



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

TEMA:

"Evaluación de los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente en CNEL EP Santa Elena".

TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Lic. Michael Darío Ramírez Avelino

TUTOR:

PhD. Jorge Osiris García Regalado

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

DEDICATORIA

A la memoria de mi querido padre que está en el cielo.

Y lo grandes deseos de mi madre quién con mucho esmero observa el largo camino recorrido para ver a su hijo obtener el tan anhelado título de cuarto nivel.

A mi hija quien desde muy temprana edad me da ánimos para seguir adelante y cumpla mis sueños.

Michael Darío Ramírez Avelino

AGRADECIMIENTO

A nuestro señor Jesucristo quién día a día me fortalece en espíritu y alma para ser mejor ser humano, además de darme siempre salud y buena sabiduría para enfrentar los retos que nos enmarcan al paso de nuestros objetivos.

A mi familia por estar siempre presente en todo momento, dándome el ánimo necesario para culminar esta meta.

A la **Universidad Estatal Península de Santa Elena UPSE** quién me brindó la oportunidad de ser un profesional de cuarto nivel, con la constancia y perseverancia que rige de una entidad de prestigio, calidad y enseñanza.

A los grandes amigos de trabajo que motivan a seguir adelante en la excelencia académica y siempre fomentando el trabajo en equipo y metas a cumplir.

Y por supuesto a los maestros que impartieron en cada uno de los módulos sus valiosos conocimientos, demostrando profesionalismo y técnica de enseñanza a sus alumnos, conocimientos receptados que serán aprovechados para beneficio del bien común y país.

Michael Darío Ramírez Avelino

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, "**Evaluación de los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente en CNEL EP Santa Elena**", elaborado por el maestrando Lic. Michael Darío Ramírez Avelino, egresado de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CUARTA COHORTE**, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CUARTA COHORTE**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



firmado electrónicamente con
JORGE OSIRIS GARCIA
REGALADO

PhD. Jorge Osiris García Regalado

DOCENTE TUTOR

TRIBUNAL DE GRADO



Firmado electrónicamente por:
ANA GABRIELA
BALSECA VACA

Blga. Ana Gabriela Balseca Vaca, Msc.

**COORDINADORA DEL
PROGRAMA**



Firmado electrónicamente por:
CARLOS RAUL CARPIO
FREIRE

PhD. Carlos Raúl Carpio Freire

DOCENTE ESPECIALISTA 1



Firmado electrónicamente por:
JOSE XAVIER TOMALA
URIBE

Mgrt. José Xavier Tomalá Uribe

DOCENTE ESPECIALISTA 2



Firmado electrónicamente por:
JORGE OSIRIS GARCIA
REGALADO

PhD. Jorge Osiris García Regalado

DOCENTE TUTOR



Firmado electrónicamente por:
MARIA MARGARITA
RIVERA GONZALEZ

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL

DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Michael Darío Ramírez Avelino

DECLARO QUE:

El Trabajo del Proyecto de Investigación "*Evaluación de los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente en CNEL EP Santa Elena*", previa la obtención del Grado Académico de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi total y plena autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad de los datos, resultados y alcance científico del trabajo de titulación.

Santa Elena, 15 de mayo del 2024

EL AUTOR



Lic. Michael Darío Ramírez Avelino

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación "**Evaluación de los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente en CNEL EP Santa Elena**", bajo la modalidad de titulación **informe de investigación**, elaborado por maestrando **Ramírez Avelino Michael Darío**, de la **Maestría en Administración Pública, Cohorte 4**, de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio **COMPILATIO**, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de investigación se encuentra con el 5% de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el informe.



INFORME DE ANÁLISIS
magister

Informe de investigación , Michael Ramírez, copia

5%
Textos
sospechosos

4% Similitudes
< 1% similitudes entre
comillas
< 1% entre las fuentes
mencionadas
< 1% Idiomas no
reconocidos

Nombre del documento: Informe de investigación , Michael Ramírez, copia.docx
ID del documento: f5f72fc24bbadfd02d7b67dd22f2e6f7d01da155
Tamaño del documento original: 478,7 kB

Depositante: JORGE OSIRIS GARCIA REGALADO
Fecha de depósito: 16/5/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 16/5/2024

Número de palabras: 23.781
Número de caracteres: 155.480

Ubicación de las similitudes en el documento:



Atentamente.



Firmado electrónicamente por:
**JORGE OSIRIS GARCIA
REGALADO**

PhD. Jorge Osiris García Regalado

DOCENTE TUTOR

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR.....	VI
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	XIV
RESUMEN	1
ABSTRAC	2
INTRODUCCIÓN	3
Situación problemática.....	4
Formulación del problema.....	6
Justificación	7
Objetivo General y específicos	8
Objetivo General.....	8
Objetivos específicos	8
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	9
1. Antecedentes investigativos.	9
1.1. Misión y Visión empresarial	9
1.2. Unidad de Negocio Santa Elena.....	10
1.3. Variable de investigación 1: Tiempos de respuesta y resolución de problemas. ..	11

1.3.1.	Tiempos de respuesta.....	11
1.3.2.	Resolución de problemas	12
1.3.3.	Factores que inciden en los tiempos de respuesta.....	13
1.4.	Gestión de tiempo de respuesta.....	17
1.4.1	Frecuencia media de interrupción (<i>FMIK</i>).....	18
1.4.2.	Tiempo total de interrupción (<i>TTIK</i>).....	18
1.4.3.	Identificación de las interrupciones.....	18
1.4.4.	Niveles de voltaje.....	20
1.5.	Estrategias efectivas para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la resolución de problemas.....	20
1.5.1.	Establecer un Sistema de priorización.	20
1.5.2.	Implementar canales digitales de reporte.....	20
1.5.3.	Seguimiento proactivo.	21
1.6.	Variable de investigación 2: Atención al cliente.....	21
1.6.1	Importancia de atención al cliente	21
1.6.2.	Calidad del servicio.....	21
1.6.3.	Satisfacción del cliente.	21
1.6.4.	Imagen empresarial	21
1.7.	Marco conceptual	22
1.7.1	Energía eléctrica.....	22
1.7.2	Atención al cliente	22
1.7.3	Usuarios	23
1.7.4	Líneas en el suelo.....	23
1.7.5	Sin energía eléctrica en el domicilio.....	23
1.7.6	Sin energía eléctrica en el sector.....	23
1.7.7	Variaciones de Voltaje.....	24
1.7.8	Servicio sin una fase	24

1.7.9 Vegetación sobre líneas.	24
1.8 Marco Legal.	24
2. CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.	25
2.1 Contexto de la investigación.	25
2.2 Tipo y enfoques de la investigación	26
2.2.1 Investigación descriptiva	26
2.2.2 Investigación documental	26
2.3 Enfoques de investigación.....	27
2.3.1 Métodos cualitativos	27
2.3.2 Métodos cuantitativos	27
2.4 Población y muestra	27
2.4.1 Tamaño de la muestra	28
2.5 Herramientas y técnicas de recopilación de datos.....	29
2.5.1 Encuestas	29
2.5.2 Modelo SERVPERF	29
2.5.3 Dimensiones SERVPERF.....	30
2.5.4 Entrevista	32
2.5.5 Procesamiento de datos.....	32
3. CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
3.1 Estadísticas de fiabilidad.....	33
3.2 Presentación y Análisis de los Resultados de la encuesta.....	34
3.2.1 Encuesta.....	34
3.2.2 Resumen general de las encuestas	36
3.2.3 Evaluación de la primera dimensión: Elementos tangibles	38
3.2.4 Evaluación de la segunda dimensión: Fiabilidad.....	38
3.2.5 Evaluación de la tercera dimensión: Capacidad de respuesta.....	39
3.2.6 Evaluación de la cuarta dimensión Seguridad	39

