente técnico
347	Fortalecimiento control de energía	Fortalecim control energía	Profesional de instalac de servicio electric
348	Fortalecimiento control de energía	Fortalecim control energía	Profesional control de energía clientes mas
349	Fortalecimiento control de energía	Administración de un	Técnico de control de energía masivos
350	Fortalecimiento control de energía	Fortalecim control energía	Técnico de control de energía masivos
351	Fortalecimiento control de energía	Administración de un	Secretaria b
352	Fortalecimiento control de energía	Fortalecim control energía	Técnico de control de energía masivos
353	Fortalecimiento control de energía	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico

354	Fortalecimiento control de energía	Dirección comercial	Técnico de control de energía masivos
355	Fortalecimiento control de energía	Dirección comercial	Electricista a
356	Fortalecimiento control de energía	Dirección comercial	Técnico de control de energía masivos
357	Fortalecimiento control de energía	Dirección comercial	Técnico de control de energía masivos
358	Fortalecimiento control de energía	Dirección comercial	Chofer b
359	Fortalecimiento control de energía	Dirección comercial	Técnico de control de energía masivos
360	Fortalecimiento control de energía	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
361	Laboratorio de medidores	Dirección comercial	Oficinista
362	Laboratorio de medidores	Fortalecim control energía	Técnico instrumentista
363	Laboratorio de medidores	Dirección comercial	Contrastador de medidores
364	Laboratorio de medidores	Dirección comercial	Técnico instrumentista
365	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
366	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Profesional de instalac clientes especiales
367	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
368	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
369	Superintendencia de acometidas y medidores	Administración de un	Secretaria b
370	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Superintendente de acometid y medidores (e)
371	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Asistente técnico
372	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
373	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
374	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
375	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
376	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
377	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
378	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
379	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
380	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
381	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
382	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
383	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
384	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
385	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
386	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
387	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
388	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección comercial	Técnico de instalac de servicio eléctrico
389	Superintendencia de acometidas y medidores	Dirección distribuc.	Electricista a
390	Agencia arenillas	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
391	Agencia arenillas	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distribuc

392	Agencia arenillas	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
393	Agencia arenillas	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
394	Agencia arenillas	Dirección comercial	Técnico 2 de mantenim de redes de distrib
395	Agencia arenillas	Dirección comercial	Electricista a
396	Agencia arenillas	Dirección comercial	Electricista a
397	Agencia arenillas	Dirección comercial	Agente de agencia (e)
398	Subagencia atahualpa	Dirección comercial	Jefe de subagencia
399	Subagencia atahualpa	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
400	Subagencia atahualpa	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
401	Subagencia atahualpa	Dirección comercial	Liniero distribución
402	Subagencia atahualpa	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
403	Subagencia atahualpa	Dirección comercial	Técnico 2 de mantenim de redes de distrib
404	Agencia balao	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
405	Agencia balao	Dirección comercial	Liniero distribución
406	Agencia balao	Dirección comercial	Agente de agencia (e)
407	Agencia balao	Dirección comercial	Electricista a
408	Agencia balao	Dirección comercial	Electricista a
409	Subagencia balsas	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
410	Subagencia balsas	Dirección comercial	Agente de agencia
411	Subagencia balsas	Dirección de Distribución	Técnico 2 de mantenim de redes de distrib
412	Subagencia balsas	Dirección comercial	Oficinista
413	Subagencia balsas	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
414	Subagencia chillá	Dirección comercial	Electricista b
415	Subagencia chillá	Dirección comercial	Electricista a
416	Subagencia chillá	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
417	Subagencia chillá	Dirección comercial	Agente de agencia (e)
418	Subagencia chillá	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
419	Subagencia el cambio	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
420	Subagencia el cambio	Dirección comercial	Jefe de subagencia
421	Subagencia el cambio	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
422	Subagencia el cambio	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
423	Subagencia el cambio	Dirección comercial	Técnico 2 de operación
424	Agencia el guabo	Dirección comercial	Oficinista
425	Agencia el guabo	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
426	Agencia el guabo	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distrib
427	Agencia el guabo	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
428	Agencia el guabo	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
429	Agencia el guabo	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
430	Agencia el guabo	Dirección comercial	Técnico 2 de mantenim de redes de distrib
431	Agencia el guabo	Dirección comercial	Cadenero
432	Agencia el guabo	Dirección comercial	Electricista b
433	Agencia el guabo	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
434	Agencia el guabo	Dirección comercial	Agente de agencia
435	Agencia huaquillas	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
436	Agencia huaquillas	Dirección comercial	Técnico 2 de operación
437	Agencia huaquillas	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
438	Agencia huaquillas	Dirección comercial	Oper./tabl.cent. Eléctricas
439	Agencia huaquillas	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
440	Agencia huaquillas	Dirección comercial	Agente de agencia (e)
441	Agencia huaquillas	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distrib
442	Agencia huaquillas	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
443	Agencia huaquillas	Dirección distribuc.	Liniero distribución
444	Subagencia las lajas	Dirección comercial	Agente de agencia
445	Subagencia las lajas	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
446	Subagencia las lajas	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
447	Subagencia las lajas	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
448	Subagencia marcabeli	Dirección comercial	Electricista a
449	Subagencia marcabeli	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
450	Subagencia marcabeli	Dirección comercial	Electricista a
451	Subagencia marcabeli	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
452	Subagencia marcabeli	Dirección comercial	Agente de agencia
453	Subagencia marcabeli	Dirección comercial	Electricista a
454	Agencia pasaje	Dirección comercial	Agente de agencia
455	Agencia pasaje	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
456	Agencia pasaje	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
457	Agencia pasaje	Dirección comercial	Jefe de grupo a
458	Agencia pasaje	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
459	Agencia pasaje	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
460	Agencia pasaje	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr

461	Agencia pasaje	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
462	Agencia pasaje	Dirección comercial	Electricista a
463	Agencia pasaje	Dirección comercial	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
464	Agencia pasaje	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
465	Agencia pasaje	Dirección comercial	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
466	Agencia pasaje	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
467	Agencia pasaje	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
468	Agencia pasaje	Dirección comercial	Oficinista
469	Agencia pasaje	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
470	Agencia pasaje	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
471	Agencia pasaje	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
472	Agencia piñas	Dirección comercial	Electricista b
473	Agencia piñas	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
474	Agencia piñas	Dirección comercial	Electricista a
475	Agencia piñas	Dirección comercial	Técnico 2 de alumbrado publico
476	Agencia piñas	Dirección comercial	Jefe de grupo a
477	Agencia piñas	Dirección comercial	Agente de agencia (e)
478	Agencia piñas	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
479	Agencia piñas	Dirección comercial	Oficinista
480	Agencia piñas	Dirección comercial	Asistente administrativo
481	Agencia ponce enriquez	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
482	Agencia ponce enriquez	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
483	Agencia ponce enriquez	Dirección comercial	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
484	Agencia ponce enriquez	Dirección comercial	Agente de agencia
485	Agencia ponce enriquez	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
486	Agencia ponce enriquez	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
487	Agencia ponce enriquez	Dirección distribuc.	Liniero distribución
488	Agencia ponce enriquez	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
489	Agencia ponce enriquez z	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
490	Agencia portovelo	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
491	Agencia portovelo	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
492	Agencia portovelo	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
493	Agencia portovelo	Dirección comercial	Agente de agencia (e)
494	Agencia portovelo	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
495	Agencia portovelo	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
496	Agencia santa rosa	Dirección distribuc.	Liniero distribución
497	Agencia santa rosa	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
498	Agencia santa rosa	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
499	Agencia santa rosa	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
500	Agencia santa rosa	Dirección comercial	Electricista a
501	Agencia santa rosa	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
500	Agencia santa rosa	Dirección comercial	Electricista a
501	Agencia santa rosa	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
502	Agencia santa rosa	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
503	Agencia santa rosa	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
504	Agencia santa rosa	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
505	Agencia santa rosa	Dirección distribuc.	Técnico 2 de alumbrado publico
506	Agencia santa rosa	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
507	Agencia santa rosa	Dirección comercial	Técnico de corte y reconexión
508	Agencia santa rosa	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
509	Agencia santa rosa	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
510	Agencia santa rosa	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
511	Agencia santa rosa	Dirección comercial	Agente de agencia (e)
512	Agencia tenguel	Dirección comercial	Agente de agencia (e)
513	Agencia tenguel	Dirección comercial	Electricista a
514	Agencia tenguel	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
515	Agencia tenguel	Dirección comercial	Electricista a
516	Agencia tenguel	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
517	Subagencia uzhcurremi	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
518	Subagencia uzhcurremi	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
519	Subagencia uzhcurremi	Dirección comercial	Agente de agencia
520	Agencia zaruma	Dirección comercial	Oficinista
521	Agencia zaruma	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
522	Agencia zaruma	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
523	Agencia zaruma	Dirección comercial	Técnico de servicio al cliente
524	Agencia zaruma	Dirección comercial	Agente de agencia
525	Agencia zaruma	Dirección de distrib.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
526	Agencia zaruma	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
527	Agencia zaruma	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr

528	Agencia zaruma	Dirección comercial	Técnico de instalaciones de servicio electr
529	Agencia zaruma	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr
530	Agencia zaruma	Dirección distribuc.	Técnico 2 de mantenim de redes de distr

Fuente: CNEL EP Regional El Oro

3.1.9. Trabajadores por Categoría



Figura 31: Categoría de trabajadores - CNEL Machala

Autora: Patiño C. (2020)

Tabla 3: Clientes, proveedores y competidores

CLIENTES	PROVEEDORES	COMPETIDORES
CONSUMIDORES DE	HIDROPAUTE	
PROVINCIA DE EL ORO	TERMOPICHINCH A	
(residenciales, comerciales,	TERMOESMERAL DAS	NA
industriales, artesanales,	HIDROSAN BARTOLO	
Fiscales, bombeo de agua, etc.)	HIDROPAZTAZA	

Fuente: Elaborado por la autora

Tabla 4: Principales productos y servicios

SERVICIO	CARACTERISTICAS
----------	-----------------

Distribución De Energía Eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> ● Mantenimiento e instalación de luminarias. ● Montaje y mantenimiento de transformadores. ● Mantenimiento preventivo y correctivo de redes eléctricas. ● Cambio e instalación de Postes ● Extensión de redes eléctricas ● Mantenimiento de redes de alta y baja tensión
Comercialización De Energía Eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> ● Entrega de planillas. ● Toma de lecturas. ● Cortes y Reconexiones. ● Cambio de medidores. ● Comunicar a la población de la interrupción de los trabajos programados. ● Instalación de equipos de medición (medidores). ● Instalación y cambio de acometidas. ● Instalación de servicios ocasionales. ● Inspecciones por alto consumo. ● Inspecciones por subsidios. ● Facturar y recaudar mensualmente. ● Aplicar sanciones a los consumidores infractores.
Servicio Al Cliente Front Office	<ul style="list-style-type: none"> ● Atender con amabilidad y cortesía. ● Comunicarnos eficazmente. ● Atender las diferentes solicitudes de servicios realizadas por los consumidores, el menor tiempo posible. ● Brindar información telefónica ● Utilizar las diferentes herramientas tecnológicas para validar información previa al trámite solicitado. ● Coordinar inspecciones con el cliente si el caso amerita.
Servicio Al Cliente Back Office	<ul style="list-style-type: none"> ● Despacho y coordinación de inspecciones diarias con los inspectores. ● Ingreso de información y análisis de las inspecciones. ● Validar información con: Dato Seguro, BSG, Registros Validos. ● Gestión y seguimiento de información. ● Soporte al Front Office, para dar una solución de la queja del cliente. ● Llamar al cliente vía telefónica de ser necesario. ● Garantiza un servicio de calidad.

Servicio Al Cliente Sistemas Crm	<ul style="list-style-type: none"> ● Balcón de servicios (solicitudes en línea) http://www.cnelep.gob.ec/balcon/ ● Chat en línea ● Correo Electrónico centrodecontacto@cnel.gob.ec ● Call Center 1800263537 ● Redes sociales (Facebook, twitter, youtube) ● Formularios en Línea ● Registro, seguimiento y transmisión de solicitudes.
Servicio Al Cliente Sistemas De Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ● SICO (ingreso de lecturas, subsidios, etc.) ● BPM (SAR, ingreso de reclamos varios) ● BPM AFLOW (validar aplicación de subsidios como: Tercera Edad y Discapacidad) ● GISCO (geo-referenciación sirve para ubicación geográfica del cliente) ● BSG (sistema de usuarios con discapacidad)
Servicio Al Cliente EP- (Dinardap - Dirección Nacional De Registro De Datos Públicos)	<ul style="list-style-type: none"> ● DATO SEGURO (información de: Registro Civil, CNE, Registro Mercantil, SRI, Superintendencia de Compañías y Registro de Propiedad).
Capacitación E Inducción De Servicio Al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ● Cursos virtuales afines ● Inducción de procedimientos, procesos de CNEL EP, Regulaciones y Disposiciones

Fuente: Elaborado por la autora

3.1.10. Descripción del proceso de estudio o puesto de trabajo

En servicio al cliente en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, las actividades de los reclamos son analizados en dos secciones: front office y back office. El front office se encarga de atender al cliente y analizar si el requerimiento del cliente amerita ingresar en el sistema BPM un trámite sar (inspección); mientras que el back office es el encargado del despacho de inspección, análisis, validación e ingreso de información, así como también hacer seguimiento del mismo y, de ser necesario solicitar información de los departamentos que tienen relación

con la facturación, realizando el proceso bajo los lineamientos de los procedimientos.

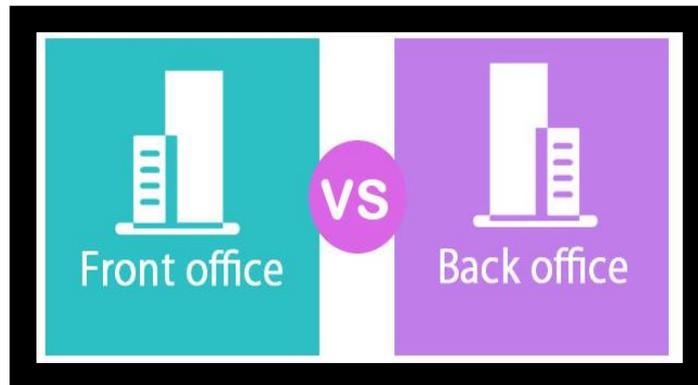


Figura 32: Front office – back office
Fuente: Patiño C. (2020)

3.2. Diseño de la investigación

El enfoque investigativo para el desarrollo de este proyecto es cualitativo y cuantitativo, apoyado con el método inductivo, el cual parte de lo particular a lo general de tal manera que se exprese una premisa, se pondrá a prueba analizando los fenómenos y así sacar conclusiones al comparar los resultados obtenidos.

Este estudio identificará y analizará cómo el procedimiento para la gestión en la atención de reclamos en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala está afectando el servicio a los clientes, que se establecerá posteriormente mediante entrevistas con el jefe de servicio al cliente en cuanto al nivel de satisfacción; y personal de Servicio al Cliente sobre el programa de formación y así poder sacar conclusiones y estrategias para cada situación, además de las perspectivas que tienen los clientes.

