



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA

PUBLICA CNEL EP DEL CANTÓN LA LIBERTAD – 2020

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

ORRALA PITA JULISSA PAMELA

PROFESOR GUÍA:

LINZAN R. SORAYA, Msc

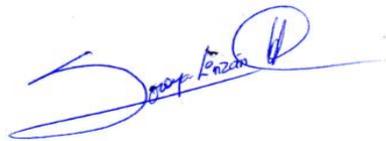
LA LIBERTAD – ECUADOR

2020

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado “**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA PÚBLICA CNEL EP DEL CANTÓN LA LIBERTAD – 2020**” elaborado por la **Srta. ORRALA PITA JULISSA PAMELA**, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Soraya Linzán Rodríguez', with a stylized flourish at the end.

Ing. Soraya Linzán Rodríguez, Msc.

PROFESORA GUÍA

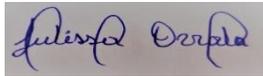
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Oraala Pita Julissa Pamela, con C.I.: 2450503897, por medio de la presente, declaro que, las conceptualizaciones, ideas, análisis y resultados desarrollados en este tema de investigación son de mi absoluta propiedad y responsabilidad.

Con el tema de:

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA PÚBLICA CNEL EP DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

Reconozco y acepto el derecho de la universidad Estatal Península de Santa Elena, en base al Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior a que la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual.



Firma del Estudiante: _____

Nombre: Orrala Pita Julissa Pamela

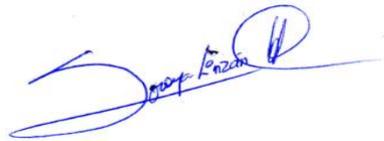
C.I.: 2450503897

Fecha: Santa Elena, 25 de Octubre, 2020

TRIBUNAL DE GRADO



Econ., Caiche Rosales William, MSc
**DELEGADO POR DIRECTOR (E) DE
LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**



Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE GUÍA



Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
DOCENTE TUTOR



Ing. Castro Loo Divar, MSc.
**DELEGADO POR DOCENTE
ESPECIALISTA**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y esta meta cumplida a mi familia que sin ellos no lo hubiera logrado, por ser las personas que me han enseñado a ser humilde ante todo, sin dejar a lado los valores y el respeto, por motivarme a seguir adelante para el cumplimiento de cada meta que se proponga, también a la Universidad por la oportunidad de ser profesional y llegar a cumplir esta meta.

Julissa Pamela Orrala Pita

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de la Universidad Estatal Península De Santa Elena, por brindarme sus conocimientos desde el inicio hasta el final de la carrera, a mis padres por ser los motores principales para el cumplimiento de este logro, a mis hermanos que me ayudaron y motivaron en todo momento, por ultimo y no menos importante a Dios por ser guía en mi vida, por cuidarme y sostenerme ante cualquier dificultad.

Julissa Pamela Orrala Pita

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA
PÚBLICA CNEL EP DEL CANTÓN LA LIBERTAD**

RESUMEN

En este tema de investigación se pretende analizar la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública CNEL EP del Cantón La Libertad, teniendo como objetivo principal identificar el análisis de la calidad del servicio que poseen, de tal manera, se aplicó la metodología exploratoria para la recopilación de información precisa mediante el instrumento de la encuesta que está dirigida a los trabajadores de la empresa, arrojando los resultados que la calidad del servicio que la empresa tiene es la adecuada, que a pesar de las dificultades que llegan a tener buscan la mejora continua de la misma, sin embargo, unos de los factores que le ayudan a obtener calidad es el adecuado ambiente laboral, en la que les permiten desarrollar sus actividades de manera eficiente y de forma positiva esto hará que la empresa tenga una buena calidad en el servicio en general y la satisfacción de los usuarios.

Palabras Claves: Calidad del servicio, mejora continua, ambiente laboral.

ABSTRACT

This research topic aims to analyze the quality of service offered by the CNEL EP Public Company of the Canton La Libertad, with the main objective of identifying the analysis of the quality of service they possess, in this way, the exploratory methodology for the collection of accurate information was applied through the survey instrument that is aimed at the workers of the company , yielding the results that the quality of the service that the company has is adequate, that despite the difficulties they come to seek the continuous improvement of it, however, one of the factors that help you obtain quality is the appropriate work environment, in which they allow them to develop their activities efficiently and in a positive way this will make the company have a good quality in the service in general and the user satisfaction.

Keywords: Quality of service, continuous improvement, work environment.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
CONCLUSIONES	15
RECOMENDACIONES	16
ANEXOS	16
BIBLIOGRAFÍA	28

LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA PÚBLICA

CNEL EP DEL CANTÓN LA LIBERTAD 2020

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial existen empresas públicas y privadas que buscan día a día el logro de la excelencia en general, obteniendo soluciones que abarquen a una mejora continua para poder llegar al éxito, fijándose principalmente en la calidad del servicio donde se verán involucrados diversos elementos que la conforman, sin dejar a lado, que actualmente hay países globalizados que se benefician por las empresas de altas categorías que poseen calidad de servicio adecuada y que ayudan al desarrollo económico de un país.

La calidad del servicio en el Ecuador deja mucho que desear, sin embargo, las empresas deben de poseer este factor relevante debido a que es lo primero que percibe el cliente y al haber calidad en el servicio existirán clientes satisfecho, en la que se verá reflejado principalmente en el personal que conforma dicha empresa al saber o sentir que están satisfaciendo las expectativas de los consumidores o usuarios.

En la Provincia de Santa Elena, La Unidad de Negocio CNEL EP se dedica a brindar el servicio de energía eléctrica, la empresa posee calidad del servicio adecuada, pero de la misma forma reciben gran cantidad de reclamos por diversos componentes que llegan a existir en el servicio, donde los colaboradores ponen en práctica la comunicación efectiva entre los niveles jerárquicos para llegar acuerdos o toma de decisiones de alta calidad buscando la solución a los problemas y la debida satisfacción de los usuarios.