3.2.7 Evaluación de la Empatía	40
3.2.8. Evaluación de factor: Clima	41
3.2.9. Evaluación del factor: Eficiencia Operativa	41
3.2.10. Evaluación del factor: Capacitación al Personal (trabajadores).....	42
3.2.11. Evaluación del factor: transporte y mantenimiento.	43
3.2.12. Evaluación del factor: Seguridad.	44
3.3 Evaluación de la entrevista.....	44
3.3.1 Pregunta de Hipótesis	46
3.3.2 Comprobación de hipótesis.....	48
3.3.3 Toma de decisión	48
3.3.4. Discusión	49
4. CAPÍTULO IV: PROPUESTA.	50
4.1 Justificación.....	50
4.2 Importancia.....	51
Conclusiones	56
Recomendaciones.....	57
Referencias bibliográficas	59
bibliografía.....	59
ANEXOS	64
Anexo A. Entrevistas	64
Anexo B, Formato de la encuesta.	71
Anexo C. Resultados en gráficos por preguntas, Interpretación y análisis.....	76
Anexo D. Fotografías de respaldo	98
Anexo E, Matriz de consistencia.....	99
Anexo F. Cronograma.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Unidades de Negocio	9
Tabla 2. Coberturas en Provincia de Santa Elena	10
Tabla 3. Factores generales que inciden en los tiempos de respuesta técnica	10
Tabla 4. Factores específicos técnicos que afectan el servicio eléctrico a los clientes.....	11
Tabla 5. Regulaciones	11
Tabla 6. Registro de trámites periodo 2020 -2023.....	14
Tabla 7. Trámites atendidos por cantón.....	15
Tabla 8. Factores que inciden en las interrupciones de servicio eléctrico.	15
Tabla 9. Identificación de interrupciones eléctricas.....	19
Tabla 10. Atributos	19
Tabla 11. Voltajes	20
Tabla 12. Parámetros de fórmula.....	28
Tabla 13. Dimensiones y preguntas del modelo	31
Tabla 14. Escala de Likert, diseño 1	31
Tabla 15. Escala de Likert, diseño 2.....	31
Tabla 16, Alfa de Cronbach.....	33
Tabla 17. Frecuencia y porcentaje por sexo del encuestado.	34
Tabla 18. Frecuencia y porcentaje por edades.	35
Tabla 19. Datos estadísticos descriptivos 5 dimensiones	36
Tabla 20. Medias por dimensión modelo Servperf.....	37
Tabla 21, Escala de evaluación de calidad.....	40
Tabla 22. Clima	41
Tabla 23. Eficiencia	42
Tabla 24. Satisfacción.....	42
Tabla 25. Personal técnico.....	43

Tabla 26. Campo vehicular	43
Tabla 27, Prueba de la muestra	47
Tabla 28, Comprobación de la hipótesis	48
Tabla 29. Plan de acción. Propuesta	52

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Proceso de comunicación	22
FIGURA 2, Elementos tangibles	76
FIGURA 3, Elementos tangibles	77
FIGURA 4, Elementos tangibles	78
FIGURA 5, Elementos tangibles.	79
FIGURA 6, Fiabilidad SERVPERF.....	80
FIGURA 7, Fiabilidad SERVPERF.....	81
FIGURA 8, Fiabilidad SERVPERF.....	82
FIGURA 9, Fiabilidad SERVPERF.....	83
FIGURA 10, Fiabilidad SERVPERF.....	84
FIGURA 11, Capacidad de respuesta SERVPERF	85
FIGURA 12, Capacidad de respuesta SERVPERF	86
FIGURA 13, Capacidad de respuesta SERVPERF	87
FIGURA 14, Capacidad de respuesta SERVPERF	88
FIGURA 15, Seguridad SERVPERF.....	89
FIGURA 16, Seguridad SERVPERF.....	90
FIGURA 17, Seguridad SERVPERF.....	91
FIGURA 18, Seguridad SERVPERF.....	92
FIGURA 19, Empatía SERVPERF.....	93

FIGURA 20, Empatía SERVPERF.....	94
FIGURA 21, Empatía SERVPERF.....	95
FIGURA 22, Empatía SERVPERF.....	96
FIGURA 23, Empatía SERVPERF.....	97

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1.....	18
Ecuación 2.....	18
Ecuación 3.....	28

RESUMEN

Es presente trabajo de investigación está basado en realizar un análisis sobre los factores que inciden en los tiempos de atención oportuna de las novedades generadas por los clientes, como también la resolución de la problemática actual basándose en los indicadores generados por resoluciones ARCERNNR 003/23, ARCERNNR-004-23 además del informe de CNEL EP UN Santa Elena en su gestión 2023.

El tema de investigación se enfoca en analizar los elementos que afectan la eficiencia y efectividad del servicio brindado a los usuarios. Se consideran diversos aspectos, como el clima, la eficiencia operativa, la capacitación del personal y el transporte entre otros temas que son clave para comprender cómo influyen en la calidad del servicio brindado a los usuarios además de la imagen empresarial.

Este estudio es realizado en CNEL Santa Elena en las áreas técnicas operativas con relación de atención al cliente en las diferentes solicitudes generadas diariamente por trámites SAR (Servicio de atención de Reclamos).

El objetivo es identificar áreas de mejora para optimizar los tiempos de respuesta a las consultas y reclamos de los clientes, así como agilizar la resolución de problemas. Al comprender y evaluar estos factores, CNEL EP SANTA ELENA busca garantizar una atención al cliente más ágil, eficiente y satisfactoria.

Se revisa teorías y antecedentes además se utiliza en modelo SERVPERF para medir estos resultados, por su parte se realiza entrevistas y encuestas para solidificar los resultados.

Producto de la investigación realizada, se propone un plan de acción de mejoras para las diferentes áreas fortaleciendo su gestión administrativa y técnica.

Palabras Claves: Resolución, factores, clientes, técnica.

ABSTRAC

This research work is based on carrying out an analysis of the factors that affect the time of timely attention to the news generated by clients, as well as the resolution of the current problem based on the indicators generated by resolutions ARCERNNR 003/23, ARCERNNR-004-23 in addition to the CNEL EP UN Santa Elena report in its 2023 management.

The research topic focuses on analyzing the elements that affect the efficiency and effectiveness of the service provided to users. Various aspects are considered, such as climate, operational efficiency, staff training and transportation, among other topics that are key to understanding how they influence the quality of the service provided to users in addition to the business image.

This study is carried out at CNEL Santa Elena in the operational technical areas with customer service in the different requests generated daily by SAR procedures (Claims Assistance Service).

The objective is to identify areas of improvement to optimize response times to customer queries and complaints, as well as speed up problem resolution. By understanding and evaluating these factors, CNEL EP SANTA ELENA seeks to guarantee more agile, efficient and satisfactory customer service.

Theories and background are reviewed and the SERVPERF model is used to measure these results. Interviews and surveys are carried out to solidify the results.

As a result of the research carried out, an action plan for improvements is proposed for the different areas, strengthening their administrative and technical management.

Keywords: Resolution, factors, SAR procedures, clients, technique.

INTRODUCCIÓN

CNEL EP es una de las principales empresas eléctricas en Ecuador y tiene como objetivo principal brindar un servicio confiable y seguro de energía eléctrica a sus clientes.

Como ente distribuidor de energía a nivel nacional tiene una cobertura del 45% contemplado en el territorio nacional, cuanta con 11 unidades de negocio en diferentes provincias del país, donde una de ellas es la Unidad de Negocio Santa Elena.

La empresa cuenta con 135.959 clientes en toda la provincia de Santa Elena, cuenta con una cobertura de 6,487.26 Km² donde alcanza un 94.88% (CNEL EP, 2023), tiene una alta infraestructura con 19 subestaciones, 73 alimentadoras, un circuito eléctrico construido de 2,368 km de redes eléctricas, 9,923 transformadores instalados, 51.202 luminarias instaladas y 128,523 acometidas de 110 y 220 voltios.