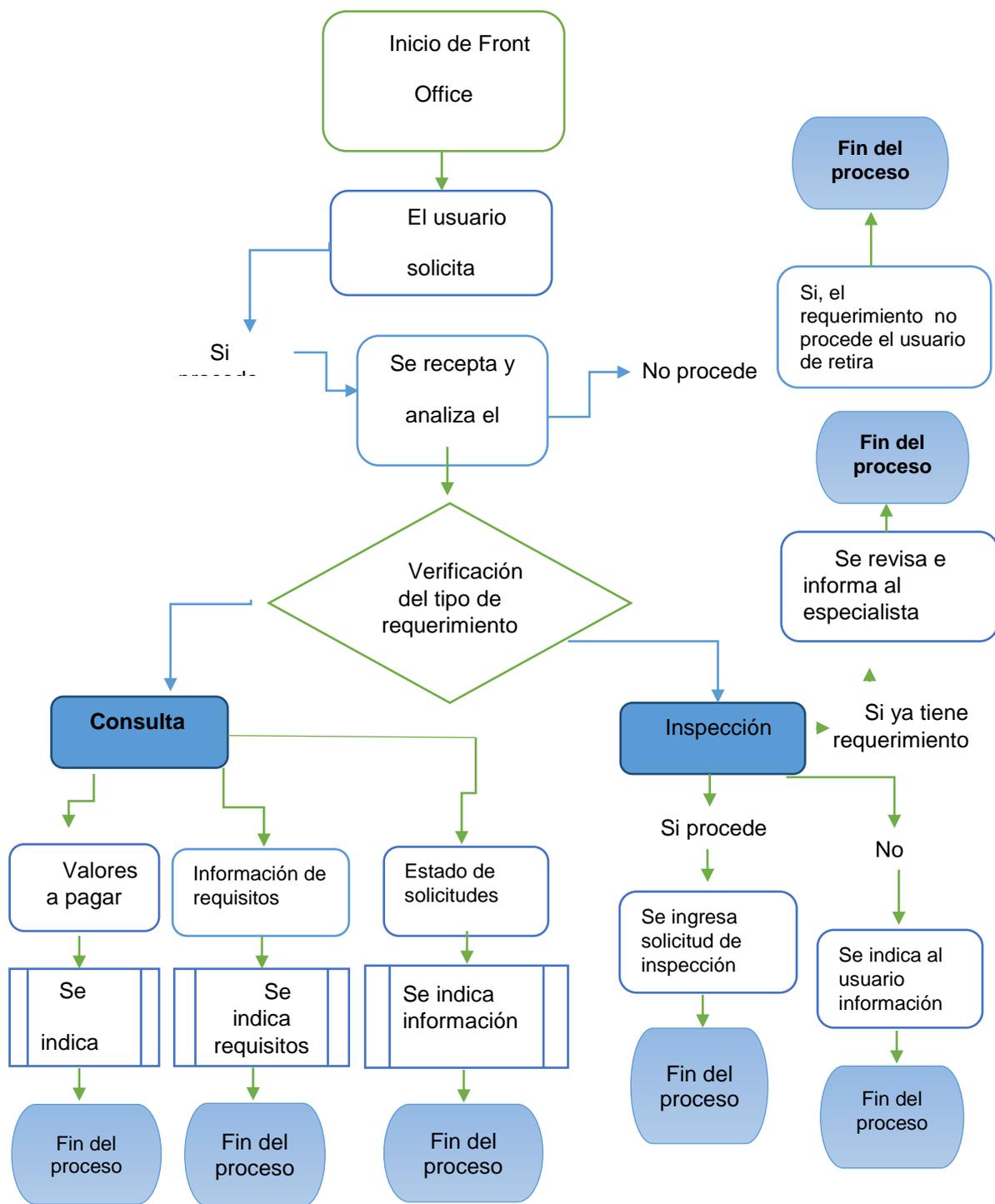


Figura 33: Flujo del proceso de atención al cliente – front office

Fuente: Patiño C. (2020)

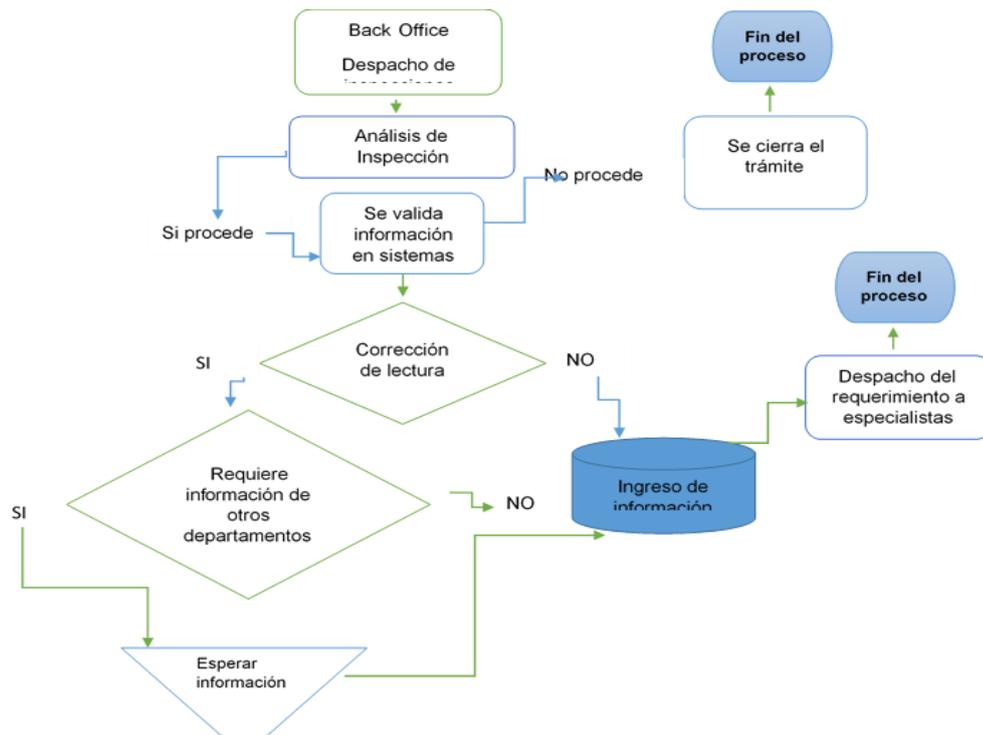


Figura 34: Flujo del proceso de atención al cliente – back office

Fuente: Patiño C. (2020)

3.3. Tipos de Investigación

3.3.1. Exploratoria

Este tipo de investigación representa una visión general del tema de investigación, desarrollando nada más que conceptos básicos o caracterizando una situación o problema específico. Hay dos características generales de este tipo de investigación:

- Un pequeño estudio del tema seleccionado, limitando la formulación de hipótesis precisas o el desarrollo de una descripción detallada; y,
- La contribución limitada de la teoría existente a la comprensión de un fenómeno o un conjunto de fenómenos estudiados.

3.3.2. Descriptiva

La descripción en el plan metodológico debe indicar todas las características del fenómeno estudiado. (Hernández & Mendoza, 2018) profundiza en esto señalando que "científicamente, la descripción es una dimensión". Puede o no ser cuantificable según la investigación.

La finalidad de utilizar este tipo de investigación para profundizar datos sobre la situación actual de la empresa, recopilando información sobre aspectos que se pueden presentar durante la investigación en cuanto al problema de investigación planteado y que, a su vez, resulta de gran utilidad.

3.3.3. Explicativa

La investigación explicativa va más allá de describir conceptos o fenómenos o de establecer relaciones entre conceptos; Tienen como objetivo eliminar las causas de los eventos físicos o sociales.

El proyecto identificó las actividades que se llevan a cabo en la prestación de servicios para los clientes en la Empresa Eléctrica Pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, el cual se desarrolla mediante investigación cualitativa y cuantitativa, ya que es necesario recolectar información para poder ofrecer una alternativa al trabajo que aumente la productividad y eficiencia de la empresa.

Es importante saber qué herramientas están disponibles y cuándo se pueden implementar. Porque la calidad del trabajo investigador se basa en un sólido conocimiento de metodologías y técnicas.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Según (Hernández & Mendoza, 2018) se entiende como población es: “el conjunto de todos los que concuerdan con determinadas especificaciones” (p174).

Arias (2012) define como “población un conjunto finito o infinito de elementos características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

- **Población Finita:** Es cuando la población es menor a 100.000
- **Población Infinita:** La población es mayor a 100.000 habitantes y su estudio se debe realizar en una muestra representativa.

En los estudios de la estadística, la población se refiere a la recolección de sujetos, datos y/o elementos que tienen características comunes, de lo que se extrae información para su estudio y posterior análisis.

El personal de Servicio al Cliente es el que se toma en consideración a la hora de obtener información veraz de la corporación, ya que es esta área quien lidera el equipo de trabajo que es parte de la problemática en estudio.

La población de estudio está conformada por los siguientes individuos:

Tabla 5: Población de estudio

Detalle	Cantidades	Tipo
Área servicio al cliente de CNEL El Oro – Machala	21	Finita
Clientes de CNEL El Oro – Machala	104,568	Infinita

Fuente: Elaborado por la autora

3.4.2. Muestra

Tamayo (2006) define la muestra cómo.” El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en

totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de población considerada”

La muestra estadística consiste en la porción que se extrae de una población estadística para un determinado estudio, con la finalidad de dar a conocer y determinar los aspectos de dicha población.

4.5 Tipos de muestra

La muestra estadística puede clasificarse en muestra probabilística y no probabilística.

Muestra probabilística: El muestreo probabilístico es el tipo más utilizado durante las investigaciones. En este, todos los elementos de la población o universo tienen la posibilidad de ser parte de la muestra.

Aleatoria simple: Es el método de selección más básico, en el que cada sujeto posee un número de identificación y, mediante un sorteo aleatorio, algunos son seleccionados para la muestra. Para realizarla se debe conocer la cantidad de individuos que serán necesarios para completar toda la muestra.

Muestra no probabilística: en la muestra no probabilística, los elementos se seleccionan a través de procesos que no brindan, a todos los individuos de la población, la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra.

Por criterio: se da cuando el investigador selecciona los individuos de su muestra en base a determinado conocimiento de la población.

Para la población de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, se aplicará la **muestra no probabilística por criterio** debido a que se selecciona al Jefe y Técnicos de Servicio al Cliente, ya que ellos están relacionados con la problemática en estudio.

En el caso de la población de clientes de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, se aplica la **muestra probabilística aleatoria simple**, debido a que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser analizados, son clientes de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala que presentaron reclamos por facturación. A continuación, se aplica la fórmula en base a **población infinita** para obtener la **muestra probabilística aleatoria simple**.

$$n = \frac{z^2 * P * Q * N}{(N * E^2) + z^2 * P * Q}$$

- Z: 1.96 (nivel de confianza)
- p: 0.5 (porcentaje de población que tiene el atributo deseado)
- q: 0.5 (porcentaje de población que no tiene el atributo deseado)
- e: 0.05 (erro de estimación máximo aceptado)
- n: Tamaño de la muestra

INGRESO DE DATOS

Z=	1.96
p =	50%
q =	50%
e =	5%

TAMAÑO DE MUESTRA

n =	384.16
-----	--------

Figura 35: Cálculo de la muestra

Autora: Patiño C. (2020)

La muestra de estudio de los clientes de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro

de la ciudad de Machala es de 384 individuos. La muestra de estudio quedaría de la siguiente manera:

Tabla 6: *Muestra de estudio*

Detalle	Cantidades	Tipo
Jefes de área de servicio al cliente de CNEL El Oro – Machala	3	No probabilística por criterio
Clientes de CNEL El Oro – Machala	384	Probabilística aleatoria simple

Fuente: Elaborado por la autora

3.5. Técnicas de Investigación

Entrevista: Se define como un encuentro de conversación e intercambio de información entre una persona (entrevistador) y otra (entrevistado) u otras (entrevistados). En una entrevista, a través de preguntas y respuestas, se logra la comunicación y construcción conjunta de significados sobre el tema. La entrevista se aplicará al Jefe de Clientes con el objetivo de verificar si los procedimientos y políticas actuales para la gestión en la atención de reclamos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, están encaminados a satisfacer las necesidades del cliente, por otro lado, se entrevistará a los Técnicos de Servicios al Cliente con el objetivo de verificar si el personal de Servicio al Cliente está capacitado para brindar una atención eficiente.

Encuesta: Mediante la encuesta se obtienen datos de interés sociológico interrogando a los miembros de un colectivo o de una población.

En esta investigación, las encuestas se aplicarán a los clientes de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, con el objetivo de diagnosticar el cumplimiento del procedimiento actual para la

gestión en la atención de reclamos y la satisfacción de los clientes respecto al servicio recibido por la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala.

Observación: Esto implica una inmersión profunda en situaciones sociales y mantener un rol activo, así como una reflexión constante. Hay que ser consciente de los detalles, eventos e interacciones. Esta técnica se aplica para recolectar datos e información donde se observaban hechos y realidades en esta área. La técnica de la observación se la aplica al personal del Front Office de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, para verificar el cumplimiento del procedimiento para la gestión en la atención de reclamos.

Análisis documental: Se analizarán los reclamos que ha tenido en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala durante el año 2020, con el propósito de identificar los indicadores con amplias brechas.

3.5.1. Procedimiento de la Investigación

Entrevistas: Las entrevistas se realizarán dentro de las instalaciones de CNEL – EP de Machala, serán grabadas por medio del teléfono para su posterior descripción y análisis.

Encuestas: Las encuestas se realizarán de forma física a través de un formato a las afueras de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, una vez contabilizadas se detallarán en tablas y figuras.

Observación: La observación se realizará dentro de las instalaciones de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala.

- Fundamentar teóricamente el procedimiento para la gestión en la atención de reclamos y el servicio al cliente.
- Diagnosticar el procedimiento actual para la gestión en la atención de reclamos y su incidencia en el servicio al cliente de la Empresa eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala.
- Diseñar mejoras en el procedimiento para la gestión en la atención de reclamos, orientados optimizar el servicio al cliente en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala en el periodo 2021.

3.5.2. Resumen de técnicas de investigación

Tabla 7: Resumen de técnicas de investigación

Técnica - instrumento	Población	Muestra	Objetivo
Entrevista Formulario de preguntas abiertas	Colaboradores de servicio al cliente de CNEL El Oro – Machala 21 trabajadores Finita	Jefe de clientes (1) No probabilística Por criterio Técnico Servicio al Cliente (2) No probabilística Por criterio	Verificar si los procedimientos y políticas actuales para la gestión en la atención de reclamos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala están encaminados a satisfacer las necesidades del cliente. Verificar si el personal de Servicio al Cliente está capacitado para brindar una atención eficiente.
Encuesta Cuestionario preguntas cerradas	Clientes 104.568 Infinita	384 clientes Probabilística Aleatoria Simple	Diagnosticar la satisfacción de los clientes respecto al servicio brindado por la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala en la gestión de atención de reclamos.

Observación Checklist	Área de Servicio al Cliente de Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala	Jefe y Técnicos de Servicio al Cliente No probabilística – por criterio	Analizar el cumplimiento del procedimiento de atención de reclamos en las instalaciones de Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala.
Observación Checklist	Área de Servicio al Cliente de CNEL El Oro – Machala	Jefe y Técnicos de Servicio al Cliente No probabilística – por criterio	Analizar el cumplimiento de la atención de reclamos del manual de políticas comerciales.

Fuente: Elaborado por la autora

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Como sostiene Encinas (citado en Tibán, 2018) los datos en sí mismos tienen limitada importancia, es necesario "hacerlos hablar", en ello consiste, en esencia, el análisis e interpretación. "El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes de la investigación. La interpretación, más que una operación distinta, es un aspecto especial del análisis su objetivo es "buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su trabazón con otros conocimientos disponibles" (Selltiz, 1970) que permitan la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones entre éstos y los hechos materia de la investigación.

4.1.1. Aplicación de encuestas a clientes

A continuación, se expone la encuesta que corresponde a la presente investigación, dirigidos a los clientes de Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala.

Objetivo: Diagnosticar la satisfacción de los clientes respecto al servicio brindado por la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala en la gestión de atención de reclamos.

Pregunta 1: ¿Considera usted que los asesores de atención al usuario de CNEL EP. – Machala tienen una atención cordial?