En este tema de investigación se pretende identificar el análisis de la calidad del servicio de la Empresa Pública CNEL EP del Cantón La Libertad, con los siguientes objetivos: identificar si les asignan las actividades a los trabajadores, determinar si la calidad de servicio es la adecuada e identificar si existe una base de datos para el registro de los usuarios que son atendidos.

En la que se buscara responder a estos objetivos mediante recopilación de información a los clientes internos de la empresa, es decir a los trabajadores.

DESARROLLO

Para realizar la investigación se recopiló información relacionada a la variable de manera nacional e internacional para llevar a este tema a un entendimiento más exacto, en trabajos como: artículos de revista, tesis, documentos de sitio web, entre otras.

En la investigación realizada por Sonia Patricia Reyes en el año 2014, con el tema de “la calidad del servicio para maximizar la satisfacción del cliente”, determina mediante su objetivo general, la verificación si la calidad del servicio aumenta o incrementa la satisfacción del cliente, en la que obtuvo como resultado que, la calidad del servicio si aumenta notoriamente la satisfacción, ayudando o permitiendo el crecimiento integral de la misma, que hace que el colaborador o trabajador esté atento y dispuesto a brindar un buen servicio a los usuarios. en la que el negocio brinda un servicio de calidad visualizando una buena atención, amabilidad y calidez por parte de sus colaboradores. (HERNANDEZ, 2014)

Ana María Serrano Bedia y López Fernández María (1988) en su artículo publicado por la Revista Colombiana de Marketing, con el tema de investigación “Dimensiones y Control en la calidad de servicio en empresas hoteleras”, en la que tiene como objetivo general; identificar o visualizar cuáles son las dimensiones que sobre salen o son más relevantes que integran la variable calidad de servicio en este tipo de establecimientos, teniendo como resultado que, en si existen 5 dimensiones en las que solo identificaron 4 en este sector turístico, la denominaron características del personal, fiabilidad, elementos tangibles y oferta, de manera que, se obtuvo un resultado más específico en esta investigación de

que, la calidad del servicio no siempre está integrada por las cinco dimensiones propuestas por los autores. (Lopez Fernández & Serrano Bendia, 1998)

Según la investigación realizada por Cynthia Pérez Ríos en el año 2014, con el tema de “la calidad del servicio a los clientes y su vinculación en los resultados monetarios o financieros”, en la que tuvo como objetivo general; evaluar la Calidad del Servicio al Cliente o usuario para la mejora de los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa, dándole el resultado de esta investigación que, si la calidad del servicio es la adecuada, precisa y superan las expectativas de los clientes esto hará o permita que los ingresos aumenten, mejorando así los resultados económicos de la misma. (Pérez Ríos, 2014)

Bazo López Susan Mileydy (2016) mediante su investigación de “La Calidad de Servicio al Cliente y su Dominio en la Rentabilidad”, planteo la hipótesis de; La Calidad del Servicio al Cliente influye elocuentemente o significativamente en la Rentabilidad de la Empresa, dando como resultado a su investigación, que si influye en la rentabilidad de la empresa, de tal manera que, la empresa ofrece un servicio habitual, en la que puede mejorar aún más y así la rentabilidad incrementa notoriamente y adecuada, sin embargo, hace énfasis en que debe de tomar en cuenta el ambiente o clima laboral para la comodidad interna y externa de la empresa. (Bazo López , 2016)

Mediante la investigación denominada “Análisis de Calidad del Servicio al trabajador Interno y clientes Externo”, realizada por María Abad Acosta y David Pincay Diaz en el año 2014, presenta mediante su objetivo, analizar la calidad de servicio interno y externo en la empresa, teniendo como resultado que, el nivel de

satisfacción que perciben los colaboradores, trabajadores y los productores de seguros son deficiente en calidad de servicio y cultura organizacional, que hace que se esté dando un incumplimiento en un 80% de la producción. (Abad Acosta & Pincay Diaz, 2014)

Daniela López Mosquera en el año 2018 en su trabajo de investigación denominada “Calidad del Servicio y la Satisfacción de los clientes o usuarios”, tiene como objetivo, Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante, en la que le dio como resultado, la comprobación de que si existe una relación significativa de manera positiva entre las dos variables, especificando que si aumenta la calidad del servicio también aumentara así mismo la satisfacción del cliente. (López Mosquera, 2018)

Carlos Veloz Navarrete y Jorge Vasco mediante su artículo publicado por la Revista Ciencias Unemi, con el tema denominado; “Calidad en el servicio de las empresas o negocios hoteleros de segunda categoría”, tienen como objetivo de estudio garantizar la calidad del servicio en hospedaje y en la que obtuvieron como resultado, que el panorama global o general de la calidad de los servicios hoteleros de segunda categoría, tienen deficiencias en la confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta hacia los usuarios, mismas que se pueden mejorar estandarizando y gestionando los procesos. (Veloz & Vasco, 2016)

Mediante la investigación realizada por Mgs. José Lenin Rogel Villacis en el artículo publicado con el tema de “La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente”: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador, en la que tiene como objetivo abordar e identificar la calidad de servicio y la satisfacción de cliente que

se generan en una agencia de viaje y dando como resultado que las agencias deben de brindar excelente atención a los clientes, así ellos se sientan seguros y a gusto al adquirir el servicio. (Villacis, 2018).

Desarrollo de teorías y conceptos

Para la realización del marco teórico de busco información científica referente a nuestra variable de estudio y las dimensiones que la conforman, para la obtención de conocimientos precisos a un entendimiento mejor en el desarrollo de nuestro trabajo.

Referente a la variable calidad del servicio, en la actualidad las empresas adoptan sistemas que les permiten brindar un servicio de calidad, que son evaluados constantemente por asesores o auditores, esto hace que puedan crear o mejorar las opciones que hagan que sus clientes regresen por el servicio o producto adquirido, el cliente también regrese por la atención, el conocimiento, y el trato que recibió. Así lo menciona (Robles, 2017).