La energía es un servicio básico que todas las familias peninsulares hacen usos de ellas. Según indica la Constitución de la Republica del Ecuador (Constitución, 2008) “**Art. 314.-** *El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, **energía eléctrica**[...]*”, y con el tiempo el sistema eléctrico y abastecimiento de energía a toda la población se suman problemas de continuidad del servicio en diferentes sectores y usuarios específicos, como apagones, postes en mal estado, cortes y reconexión, altos consumos de energía, problemas en los medidores, acometidas entre otros factores que afectan la continuidad del servicio y existen quejas además de molestias de los usuarios ya que mencionan que se está cancelando mensualmente por el servicio eléctrico prestado.

CNEL EP está regulada por varias entidades de control como tenemos el ARCERNNR (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables) antes denominada ARCONEL que son las encargadas de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y evaluar la calidad del servicio eléctrico abonados a sus clientes.

La optimización de tiempos de atención al cliente en las empresas públicas es parte importante del área funcional de gestión, la cual se fundamenta en los valores, costumbres, prácticas y tradiciones empresariales.

La Corporación se encamina en dar mejor atención a los requerimientos de las ciudadanía pero los tiempos de respuesta no son los adecuados que afectan los indicadores de calidad del servicio eléctrico brindado a los clientes de toda la provincia de Santa Elena, por

lo que es necesario iniciar la elaboración de un diagnóstico para evaluar y emplear estrategias en la optimización en tiempos de respuesta y solución de problemas en varios requerimientos de la ciudadanía en diferentes temas eléctricos de atención oportuna.

El autor (López, 2020) nos indica en su libro “Los fundamentos de la atención al cliente es un diferenciador de calidad para poder medir el grado de satisfacción” para este enfoque podemos analizar que la atención al cliente es de mucha importancia y medir la calidad del servicio que la empresa presta y más si es una entidad pública.

Situación problemática

El acceso a la electricidad en Ecuador es de vital importancia para los consumidores a nivel nacional. Según datos del Banco Central del Ecuador y Ministerio de Electricidad, el acceso a la electricidad alcanzó aproximadamente el 98.85% de la población en 2020. Este alto porcentaje demuestra la relevancia y necesidad generalizada de este servicio básico para los ecuatorianos, ya que influye en el desarrollo socioeconómico, la educación, la comunicación y la calidad de vida en el país. La electricidad no solo beneficia a los hogares, sino que también es fundamental para el funcionamiento de las industrias, el comercio y los servicios públicos, demostrando su importancia a nivel nacional.

En la provincia de Santa Elena, la empresa eléctrica es considerada la segunda mejor empresa pública mejor estructurada en su gestión, servicio, infraestructura y cobertura a nivel peninsular, por ende, es encargada del servicio de distribución de energía eléctrica hacia la población en un porcentaje del 94.88% de las localidades tanto urbanas como rurales.

La gran mayoría de los oficios y trámites SAR en atención al cliente del área técnica de CNEL EP UN Santa Elena son ingresados físicamente por la recepción de la empresa como otros llegan por memorándum, correos entre otros medios digitales donde éstos son enviados a distintas áreas operativas para su atención, pero he aquí el problema, no existe un control adecuado si estos requerimientos son atendidos en los tiempos establecidos y si resolvieron el problema.

Existe una alta demanda de solicitudes y los técnicos están copados con su mayor tiempo en resolver estas problemáticas, pero muchas de estos requerimientos no son atendidas ya que al personal eléctrico se le suman otras actividades como procesos contractuales, atenciones rápidas en el sistema eléctrico por emergencias, documentación de próximos

proyectos ejecutarse entre otros, solicitudes del sistema SAR, además como norma interna se debe atender trabajos eléctricos por emergencias como prioridad.

Por estas problemáticas muchas son las solicitudes de los clientes no son atendidas o existe demora y retraso, por ende, las molestias por parte de los clientes se aumentan y la imagen de la empresa eléctrica no están en los mejores niveles de aceptación.

CNEL EP, es regulada y controlada por resoluciones ARCERNNR 003/23, ARCERNNR-004-23 donde existen informes de calidad del servicio prestado y satisfacción de los clientes además indican los diferentes factores que influyen esta problemática, con esta medida y registro se establecen objetivos procesables y medibles comparando resultados de comparación técnica para una resolución de problemas adaptados a la realidad, métodos de investigación y aplicación de soluciones.

(Levy & Carrasco, 2020), menciona que el objetivo de estudio es realizar un diagnóstico de la situación actual de la calidad del servicio eléctrico en la región donde se analiza los principales indicadores de gestión del servicio eléctrico, al igual que en niveles de estudio macro también se realiza en la provincia.

Los usuarios de la península solicitan para su atención por medio de oficios, reclamos, correos , Quipux o utilizan cualquier medio tanto escrito como digital y otras con el ingreso de llamadas 1800-263537 con el ingreso del tramites del **sistema SAR** interno para informar a CNEL que existe diferentes novedades técnicas eléctricas en la continuidad del servicio prestado pero he aquí otra problemática, la empresa eléctrica en la península atiende casi al 100 % estas solicitudes pero **no en los tiempos de respuesta adecuados**, lo que ocasiona malestar por parte de los clientes y no existe un efectiva atención oportuna de los diferentes requerimientos y esta conlleva a que la empresa eléctrica no está considerado en los mejores niveles de aceptación de los clientes en tiempos de respuesta oportuna ocasionado mala imagen y mala calidad del servicio eléctrico.

(ASAMBLEA, 2018) menciona que *“la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión [...] así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad”* la constitución se enfoca en que los clientes deben tener una atención de calidad, optimizando los recursos y garantizando el derecho de una gestión favorable.

(Luis Alfredo Ferrer Bauza, 2022) indica en su libro que la eficiencia de atención al cliente es lo primordial. CNEL debería implementar diferentes estrategias de mejoras técnicas y administrativas para optimizar los tiempos de atención de los múltiples requerimientos de la ciudadanía para así mejorar la calidad de atención al cliente, además de mejorar la imagen institucional con la respuesta oportuna.

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que afectan los tiempos de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente en CNEL EP Santa Elena, y cómo se pueden mejorar estos tiempos para aumentar la satisfacción del cliente?

Justificación

El tema radica en la importancia de brindar una atención al cliente eficiente y satisfactoria en CNEL EP Santa Elena. Los tiempos de respuesta y resolución de problemas son aspectos clave para la satisfacción del cliente y la imagen de la empresa. Al evaluar los factores que inciden en estos tiempos, se podrán identificar áreas de mejora y tomar acciones para optimizar el servicio. Esto contribuirá a fortalecer la relación con los clientes, mejorar la reputación de la empresa y aumentar la fidelidad de los usuarios. Además, una atención al cliente ágil y efectiva puede generar ahorros en costos operativos al reducir reclamos y evitar situaciones prolongadas de insatisfacción.

El presente trabajo de investigación se basa en la importancia de la atención al cliente como factor clave en el éxito de una organización. CNEL EP Santa Elena, al ser una empresa que brinda servicios públicos, tiene la responsabilidad de garantizar una atención eficiente y satisfactoria a sus clientes. Los tiempos de respuesta y resolución de problemas son indicadores clave de la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

De acuerdo con los entes reguladores indican que el NO cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio y su pronta respuesta con un máximo 60 días a partir de su notificación por parte de las empresas distribuidoras, hacen que puedan ser sancionadas con 30 y 20 salarios básicos unificados.

Con el estudio de la investigación descriptiva y documental aplicando los métodos cualitativos y cuantitativos podemos lograr definir cuáles son estos factores que afectan los tiempos de respuesta, además de establecer referencias estratégicas de mejoras ante el cliente y los entes reguladores.

Al evaluar los factores que inciden en estos tiempos, se busca identificar posibles obstáculos y deficiencias en el proceso de atención al cliente en la parte técnica de las diferentes áreas operativas. Esto permitirá tomar decisiones informadas para mejorar la capacitación del personal, implementar herramientas tecnológicas eficientes, control de atención de los requerimientos emitidos por la ciudadanía y optimizar los procesos internos. Al hacerlo, se espera lograr una reducción significativa en los tiempos de respuesta y resolución de problemas.