Tabla 8: Pregunta 1

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	68	18%
Indiferente	217	56%
Desacuerdo	99	26%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaborado por la autora

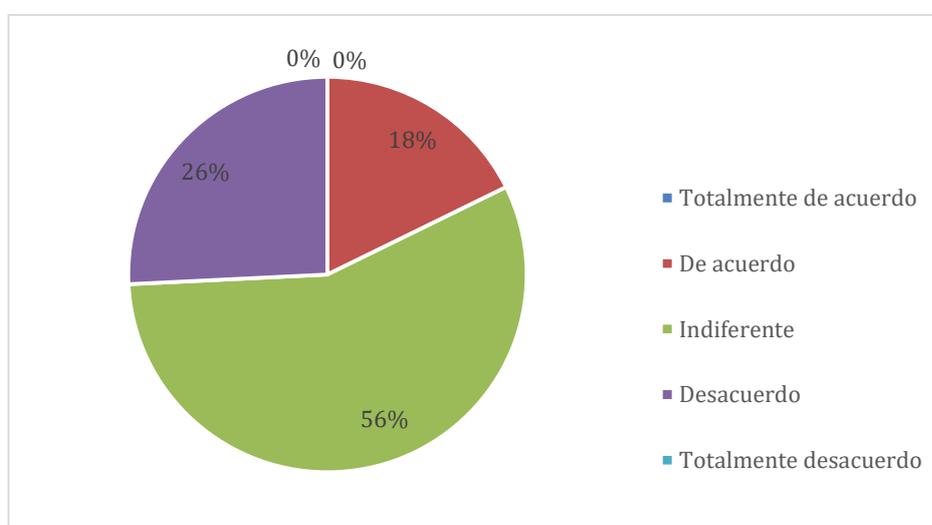


Figura 36: Pregunta 1

Fuente: Patiño C. (2020)

Interpretación: el 18% de usuarios de CNEL EP Machala se muestran de acuerdo en que los asesores de atención al cliente demuestran una atención cordial, el 56% se muestra indiferente ante el comportamiento de los asesores, y el 26% se muestra en desacuerdo en que los asesores tengan un trato cordial.

Análisis: Se evidencia que los asesores no demuestran un nivel de cordialidad ante los usuarios de CNEL EP Machala, de tal manera que tiene esta perspectiva hacia los colaboradores.

Pregunta 2: ¿Se encuentra usted conforme con el tiempo de espera para ser atendido en CNEL EP - Machala?

Tabla 9: Pregunta 2

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	12	3%
De acuerdo	24	6%
Indiferente	91	24%
Desacuerdo	257	67%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaborado por la autora

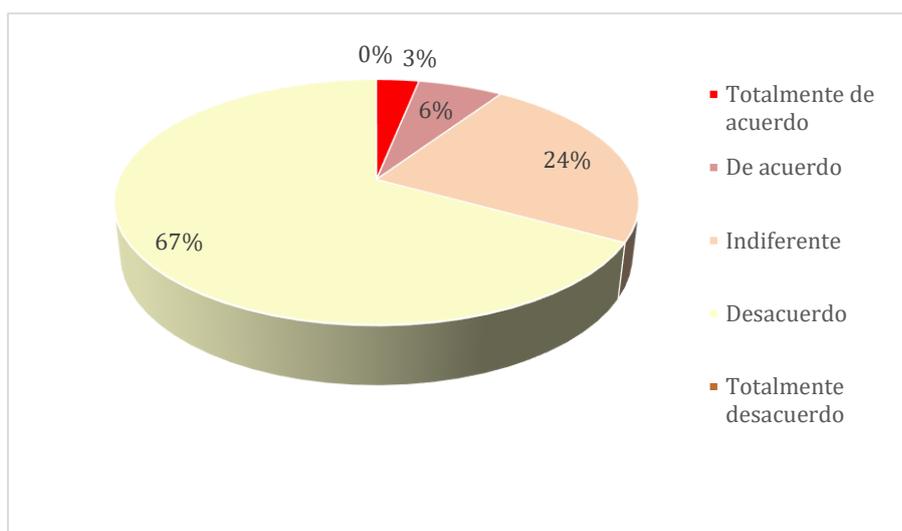


Figura 37: Pregunta 2

Fuente: Patiño C. (2020)

Interpretación: el 3% está totalmente de acuerdo con el tiempo de espera al ser atendido por los usuarios de la CNEL EP - Machala, el 6% se muestra de acuerdo con el tiempo de espera al ser atendido por los usuarios de la CNEL EP - Machala, el 24% se muestra indiferente con el tiempo de espera al ser atendido por los usuarios de la CNEL EP - Machala, el 67% se muestra en desacuerdo con el tiempo de espera al ser atendido por los usuarios de la CNEL EP - Machala.

Análisis: Se evidencia que una de las principales quejas en la atención del cliente es el tiempo de espera, este es uno de los factores que deben mejorar para disminuir las quejas de los clientes.

Pregunta 3: ¿Considera usted que el asesor que lo atendió mantenía una buena imagen corporativa?

Tabla 10: Pregunta 3

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	2	1%
De acuerdo	16	4%
Indiferente	84	22%
Desacuerdo	282	73%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaborado por la autora

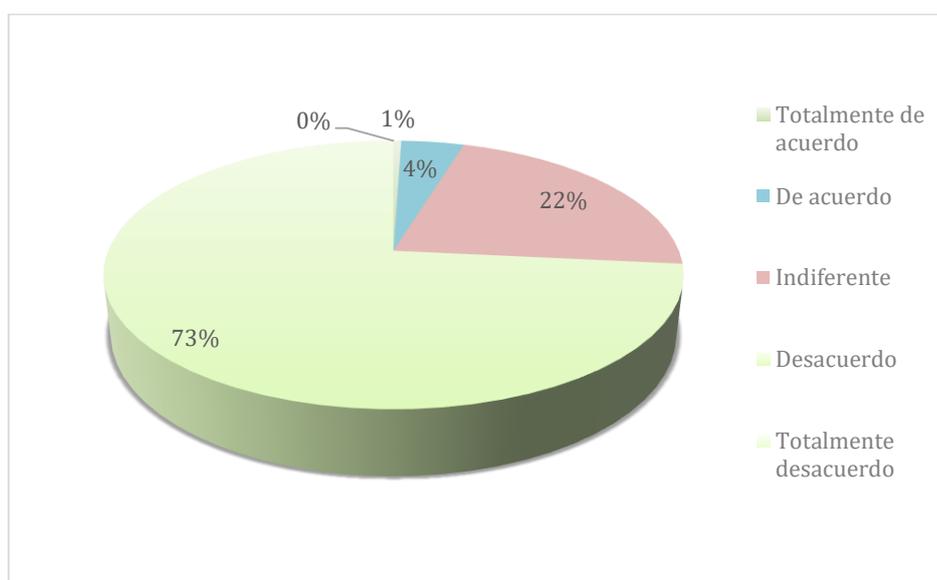


Figura 38: Pregunta 3

Fuente: Patiño C. (2020)

Interpretación: el 1% de usuarios se muestra totalmente de acuerdo son el asesor que lo atendió mantenía una buena imagen corporativa, el 4% se muestra de acuerdo en que en asesor que lo atendió mantenía una buena imagen corporativa, el 22% se muestra indiferente en asesor que lo atendió mantenía una buena imagen corporativa y el 73% restante están en desacuerdo en asesor que lo atendió mantenía una buena imagen corporativa.

Análisis: Con estos resultados se evidencia que CNEL EP - Machala no está manejando bien la presentación de sus empleados.

Pregunta 4: ¿Considera usted que el asesor de la CNEL EP Machala que lo atendió, tiene conocimiento del tema solicitado?

Tabla 11: Pregunta 4

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	28	7%
Indiferente	162	42%
Desacuerdo	194	51%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaborado por la autora

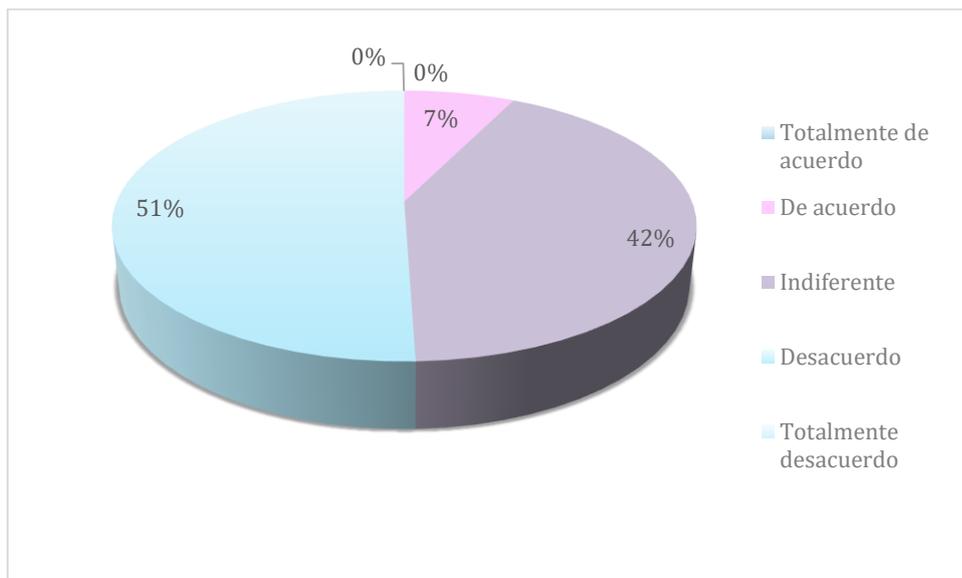


Figura 39: Pregunta 4

Fuente: Patiño C. (2020)

Interpretación: el 7% se muestra de acuerdo en que el asesor tiene conocimiento del tema solicitado, el 42% se muestra indiferente en que el asesor tenía conocimiento del tema solicitado al momento de comunicarse con el usuario, el 51% se muestra en desacuerdo en que el asesor no tiene conocimiento del tema solicitado al momento de comunicarse con el usuario.

Análisis: Se evidencia que los asesores de la CNEL EP de Machala les falta conocimiento de los reclamos solicitados por el cliente.

Pregunta 5 ¿El asesor de servicio al cliente de la CNEL EP - Machala le ofreció una solución / respuesta de manera oportuna?

Tabla 12: Pregunta 5

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	117	30%
Indiferente	38	10%
Desacuerdo	229	60%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaborado por la autora

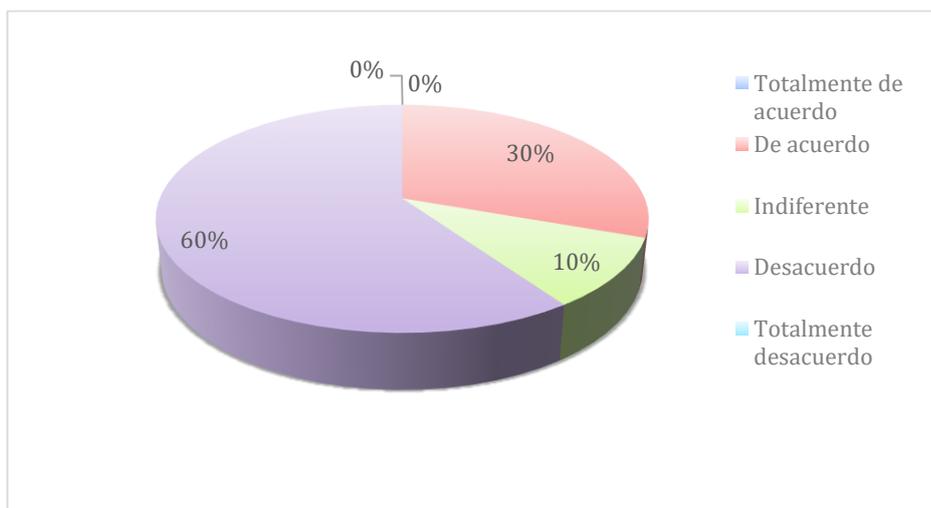


Figura 40: Pregunta 5

Fuente: Patiño C. (2020)

Interpretación: el 30% se muestra de acuerdo en que el asesor de servicio al cliente de la CNEL EP Machala le ofreció una solución / respuesta de manera oportuna, el 10% se muestra indiferente en que el asesor de servicio al cliente de la CNEL EP Machala le ofreció una solución / respuesta de manera oportuna, mientras que el 60% se muestra en desacuerdo en que el asesor de servicio al cliente de la CNEL EP Machala le ofreció una solución / respuesta de manera oportuna,

Análisis: Se evidencia que a los usuarios no se les ha dado una respuesta o solución oportuna ante las quejas o problemas con el servicio de la CNEL EP Machala.

Pregunta 6: ¿Califique su nivel de satisfacción respecto al servicio de atención al usuario que recibe de la CNEL EP Machala?

Tabla 13: Pregunta 6

Ítem	Resultado	Frecuencia
Nada satisfecho	252	66%
Poco satisfecho	96	25%
Indiferente	36	9%
Satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaborado por la autora

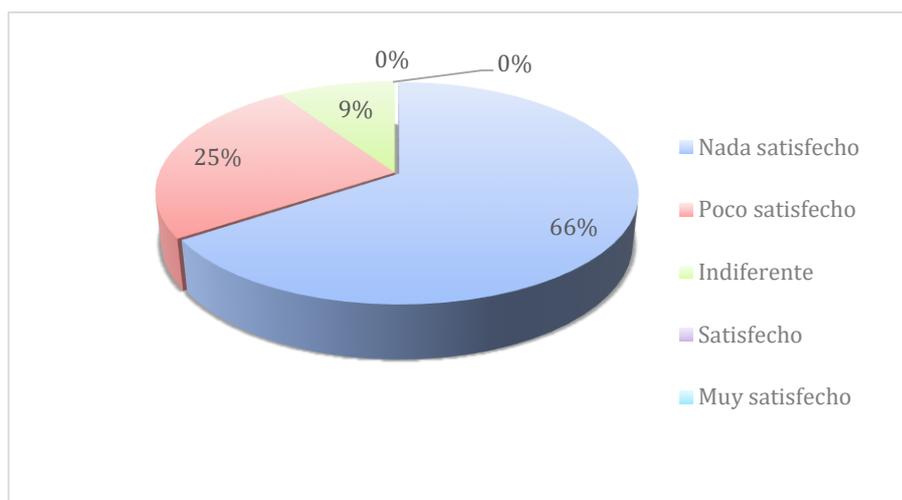


Figura 41: Pregunta 6

Fuente: Patiño C. (2020)

Interpretación: el 66% se encuentra nada satisfecho respecto al servicio de atención al usuario que recibe, el 25% se muestra poco satisfecho respecto al servicio recibido de atención al usuario que recibe, y el 9% se muestra indiferente respecto al servicio de atención al usuario que recibe.

Análisis: Se evidencia que los usuarios de la CNEL EP Machala solicitan que se mejore el servicio de atención al cliente. Así disminuir las quejas que presenten a la institución.

Pregunta 7: ¿Usted considera que CNEL EP Machala promueve beneficios por subsidios a las personas de tercera edad y discapacidad?

Tabla 14: Pregunta 7

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	26	7%
Desacuerdo	97	25%
Totalmente desacuerdo	261	68%
Total	384	100%

Fuente: Elaborado por la autora

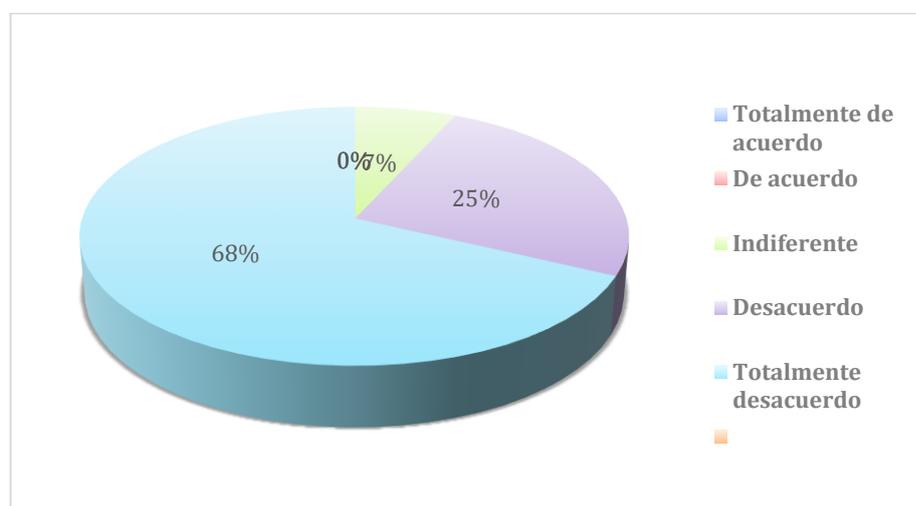


Figura 42: Pregunta 7

Fuente: Patiño C. (2020)

Interpretación: el 68% está totalmente en desacuerdo que CNEL EP Machala promueve los beneficios por subsidios a las personas de tercera edad y discapacidad, el 25% se muestra en desacuerdo que CNEL EP Machala promueve beneficios por subsidios a las personas de tercera edad y discapacidad, el 7% se muestra indiferente que CNEL EP Machala promueve beneficios por subsidios a las personas de tercera edad y discapacidad.