La calidad del servicio se basa en lo desarrollado y practicado por la organización para poder conocer las necesidades de sus clientes y así poder ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, útil, oportuno, entre otras, esto hace que el cliente se sienta satisfecho en todos los sentidos, de tal manera, la organización obtendrá beneficios por la calidad del servicio que ofrece. Pizzo (2013) (citado por (Lopez, 2013)).

La calidad del servicio mediante la medición se ha producido diferencias en la que la primera, hace referente a que es lo que realmente se está midiendo, es decir, se encuentran tres tendencias de constructos que se utilizan para evaluar la calidad del servicio, en la que se tiene la calidad, la satisfacción o las expectativas que se esperan y el valor para llevar a cabo en determinar la calidad del servicio, (Duque, 2005).

Es importante mencionar que, la calidad del servicio es donde se aplican las normas de actuación, y si los encargados de un departamento llegan a tener un rendimiento inferior al 98% debe de presentar las razones por las que no se han cumplidos las normas establecidas que ya estaban planteadas, en las que pueden ser como ejemplo; las fechas en la que se ha recibido las solicitudes y hasta la fecha del envío, el rechazo de las solicitudes por parte del personal o la empresa, los procedimientos, entre otras. Posterior a esto se deben de aplicar observaciones que ayuden a establecer y solucionar las problemáticas, en la que puedan obtener de manera positiva una buena calidad del servicio. (Denton, 1991).

Cabe destacar que, la calidad del servicio se conforma en cinco elementos o dimensiones, en las que son: tangibilidad (que es la apariencia de las instalaciones), fiabilidad (el servicio que sea fiable y minuciosa), capacidad de respuesta (disposición y voluntad de los trabajadores o empleados), seguridad (énfasis en los conocimientos y atención por parte de los colaboradores), empatía (atención adecuada al momento de ofrecer el servicio a los clientes o usuarios). Así lo considera (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, SERVQUAL, 1988).

Por otra parte, la calidad del servicio se podrá conocer desde la perspectiva del cliente, mediante este factor se reconocerá la satisfacción que se llegara a obtener en cuestión a la calidad percibida y su evaluación depende de las características específicas del servicio, de los clientes y del contexto en el que se desenvuelven, se deberá tener que evaluar el servicio y sus características, por lo que será más factible el conocimiento que se tendrá si el servicio es el adecuado y así se podrá mejorar. (Parasuraman & Gronroos, INNOVAR, 2005).

En referencia a la característica de los servicios no se la puede percibir como a la del producto, por eso es importante conocer la calidad del servicio que tienen los clientes. Para obtener resultados se tomará en cuenta la medición de la calidad que posee el servicio, aunque suele ser un poco complicado evaluar este factor, por lo que se deberá tomar en cuenta todos los procesos para poder llegar a un resultado adecuado. (Gutierrez & Rubio, 2009).

Por lo que se refiere a la calidad según la norma ISO 9001:2000 establece sistemas de gestión de calidad y la norma ISO (1994) se encarga del aseguramiento, en la que se refleja un vínculo para el nivel más alto de gestión en la calidad, este sistema está enfocado a la realización de manuales de calidad que lleven al éxito a las empresas por medio de su estructura, la satisfacción de las necesidades tanto internas como externas (clientes), como mejorar y entre otras. Así lo mencionan (Fraile, Monzón, & Barrio, 2005).

Otro concepto de calidad es que en las empresas deben de obtener los recursos necesarios para la gestión adecuada de la calidad, en la que es primordial que el recurso humano que posee la empresa deberá de ser eficaz en las asignaciones de responsabilidad de los trabajadores, es decir al implementar nuevas funciones en la empresa los trabajadores deben de acoplarse a las nuevas áreas en general y no solo en una. (Gómez Fraile, Tejero Monzón, & Vilar Barrio, 2005).

por otra parte, la calidad se verá afectada o involucrada por diversos factores importantes en la que se vincula o se llega a determinar la calidad de vida laboral de los trabajadores como, por ejemplo: el lugar del trabajo, el ambiente

laboral, la comunicación entre los niveles jerárquicos que poseen las empresas, el sueldo, la seguridad que sienten los trabajadores y entre otras, que hacen que esta variable este en óptimas condiciones para llegar al éxito. (González, Peiró, & Bravo, 1996).

En esta perspectiva se dice que, la calidad es necesaria para las empresas u organizaciones en la que la establecerán en el servicio o producto. Al inicio del siglo XXI se ha tenido varios cambios por la globalización de los países y en la que radican diversos cambios dependiendo la generación, por ende, las empresas optaban por orientarse y buscar soluciones de carácter global para una mejora continua. (Quiñones & Vega, 2014).

En cuanto al servicio al querer obtener una estandarización general será complicado a diferencia del producto que es tangible y se reflejara la calidad que se obtendrá, de tal forma, las empresas al brindar un servicio deberán de establecer protocolos que especifiquen los beneficios que posee y así el resultado sea el que se espera. (Setó Pamies, 2004).

En efecto, el servicio se lo relaciona con satisfacer las necesidades del consumidor y que aplicar un sistema permitirá obtener un control de la empresa, involucrando la retroalimentación de la calidad total que se vaya a percibir, verificando los objetivos, los recursos, las políticas, entre otras y así el servicio podrá ser percibido o conocido. (Martha Quiñones; Luzángela De Vega, 2014).

De hecho el servicio se verá reflejado por diversos factores en la que el talento humano que posee la empresa será el principal, porque serán ellos los que tendrán el contacto directo con el cliente, dependiendo de la atención que brindan

y la imagen, entre otros, ayudará a que sea más visible el servicio que se ofrecerá. (Seto Pamies, 2004).