Una atención al cliente ágil y efectiva tiene múltiples beneficios. Por un lado, mejora la satisfacción del cliente al brindar respuestas rápidas y soluciones efectivas a sus problemas.

Esto fortalece la relación con el cliente y aumenta la probabilidad de retención y fidelización. Además, una atención eficiente puede generar ahorros en costos operativos al reducir reclamos, evitar situaciones prolongadas de insatisfacción y minimizar el impacto negativo en la imagen de la empresa.

Objetivo General y específicos

Objetivo General

Identificar los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente de CNEL EP Santa Elena del área de operaciones.

Objetivos específicos

- Evaluar cómo los tiempos de respuesta impactan la satisfacción del cliente en situaciones relacionadas con el suministro eléctrico.
- Analizar la relación entre la eficiencia en la resolución de problemas de los técnicos y la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.
- Utilizar el modelo Servperf para la aplicación de estudio.
- Proponer estrategias y acciones para reducir los tiempos de respuesta y mejorar la resolución de problemas y sus indicadores en la atención al cliente en CNEL EP.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.

1. Antecedentes investigativos.

CNEL EP ofrece el servicio de distribución eléctrica a un total de 2,25 millones de abonados a nivel nacional y está conformada por 11 Unidades de Negocio como tenemos:

Tabla 1. Unidades de Negocio

Esmeraldas.
Manabí.
Santa Elena.
Milagro,
Los Ríos
EL Oro.
Bolívar.
Santo Domingo.
Sucumbíos.
Guayas Los Ríos.
Guayaquil.

Elaborado por el autor.

Para (García A. , 2016), bajo la premisa de brindar un servicio eléctrico confiable y de calidad, CNEL EP ha llevado a cabo una reestructuración organizativa con el objetivo de mejorar sus indicadores de gestión. Esta reestructuración, aprobada por el directorio de la corporación, ha dado lugar a una estructura de Gerencia General encargada de dirigir a las Unidades de Negocio.

1.1. Misión y Visión empresarial

Misión

Distribuir y comercializar energía eléctrica, gestionando la expansión de la cobertura del servicio, con calidad y eficiencia, en un marco de sostenibilidad considerando aspectos técnicos, valor social y de cuidado del medio ambiente para lograr satisfacción de los clientes (CNEL EP, 2023).

Visión

Ser la empresa pública referente en el sector eléctrico del país en términos de eficiencia y modernización, dentro un marco de sostenibilidad (CNEL EP, 2023).

Los valores fundamentales de CNEL EP incluyen la honestidad, transparencia, lealtad, compromiso, conciencia organizacional, diligencia y responsabilidad social y ambiental. Además, la implementación de políticas que promueven una gerencia eficaz, recursos humanos motivados y un sistema eléctrico confiable demuestran el compromiso de la empresa con el mejoramiento integral y el desarrollo sostenible.

1.2. Unidad de Negocio Santa Elena.

Brinda el servicio al 94,88% del área de la Provincia de Santa Elena, (CNEL EP, 2023).

Tabla 2. Coberturas en Provincia de Santa Elena

Área:	6.487,26 km²
Cobertura:	94,88%
Clientes regulados:	135.959
Demanda de energía:	914,64 GWh
Demanda máxima de potencia:	151,93 MW

Fuente: Página Web CNEL EP

Según el informe anual de CNEL EP hacia los entes reguladores como el ARCERNNR **existen factores** que causan problemas de interrupción en el servicio eléctrico en toda a la provincia, explicado de manera técnica tenemos los siguientes:

Tabla 3. Factores generales que inciden en los tiempos de respuesta técnica

Clima.
Eficiencia operativa
Capacitación al personal técnico.
Transporte y mantenimiento vehicular.

Fuente: Informe de CNEL 2023.

Tabla 4. Factores específicos técnicos que afectan el servicio eléctrico a los clientes.

Línea en el suelo.
Servicio sin una fase
Sin luz en domicilio
Sin luz en sector/corto circuito
Variación de voltaje
Vegetación sobre líneas

Nota: Tomada del informe de CNEL 2023.

De acuerdo con el informe **fin de gestión del 2023** de CNEL EP emitido por el área de **operaciones y reclamos técnicos** existen regulaciones en la calidad del servicio brindado a los usuarios en sus tiempos de respuesta, estos son: ARCERNNR-002/2023, ARCERNNR-004-23 como tenemos:

Tabla 5. Regulaciones

FMIK
TTIK.

Nota: No ARCERNNR – 002/20.

1.3. Variable de investigación 1: Tiempos de respuesta y resolución de problemas.

Unas de las variables a analizar son los tiempos de respuesta que tiene CNEL EP en la atención de las diferentes novedades registradas por los clientes en ella se enmarca un estudio minucioso sobre cuales son estos factores que implican la demora de atención.

1.3.1. Tiempos de respuesta.

(Echeverría, 2016.) indica que los tiempos de respuesta deben estar ligados al cliente mediante la optimización y reducción de tiempos, utilizar herramientas tecnológicas esto ayuda a mejorar a la contribución de tiempos y experiencia de los usuarios.

Para (Martínez de Quel Pérez & Sillero Quintana, 2014) por su parte en el artículo “respuesta de reacción” y el concepto “tiempo de respuesta” sugiere que sería recomendable

utilizar la expresión “tiempo de respuesta” o “tiempo total de respuesta”, puesto que se adapta mejor al significado del concepto tratado y es más congruente con la bibliografía internacional.

Con estas teorías que argumentan estos autores quien mencionan que se debe tener presente las herramientas y tener bien definido los conceptos de los tiempos que se emplean, en CNEL EP, esta parte desde el inicio de una novedad técnica eléctrica presentada por los usuarios que mide desde que llega desde un trámite SAR receptado por el 1800 263537 hasta su atención.

Para (Martínez Campaña, 2018) indica en su repositorio que una solución tecnológica informática mejora la metodología, registro y control de las incidencias que se pudieran presentar en los Centros de Datos de CNEL EP en la recepción de novedades, se debe incluir mucho el ámbito tecnológico para crear registros más viables y de fácil acceso.

Por lo consecuente estos trámites no son atendidos oportunamente y se los atiende de acuerdo a los factores que se presentan en el momento, esto es la cantidad de novedades o trámites que se atenderán por parte de las cuadrillas. Éste es reportado por el supervisor de guardia quien pasa la novedad al personal para su atención que toma entre 1 hora a 30 minutos en resolver la novedad en sitio y puede aumentar su tiempo por la complejidad presentada, cabe mencionar que se analiza el nivel del problema a resolver y esto lleva a que varíen los tiempos, estos pueden ser de nivel meso, macro y micro.

1.3.2. Resolución de problemas

(Bados López, 2014) indica que la resolución de problemas es un factor importante donde se analiza por medios autoregistros, cuestionarios y la observación directa llevando a cabo varios componentes con sus diferentes fases paulatinamente.

Según (Sacristán, 2003) donde menciona las técnicas de resolución de problemas indica tres aspectos fundamentales al personal que labora en una empresa como son:

- Participación en la mejora en todos los niveles de organización.
- Progreso en la mejora continua de las actitudes de los empleados sobre el eslogan “se debe realizar los procedimientos establecidos, pero debemos mejorarlos”.
- Saber escuchar es vencer la desconfianza fortaleciendo el trabajo en grupo con el fin de dar solución a los múltiples problemas que se presentan.