Análisis: Se evidencia que la CNEL EP Machala no promueve beneficios por subsidios a las personas de tercera edad y discapacidad, lo que ocasiona reclamos recurrentes de la población más necesitada.

Pregunta 8: ¿Considera usted que su reclamo fue resuelto presentando argumentos objetivos?

Tabla 15: Pregunta 8

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	63	16%
De acuerdo	85	22%
Indiferente	236	62%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaborado por la autora

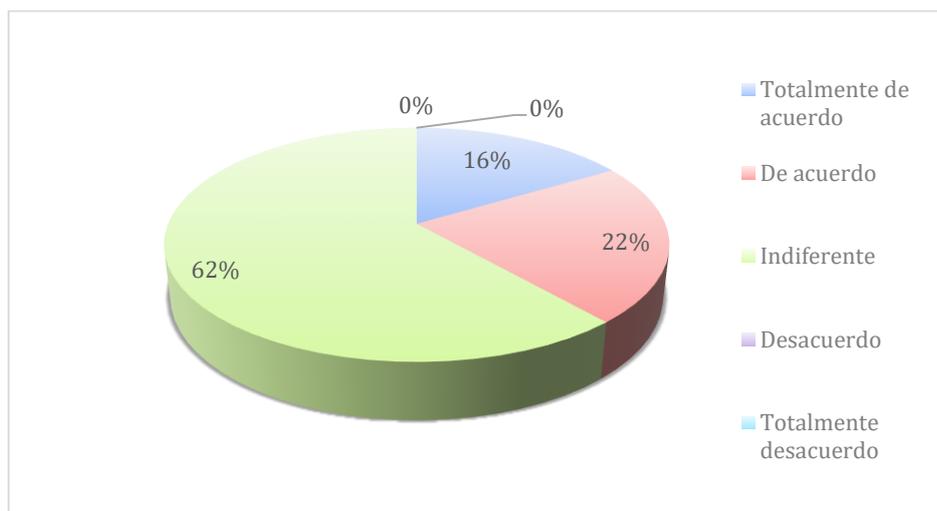


Figura 43: Pregunta 8

Fuente: Patiño C. (2020)

Interpretación: el 16% está totalmente de acuerdo en que su reclamo fue resuelto con argumentos objetivos, el 22% está de acuerdo que su reclamo fue resuelto con argumentos objetivos, y el 62% se muestra indiferente en que su reclamo fue resuelto con argumentos objetivos.

Análisis: Se evidencia que por desconocimiento de sistemas y procesos se les dificulta a los clientes de CNEL EP Machala comprender una

explicación amplia sobre su reclamo, lo que ocasiona que existan reclamos y quejas de manera recurrente.

Pregunta 9: ¿Cree usted que es necesario mejorar el tiempo de respuesta a reclamos de la CNEL EP Machala?

Tabla 16: Pregunta 9

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	327	85%
De acuerdo	35	9%
Indiferente	22	6%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	384	100%

Fuente: Elaborado por la autora

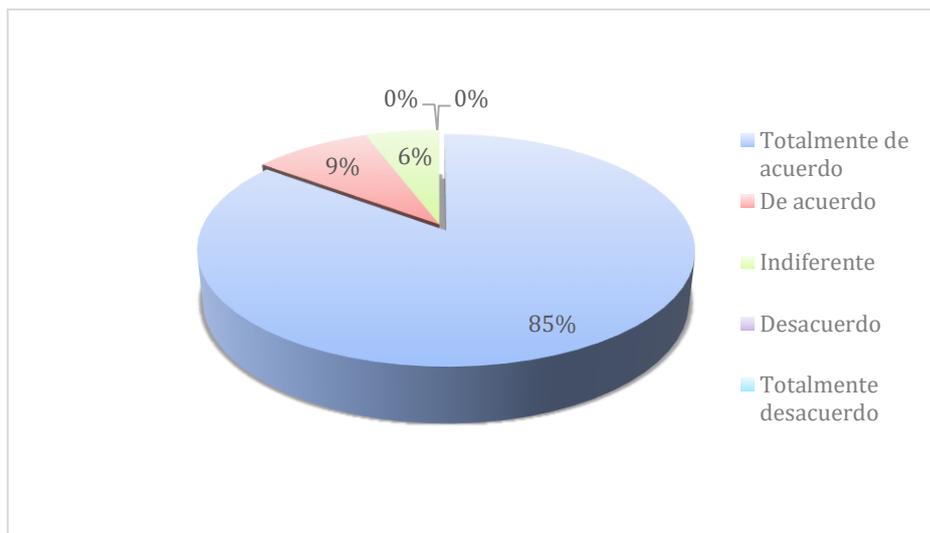


Figura 44: Pregunta 9

Fuente: Patiño C. (2020)

Interpretación: el 85% está totalmente de acuerdo en que es necesario mejorar la respuesta a reclamos de la CNEL EP Machala, el 9% se muestra de acuerdo en que es necesario mejorar la respuesta a reclamos de la CNEL EP Machala, el 6% se muestra indiferente en que es necesario mejorar la respuesta a reclamos de la CNEL EP Machala.

Análisis: Se evidencia que los usuarios consideran que la CNEL EP Machala debe mejorar el tiempo de respuesta a reclamos que presentan, ya que no son atendidos de manera oportuna.

4.1.2. Aplicación de entrevistas técnicos de servicios al cliente.

A continuación, se exponen los resultados de las entrevistas aplicadas al personal de Servicio al Cliente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, estas se realizaron en horario laboral en forma simultánea.

4.1.2.1. Entrevista 1

Dirigida a: Técnico de Servicio al Cliente.

Objetivo: Verificar si el personal de Servicio al Cliente está capacitado para brindar una atención eficiente.

1. ¿Qué opina sobre el plan de capacitación anual que realiza la empresa?

El plan de capacitación anual que realiza la empresa a los trabajadores permite que estos mejoren las habilidades y conocimientos, además de la productividad en los puestos de trabajo.

2. ¿Conoce usted todos los procedimientos de CNEL EP?

Con la cantidad de clientes que atendemos a diario no contamos con el tiempo necesario para poder revisar todos los procedimientos existentes, además son de años anteriores y considero que no están acorde con la realidad del país.

3. ¿Qué temas Ud. cree que debería recibir para mejorar su desenvolvimiento en el área de servicio al cliente?

Empoderar el Departamento de Atención al Cliente.

4. ¿Qué factores influyen en la falta de compromiso y conciencia laboral?

Bajo mi percepción puedo determinar que el factor que influye en el compromiso de los trabajadores, es lidiar con usuarios problemáticos, que bajan la moral y la autoestima.

5. ¿Cómo demuestra Ud. su compromiso con la empresa?

Me esfuerzo cada día para desarrollar las actividades diarias y sentir los problemas de la empresa como propios.

6. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y Jefe inmediato?

Suele ser escasa o de poca fiabilidad, debido a que la información fluye distorsionada.

7. ¿Qué mejoraría en CNEL EP - Machala para que se lleve a cabo un mejor proceso de atención al cliente?

Capacitar al departamento de servicio al cliente, darle autonomía, darle libertad de acción para resolver problemas y capacidad de negociar acuerdos en última instancia con el cliente. Al mismo tiempo, debe ser un equipo capacitado y versado en los servicios de la empresa.

4.1.2.2. Entrevista 2

Dirigida a: Técnico de Servicio al Cliente.

Objetivo: Verificar si el personal de Servicio al Cliente está capacitado para brindar una atención eficiente.

1. ¿Qué opina sobre el plan de capacitación anual que realiza la empresa?

En toda empresa, los empleados son fundamentales, porque son ellos quienes la hacen funcionar. Es por ello se llama capital humano, y la capacitación ayuda a producir actitudes más positivas, mejorando el clima laboral.

2. ¿Conoce usted todos los procedimientos de CNEL EP?

Por la afluencia de clientes no se puede revisar bien el procedimiento, tampoco nos socializan de los cambios, cuando llega una disposición todas interpretamos de forma diferente lo que ocasiona confusión.

3. ¿Qué temas Ud. cree que debería recibir para mejorar su desenvolvimiento en el área de servicio al cliente?

Hoy en día es importante que los clientes sientan que detrás de cada canal de comunicación, ya sea una red social, un chat online o una llamada telefónica, hay una persona interesada en solucionar cualquier inconveniente o problema que pueda tener. Cursos, talleres motivacionales y técnicos.

4. ¿Qué factores influyen en la falta de compromiso y conciencia laboral?

El sentimiento de que su trabajo está poco valorado, empieza a cambiar la percepción de la empresa, y las actividades la realizan de mala manera.

5. ¿Cómo demuestra Ud. su compromiso con la empresa?

El compromiso de la empresa se demuestra con la gratitud de los empleados al dar valor a las oportunidades de aprendizaje y crecimiento que brinda la empresa.

6. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y Jefe inmediato?

Regular la comunicación se la realiza de manera ascendente y descendente, es decir que los altos mandos tienen la palabra final a actividades que se realiza en CNEL EP Machala.

7. ¿Qué mejoraría en CNEL para que se lleve a cabo un mejor proceso de atención al cliente?

Todo el departamento de servicio al cliente debe trabajar en conjunto y colaborar con el objetivo común de cumplir con las expectativas del cliente. Existen varios factores a mejorar desde la infraestructura, actualización de sistemas y hasta la actualización de las políticas y procedimientos.

4.1.2.3. Entrevista 3

Dirigida a: Jefe de Servicio al Cliente

Objetivo: Verificar si los procedimientos y políticas actuales para la gestión en la atención de reclamos en CNEL EP Machala están encaminados a satisfacer las necesidades del cliente.

1. ¿Cómo mide CNEL EP Machala la eficiencia en la atención de reclamos?

Conforme lo establece la Regulación Nro. ARCONEL 007/20, la evaluación de la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica en lo concerniente a la calidad del servicio comercial, se efectúa en función de los siguientes indicadores:

- Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos – TPRR –
- Porcentaje de resolución de reclamos – PRR

2. ¿Cómo cree usted que se puede reducir los reclamos de los clientes?

- ✓ Instalar medidor a los servicios que se encuentran de manera directa.
- ✓ Reemplazar los medidores que se encuentran en mal estado.

✓ Atender las novedades de lecturas de manera oportuna.

3. ¿Cómo se mide la satisfacción al cliente?

No se mide.

4. ¿Cómo se mide la satisfacción del personal del Servicio al Cliente?

Si anual a través de la encuesta del clima laboral dispuesta por el Ministerio de Trabajo, anual.

5. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y subalternos?

Excelente de manera respetuosa y adecuada dando apertura y confianza al equipo de trabajo.

6. ¿CNEL cuenta con sistemas aptos para las labores diarias de atención al cliente?

No debido a que en la actualidad no se cuenta con un sistema integrado que permita realizar las diferentes actividades como solicitud de servicio, atención de reclamos y repositorio digital de documentación.

7. ¿Qué mejoras realizaría en las políticas comerciales referente al servicio al cliente?

Incluir un texto que señale que el personal de servicio al cliente, cuente con el perfil y a capacidad para realizar sus actividades en esta área.

8. ¿Qué propondría mejora en el procedimiento de atención de reclamos?

Revisión anual de los procedimientos para que estén acorde al sistema SAR, ya que el actual es ambiguo, en general se debería cambiar varios aspectos dentro del procedimiento actual PR-COM-AC-009-2015.

9. ¿Cómo se evalúa al personal de Balcón de Servicios y bajo qué parámetros?

Anualmente el Ministerio de Trabajo emite la evaluación de desempeño del puesto de trabajo sobre el 100%, y es calificado por el Jefe Inmediato. Artículo 20 de la Ley de Empresas Públicas.

10. ¿Considera usted, que los procedimientos con los que cuenta CNEL EP Machala para la gestión de reclamos son flexibles, es decir se adaptan a la exigencia de nuevas situaciones?

No porque no son actualizados.

11. ¿Qué capacitación es necesaria el personal del Servicio al Cliente para un mejorar la atención?

Capacitar al personal respecto a la normativa de Servicio al Cliente, seminarios sobre relaciones humanas y calidad, excelencia y estrategias de atención al cliente.

12. ¿En qué tiempo se resuelve un reclamo del cliente?

Dependiendo del tipo de reclamo que presente el cliente, de acuerdo a lo que indica Procedimiento para la gestión en la atención de reclamos.

13. ¿Usted considera que al personal de servicio al cliente requiere capacitación técnica?

Por la naturaleza de la empresa es de gran importancia que el personal del servicio al cliente, debe contar con conocimientos básicos de electricidad, con el fin de que puedan brindar atención del servicio que venden a los usuarios.

14. ¿Considera que el área donde se atiende a los clientes es la adecuada?

No debido a que la infraestructura es inapropiada y el espacio físico es reducido.

15. ¿Qué tiempo debe esperar un cliente para obtener un resultado de su reclamo en segundo nivel?

Según la regulación del Arconel 001/218

Tabla 17: *Tiempos de reclamos*

2do Nivel	Tiempo de Atención
Demora en atención a Solicitudes	5 Días
Reclamo por facturación	1 Día
Reclamo por fallas en el medidor	6 Días
Reclamo por mala aplicación de tarifa	1 Día
Reclamo por servicio duplicado	4 Días
Reclamo por pago no reflejado	4 Días
Reclamo por Liquidación de Infracciones	4 Días
No le reconectan el servicio	1 Día
No recibe la planilla/factura	4 Días
Cobro de cortes no realizados	4 Días

4.1.3. Aplicación de ficha de observación

A continuación, se expone la ficha de observación con la que se evaluaron algunas de las políticas establecidas para la atención de reclamos establecida en el manual de políticas comerciales No. MN-GG-COM-001-2018 de Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las políticas establecidas en manual de políticas comerciales.

Tabla 18: Ficha de observación

DETALLE	SI	NO	OBSERVACIONES
Todos los módulos de atención al cliente poseen los equipos necesarios para dar un buen servicio		X	Cada módulo debería contar con impresora
Los equipos de computación son modernos		X	
El Software funciona adecuadamente		X	
Los empleados saben manejar los equipos de computación	X		
Poseen Archivos para procesar los documentos/papeles receptados y emitidos.	X		Muy pocos
Existe un archivador para cada trámite o caso que se presente.		X	
Existe un respaldo por parte de los servidores en caso de pérdida o extravió de documentos/papeles.	X		
Los modulares para la atención al cliente se encuentran despejados, sin papeles o documentos que pueden traspapelarse o extraviarse.		X	
La pantalla donde indica el turno funciona con normalidad	X		
La máquina generadora de turnos funciona con normalidad		X	Se detiene por tiempos prolongados
Los números de los módulos del servicio al cliente son visibles.	X		
Los servidores indican el tiempo que se va a demorar su trámite	X		
Existen respaldos de turnos por extravió o pérdida.		X	
Los Módulos del servicio al cliente están clasificados para cada caso o tramite.		X	
Existen turnos especiales para las personas discapacitadas, y tercera edad.	X		
Después de la recepción del trámite pasa de inmediato a la solución.		X	72 horas
La máquina generadora de turnos se encuentra en un área visible.	X		
El servidor le indica porque medio de comunicación se le notificará la solución del problema.		X	

Fuente: Elaborado por la autora

Dentro de Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad El Oro de la ciudad de Machala se cuenta con varios procedimientos, los cuales conforme las Leyes Gubernamentales deben cambiar van cambiando de igual forma se debería realizar actualizaciones en los procedimientos acorde a la realidad del país, para brindar una mayor agilidad en los trámites a nuestros usuarios.

Mediante la ficha de observación se pudo constatar que en las instalaciones de Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala que los módulos no cuentan con todos los equipos de cómputo adecuado, cuando se imprime un documento se deja al usuario esperando debido a que el asesor acude a otra oficina a retirar las hojas lo que genera inconvenientes, dando a notar que no desean brindar una atención adecuada.

Además que los equipos no son modernos, en ocasiones debido a actualizaciones del sistema se congela la pantalla, ocasionado retrasos en la atención al cliente, a pesar de que los asesores saben manejar en su totalidad los equipos de computación, sumado a esto son pocos los archivos que poseen para el control de documentos, ya que no cuentan con un archivador propio, por lo tanto para verificar el expediente acuden a otras oficinas por los archivos, los cuales si tiene copia si es el caso de que algún documento ya sea por parte del usuario o del asesor este extraviado o perdido.