Acerca de la satisfacción laboral se verá relacionado con el clima organizacional, ya que depende de la comunicación de los niveles jerárquicos de la empresa, la sobre carga del rol, el compromiso y la motivación, estos factores deben de ser positivos para que el personal realice las actividades de manera eficaz y puedan cumplir las necesidades internas y externas. (Chiang, 2010)

La satisfacción laboral es de gran importancia para las empresas, en la que se la establece como habilidad que tienen los trabajadores al desarrollar sus actividades, el rendimiento que poseen es considerado por lo que producen y rinden con eficiencia y eficacia. (Gómez, 2012)

Con respecto al ambiente laboral es un factor de vital importancia para las organizaciones en la que pueden beneficiarse para el éxito de esta, en este indicador se ven involucrados varios puntos para que los colaboradores desarrollen sus actividades con eficacia, como lo es; la comunicación entre el personal, si el lugar está en óptimas condiciones y entre otras, que sobre salgan para llenar las expectativas del trabajador y así den el cumplimiento de las metas y objetivos. (Federico Gan; Jaume Triginé, 2012)

En cuestión a la satisfacción del cliente, es un desafío para las empresas mantenerla o conseguirla, sin embargo, las industrias se benefician en general al conservar lealtad o promesa de los clientes, pero de la misma forma, esto vendrá de parte de la organización mediante su ambiente laboral, donde los clientes

perciban la calidad que les brindan y llevando a cabo políticas para optimizar recursos y gastos. (Dutka & Mazia, 2001)

Metodología

Referente a la metodología para la realización de este estudio se utilizó la investigación exploratoria, en la que se emplea cuando el objeto de investigación se presenta totalmente nuevo o es poco conocido y que se busca obtener una visión general y familiarizar e identificar los factores que conlleva al tema o problema, según el autor (Víctor Narváez; Aracelis Calzadilla , 2015).

Se llevó a cabo esta investigación por lo que se pudo recopilar información relevante y precisa sobre la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública CNEL EP del cantón la libertad, teniendo así ideas más específicas.

Población y Muestra

Para la Población y Muestra de este estudio, en la nómina de datos de (CNEL EP, 2020) en la Empresa Pública del Cantón La Libertad existen 430 empleados en la que está conformada por los administrativos, técnicos y operarios en general. Sin embargo, debido a la pandemia (Covid-19) el Ecuador actualmente está pasando por una situación crítica donde debemos tomar en cuenta las medidas de seguridad y el cumplimiento del distanciamiento social, por tal motivo la muestra será por conveniencia y se tendrá que es de 15 empleados que conforman la unidad de negocio CNEL EP del Cantón La Libertad para la debida realización del instrumento de recolección de datos. (véase en anexo 1)

Para la recopilación de la información se tomó en cuenta el siguiente instrumento:

la técnica de la encuesta es generalmente utilizada como el proceso de una investigación, en la que tiene como ventaja la obtención de varias averiguaciones a la vez y permite recopilar datos o información de manera rápida y eficaz con el objetivo de poder vincular al lector o investigador con la técnica de encuesta, por lo general las encuestas tienen un procedimiento estandarizado que hace participe el muestreo para llevar a cabo los resultados precisos que se dará al momento de formularlo y aplicarlo, así lo denominan los autores (Casas, Labrador, & Campos, 2003).

Para la aplicación de esta encuesta será para la obtención de información precisa para la investigación de la calidad del servicio de la empresa CNEL EP, en la que será realizado por medio de las redes sociales, por lo que se tomará en cuenta el debido cuidado para proteger la salud de todos y en general por la pandemia que se vive hoy en día.

Análisis de resultados

los colaboradores de la Unidad de Negocio CNEL EP si cuentan con una base de datos, donde registran a los usuarios que son atendidos y la denominan maestro, en la que les ayuda a almacenar información exacta de cada usuario, sin dejar a lado, de que existen actividades donde no es necesario llevar un registro de este.

En la empresa CNEL EP si les asignan a los colaboradores las funciones al inicio del trabajo, permitiéndoles conocer las actividades que deben de ser desarrolladas en la jornada del día, pero de la misma forma están los técnicos en las que ellos ya saben las funciones que deben de ser realizadas.

Los trabajadores de la empresa si mantienen conocimientos del servicio que ofrece y porque están conscientes de que forman parte de la empresa deben de conocer a fondo este factor, permitiendo de que el colaborador al momento de tener contacto con el usuario especifique las características que posee.

El ambiente laborar de la empresa los colaboradores la consideran adecuada, por lo que, mantienen una comunicación efectiva entre compañeros de áreas o de la empresa, también existe un ambiente limpio y adecuado para desarrollar las actividades en óptimas condiciones y favorables para el beneficio en general.

CONCLUSIONES

Al realizar esta investigación se pudo obtener conocimientos más profundos sobre la calidad del servicio y cuán importante es para las empresas brindar calidad, ya sea en productos como en servicios, las empresas mayormente sobre salen al obtener este factor, esto hará que satisfagan las necesidades internas como externas, llevando a la organización al éxito.

- Se determino que los colaboradores de la Unidad de Negocio CNEL EP reciben las directrices de las actividades que deben de realizar en el día por parte de los jefes, en la que les permiten desarrollarlas con mayor eficiencia, siendo esto un punto positivo para brindar calidad en el servicio hacia los usuarios. Reflejando la comunicación entre los diferentes niveles jerárquico.

- La Unidad de negocio CNEL EP cuenta con elementos positivos que ayudan a obtener y brindar una calidad del servicio eficiente y adecuada, unos de los elementos es el ambiente aboral que posee la empresa determinándolo como apropiada y adecuada ya que ayuda a que los colaboradores llenen sus expectativas y realicen con exactitud sus actividades, por ende, busaran la satisfacción del usuario. Sin dejar a lado que, esto beneficia a que la empresa aumente su calidad del servicio de manera interna y externa.

- En esta investigación se identificó que la Unidad de Negocio CNEL EP cuenta con una base de datos que lo denominan “Maestro”, donde llevan el registro de cada usuario, permitiendo identificar con mayor rapidez los datos de cada cliente y facilitando el trabajo de los colaboradores y técnicos para cumplir con lo que el usuario desea.