1.3.3. Factores que inciden en los tiempos de respuesta.

1.3.3.1. El clima afecta el servicio eléctrico.

El estudio de (Franco Tinoco, 2012) indica el clima en un ambiente salino es un factor determinante que causa daños en los elementos eléctricos en las zonas costeras del Ecuador. La salinidad afecta las redes eléctricas debido a la corrosión que provoca en los equipos y componentes eléctricos. La presencia de sal en el aire y el agua puede acelerar el proceso de oxidación en los conductores, transformadores, postes y otros componentes de las redes eléctricas, lo que a su vez puede causar fallas en el sistema y reducir la vida útil de los equipos. Además, la salinidad del aire puede contribuir a la formación de depósitos corrosivos en las superficies metálicas, lo que requiere un mantenimiento más frecuente y costoso para prevenir daños mayores en las redes eléctricas de la península.

El sistema de distribución a nivel provincial está afectado en su gran mayoría por esta causas en las zonas costera, la salinidad del medio y el polvo provocan el deterioro de los materiales y equipos eléctricos, por lo tanto este inconveniente trae de la mano diferentes tipos de problemas ya sea a nivel de media o baja tensión, debido que los equipos y materiales eléctricos pierden el nivel de aislamiento provocando fallas en el sistema de distribución e inconformidad a nuestros abonados, el cual es causa del incremento de novedades tanto en el sistema de media y baja tensión (RIVAS, 2019).

Entre las causas que se presentan con mayor incidencia son domicilios sin energía eléctrica, sectores sin energía eléctrica, variaciones de voltaje y servicios sin una fase, de las cuales son producidas por los altos índices de salinidad en la provincia de Santa Elena.

1.3.3.2 Eficiencia operativa.

Para la atención de las diferentes novedades técnicas el personal de CNEL cuenta con cuadrillas de las áreas operativas que se encargan de atender las novedades, estas están formadas por 2 a 3 personas con técnicos autorizados con conocimiento en la rama eléctrica, además los turnos son 24/7 es decir 24 horas y 7 días a la semana en horarios rotativos.

En la actualidad las exigencias de los clientes son mayores y mejores servicios como indica (Velasco Duarte, 2023) en su contexto se analiza que la prestación del servicio eléctrico se debe mejorar en los tiempos de respuesta de personal técnico de la empresa.

1.3.3.3. Principales interrupciones del servicio eléctrico.

Ante las quejas presentadas entre enero con corte a diciembre del 2023 relacionado con el Informe de Gestión de Reclamos Comerciales, Técnicos y Daños de Equipo en Primera Instancia (CNEL, Informe general, 2023), las causas con mayor índice de ocurrencia son producidas por elementos y/o equipos eléctricos como conectores de acometidas flojos o en mal estado, capsulas porta fusibles recalentadas, fusibles anti hurto averiados, acometidas sulfatadas o en mal estado (conductores), redes (preensambladas o línea abierta) en mal estado, transformadores con sobrecargas, bajadas de transformadores sulfatadas o recalentadas, conexiones flojas, medidores con borneras flojas y postes-estructuras y redes abiertas en mal estado (CNEL, Informe general, 2023).

Para esta investigación estudiaremos algunas de las novedades más relevantes como son: líneas en el suelo, sector sin una fase, sin luz en domicilio, sin luz en sector/corto circuito, variación de voltaje, vegetación sobre las líneas eléctricas.

Cabe mencionar que se realizará la evaluación a los factores que inciden como son el clima, la eficiencia operativa, personal, campo vehicular, comunicación.

Tabla 6. Registro de trámites periodo 2020 -2023

Cuenta de Tramite	Etiquetas de columna				
	2020	2021	2022	2023	Total general
Etiquetas de fila					
LA LIBERTAD	3641	4201	4566	5261	17669
SALINAS	4723	5148	5129	6381	21381
SANTA ELENA	7097	8432	8263	9945	33737
Total general	15461	17781	17958	21587	72787

Fuente: Informe CNEL 2023.

Tomando en consideración con el informe general en la **tabla 6**, en el 2020 existe un registro de 15.461 tramites atendidos aumentando paulatinamente años tras año. Para en 2021 tenemos 17.781 a diferencia del 2022 con 17.958.

Tabla 7. Trámites atendidos por cantón

Trámite	Etiquetas de columna	
	2023	Total general
Etiquetas de fila		
LA LIBERTAD	5261	5261
SALINAS	6381	6381
SANTA ELENA	9945	9945
Total, general	21587	21587

Fuente: Informe CNEL 2023.

Si nos centramos en año 2023 en la *tabla 7*, vemos que los trámites atendidos por CNEL EP fueron de 21.587, realizando una comparación del 2020 que tiene una cantidad de 15.461 se tiene una diferencia de 6.126 trámites que se han aumentado en el transcurso de los 4 años.

Tabla 8. Factores que inciden en las interrupciones de servicio eléctrico.

Cuenta de Trámite	Etiquetas de columna	
	2023	Total general
Etiquetas de fila		
Línea en el suelo	271	271
Servicio sin una fase	2199	2199
Sin luz en domicilio	8752	8752
Sin luz en sector/corto circuito	6650	6650
Variación de voltaje	3583	3583
Vegetación sobre líneas/Podar árboles	132	132
Total general	21587	21587

Fuente: Informe CNEL 2023.

Si evaluamos la *tabla 8*, que nos representa cantidades de trámites atendidos de acuerdo a las interrupciones del servicio eléctrico considerados factores principales atendidas por las cuadrillas de CNEL, vemos que valores se diferencian, teniendo los valores más altos como: sin luz en domicilio con 8.752 y sector sin luz con 6.650 encontrando una diferencia de 2.102 trámites.

Por otra parte, los trabajos de corte y reconexión también influyen en gran medida en los elevados índices de novedades presentadas por usuarios debido a que se han encontrado reconexiones con conectores usados produciendo variaciones de voltajes en los abonados.

Es verdad que también existen problemas en nuestro sistema debido a fallas eléctricas o casos imprevistos como postes chocados a nivel de media tensión, sin embargo, estos son bajo (ARCONEL, CODIFICACIÓN REGULACIÓN, 2023). Debido a las causas presentadas con mayor incidencia los materiales más afectados son: Seccionadores, transformadores, postes con sus estructuras en media y baja tensión, redes abiertas, fusibles antihurto de 35 y 63 amperios, acometidas flojas, sulfatadas, conectores dentados 2E, quema de fusibles en media tensión, conectores de comprensión para conexiones en cobre y aluminio.

1.3.3.4. Personal técnico.

CNEL EP cuenta con 460 empleados públicos tanto la parte administrativa como operativa, entre ellos el 60% de los mismos son de las áreas técnicas que corresponden a la parte operativa dividida en 3 áreas principales: Mantenimiento eléctrico, Operaciones, Alumbrado Público.

Este personal del área de operaciones quienes atienden directamente estas novedades por trámites SAR en coordinación con los supervisores de turno, el 42 % son tecnólogos eléctricos mientras que el 58% son bachilleres eléctricos entre otras carreras técnicas, administrativas o sociales.

1.3.3.5. Importancia de la capacitación.

Para (TOVAR, 2018) nos indica que la formación del personal o capital humano de una empresa mejora notablemente su productividad organizacional, la calidad de los procesos, reduce costos de operacionalización y un valor importante del aumento de la condición laboral y la economía personal.

Se gestiona por medio de líderes de área para que el personal a cargo esté capacitado en los diferentes temas relacionados a las funciones que desempeña, pero he aquí el **error** solo se capacita por pequeños grupos y en cierto periodo.

En el transcurso del 2022 al 2023 líderes independientes colaboradores de CNEL han visto esta problemática del cual han gestionado de manera grupal para su capacitación profesional independiente en niveles de 3er y 4to nivel en la Universidad Santiago de Guayaquil UCSG, así como indica (LÓPEZ ESQUIVEL MIGUEL, 2017) en su informe de

investigación de tesis “se debe tener motivación personal y dedicación para lograr grandes metas”

1.3.3.6. Transporte vehicular para los servidores.

CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena cuenta con vehículos propios de planta que son utilizados por las diferentes cuadrillas en turnos rotativos, cabe mencionar que la facilitación de recursos propios como vehículos estatales suficientes para sus empleados en un factor importante para realizar sus actividades diarias y esto ayuda disminuir los tiempos de atención al cliente en resolver problemas técnicos eléctricos a sus clientes donde tenemos varias razones.