El poco espacio de los módulos y por la cantidad de personas que se deben atender las solicitudes, estos espacios se encuentran con un sin número de documentos que en su momento no son archivados, con el simple hecho de hacer sentir a los usuarios que no se los desea atender y evitar perder

tiempo, al momento de que se hay atendido a un usuario de inmediato se solicita la presencia de otro, debido a que la pantalla donde se verifica el turno funciona manera eficiente, no bastante la maquina generadora de turno se cuelga por minutos ocasionando retrasos en la atención a usuarios que acuden a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, donde por momentos no se atiende a un usuario por el ticket de turno, para evitar estos convenientes los guardias hacen pasar de manera individual a cualquier asesor que se encuentre desocupado indicándole el número de modulo al que debe ir, sin embargo, no conocen todos los procesos de trámites, ocasionando malestar a los usuarios, y la persona que sabe indica el tiempo que demorara cada tramite.

A los usuarios que hayan perdido su turno o ticket, no se les puede ayudar, debido a que por cuestiones personales como algún descuido haya perdido el turno correspondiente, sin embargo para personas con alguna discapacidad o de tercera edad se hacen excepciones, se tiene un módulo para atender solo a esta demografía, una vez culminado cada tramite, las resoluciones se indican que se las realizaría a 48 horas porteriles a la aceptación, pero los usuarios indican que el tiempo en ocasiones se lo extiende a una semana o incluso no se los realiza nunca, y finalmente se evidencia que el asesor le indica al usuario porque medio se le notificará la resolución del problema, si es de manera presencial acudiendo a su domicilio o en las mismas instalaciones de atención al cliente.

En la actualidad las empresas públicas han descuidado la atención al cliente, lo que ha generado continuos reclamos ya sea por infraestructura, o capacidad de respuesta y empatía, lo más idóneo es que las percepciones del usuario sean superiores a las expectativas, es decir, que el usuario piense que recibió más de lo que el exige por un servicio. En Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala se debería de implementar la Guía Metodológica para la Aplicación de la Normativa

Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, elaborado por la Subsecretaría de Calidad en el Sector Público, de febrero/20.

El desconocimiento de los usuarios respecto a las tarifas subsidiadas por el gobierno, y sus kilovatios consumidos en el mes se han tornado difícil de dar una respuesta sin causar inconformidad, debido a que el valor del kilovatio es ascendente hasta 130 kwh es subsidiado por el Gobierno pasado de los 130 kwh se pierde el subsidio denominado Tarifa de la Dignidad.

4.1.4. Procedimiento para la gestión en la atención de reclamos PR-COM-AC-009-2015

(Arboleda et al., 2014) conciben al Checklist de calidad como: “Un instrumento que revisa de forma ordenada el cumplimiento de procedimientos que se llevan a cabo, mediante el cual se constata el cumplimiento de un conjunto de controladores de seguridad”.

En el siguiente checklist se puede determinar si se está cumpliendo con los procedimientos, con la finalidad de incluir las falencias en el Plan De Mejoras.

CHECKLIST DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LATENCIA DE RECLAMOS PR-COM-AC-009-2015

Tabla 19: Checklist del procedimiento de gestión en la atención de reclamos

PROCEDIMIENTO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	A VECES	OBSERVACIÓN
El cliente presenta su reclamo a través de los distintos canales de atención	X			
El Agente de Servicio realiza la búsqueda del cliente ingresando al Modulo/Proceso Consulta de Información de Clientes y selecciona la Unidad de Negocio a la que pertenece	X			
Una vez realizada la búsqueda el Agente de Servicio selecciona al cliente, el sistema despliega una mesa de ayuda (información del Cliente) en la cual se verifica la información del mismo.	X			
RECLAMOS COMERCIALES DE PRIMER NIVEL				
Con la información presentada en la mesa de ayuda, el Agente de Servicio recepta los detalles y razones que fundamenten el reclamo expuesto por el cliente y verifica si es un reclamo comercial de primer nivel o segundo nivel según el siguiente detalle: a) No le reconectan el servicio b) Cobro de cortes no realizados c) Reclamos por liquidación de infracciones d) Reclamo por facturación	X			Debe constar el detalle del sistema SAR.

<p>El Agente de Servicio también contemplara como reclamo de primer nivel aquellos en los cuales las áreas Técnicas o Comerciales hayan reportado información respecto a la realización de trabajos programados, emergencias presentadas u otras actividades las cuales ocasionan interferencias en la dotación del servicio y que no se ven reflejadas en la mesa de ayuda y serán canalizadas a través del IT-TEC-OPC-.002, "Instructivo para reportar en mantenimiento Programado y Caos Emergente del Centro de Operación al Servicio al Cliente".</p>	X			
<p>Si el reclamo presentado por el cliente se considera en primer nivel, se comunica al cliente la información solicitada y se registra en el SAR. Si el reclamo es considerado en segundo nivel se precede con su ingreso (anexo2)</p>	X			
<p>El Agente de servicios ingresa al Modulo Sar procedo de atención de reclamos, donde se precarga arte de la información anteriormente consultada del cliente y registra la información requerida en los segmentos de: Información del Cliente, información del Reclamo e Información Adicional. En el registro de información tendrá campos obligatorios y opcionales e información precargada.</p>	X			
<p>Una vez registrado el reclamo en el SAR el Agente de Servicios selecciona la opción de Guardar e Imprimir y entregar el Ticket de Atención de Reclamos (anexo 3) generado en el SAR al cliente o a su vez indicarle al cliente el número de tramite generado para que realice el seguimiento respectivo cuyo canal de atención es telefónico.</p>			X	Depende el Agente de Servicios

RECLAMOS COMERCIALES DE SEGUNDO NIVEL				
Gestión de atención de reclamos comerciales de segundo nivel, dentro de esta categoría se encuentran reclamos que ameritan inspección y otros que deben ser canalizados por áreas operativas, los reclamos que requieren inspección son: a) Reclamo por facturación b) Reclamo por fallas en medidor c) Reclamos por servicios duplicados d) Reclamos por daños de equipos, estos serán canalizados de acuerdo al IT-COM-AC-004 "Instructivo para los reclamos presentados por daños de equipos"	X			Debería constar el detalle del sistema SAR
Una vez ingresado el reclamo, el personal de atención de Reclamos/Servicios al Cliente/Superintendencia de Perdidas/Responsable de agencias, recibe en su bandeja de entrada, los tramites nuevos SAR y ordena que realicen la inspección solicitada.	X			
El personal de Reclamos/Servicios al Cliente/Superintendencia de Perdidas/Responsable de agencias coordina la entrega de formularios de inspección del SAR y proporciona una carga de trabajo equilibrado entre sus inspectores, a fin de cumplir con los tiempos establecidos.			X	Depende del Jefe Encargado
El inspector/Personal de campo una vez recibida la información realiza la inspección de campo, y eleva la información requerida en el formulario, así como la realización de las pruebas de contrastación, censo de carga, entre otros.			X	Depende del inspector.

Si existe algún problema con la acometida y/o el sistema de medición y es de fácil solución el inspector/personal de campo realiza la normalización. Por ejemplo, acometida sulfatada, borneras flojas, medidores sin sellos entre otras.			X	Depende del inspector y sector.
Si existe alguna novedad en el equipo de medición, en la que, de acuerdo a las pruebas realizadas se evidencia que el medidor no está contabilizando el consumo correcto, este será reemplazado, llevado el equipo para su revisión y análisis en el laboratorio.			X	Depende del inspector y sector.
Realizada la inspección, se entrega toda la documentación al personal de Atención de Reclamos/Servicios al Cliente/Responsables en Agencias.	X			
Una vez registrada la inspección, el personal de Atención de Reclamos/Servicios al Cliente/Responsable en Agencias envían el trámite en el SAR	X			
Si el medidor es retirado, el trámite se direcciona al laboratorio de medidores.	X			
El Jefe de Laboratorio/Personal Responsable, una vez que se haya realizado la revisión del medidor emite el informe respectivo, carga y envía la información en el SAR.	X			Los informes son deficientes
Si el medidor no es retirado, el trámite se direcciona a la tarea de Análisis de Informe.	X			
El Jefe de reclamos/Analista/Responsable en Agencias realiza el análisis de la siguiente información: inspección de campo, los registros en el sistema comercial (histórico, facturación, pagos), fotos y demás información de sustento para el estudio.	X			Tareas realizadas por el personal

				Técnico de Balcón se servicios
Una vez culminado el análisis del reclamo el Jefe de Reclamos/Analista/Responsable en Agencias se registra la información en el SAR, la cual dependiendo de la resolución puede finalizarse o derivarse para la regulación respectiva de otras áreas.	X			Lo ingresa y analiza el Técnico de Balcón de Servicios.
Pueden existir reclamos que durante el análisis se determine que deben direccionarse al Área de Medidores y luego a regulación en el Área de Clientes/facturación, estos casos pueden presentarse porque existe duplicada de cuentas, cambio de medidor por cumplir vida útil y existe error de lectura, cambio de acometida, entre otros, teniendo que realizar las acciones respectivas, para ello durante el registro en el SAR se debe seleccionar en el campo de determinación del reclamo requiere actividad para medidores luego de regulación.		X		Todas las gestiones las realiza el Técnico de Balcón de servicios que analiza el trámite y da seguimiento.
Una vez registrada la resolución, el personal de Reclamos/Atención al Cliente/Responsable en Agencias entrega o indica la resolución del reclamo al Cliente en caso de que lo solicite,	X			Cuando el cliente se acerca a ventanilla a consultar el resultado de la inspección.

Si el reclamo requiere regulación se direcciona a la Superentendía de Clientes/Facturación/Lecturas, donde de acuerdo a la resolución se efectúa la corrección o normalización requerida en el Sistema Comercial, una vez efectuada la misma se registra en el SAR.	X			No existe superintendencia de Clientes.
Si el reclamo requiere Actividad para medidores se direcciona a la Superintendencia de Servicios al Cliente/Medidores/Responsable en Agencias, donde de acuerdo a la resolución se efectúa la corrección o normalización requerida en campo (domicilio, lugar de residencia de la persona afectada) o en el sistema Comercial, una vez efectuada la misma se registra en el SAR.		X		El reclamo no se direcciona
RECLAMOS QUE REQUIEREN SER REGULARIZADOS POR OTRAS AREAS				
Demora en atención de solicitudes: Una vez ingresado el reclamo, el personal de Servicio al Cliente/Medidores/responsable de agencias, recibe la información de los reclamos por demora en atención a solicitudes ingresados y procede a revisión de los mismos. Finalizada la revisión se emite la resolución del reclamo.			X	Se ingresa un trámite en primer nivel y se llama por teléfono.
Registrada en el SAR la información de resolución del reclamo, se envía y finaliza en el trámite.		X		Se llama por teléfono para indicar la novedad.
Reclamo por pago no reflejado				

Una vez ingresado el reclamo, el personal de Recaudación/responsable de Agencia, recibe la información de los reclamos generados por pagos no reflejados y realiza la revisión de registro de pagos.		X		Se consulta directamente con Recaudaciones y de ser necesario se deriva al cliente.
Si el pago está registrado en el Sistema Comercial, se registra en el SAR y se comunica al cliente.	X			No se ingresa sar
Si el pago presenta log de error, se registra en el sistema y de da respuesta al cliente.	X			No se ingresa SAR
Reclamo por liquidación de infracciones				
Una vez ingresado el reclamo, el personal de atención al cliente/Perdidas de Energía/responsable en Agencias, recibe la información de los reclamos generados por liquidación de infracciones y realiza la revisión de la información de sustento (informe técnico, fotos, inspección), con lo cual se ejecutó la liquidación. Se analiza la información a fin desconformar que no haya existido algún error durante la ejecución de la liquidación.			X	Se ingresa, trámite en primer nivel. El cliente debe presentar un oficio por escrito en Archivo general.
Con la información revisada por el personal de Atención al Cliente /Perdidas de Energía/responsable en Agencias, procede en el SAR a cargar adjuntar la información respectiva en el segmento de información				La información por infracciones la

de sustento donde se solicita: Respaldo de Inspección, respaldo de informe técnico, respaldo de fotos y de acuerdo a la revisión realizada se selecciona SI o NO en caso de requerir realización de una nueva inspección.	X			realiza la compañía y Perdidas
Si no se requiere de nueva inspección el reclamo se envía y finaliza para dar contestación al cliente.		X		Perdidas atiende estos casos
Con la inspección realizada el personal de Atención al Cliente/Perdidas de Energía/responsable en Agencias procede con el registro de la información en el SAR.	X			
Si el análisis de la información de determina que existen inconsistencias con los consumos y que la liquidación de la infracción determinada es correcta, el reclamo no procede, y se realiza el registro respectivo en el SAR.	X			Actividades realizadas por control de energía
Su durante el análisis de determina que existe algún error al momento de efectuar la liquidación, se envía al área respectiva para que realicen la regulación requerida, y se registra en el SAR.	X			
El personal de Atención al Cliente/Perdidas de Energía/Responsable de agencia, una vez efectuada la actividad de regulación realiza el registro en el SAR	X			
No le reconectan el servicio				

Una vez ingresado el reclamo, el personal de Cartera/Corte y reconexión responsable en Agencia, recibe la información de los reclamos generados por la no reconexión del servicio y realiza la revisión en el Sistema Comercial.		X		No se ingresa reclamo se llama por teléfono a Cobranzas
Si el sistema Comercial se encuentra se encuentra es estado Reconectado, se genera una orden de inspección/reconexión.		X		Se llama a la compañía
Se envía al personal de campo/Inspectores/responsables en Agencias para que realicen la inspección/reconexión requerida. Finalizada la inspección se solicita al cliente que firme la orden de reconexión a fin de generar el respaldo que la reconexión fue realizada.	X			Cobranzas emite un listado diario de reconexiones por falat de pago
El personal de campo/Inspectores/responsables en Agencias realiza la entrega de la orden de inspección/reconexión al personal de Cartera/Corte y Reconexión/Responsable en Agencia para que realicen el registro en SAR	X			Departamento de cobranzas
Registrada la información se envía el reclamo para dar respuesta al cliente y la finalización del SAR		X		No se ingresa reclamo

Si el Sistema Comercial se encuentra en estado para la reconexión, se genera una respuesta en el SAR, en la cual indica si el reclamo ya fue atendido, o sea en proceso de atención o por reprogramar, se registra en el SAR que no amerita orden de inspección/Reconexión y se envía a la siguiente tarea para que el reclamo finalice.		X		No se realiza trámite pero se da solución al cliente.
No Recibe planilla/factura:				
Una vez ingresado el reclamo, el personal de Clientes/Facturación/lectura Responsable de Agencias, recibe la información de los reclamos generados por la no recepción de la planilla/factura y realiza la revisión de las novedades entregadas por el contratista/personal responsable de entrega de planillas de lectura.			X	Ingresado el SAR en segundo nivel este se deriva al administrador del contrato.
Realizada la revisión y una vez conocida la causa por la cual no se realizó la entrega, se emite la resolución respectiva del reclamo y se registra en el SAR.			X	Se entrega un print de pantalla al cliente
Registrada la información se envía el reclamo para dar respuesta al cliente y la finalización en el SAR.			X	No siempre se registra
Cobro de Cortes no Realizados:				

Una vez ingresado el reclamo, el personal de Cartera/Corte/Reconexión/responsable en Agencia, recibe la información de los reclamos generaos por el cobro de cortes no realizados y realiza la revisión de la información de los cortes realizados o a su vez solicita al contratista realice la revisión de los cortes ingresados de la cuenta solicitante.			X	Se envía correo interno la mayoría de las veces
Verificada la información de sustento, orden de inspección/listados de cortes respectivos, se constata si el corte fue realizado. En caso de no haber sido realizado se notifica al cliente y se envía a regulación, si el corte si fue realizado se notifica al cliente, se registra en el SAR y el reclamo finaliza.			X	Cobranzas
El personal de Clientes/Facturación procede con la regulación y el posterior registro en el SAR.	X			Cobranzas/Facturación
RECLAMOS TECNICOS/ATENCION DEL CENTRO DE OPERACIONES EN CONDICIONES NORMALES				
Reclamos Técnicos de primer nivel: 1. Sin luz en domicilio 2. Sin luz en sector/corto circuito Estos reclamos serán considerados de primer nivel, siempre y cuando, se hayan ingresado previamente el reclamo del cliente y este se encuentre en periodo de ejecución.			X	
Reclamos técnicos segundo nivel: <u>Alta prioridad:</u>				