RECOMENDACIONES

- Al asignar las actividades a los trabajadores, los jefes deberán de ser claros al implementar los roles para que sean desarrollados con eficiencia y responsabilidad, determinando una línea de tiempo para ser ejecutada.

- La empresa CNEL EP, al contar con una calidad de servicio adecuada y por otra parte, contar con reclamos día a día hará que no sea percibida la calidad que poseen por distintos inconvenientes que llegan a existir en el servicio, por ende, esto deberá ser mejorada mediante capacitaciones o asesorías hacia los colaboradores, en la que ayuden a poder resolver con más exactitud aquellas dificultades.

- La empresa deberá de compartir la base de datos con los colaboradores que son partícipes de brindar el servicio, por ejemplo, a los técnicos para que esto sea modificado por parte de ellos ya que es el personal de esa área también mantienen el contacto directo con el cliente y el servicio que se brinda, facilitando mayormente el trabajo en equipo

ANEXOS

Anexo 1

Cuadro de Población y

Muestra

Detalle	Valor Inicial Muestra	Valor Actual
Muestreo no probabilístico aleatorio	430	15

Anexo 2

ESPINA DE PESCADO

EFFECTOS

Inadecuada
coordinación al
asignar tareas

Deficiente
satisfacción de los
clientes

Inexistencia de una
base de datos.

análisis de la calidad del servicio en la empresa pública CNEL EP del cantón la libertad

Desconocimiento de
las diversas
actividades asignadas.

Desconocimiento
de indicadores
para medir la
calidad de
servicio.

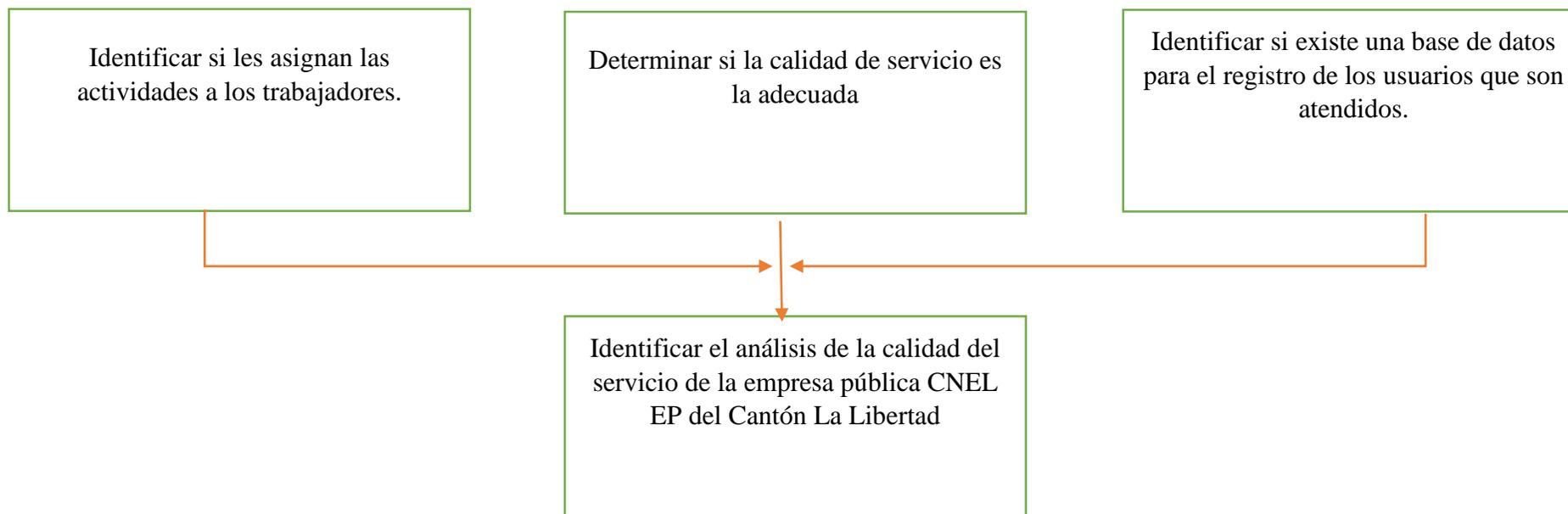
Desconocimiento del
registro de usuarios
atendidos.

CAUSAS

CALIDAD DEL SERVICIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
-----------------------------	--------------------	--------------------	--------------	--------------------

Anexo 3

ÁRBOL DE OBJETIVOS



Desde la perspectiva del cliente es la calidad percibida y su evaluación depende de las características específicas del servicio, de los clientes y del contexto en el cual se desenvuelven, luego se debe tener en cuenta el concepto de servicio a evaluar y su caracterización. Esto implica que la calidad percibida de los servicios es la mejor forma de conceptualizar la calidad en el ámbito de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • perspectiva del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo califica la satisfacción del cliente al obtener el servicio? • ¿Cuentan con una base de datos para el registro de los usuarios que son atendidos? 	Encuesta virtual
	<ul style="list-style-type: none"> • calidad percibida 	<ul style="list-style-type: none"> • La disminución o el aumento de quejas o reclamos. • El tiempo de respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa cuenta con gran cantidad de reclamos en cuestión al servicio que brindan? • ¿El cliente se siente satisfecho con el tiempo de respuesta que le brindan? 	Encuesta virtual
	<ul style="list-style-type: none"> • características específicas del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • las actividades detalladas para llegar al usuario. • Las cualidades del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El jefe le asigna las actividades que deben desarrollar? • ¿conoce a fondo el servicio que ofrece? 	Encuesta virtual
	<ul style="list-style-type: none"> • contexto en la que se desenvuelven 	<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente laboral de la empresa. • La comunicación que tiene el trabajador y el usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo considera el ambiente laboral donde desarrolla sus actividades? • ¿Es adecuada la comunicación que tiene hacia los usuarios? 	Encuesta virtual

Anexo 4

Anexo 5

¿Cuentan con una base de datos para el registro de los usuarios que son atendidos?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	93%
NO	1	7%
TOTAL	15	100%