- **Respuesta rápida:** Los técnicos eléctricos a menudo deben desplazarse a diferentes ubicaciones para realizar reparaciones, mantenimiento o instalaciones. Contar con un vehículo les permite llegar rápidamente a los sitios donde se requiere su atención, lo que puede ser crucial en situaciones de emergencia (CNEL, REGLAMENTO INTERNO DE CNEL EP, 2022)
- **Transporte de herramientas y equipos:** Los técnicos suelen necesitar transportar herramientas, equipos y materiales para realizar su trabajo. Un vehículo les proporciona la capacidad de llevar consigo todo lo necesario sin depender de transporte público o de terceros (CNEL, REGLAMENTO INTERNO DE CNEL EP, 2022).
- **Flexibilidad horaria:** Al tener su propio medio de transporte, los técnicos pueden ajustar sus horarios de acuerdo con las necesidades del trabajo, sin depender de los horarios limitados del transporte público (CNEL, REGLAMENTO INTERNO DE CNEL EP, 2022)
- **Eficiencia operativa:** Al reducir el tiempo y la complejidad asociados con desplazamientos, los técnicos pueden ser más eficientes en la realización de sus tareas, lo que beneficia tanto a la empresa como a los clientes.

1.4. Gestión de tiempo de respuesta.

Como indica (ARCONEL, Indicadores de regulación, 2020), existen indicadores de regulación ARCERNNR-004-23 donde miden las variables FMIK Y TTIK que miden los tiempos de interrupciones tanto en media como baja tensión y tenemos:

1.4.1 Frecuencia media de interrupción (*FMIK*).

Representa el promedio de veces que cada *kVA* nominal instalado sufrió una interrupción de servicio, durante el período de control (mensual o anual), se calcula de la siguiente manera:

Ecuación 1.

$$FMIK_i = \frac{kVA_i}{kVA_{Ti}} \quad FMIK = \sum_i FMIK_i$$

1.4.2. Tiempo total de interrupción (*TTIK*).

Representa el tiempo promedio, expresado en horas, en que cada *kVA* nominal instalado estuvo fuera de servicio, durante el período de control (mensual o anual), se calcula de la siguiente manera:

Ecuación 2.

$$TTIK_i = \frac{kVA_i * t_i}{kVA_{Ti}} \quad TTIK = \sum_i TTIK_i$$

Donde:

FMIK_i = Frecuencia media de interrupción por *kVA* nominal por interrupción.

TTIK_i = Tiempo total de interrupción por *kVA* nominal instalado por interrupción.

kVA_i = *kVA* nominales fuera de servicio en el sistema de distribución *kVA_{Ti}* = *kVA* nominales totales instalados en la red o alimentador registrados *t_i* = Tiempo de duración de la interrupción *i*, en horas.

1.4.3. Identificación de las interrupciones

Según la resolución (ARCONEL, CODIFICACIÓN REGULACIÓN, 2023) para el cálculo de los indicadores globales e individuales definidos para la evaluación de la calidad de servicio técnico, la distribuidora en este caso CNEL EP deberá disponer de la información relacionada a todas las interrupciones, en, al menos, los siguientes aspectos:

Tabla 9. Identificación de interrupciones eléctricas

a) Fecha, hora de inicio y hora de finalización de la interrupción.
b) Duración, causa y origen de la interrupción.
c) Potencia nominal (kVA) desconectada por la interrupción.
d) Número e identificación de los consumidores afectados por la interrupción.
e) Equipos operados a consecuencia de la interrupción.

Nota: Registro de ARCONEL 003/2023

Por su parte las interrupciones deberán ser registradas por la distribuidora de acuerdo con los siguientes atributos:

Tabla 10. Atributos

Por su duración
• Breves: de duración igual o menor a tres (3) minutos.
• Largas: de duración mayor a tres (3) minutos.
Por su origen
• Internas: originadas en el sistema de distribución de la distribuidora y de responsabilidad de la empresa de distribución.
• Externas: originadas por un generador, por el transmisor, por suspensiones generales del servicio, por otra distribuidora o por un consumidor.
Por su causa
• Programadas: Mantenimiento, ampliaciones, mejoras, maniobras, otras.
• No programadas: Climáticas, ambientales, fallas en la red eléctrica, terceros, otras.

Nota: Registro de ARCONEL 003/2023

1.4.4. Niveles de voltaje

Tabla 11. Voltajes

Bajo voltaje: menor igual a 0,6 kV.
Medio voltaje: mayor a 0,6 kV y menor igual a 40 kV.
Alto voltaje Grupo 1: mayor a 40 kV y menor igual a 138 kV.
Alto voltaje Grupo 2: mayor a 138 kV.

Nota: Registro de ARCONEL 003/2023

1.5. Estrategias efectivas para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la resolución de problemas.

En este contexto podemos implementar estrategias que serán de mucha utilidad para mejorar los tiempos del cual podemos mencionar:

1.5.1. Establecer un Sistema de priorización.

Dada la naturaleza técnica de las novedades eléctricas, es crucial implementar un sistema de priorización que permita identificar y atender rápidamente aquellas novedades que representen un riesgo para la seguridad o el funcionamiento eléctrico. Esto garantiza una atención rápida a los problemas más críticos.

1.5.2. Implementar canales digitales de reporte.

Facilitar a los usuarios la posibilidad de reportar novedades técnicas eléctricas a través de canales digitales como aplicaciones móviles, formularios en línea o plataformas específicas, agiliza el proceso de recepción y registro, lo que facilita una pronta respuesta por parte del equipo técnico eléctrico.

1.5.3. Seguimiento proactivo.

Para esta investigación se debe establecer mecanismos de seguimiento proactivo para las novedades reportadas, con el fin de garantizar que cada caso reciba la debida atención en tiempo y forma, evitando demoras innecesarias en la resolución (García G. , 2024).

Estas estrategias están diseñadas para mejorar la eficiencia y prontitud en la atención de novedades técnicas eléctricas, lo que contribuirá a una gestión más efectiva y segura en este ámbito.

1.6. Variable de investigación 2: Atención al cliente.

1.6.1 Importancia de atención al cliente

Para comprender mejor las bases teóricas de atención al cliente según (Lopez, 2020) el cliente de ser una de las bases primordiales midiendo la calidad del servicio recibido y medir el grado de satisfacción recibido.

1.6.2. Calidad del servicio.

Si hablamos de calidad y mejora continua que CNEL EP otorga a sus usuarios es fortalecer las capacidades de gestión de la institución, asentar culturas de mejoramiento de los procesos, basada en la autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejora como camino para llegar a la excelencia (Luis Hernán, 2018.)

1.6.3. Satisfacción del cliente.

Si tratamos el tema de satisfacción al cliente hablamos de su proceso que conlleva al tanto de que el usuario obtenga una sensación de placer o decepción del servicio eléctrico brindado (Morocho Revolledo Thalia Carolina, 2018).

1.6.4. Imagen empresarial

La identidad corporativa es la propia fisonomía de la empresa es decir algo que va más allá de un nombre o una imagen gráfica (Fernández., 2019).

Como se visualiza en la figura se debe abordar el tema de la imagen corporativa ya que es un proceso de comunicación que lleva consigo varios aspectos como la identidad, empresa, grupo de interés y su imagen que se estudia en un entorno global y comunicación.

FIGURA 1. Proceso de comunicación



Fuente: Libro “Atención al cliente en el proceso comercial”, pág. 13 (Carrasco, 2019)

1.7. Marco conceptual

1.7.1 Energía eléctrica

Unos de los servicios básicos es la energía eléctrica a nivel nacional, que corresponde al estado en satisfacer las necesidades de la energía del país, haciendo hincapié a la utilización de los recursos naturales (Ley orgánica del servicio público de energía eléctrica, 2014).