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Línea en el suelo/Poste chocado ✓ Línea baja ✓ Chista en acometida/red/medidor ✓ Variación de voltaje ✓ Sin luz en sector/corto circuito ✓ Vegetación sobre líneas/Podar arboles <p><u>Prioridad Media:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio sin una fase ✓ Bajo voltaje ✓ Reconexión del servicio ✓ Postes en mal estado ✓ Acometidas en el suelo ✓ Acometida baja ✓ Sin luz en el domicilio <p><u>Prioridad baja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Luminaria apagada en la noche ✓ Luminaria dañada ✓ Luminaria prendida en el día 	X			
<p>Una vez ingresado el reclamo, el responsable de reclamos en el Centro de Operaciones, recibe en su bandeja de trámites compartidos del SAR la orden de atención, revisa en el Sistema AVL el vehículo más cercano al domicilio/sector afectado y verifica en el sistema SCADA/MEDIDORES ION si refleja la afectación de los parámetros eléctricos que está suscitándose para dar mayor detalle al personal de campo.</p>	X			
<p>El responsable de reclamos en el Centro de Operaciones asigna al Personal de campo que se encuentra más próximo al punto, y coordina mediante radiofrecuencia/vía telefónica/otros medios, la atención</p>	X			

indicando los datos de: dirección, nombre del cliente, referencia, descripción del reclamo y demás información para que pueda trasladarse al sitio.				
El responsable de reclamos en el Centro de Operaciones registra en el SAR la siguiente información e imprime el formulario de inspección Técnica (anexo 7), en caso de requerirse. Para los casos, en los que sucedan emergencias y se necesite las cuadrillas y/o vehículos que se han asignado para la atención de un reclamo, el responsable de reclamos en el Centro de Operaciones debe notificar el trámite asignado a un nuevo grupo de trabajo.	X			
El personal de campo una vez que haya localizado el lugar, realiza la inspección respectiva y da atención al reclamo.	X			
Atendido el reclamo, el personal de campo reporta el responsable de reclamos de Centro de Operaciones el trabajo realizado e indica los materiales utilizados y si la reparación es permanente o temporal.	X			
En los casos en los cuales el personal del centro de operaciones intervenga en trabajos que deban ser atendidos por personal del área Comercial o Técnica y queden solucionados temporalmente, el responsable de reclamo en el centro de operaciones selecciona al responsable de la orden definitiva para que atienda lo reportado.	X			

Para los reclamos que no han sido atendidos por el personal de campo, y no se ha logrado establecer el servicio eléctrico, el responsable de reclamo en el centro de operaciones debe ingresar una nota en la que indique el motivo por el cual no se ha podido solucionar el inconveniente y la gestión realizada para la atención del reclamo, por tanto, este reclamo no puede ser finalizado en el SAR, hasta el área que corresponde informe la normalización del servicio.				
El responsable de reclamos en el centro de operaciones registra en el SAR el trabajo realizado, y los materiales utilizados en caso de requerirse.	X			
Si la reparación realizada es permanente, el responsable de reclamos en el Centro de Operaciones finaliza el reclamo en el SAR.	X			
Para los reclamos que han sido atendidos parcialmente, es decir, una vez realizada la inspección se determina que amerita una reparación adicional, el personal de campo en lo posible debe tomar acciones que permitan al cliente tener servicio de energía eléctrica.	X			
El responsable de reclamos en el centro de operaciones finaliza el trámite en el SAR notifica vía correo automáticamente al responsable de realizar la reparación definitiva y generar la orden de trabajo; dependiendo de la atención se direcciona a los responsables de realizar las órdenes. Para las ordenes permanentes se selecciona: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orden de reparación definitiva alumbrado publico ✓ Orden de reparación definitiva construcción 				

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orden de reparación definitiva operaciones ✓ Orden de reparación definitiva transformadores <p>En casos de ser orden comercial se selecciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sello roto ✓ Medidor directo ✓ Cambio de acometida ✓ Reposición de sellos ✓ Cambio de medidor ✓ Daño base socket 	X			
--	---	--	--	--

4.2. Propuesta

Plan de Mejoras en el Procedimiento para la gestión en la atención de reclamos orientados a optimizar el servicio al cliente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala.

4.2.1. Descripción de la propuesta

A continuación, se presenta un Plan de Mejoras en el Procedimiento para la gestión en la atención de reclamos orientados a optimizar el servicio al cliente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, basado en Melinkoff, (Melinkoff, 2005).

Se consideran en la propuesta a (Tschohl & Franzmeier, 2018),(Paz, 2019) y CNEL EP PR-COM.AC.009-2015.

Tabla 20: Plan de mejoras

Aspectos a mejorar	Tareas	Responsable de tarea	Fecha	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable
Procedimiento	Realizar reuniones de trabajo con el personal de Servicio al Cliente, Jefe y Líder de Clientes, para revisión de la pertinencia de los procedimientos.	Dirección Comercial	Abril-Junio-octubre/21	Computadora, sala de reuniones, material didáctico	na	No aplica	Coordinador del plan de mejoras, RRHH, Jefe de servicio al cliente
Procedimiento	Realizar cambios en el procedimiento acorde al sistema SAR y a la mesa de ayuda que despliega, Jefe de Clientes y Tecnología.	Jefe de Clientes	Mayo-julio-noviembre/21	Computadora, sala de reuniones.	na	na	Coordinador del plan de mejoras, Jefe de servicio al cliente y Tecnología.
Procedimiento	Agregar al procedimiento un canal de comunicación para canalizar los requerimientos respecto a daños técnicos y agilizar las respuestas a los clientes.	Jefe de Clientes	Mayo/22	Walkie-talkie	\$ 150.00	na	Coordinador del plan de mejoras, Jefe de servicio al cliente.
Procedimiento	Automatizar la renovación de subsidios de discapacidad, apoyados en la plataforma del registro civil y registros válidos. Profesional de Servicio Al Cliente.	Jefe de Clientes	Febrero-mayo-agosto-noviembre/21	Computadora	na	CUERY BPM	Coordinador del plan de mejoras, Profesional y Jefe de servicio al cliente.
Personal no capacitado	Capacitar al personal con conocimientos técnicos, respecto a los problemas con mayor frecuencia	Jefe de Clientes	Abril-agosto/22	Material Informativo, Proyector	na	Puntaje en test de conocimientos	Coordinador del plan de mejoras, jefe de Clientes.
Personal no capacitado	Evaluar el desempeño del personal del Servicio al Cliente, para identificar si cumplen con los requisitos del cargo y sus funciones.	RRHH	Semestral	Pool de selección	na	Cumplimiento objetivos 70%	Coordinador del plan de mejoras, RRHH, Jefe de Servicio al Cliente

Personal no capacitado	Instruir al personal nuevo y actual sobre todas las tareas que se realizan en el área de trabajo.	Jefe de servicio al cliente	Cronograma de Capacitación	Material informativo e inducción	na	Puntaje en el test de conocimiento 90%	Coordinador del plan de mejoras, Gerencia General, RRHH, Jefe de servicio al cliente
Trato al usuario	Infundir conocimientos de posturas ergonómicas.	RRHH, Jefe de Servicio al Cliente	Cronograma de Capacitación	Vehículo y sala de reuniones de la DC	Sueldo mensual \$ 1.600.00	Cantidad de visitas al médico por posturas y estrés.	Coordinador del plan de mejoras, RRHH, Jefe de servicio al cliente
Trato al usuario	Diseñar y programar pausas activas, para que el personal reduzca el nivel de estrés y mejore la atención a los usuarios, sin que afecten la continuidad de los procesos.	RRHH	Cronograma de Capacitación	Gadgets para aliviar el estrés y cronograma de premios	\$ 2.000.00	Calificación del servicio por parte del usuario 90%	Coordinador del plan de mejoras, RRHH, Jefe de servicio al cliente
Trato al usuario	Programar consultas médicas mensuales que permitan evaluar la salud, física, emocional y mental, de los trabajadores y sus dependientes	RRHH	Trimestral	Sistema informático, consultorio medico	Sueldo mensual \$ 1.600.00	Control de asistencia	Coordinador del plan de mejoras, RRHH, Unidad Médica
Trato con el usuario	Capacitar al personal en diferentes tópicos de atención al usuario, como por ejemplo: Tono de voz, niveles de voz, empatía, manejo del problema del usuario, fluidez verbal, vocalización adecuada, simplificación de conceptos, escucha activa, recursividad en el lenguaje.	RRHH	Cronograma de Capacitación	Ecuacier, material digital e internet	Membresía Anual	Puntaje en el test de conocimiento 90%	Coordinador del plan de mejoras, RRHH, Jefe de Servicio al Cliente.
Trato con el usuario	Incluir en las políticas de Cnel EP que el personal de servicio al cliente cuente con el perfil y la capacidad para realizar las actividades del Área.	Dirección Comercial	Febrero/22	Material Digital	na	No aplica	Coordinador del plan de mejoras, Administrador CNEL EP, Director Comercial, RRHH, Jefe de servicio al cliente

Tiempo de trámite	Diagramar procesos de atención de reclamos, para identificar los tiempos de gestión y su cumplimiento. Reorganizar los tiempos en los procesos que lo requieran.	Jefe de Servicio al Cliente	Mayo, octubre/21	Computador	na	Comparativa por tiempo de trámite (QUERY PBM)	Coordinador del plan de mejoras , Jefe y Profesional de Servicio al Cliente
Capacidad de Solución	Socializar con los colaboradores de área el manual de funciones.	RRHH	Enero/21	Material Informativo	na	No aplica	Coordinador del plan de mejoras , Jefe de Clientes y RRHH
Capacidad de Solución	Canalizar talleres motivacionales, para mejorar el rendimiento laboral.	Trabajo Social; Jefe de clientes	Cronograma de Capacitación	Parque Zoila Ugarte Padre Chuchuca	na	No aplica	Coordinador del plan de mejoras, Jefe de Clientes y Trabajo Social.
Capacidad de Solución	Documentar lista de casos frecuentes con sus correspondientes resoluciones, para evitar las reconsultas.	Jefe de Servicio al Cliente	Junio-diciembre/21	Computador e impresora	na	Lista de casos variables	Coordinador del plan de mejoras , Jefe de Clientes
Inmobiliario	Generar aptitud positiva de los colaboradores, fortalecer la imagen corporativa y proyectar inclusión laboral.	Líder de Contratos y Servicios y Jefe de Servicio al Cliente	septiembre/22	Sillas, escritorios, turnero	\$ 30.000.00	No aplica	Coordinador del plan de mejoras, RRHH, Jefe de servicio al cliente, Adquisiciones Administrador Cnel EP
Mejorar la imagen Corporativa	Implementar buzón de sugerencias y quejas en oficina principal ya Agencias.	Jefe de servicio al cliente y Superintendente de Agencias	Marzo/22	Buzón, papel y pluma	\$ 40.00	Informes, Presentación gráfica y tabla de resultados	Coordinador del plan de mejoras, jefe de Clientes y Profesional de Balcón de Servicios.

4.3. Capacitaciones dirigidas al personal administrativo y operativo, para mejorar la gestión en la atención de reclamos en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocios de El Oro de la ciudad de Machala.

A continuación se elabora un cronograma de capacitación, que permita formar al personal de Servicio al Cliente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala, de manera eficiente, proporcionando herramientas teóricas y técnicas, para que puedan brindar una atención personalizada al cliente de excelente calidad. La metodología se va tratar que sea preferiblemente práctica y actividades lúdicas, a través de las presentaciones los participantes y sus experiencias, formando talleres grupales, las mismas que deben exponer y así desarrollar capacidades de análisis e interpretación de los temas. De debe considerar que no solo con elegir al personal idóneo es suficiente, se debe preparar al agente y al técnico para ocupar el puesto, pues un agente y un técnico de servicio es la primera imagen que tiene el cliente con la empresa.

Tabla 21: Cronograma de capacitación al personal administrativo y técnicos

TEMA	OBJETIVO	LUGAR	FACILITADOR	FECHA	HORAS
Conocimientos básicos de electricidad. Terminología técnica para leer reportes de reclamos.	Facultar al personal de Servicio al Cliente para gestionar reclamos en forma eficiente.	Sala de Reuniones DC	Inspectores de CNEL EP	Abril-agosto/22	2
Posturas ergonómicas.	Aliviar el estrés laboral previniendo afecciones en la salud física y mental.	Parque Zoila Ugarte	Dr. Interno de CNEL EP	Febrero-junio y Octubre/22	1
Inducción del Puesto	Fomentar cultura proactiva y buenas costumbres en el desarrollo de sus funciones. Procurar desempeño eficiente del trabajador.	Sala de Reuniones DC	Líder de Talento Humano y Jefe de Clientes de CNEL EP	Marzo/22	2
Calidad en el Servicio al Cliente	Desarrollar competencias relacionales. Gestionar la atención y emociones de los clientes.	Plataforma ZOOM	Ecuacier	Abril/22	3
Problemas de Servicio al Cliente	Contar con herramientas para resolver problemas de servicio comunes en el área.	Sala de Reuniones DC	Jefe de Clientes	Mayo/22	2
Comunicación asertiva. Riesgos de Trabajo.	Mejorar el clima laboral a través de actividades al aire libre	Parque Zoila Ugarte Dinámicas	Jefe de Seguridad Industrial y Jefe de Clientes	Abril y septiembre/22	3
Relaciones Humanas	Mejorar la comunicación entre el personal técnico y los clientes.	Plataforma ZOOM	Ecuacier y Talento Humano	Febrero-Julio y diciembre/22	2
Habilidades interpersonales	Gestionar de manera eficiente los reclamos de los clientes y desarrollo de la empatía.	Plataforma ZOOM	Ecuacier	Enero y agosto/22	2

Como cultivar la paciencia.	Diseñar clima laboral estable.	Parque Zoila Ugarte Juegos lúdicos.	Trabajo social y Dr. CNEL EP	Febrero- julio/21	2
Taller motivacional	Mejorar el rendimiento laboral y cambio de conductas de trabajo.	Parque Zoila Ugarte Juegos lúdicos.	Dr. CNEL, Jefe de Clientes.	Septiembre/21	2

4.4. Automatizar el proceso de renovación de subsidios de discapacidad.

A continuación se presenta diagrama de flujo para ilustrar cómo se realiza el proceso de la renovación del subsidio de discapacidad, presentado en la propuesta, con la finalidad de reducir el tiempo de atención y optimizar la satisfacción a los clientes.



Figura 45: Gráfico del proceso de renovación de subsidio
Fuente: Patiño C. (2020)

CONCLUSIONES

- Se concluye que, las bases propuestas por Melinkkof (Melinkoff 2005) y Martínez (Martínez, 2016), fueron tomadas en cuenta para fundamentar la propuesta de mejoramiento en el departamento atención de reclamos y el servicio al cliente en CNEL EP. Unidad El Oro.
- Se diagnosticó el servicio de atención al cliente y se identificó una serie de desventajas, tales como: personal no capacitado, falta de empatía de parte de los técnicos de servicio de Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala hacia el usuario, tiempo extenso de procesamiento, incapacidad en la toma de decisiones, lo que incide en el tiempo de resolución del problema.
- Por otro lado, se evidencia que el procedimiento actual para la gestión en la atención de reclamos y su incidencia en el servicio al cliente en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad de Negocios el Oro de la ciudad de Machala, PR-COM-AC-009-2015, no se cumple en un 100% debido a:
 - La falta de conocimiento del procedimiento de parte de los agentes de servicio al cliente,
 - La existencia de compañías contratadas por Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala para desarrollar varias labores, lo que extiende el tiempo de resolución del reclamo o solicitud que presenta el cliente,
 - La falta de actualización del procedimiento acorde a la realidad actual, no concuerda la información del procedimiento con la información del sistema SAR, se despliegan muchas más opciones para reclamos tanto en primer como en segundo nivel, convirtiéndose en ambiguo.

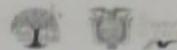
- Se diseñó un plan de mejora, en el que se identificó esquemáticamente al responsable de cada tarea, incluyendo factores como la medición, que se puede monitorear para una métrica que refleje cómo se mide la tarea, indicadores para verificar el cumplimiento de cada acción propuesta.