Tabla 1 Base de datos



Gráfico 1 Base de datos

¿El jefe le asigna sus funciones al inicio del trabajo?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	66%
Frecuentemente	4	27%
Ocasionalmente	1	7%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Tabla 2 Funciones al inicio del trabajo

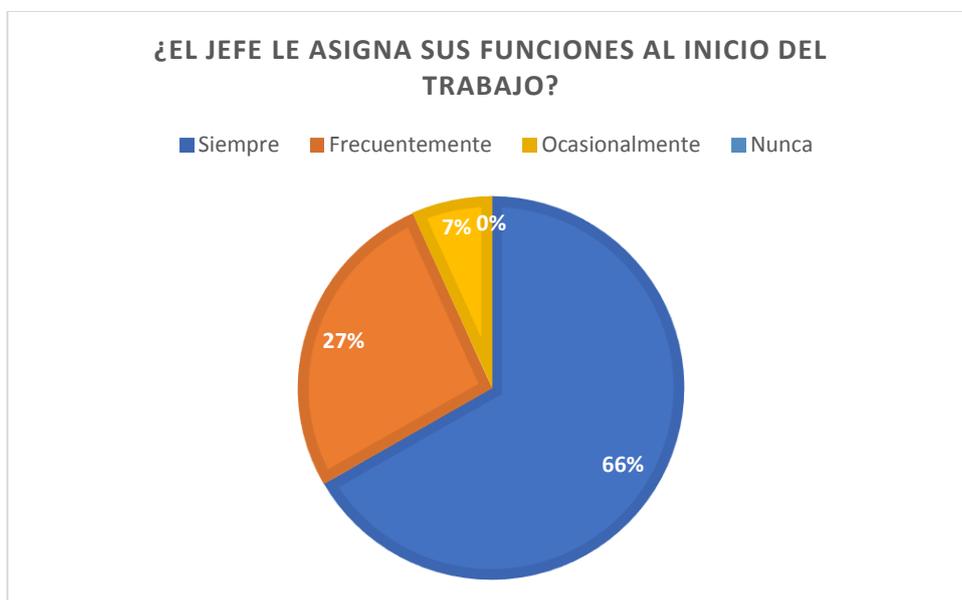


Gráfico 2 *Funciones al inicio del trabajo*

¿Usted como colaborador conoce a fondo el servicio que ofrecen?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	10	67%
Considerable	5	33%
Poco	0	0%
TOTAL	15	100%

Tabla 3 El colaborador conoce el servicio que ofrecen

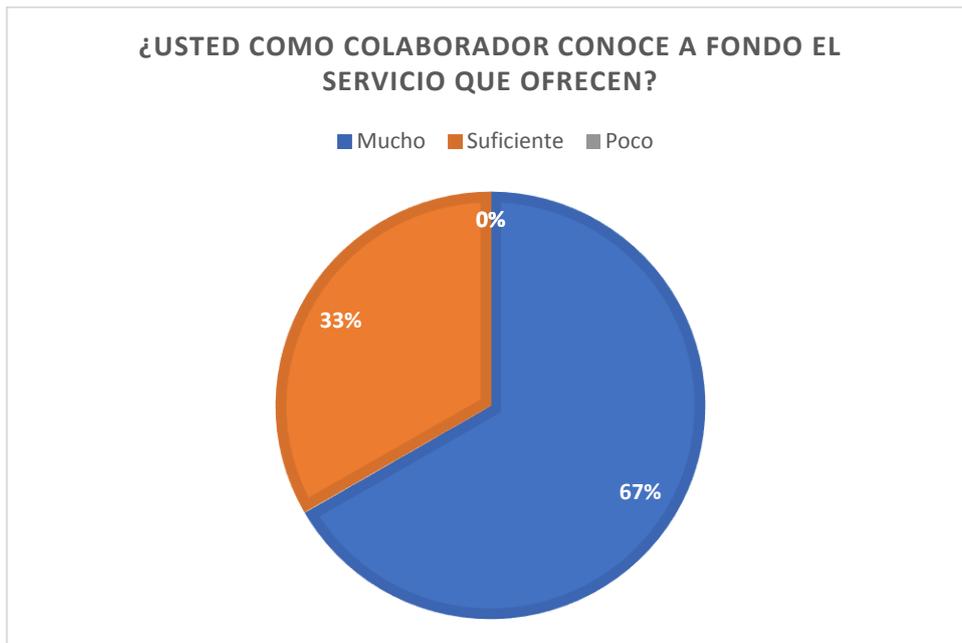


Gráfico 3 El colaborador conoce el servicio que ofrecen

¿Considera adecuado el ambiente laboral donde desarrolla sus actividades?

Tabla 4 Ambiente laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	10	67%
De acuerdo	5	33%
en desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