La definición legal de la energía eléctrica para los efectos legales y contractuales se declara la energía eléctrica un bien estratégico, con los alcances para efecto de los problemas económicos del artículo 604 del Código Civil y las disposiciones pertinentes de la Ley de Seguridad Nacional (EL Congreso Nacional, 2023).

1.7.2 Atención al cliente

Para (Soledad Carrasco, 2019), la atención al cliente se refiere al conjunto de acciones y procesos que una empresa o entidad lleva a cabo para satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas de las personas que utilizan sus productos o servicios. Este enfoque pone al cliente en el centro de la estrategia empresarial, buscando brindar una experiencia positiva y satisfactoria en cada interacción.

La atención al cliente implica escuchar activamente las inquietudes, sugerencias o reclamos de los clientes, proporcionar información clara y precisa sobre los productos o servicios ofrecidos, resolver de forma efectiva cualquier problema que pueda surgir y, en general, garantizar que el cliente se sienta valorado y bien atendido.

1.7.3 Usuarios

En este contexto (Laza, 2019), nos menciona que los usuarios son personas o entidades que utilizan o interactúan con un producto, servicio o sistema. En el contexto de la atención al cliente, los usuarios son aquellos individuos que hacen uso de los servicios ofrecidos por una empresa o entidad, y que, por ende, requieren asistencia, soporte o atención para satisfacer sus necesidades relacionadas con dichos servicios.

De acuerdo al informe emitido por CNEL EP con corte diciembre del 2023 y el informe enviado al ARCERNNR (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables), se emplean estas definiciones (CNEL EP, 2023).

1.7.4 Líneas en el suelo.

Son ocasionadas por fallas de elementos afectados por la salinidad de la zona, mal contacto o fallas producidas por descargas como elementos externos por la vegetación.

1.7.5 Sin energía eléctrica en el domicilio.

Son producidas por acometidas sulfatadas o arrancadas, conectores de acometidas sulfatados, fusibles en baja tensión quemados, fusibles en media tensión quemados y medidor dañado o quemado.

1.7.6 Sin energía eléctrica en el sector.

Son producidas por diferentes tipos de causas como transformadores quemados o sobrecargados, líneas secundarias en el suelo o Alimentadores fuera de servicio.

1.7.7 Variaciones de Voltaje.

Son ocasionadas por capsulas porta fusibles recalentadas, Conexiones flojas, transformadores-acometidas-medidores y conectores en mal estado.

1.7.8 Servicio sin una fase.

Son producto de conectores dentados en mal estado, acometidas sulfatadas o arrancadas, transformadores sin una fase, bajantes de transformadores sulfatadas o recalentadas y fusibles quemados en baja tensión.

1.7.9 Vegetación sobre líneas.

Son ramas que están cercanas a las redes eléctricas de baja y media tensión, que al hacer contacto producen fallas en el sistema continuo de distribución.

1.8 Marco Legal.

En la constitución de la república del Ecuador en el art. 314 (CONGRESO NACIONAL, 2021) donde menciona que “el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación”, haciendo énfasis a este articulo CNEL Santa Elena debe brindar el servicio de energía eléctrica a los peninsulares como servicio público.

Por su parte en artículo 15 de la Constitución de la República del Ecuador señala que corresponde al Estado promover, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de **energías** alternativas no contaminantes y de bajo impacto (Asamblea nacional del Ecuador, , 2017-2021) , así como que la soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Para la (Benítez, Johana Pesantez, 2019) en el reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público de energía eléctrica en el art. 36 en los derechos del consumidor nos indica

que 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 ARCERNNR, 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.

g) Ser indemnizado por daños ocasionados en su equipamiento por causas probadas e imputables a la prestación del servicio de energía eléctrica.

2. CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.

2.1 Contexto de la investigación.

El presente trabajo de investigación está enfocado en realizar el estudio en las instalaciones de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena.

Ésta comprende el área técnica direccionada al departamento de Operaciones, además involucra al área Servicios Generales.

Usuarios activos con contratos de servicios prestados por servicio eléctrico en CNEL Santa Elena.

2.2 Tipo y enfoques de la investigación

Para realizar una investigación sobre los tiempos de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente en CNEL EP Santa Elena y llegar a los objetivos del proyecto se pueden implementar diferentes métodos y técnicas como la investigación de tipo **descriptiva y documental** combinando tanto con los enfoques **cuantitativos como cualitativos** (Reyes-Ruiz, L., 2020), ya que se deben utilizar estadísticas de investigación y problemas más comunes, factores de incidencias con fuentes documentales para analizar e interpretar. Esto permitiría recopilar datos sobre los tiempos de respuesta, así como obtener información de la distribución técnica y logística además de realizar entrevistas y encuestas a las áreas involucradas y saber el nivel de satisfacción de los clientes por el servicio prestado.

2.2.1 Investigación descriptiva.

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se centra en describir de manera detallada las características, comportamientos o fenómenos de una población o situación particular. El objetivo principal de este tipo de investigación es proporcionar una representación precisa de lo que se está estudiando, sin intentar establecer relaciones causales o explicar por qué ocurren ciertos fenómenos en CNEL EP.

Para (Yunkor-Romero, 2020) nos indica que las investigaciones descriptivas se enfocan en estudiar la variable interés, además los estudios descriptivos tienden a analizar e identificar los factores que se encuentran en el entorno de la variable y que toman en cuenta para realizar la investigación.

2.2.2 Investigación documental

La investigación documental es útil para obtener antecedentes, contexto histórico, marcos teóricos y cualquier otra información relevante que pueda contribuir a comprender mejor el problema o fenómeno que se está investigando.

En otro contexto para (Reyes-Ruiz, L., 2020) la investigación documental es un enfoque de investigación que se basa en la recopilación, análisis e interpretación de información proveniente de fuentes documentales, como libros, revistas, informes, tesis, bases de datos, sitios web confiables y cualquier otro tipo de documento escrito o electrónico.

Este tipo de investigación se centra en el estudio y análisis de la información disponible para responder a una pregunta de investigación o para profundizar en un tema específico.

En otro enfoque se analizó documentos públicos de resoluciones ARCERNNR 003/23, ARCERNNR-004-23 además del informe de CNEL EP UN Santa Elena en su gestión 2023 donde nos indica los factores de la problemática.

2.3 Enfoques de investigación

Se utilizarán enfoques guías donde se recopilan, analizan e interpretan los datos, así como la manera en que se abordan las preguntas de investigación. A continuación describen dos métodos que se emplearán en la investigación cualitativos como cuantitativos.

2.3.1 Métodos cualitativos

Se empleará este enfoque y se centra en comprender fenómenos sociales o humanos a través de la observación, la interpretación y el análisis detallado de datos no numéricos. Se utilizará para explorar percepciones, experiencias y significados subjetivos como argumenta (Genaro Vega-Malagón , 2014). En esta línea se centrará las percepciones de los usuarios sobre el servicio eléctrico brindado además de las experiencias de líderes del área técnica. Ver anexos A.

2.3.2 Métodos cuantitativos.

A diferencia del enfoque cualitativo, el enfoque cuantitativo se centra en recopilar y analizar datos numéricos para identificar patrones, relaciones y tendencias. Se basa en el uso de métodos estadísticos y matemáticos (Torres Fernández, Paul A., 2016). Se recopilará la información y comparaciones de los tiempos de respuesta y resolución de problemas. Ver anexo B y C.

2.4 Población y muestra.

Tenemos una población de clientes en CNEL Santa Elena con un número de 135.959 en los tres cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena, como podemos analizar la población es alta y se cogerá como muestra una población menor que corresponde al cantón La Libertad de usuarios que reportan estos trámites atendidos en el mes de diciembre del 2023.

La cantidad considerada es de 440 trámites atendidos por medio del SAR (Servicio de atención de reclamos), cada trámite corresponde a un usuario que reporta una novedad en CNEL EP para la atención.