RECOMENDACIONES

- Aplicar el Plan de Mejora propuesto en este proyecto de investigación.
- Realizar revisiones mensuales para verificar nuevas oportunidades de mejora en la atención al cliente.
- Revisión anual de los procedimientos acorde a la realidad, para evitar caos y confusión.
- Revisión anual de la política de Atención de Reclamos.
- Realizar revisión y actualización de los perfiles de los puestos Administrativos y Técnicos de Atención al Cliente.
- Capacitar al personal con conocimientos teóricos y técnicos antes de ocupar el puesto de agente de servicios.
- Adquirir equipos de computación modernos.
- Diagnosticar el área física de las oficinas de Atención al Cliente para identificar oportunidades de mejora el área y brindar comodidad al cliente.
- Capacitar al personal de balcón de servicios con talleres lúdicos con el propósito de reducir el estrés laboral.
- Implementar un buzón de sugerencias y quejas para recabar opiniones del personal.
- Actualizar el sistema SAR acorde al procedimiento.
- Efectuar revisiones anuales de la Regulación 007/2018 del ARCONEL.
- Incluir talleres motivaciones al personal de Servicio al Cliente, fomentando cambios de conducta laborables.
- Modernizar tecnológica al personal operativo de Servicio al Cliente para optimizar recursos y tiempos de espera en los trámites.
- Adquirir medidores AMI, un cambio revolucionario que beneficia a los clientes y el ahorro de recursos a largo plazo para CNEL EP.

- Reingeniería de puestos de trabajo.

ANEXOS



Memorando Nro. CNEL-EOR-JAC-2020-0062-M

Machala, 08 de noviembre de 2020

PARA: Sr. Mgs. Danilo Francisco Martinez Quiñonez
Administrador de UN CNEL EP, Encargado - EOR

ASUNTO: SOLICITANDO AUTORIZACION

De mi consideración:

Estimado Ingeniero tengo el gusto de dirigirme a usted, con la finalidad de comunicarle que he realizado mis estudios superiores en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, en la modalidad semipresencial en la ciudad de Guayaquil, actualmente me encuentro cursando el trabajo Tesis de Titulación de la Carrera de Tecnología en Administración de Empresas, por ello me permito solicitarle su autorización y poner en consideración el tema de "Procesos de Gestión para Mejorar la Atención al Cliente en la empresa CNEL de la Ciudad de Machala".

El cual tiene los siguientes objetivos:

- Proponer mejoras en los procedimientos orientados en la atención al cliente de la Empresa Eléctrica Regional El Oro S.A, de manera que disminuya el número de reclamos.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar teóricamente los procesos de servicio y atención al cliente.
- Diagnosticar los procesos actuales de atención al cliente, evaluando su incidencia en el número de reclamos de la empresa Eléctrica Regional El Oro S.A.
- Proponer mejoras en la gestión de procesos orientados a la atención al cliente de la Empresa Eléctrica Regional El Oro S.A.

Este trabajo será desarrollado con fines única y exclusivamente académicos, como parte de los requisitos de mi titulación, por ello me gustaría su ayuda, así como la de Dirección Comercial en lo referente a la cantidad de reclamos por tipo existentes en los años 2018, 2019 y 2020.

En espera de una respuesta favorable le reitero mi agradecimiento de consideración y estima.

Adjunto el certificado emitido por el ITB Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de la ciudad de Guayaquil.

Cordialmente

Dirección: Av. Arízaga 1810 y Santa Rosa • Machala - Ecuador
Teléfono: (07) 2 930 500
www.cnelep.gob.ec



CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD



Memorando Nro. CNEL-EOR-JAC-2020-0062-M

Machala, 08 de noviembre de 2020

Atentamente,

Sra. Ruth Del Carmen Patiño Amaya
ASISTENTE ADMINISTRATIVA - EOR

Anexos:

- certificado_de_titulacion0297887001604880563.pdf

C-2020-0062-M
 mbre de 2020

Hoja de Ruta

Fecha y hora generación: 2021-11-11 10:43:29 (GMT-5)
 Generado por: Alvaro Enrique Cueva Urgilez

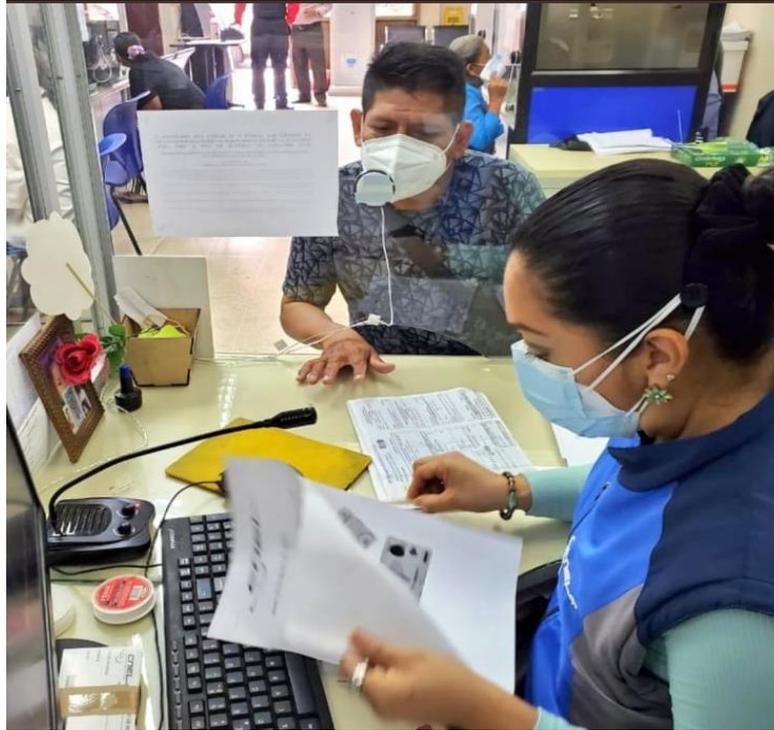
Información del Documento			
No. Documento:	CNEL-EOR-JAC-2020-0062-M	Doc. Referencia:	--
De:	Sra. Ruth Del Carmen Patiño Amaya, Asistente Administrativa - EOR, Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP	Para:	Sr. Mgs. Danilo Francisco Martínez Quiñonez, Administrador de UN CNEL EP, Encargado - EOR, Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP
Asunto:	SOLICITANDO AUTORIZACION	Descripción Anexos:	--
Fecha Documento:	2020-11-08 (GMT-5)	Fecha Registro:	2020-11-08 (GMT-5)

Ruta del documento						
Área	De	Fecha/Hora	Acción	Para	No. Días	Comentario
EOR - Superintendencia de Contratos y Servicios	Maria Fernanda Freire Loayza (CNEL)	2020-11-16 22:30:02 (GMT-5)	Archivar		8	acabado
EOR - Dirección Comercial	Fausto Gonzalo Espinoza Añazco (CNEL)	2020-11-12 16:00:47 (GMT-5)	Reasignar	Maria Fernanda Freire Loayza (CNEL)	4	Favor, disponer se de respuesta
STE - Dirección Comercial	Danilo Francisco Martínez Quiñonez (CNEL)	2020-11-09 16:30:12 (GMT-5)	Reasignar	Fausto Gonzalo Espinoza Añazco (CNEL)	1	Autorizado, favor coordinar para que se brinde la información solicitada.
EOR - Jefatura de Lectores	Ruth Del Carmen Patiño Amaya (CNEL)	2020-11-08 19:09:56 (GMT-5)	Envío Manual del Documento		0	
EOR - Jefatura de Lectores	Ruth Del Carmen Patiño Amaya (CNEL)	2020-11-08 19:09:32 (GMT-5)	Registro	Danilo Francisco Martínez Quiñonez (CNEL)	0	





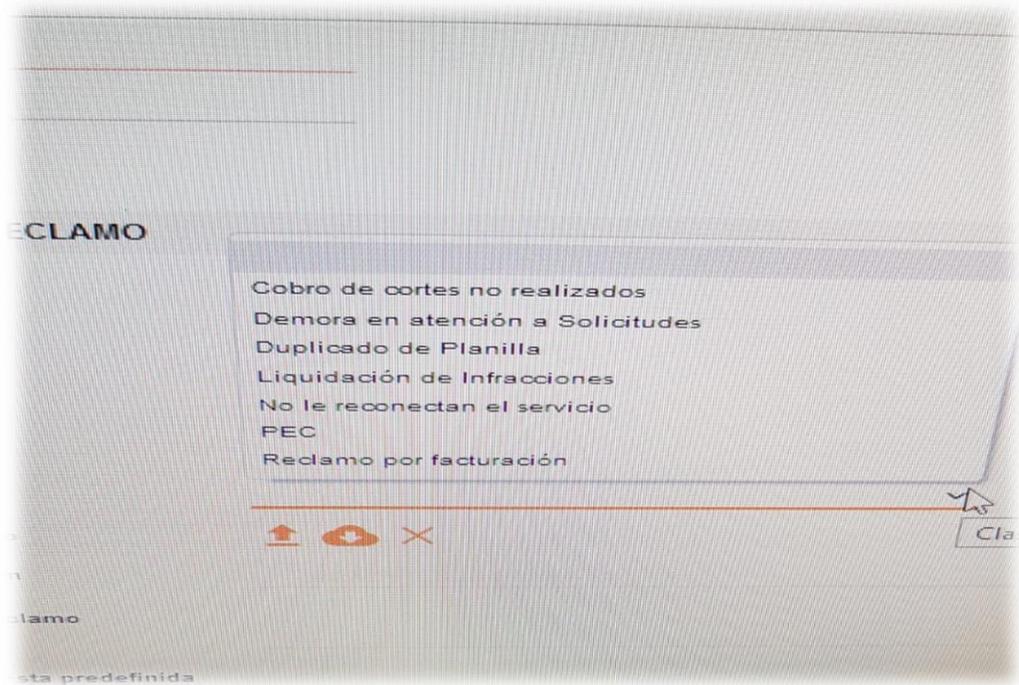
Oficinas de CNEL EP – Machala



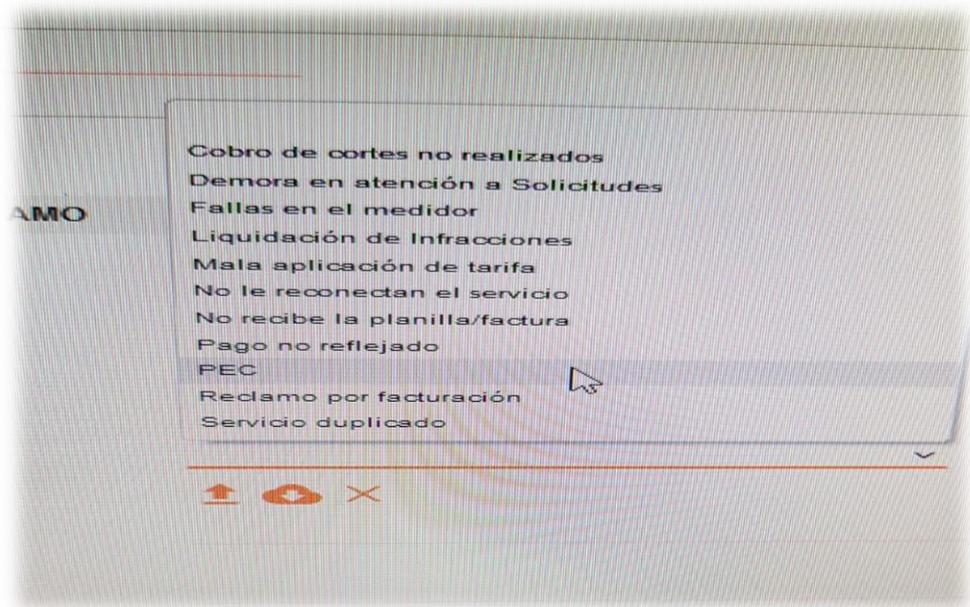
Agente de Servicio al Cliente (administrativo)



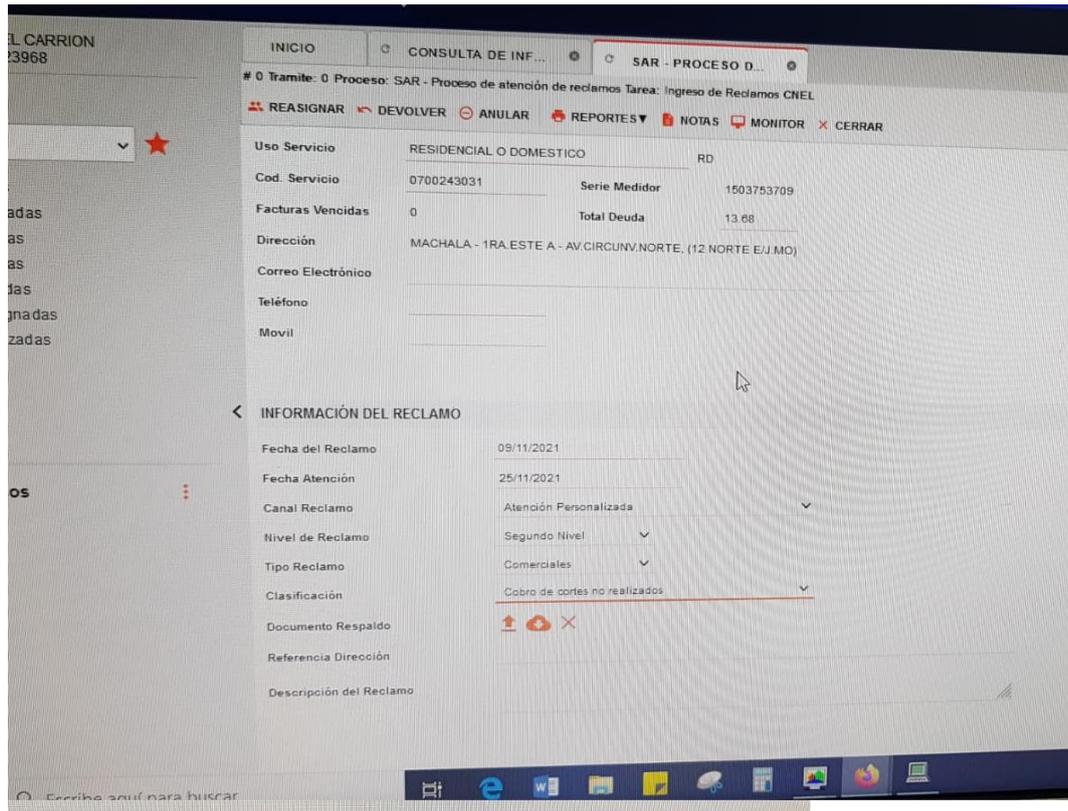
Agente de Servicio al Cliente (Técnico)