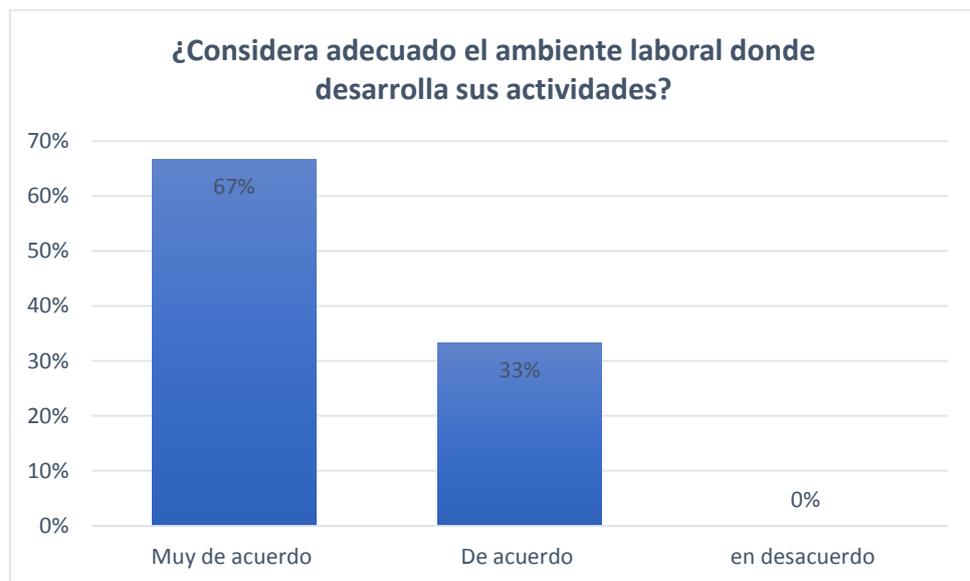


Gráfico 4 Ambiente laboral

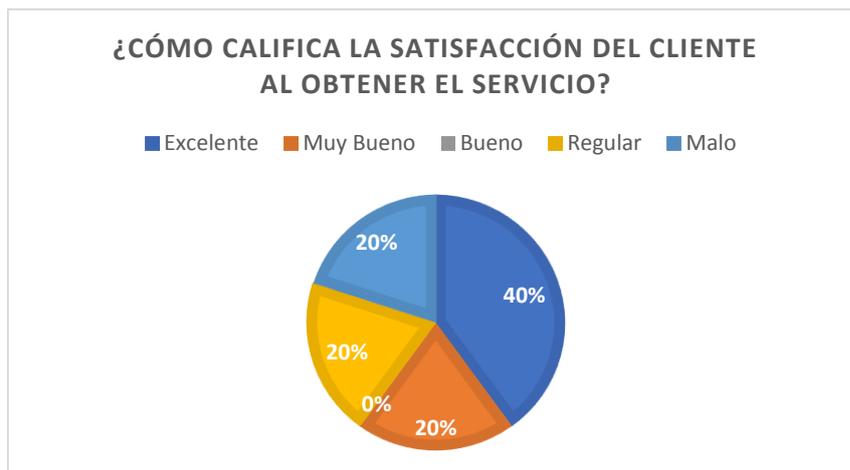
En la escala del 1 a 5 ¿Cómo califica la satisfacción del cliente al obtener el servicio?

Siendo 1 = Excelente; 2 = Muy Bueno; 3 = Bueno; 4 = Regular; 5= Malo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	40%
Muy Bueno	3	20%
Bueno	0	0%
Regular	3	20%
Malo	3	20%
TOTAL	15	100%

Tabla 1 satisfacción del cliente al obtener el servicio

Gráfico 1 satisfacción del cliente al obtener el servicio

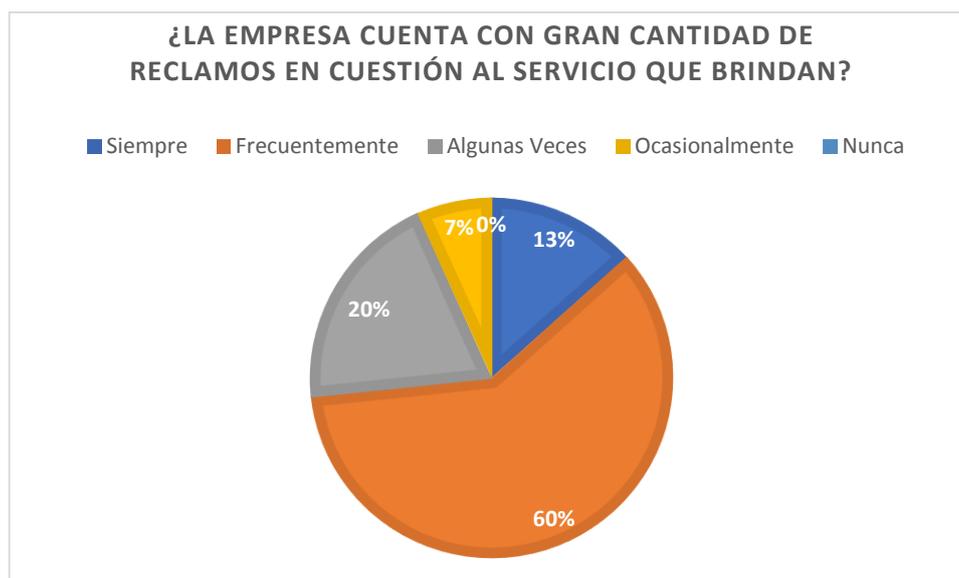


¿La empresa cuenta con gran cantidad de reclamos en cuestión al servicio que brindan?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13%
Frecuentemente	9	60%
Algunas Veces	3	20%
Ocasionalmente	1	7%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Tabla 2 Cantidad de reclamos

Gráfico 2 Cantidad de reclamos



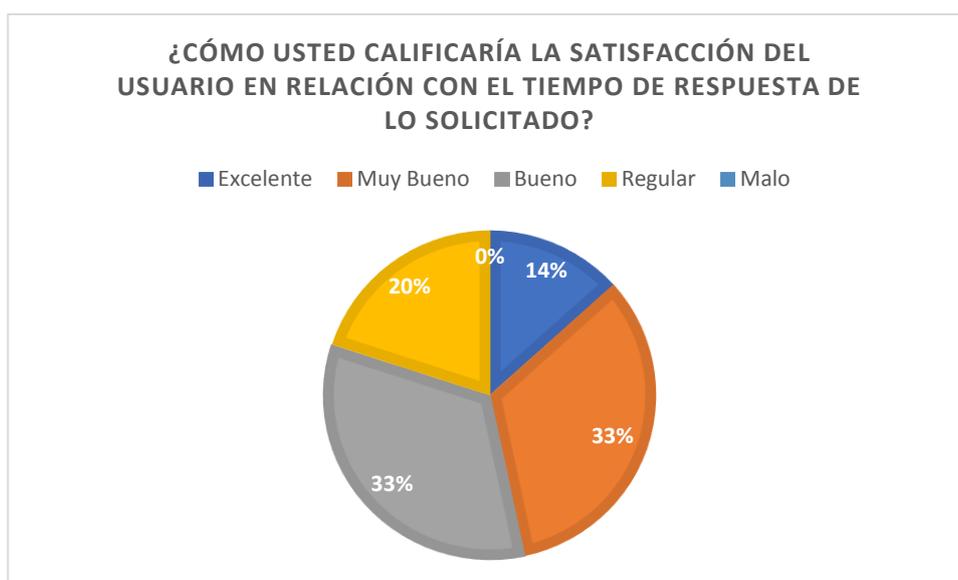
En la escala del 1 a 5 ¿Cómo Usted calificaría la satisfacción del usuario en relación con el tiempo de respuesta de lo solicitado?

Siendo 1 = Excelente; 2 = Muy Bueno; 3 = Bueno; 4 = Regular; 5= Malo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	14%
Muy Bueno	5	33%
Bueno	5	33%
Regular	3	20%
Malo	0	0%
TOTAL	15	100%

Tabla 3 Satisfacción en tiempo de respuesta

Gráfico 3 Satisfacción en tiempo de respuesta

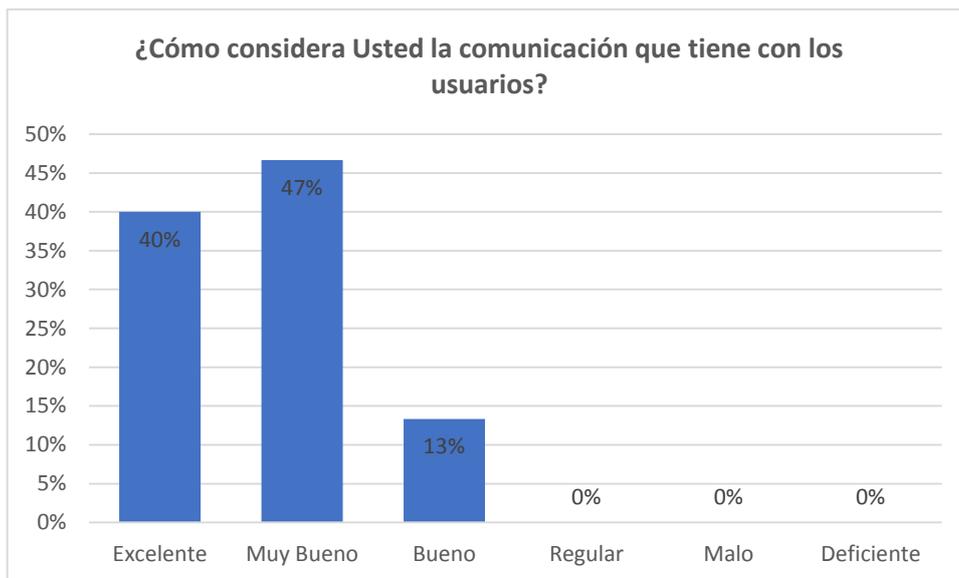


¿Cómo considera Usted la comunicación que tiene con los usuarios?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	40%
Muy Bueno	7	47%
Bueno	2	13%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

Tabla 4 Comunicación con usuarios

Gráfico 4 Comunicación con usuarios



BIBLIOGRAFÍA

- Abad Acosta, M., & Pincay Diaz, D. (Noviembre de 2014). *Análisis de Calidad del Servicio al Cliente Interno y Externo para propuesta de modelo de gestión*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Bazo López , S. (2016). *Calidad del servicio al cliente y su influencia en la rentabilidad*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/566/BAZO_LOPEZ_SUSAN_MILEYDY_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_RENTABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casas, J., Labrador, R., & Campos, D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Atención primaria*, 8.
- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Univ Pontifica Comillas.
- CNEL EP, U. D. (Enero de 2020). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/portfolio-item/transparencia-2020/>
- Denton, D. K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. España: Díaz de santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Journal: Revista de ciencias administrativa y sociales*, 68.
- Dutka, A., & Mazia, A. (2001). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Ediciones Granica SA,.
- Federico Gan; Jaume Triginé. (2012). Clima organizacional. En *Manual de instrumento de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones* (pág. 276). Ediciones Diaz de santos.
- Fraile Fermín Gomez, Monzón Miguel Tejero, & Barrio, J. F. V. . (2005). *Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9001: 2000*. FC Editorial.
- Fraile, F. G., Monzón, M. T., & Barrio, J. (2005). *Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9001: 2000*. FC Editorial.

- Gómez Fraile, F., Tejero Monzón, M., & Vilar Barrio, J. (2005). *Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001:2000. 5a edición.*
- Gómez, S. M. (2012). *La efectividad de las compensaciones, la satisfacción del trabajador y las dimensiones del ambiente laboral.* CienciaXVuanl.
- González, P., Peiró, J., & Bravo, M. (1996). Calidad de vida laboral. *Tratado de psicología del trabajo.*
- Gutierrez, S., & Rubio, M. (2009). EL FACTOR HUMANO EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO: UN CAMBIO DE CULTURA EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS. *Cuadernos de Turismo.*, 134.
- HERNANDEZ, S. P. (septiembre de 2014). *calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación.* Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Lopez Fernández , M., & Serrano Bendia, A. (1998). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista colombiana de Marketing*, 3.
- López Mosquera, D. (15 de febrero de 2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes.* Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Lopez, M. (2013). importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de pacioli.*
- Martha Quiñones; Luzángela De Vega. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas.* Ecoe ediciones.
- Parasuraman, & Gronroos. (2005). INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativa.*
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). SERVQUAL. *multiple-item scale for measuring consumer perceptions of.*
- Pérez Ríos, C. (15 de abril de 2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros.* Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/71999711.pdf>
- Quiñones, M., & Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas.* Ecoe ediciones.

- Robles, F. (2017). *perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresa publicas.*
- Seto Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* Madrid: ESIC editorial.
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* Madrid: ESIC editorial.
- Veloz, C., & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras. *Revista Ciencia UNEMI.*
- Víctor Narváez; Aracelis Calzadilla . (2015). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad. *ciencia y salud.*
- Villacis, J. L. (2018). *La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en.*