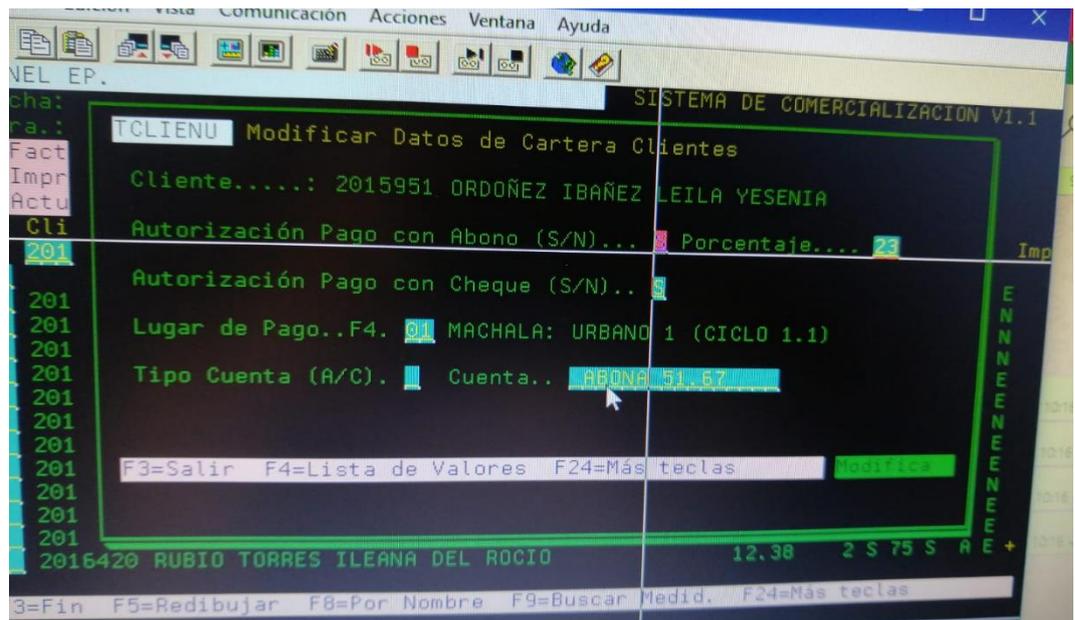
Sistema SAR trámites en primer nivel



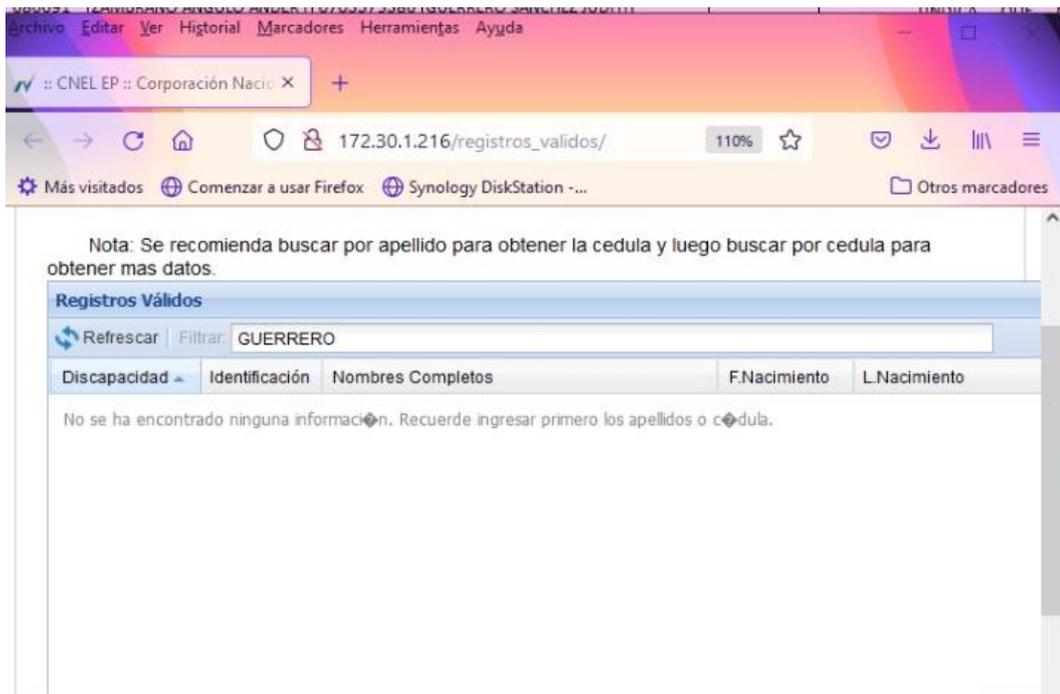
Sistema SAR trámites en segundo nivel



Sistema SAR (ingreso de reclamos)



Sistema Comercial SICO



Registros validos (plataforma enlazada con el Registro Civil)

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE CNEL EP. UNIDAD DE
NEGOCIOS EL ORO DE LA CIUDAD DE MACHALA**

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar y analizar la satisfacción de los clientes respecto al servicio brindado por la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Unidad El Oro de la ciudad de Machala en la gestión de atención de reclamos

Instrucciones:

- Lea detenidamente todas las preguntas
- Cualquier inquietud preguntar al encuestador
- Escoja una sola alternativa.

1. ¿Considera usted que los asesores de atención al usuario de CNEL EP? – Machala tienen una atención cordial?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

2. ¿Se encuentra usted conforme con el tiempo de espera para ser atendido en CNEL EP - Machala?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera usted que el asesor que lo atendió mantenía una buena imagen corporativa?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera usted que el asesor de la CNEL EP Machala que lo atendió, tiene conocimiento del tema solicitado?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

5. ¿El asesor de servicio al cliente de la CNEL EP - Machala le ofreció una solución / respuesta de manera oportuna?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

6. ¿Califique su nivel de satisfacción respecto al servicio de atención al usuario que recibe de la CNEL EP Machala?

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho

7. ¿Usted considera que CNEL EP Machala promueve beneficios por subsidios a las personas de tercera edad y discapacidad?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

8. ¿Considera usted que su reclamo fue resuelto presentando argumentos objetivos?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cree usted que es necesario mejorar el tiempo de respuesta a reclamos de la CNEL EP Machala?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ENTREVISTA AL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA
EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP. UNIDAD DE NEGOCIOS EL
ORO DE LA CIUDAD DE MACHALA**

Dirigida a: Técnico de Servicio al Cliente

Objetivo: Verificar si el personal de Servicio al Cliente está capacitado para brindar una atención eficiente

Pregunta 1.

¿Qué opina sobre el plan de capacitación anual que realiza la empresa?

Pregunta 2

¿Conoce usted todos los procedimientos de CNEL EP?

Pregunta 3

¿Qué temas Ud. cree que debería recibir para mejorar su desenvolvimiento en el área de servicio al cliente?

Pregunta 4

¿Qué factores influyen en la falta de compromiso y conciencia laboral?

Pregunta 5

¿Cómo demuestra Ud. su compromiso con la empresa?

Pregunta 6

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y jefe inmediato?

Pregunta 7

¿Qué mejoraría en CNEL EP - Machala para que se lleve a cabo un mejor proceso de atención al cliente?

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**ENTREVISTA AL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA
EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP. UNIDAD DE NEGOCIOS EL
ORO DE LA CIUDAD DE MACHALA**

Dirigida a: Técnico de Servicio al Cliente

Objetivo: Verificar si el personal de Servicio al Cliente está capacitado para brindar una atención eficiente

Pregunta 1.

¿Qué opina sobre el plan de capacitación anual que realiza la empresa?

Pregunta 2

¿Conoce usted todos los procedimientos de CNEL EP?

Pregunta 3

¿Qué temas Ud. cree que debería recibir para mejorar su desenvolvimiento en el área de servicio al cliente?

Pregunta 4

¿Qué factores influyen en la falta de compromiso y conciencia laboral?

Pregunta 5

¿Cómo demuestra Ud. su compromiso con la empresa?

Pregunta 6

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y jefe inmediato?

Pregunta 7

¿Qué mejoraría en CNEL EP - Machala para que se lleve a cabo un mejor proceso de atención al cliente?

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**ENTREVISTA AL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA
EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP. UNIDAD EL ORO**

Dirigida a: jefe de servicio al cliente

Objetivo: Verificar si los procedimientos y políticas actuales para la gestión en la atención de reclamos en CNEL EP Machala están encaminados a satisfacer las necesidades del cliente

Pregunta 1.

¿Cómo mide CNEL EP Machala la eficiencia en la atención de reclamos?

Pregunta 2

¿Cómo cree usted que se puede reducir los reclamos de los clientes?

Pregunta 3

¿Cómo se mide la satisfacción al cliente?

Pregunta 4

¿Cómo se mide la satisfacción del personal del Servicio al Cliente?

Pregunta 5

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros y subalternos?

Pregunta 6

¿CNEL cuenta con sistemas aptos para las labores diarias de atención al cliente?

Pregunta 7

¿Qué mejoras realizaría en las políticas comerciales referente al servicio al cliente?

Pregunta 8

¿Qué propondría mejora en el procedimiento de atención de reclamos?

Pregunta 9

¿Cómo se evalúa al personal de Balcón de Servicios y bajo qué parámetros?

Pregunta 10

¿Considera usted, que los procedimientos con los que cuenta CNEL EP Machala para la gestión de reclamos son flexibles, es decir se adaptan a la exigencia de nuevas situaciones?

Pregunta 11

¿Qué capacitación es necesaria el personal del Servicio al Cliente para un mejorar la atención?

Pregunta 12

¿En qué tiempo se resuelve un reclamo del cliente?

Pregunta 13

¿Usted considera que al personal de servicio al cliente requiere capacitación técnica?

Pregunta 14

¿Considera que el área donde se atiende a los clientes es la adecuada?

Pregunta 15

¿Qué tiempo debe esperar un cliente para obtener un resultado de su reclamo en segundo nivel?

BIBLIOGRAFÍA

Abril F., María, Andrés López G., y Wilson Jiménez C. 2019. «Propuesta de una metodologí-a basada en procedimientos de control interno | Revista Publicando».

Andrade Brito, Betzi, y María Escalante Alfonzo. 2015. «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». Thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas.

Anón. 2002. *Reglamento General A La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*.

Anón. 2003. *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*.

Anón. 2010a. *Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad*.

Anón. 2010b. *Ley Orgánica del Servicio Público*.

Anón. 2012. *Ley Orgánica de Discapacidades*.

Anón. 2015. *Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica*.

Anón. 2019. *Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores*.

Anón. s. f. *Constitución de la República del Ecuador 2008*.

Arboleda, Rosa Amalia, Andrés Felipe Ausenón, Jairo Alberto Ayala, Diana Carolina Cabezas, Lina Gissella Calvache, Juan Pablo Caicedo, y José Andrés Calvache. 2014. «Barreras y limitaciones en la implementación de la lista de verificación de la seguridad quirúrgica de la Organización Mundial de la Salud.» *Revista Facultad Ciencias de la Salud: Universidad del Cauca* 16(1):32-43.

- Arenal Laza, Carmen. 2019. *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Tutor Formación.
- Arias Odón, Fidias. 2012. *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 6a EDICIÓN*.
- Arteaga, Romina. 2017. «Entrevista a Romina Arteaga, Subsecretaria Zonal 8 Senplades».
- Barnes, Javier. 2011. «Tres generaciones del procedimiento administrativo». *Derecho PUCP* (67):77-108. doi: 10.18800/derechopucp.201102.003.
- Blanco Prieto, Antonio. 2018. *Atención Al Cliente*. Pirámide Ediciones.
- Briones, Martha. 2014. «Diseño de indicadores de gestión para el departameto de finanzas y administración en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Provincia del Azual. Cuenca, Azuay».
- Brown, Andrew. 1992. *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- Carrasco F., Soledad. 2013. *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Carrasco F., Soledad. 2014. *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Carrasco F., Soledad, y Oscar Sánchez E. 2018. «Atención Al Cliente En El Proceso Comercial». Recuperado 18 de noviembre de 2021 (https://www.todostuslibros.com/libros/atencion-al-cliente-en-el-proceso-comercial_978-84-283-3357-3).
- Carvajal, Luis, Josefa Ormeño, y Lidia Sanz. 2019. *Atención Al Cliente*.

- Castro Triviño, Aracely Carolina. 2019. «Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil.»
- Cepeda-Palacio, Samuel. 2014. «Alcances actuales del concepto de marca. Un estudio comparativo, en la historia». *Entramado* 10(2):128-42.
- Cevallos Terneus, Luis, y Ramiro Carvajal Larenas. 2012. «Indicadores para la evaluación del desempeño por competencia de los docentes, como herramienta para una educación de calidad en la PUCESA».
- Chamba Rodríguez, Jhison, y Tito Castro Reyes. 2012. «DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN EN EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA CORPORACIÓN CASINO DE TRIPULACIÓN DE LA ARMADA DEL ECUADOR (CASUIL)». 160.
- De la Encarnación, María A. 2004. *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Denton, D. Keith. 2017. *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Díaz de Santos.
- Eduarte Ramírez, Alexandra. 1999. «Calidad en el servicio al cliente». *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social* 7(1):41-44.
- Escudero Serrano, María J. 2011. *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Editorial Paraninfo.
- Espinosa Mesina, Esmeralda. 2016. «Implementación del Sistema de Contabilidad y Presupuesto (SICOP) en el Departamento de Recursos Financieros».
- Estrada Vera, Williams. 2007. *Servicio y atención al cliente*. Banco Mundial.

- Fernández Rico, Elena, y Dolores Fernández Vera. 2017. *Comunicación empresarial y atención al cliente 2.ª edición*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Gómez Ceja, Guillermo. 1997. *Sistemas administrativos: análisis y diseño*.
- Gómez Rondon, Francisco. 1993. *Sistemas y procedimientos administrativos*.
- Hernández Sampieri, Roberto, y Christian Mendoza Torres. 2018. *Metodología de la investigación*.
- Horovitz, Jacques. 2005. *Los secretos del servicio al cliente: movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes*. Pearson Educación.
- Jaramillo Huilcapi, Verónica. 2012. «Los principios generales del procedimiento administrativo».
- Larrea, Pedro. 1991. *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- Linares González, Carolina. 2014. «Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público».
- Londoño Mateus, María. 2006. *Atención al cliente y gestión de reclamaciones*. FC Editorial.
- Martin, William B. 2019. *Calidad en el servicio al cliente: guía para la excelencia en el servicio*. Grupo Editorial Iberoamericana.
- Martínez Bermúdez, Rigoberto. 2016. «Servicio al cliente interno. Todos somos clientes y todos tenemos clientes». Recuperado 18 de noviembre de 2021 (<https://www.perlego.com/book/1621638/servicio-al-cliente-interno-todos-somos-clientes-y-todos-tenemos-clientes-pdf>).
- Melinkoff, Ramón. 2005. *Los procesos administrativos*. Caracas: Editorial Panapo.

Navarro Abarzúa, Iván. 2005. «Capital Humano: Su Definición y Alcances en el Desarrollo Local y Regional». 13(35):39.

Núñez Torres, Kenia. 2019. «La evolución del procedimiento administrativo y el COA en el Ecuador.» *Revista San Gregorio* 1(33). doi: 10.36097/rsan.v1i33.1029.

Olalla Velásquez, Edwin Gilberto. 2007. «Indicadores de gestión administrativa, de obras y proyectos de los municipios del Ecuador».

Osorio Rivera, Fray León. 2008. *Base de datos relacionales*. ITM.

Paz Couso, Renata. 2019. *Servicio al cliente*. Ideaspropias Editorial S.L.

Pérez, Héctor M., Carmen Caballero, Jorge M. Pérez, y Lía López. 2013. *Comunicación Y Atención Al Cliente*.

Pérez Porto, Julián, y Ana Gardey. 2012. «Definición de procedimiento administrativo». *Definición.de*. Recuperado 19 de noviembre de 2021 (<https://definicion.de/procedimiento-administrativo/>).

Pérez Torres, Vanesa. 2010. *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Ideaspropias Editorial.

Pino, Ángela. 1998. «El Control Administrativo (Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, Trabajo publicado)». IUTA.

Rodríguez Ardura, Imma, Guillermo Maraver Tarifa, Ana Jiménez Zarco, M. Jesús Martín Argüelles, y Gisela Ammetller Montes. 2019. *Principios y estrategias de marketing (vol.2)*. Editorial UOC.

Rodríguez Peñaherrera, Carlos. 1987. *Administración pública ecuatoriana*.

- Roncancio, Gabriel. 2019. «Indicadores de Gestión (KPI's): Tipos y Ejemplos». Recuperado 19 de noviembre de 2021 (<https://gestion.pensemos.com/indicadores-de-gestion-tipos-y-ejemplos>).
- Salgueiro Anabitarte, Amado. 2001. *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Ediciones Díaz de Santos.
- Selltiz, C. 1970. *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. 4ta ed. Madrid.
- Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público. 2020. «Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público».
- Tamayo, Mario. 2006. *Metodología formal de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Tarodo Pisonero, Carlos. 2018. *Comunicación empresarial y atención al cliente (GRADO MEDIO)*. Grupo Editorial RA-MA.
- Terry, George R., y Stephen G. Franklin. 1993. *Principios de administración*.
- Tibán Ramos, Meylin. 2018. «Caracterización de La Afectación de la Autoestima en Víctimas De Violencia Intrafamiliar, Usuarias de la Fundación María Guare».
- Tschohl, John, y Steve Franzmeier. 2018. *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- Vallejo López, Gabriel. 2018. *Re-evolución en el servicio: La transformación del servicio al cliente en el siglo XXI*. Penguin Random House Grupo Editorial Colombia.
- Verdugo Rubio, Victor M. 2018. *150 Frases para Entender el Servicio al Cliente*.