2.4.1 Tamaño de la muestra.

Al ser una población finita de usuarios en CNEL EP, se aplicará el muestreo probabilístico, para el correspondiente análisis cuantitativo de los datos obtenidos, con la siguiente fórmula.

Tabla 12. Parámetros de fórmula

Muestro Probabilístico - Población Finita	
N: es el tamaño de la Población	440
Z: es el nivel de confianza	95% - 1,96
p: es la probabilidad de éxito	0,50
q: es la posibilidad de no cumplir	0,50
e: es el límite de error admisible	0,05
n: es el tamaño de la muestra	205

Nota: Elaborado por el autor.

Ecuación 3

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (440)}{(0.05)^2 (440-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{422.576}{2.0579}$$

$$n = 205.34$$

Redondeando el valor tenemos:

$$n = \mathbf{205 \text{ encuestas}}$$

2.5 Herramientas y técnicas de recopilación de datos.

Se utilizará el conjunto de herramientas en esta investigación, donde incluyen 2 principales que son las siguientes:

2.5.1 Encuestas

Las encuestas son una herramienta fundamental en la evaluación de factores, en este contexto específico, las encuestas pueden servirán para recopilar la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio eléctrico, identificar áreas de mejora, comprender las expectativas del cliente y obtener retroalimentación sobre la eficacia de las soluciones proporcionadas en las áreas. Además, las encuestas ayudarán a identificar patrones y tendencias en los tiempos de respuesta y resolución de problemas, lo que es crucial para mejorar los procesos de atención al cliente.

Para (Caballero-Martínez, 2017) en su libro nos indica que las técnicas para recopilación de datos nos muestran la comprobación del problema planteado, esto al obtener la información como la materia prima de la investigación, toda vez que permite conocer de primera mano los pormenores del objeto de estudio.

2.5.2 Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF es un enfoque para medir la calidad del servicio. Se basa en la percepción de los clientes sobre diferentes aspectos del servicio, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y la tangibilidad. A diferencia de otros modelos que también consideran las expectativas de los clientes, el modelo SERVPERF se centra únicamente en la percepción de la calidad del servicio experimentada por los clientes. Este enfoque puede ser útil para las empresas que buscan comprender y mejorar la calidad del servicio que brindan (Pérez, 2017).

$$Servperf = \sum P_j \text{ (Sumatoria puntuaciones de percepción)}$$

2.5.3 Dimensiones SERVPERF

Para (Bustamante, 2011) sugiere que para medir las dimensiones de la calidad del servicio eléctrico se debe encaminar a realizar recopilación de información a través de medios como la metodología SERVPERF que mide 5 dimensiones que a continuación detallo:

1. **Tangibilidad:** Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales utilizados para proporcionar el servicio. En resumen, se trata de la presentación física del servicio.
2. **Fiabilidad:** La fiabilidad se refiere a la capacidad de la empresa para proporcionar el servicio prometido de forma precisa y consistente. Se trata de la capacidad de cumplir con las promesas hechas al cliente en términos de servicio.
3. **Capacidad de respuesta:** Este concepto se relaciona con la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. La capacidad de respuesta implica la disposición a atender las necesidades del cliente de manera oportuna.
4. **Seguridad:** La seguridad se refiere a la protección que el cliente siente al recibir el servicio. Esto puede incluir aspectos como la confidencialidad, la integridad y la protección contra riesgos físicos o financieros.
5. **Empatía:** La empatía se refiere a la capacidad del personal para brindar un trato personalizado y comprensivo hacia los clientes, demostrando una comprensión genuina de sus necesidades y preocupaciones.

Este contempla de 22 ítems o preguntas que se miden para medir la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio en diferentes dimensiones:

Tabla 13. Dimensiones y preguntas del modelo

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>Numeración de preguntas</i>
<i>Tangibilidad</i>	<i>1, 2, 3, 4</i>
<i>Fiabilidad</i>	<i>5, 6, 7, 8, 9</i>
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>10, 11, 12, 13</i>
<i>Seguridad</i>	<i>14, 15, 16, 17</i>
<i>Empatía</i>	<i>18, 19, 20, 21, 22</i>

Tabla 14. Escala de Likert, diseño 1

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>Numeración de preguntas</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>1</i>
<i>Moderadamente en desacuerdo</i>	<i>2</i>
<i>Ni desacuerdo ni acuerdo</i>	<i>3</i>
<i>Moderadamente de acuerdo</i>	<i>4</i>
<i>Fuertemente de acuerdo</i>	<i>5</i>

Fuente: Elaboración de acuerdo con la escala de Likert

Tabla 15. Escala de Likert, diseño 2

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>Numeración de preguntas</i>
<i>Nunca</i>	<i>1</i>
<i>Casi Nunca</i>	<i>2</i>
<i>Ocasionalmente</i>	<i>3</i>
<i>Casi Siempre</i>	<i>4</i>
<i>Siempre</i>	<i>5</i>

Fuente: Elaboración de acuerdo con la escala de Likert

La metodología para la encuesta para el levantamiento de información se basa en el método SERVPERF para la evaluación de la calidad de servicio y utiliza exclusivamente la percepción como buena aproximación a la satisfacción del cliente de CNEL EP Santa Elena, consta de 22 ítems donde se evalúan las 5 dimensiones del modelo como tenemos, en resumen:

1. Fiabilidad
2. Capacidad de respuesta
3. Seguridad,
4. Empatía
5. Elementos tangibles

2.5.4 Entrevista.

Para esta investigación se utilizará la entrevista, en su contexto (Troncoso-Pantoja, 2016) nos menciona que se enmarca en el enfoque cualitativo como una herramienta eficaz para encontrar significaciones, las cuales fueron elaboradas por los sujetos mediante sus discursos, relatos y experiencias. Para este estudio se recopilarán diferentes percepciones de los entrevistados y profundizar más de las problemáticas que enmarcan la ineficiencia en los tiempos de respuesta y resolución.

Se realizará 2 entrevistas para recolección de información y percepciones del manejo de las problemáticas en sus áreas de liderazgo previa coordinación con los involucrados.

Área técnica de CNEL EP UN Santa Elena: Ing. Julio Mateo.

Área de operaciones de CNEL EP UN Santa Elena: Ing. Ronny Nieto.

2.5.5 Procesamiento de datos.

Para el análisis estadístico y posterior procesamiento de datos obtenidos, se utilizará el **Software SPSS** que es una plataforma para realizar capturas y análisis de datos además de crear tablas y gráficos con datos complejos.

El software SPSS, que significa "Statistical Package for the Social Sciences" (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), se utilizará como herramienta para el análisis de datos estadísticos de las encuestas realizadas, cabe mencionar que es utilizado ampliamente en disciplinas como la investigación de mercado y otras áreas donde se requiere

el análisis de datos cuantitativos. El SPSS nos permitirá realizar a los usuarios un análisis descriptivo simple hasta complejos y análisis estadísticos multivariados de nuestro tema de investigación. Se ingresarán los datos obtenidos de los resultados de las encuestas y podremos tabular con gráficos y porcentajes de las respuestas de los usuarios.

3. CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

En esta tabulación de datos estadísticos se presentan los resultados obtenidos tanto en la encuesta realizada a los 205 usuarios en cada ítem del modelo SERVEPERF, además el análisis obtenido de la entrevista realizada a los 2 profesionales del área técnica de CNEI Santa Elena, se buscan las recomendaciones, conclusiones y propuestas de mejoras como piezas fundamentales basándose en datos estadísticos.

3.1 Estadísticas de fiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de investigación mediante el modelo Servperf con el software SPSS, donde se realizó el ingreso de datos dando buenos resultados y factibilidad con el Alfa de Cronbach con los siguientes resultados.

Tabla 16, Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,712	,788	22

Elaborado por el autor

En el cuadro podemos observar que el análisis de fiabilidad está por encima de los 0.7 consideradas en la escala de Buena, por lo tanto, se puede considerar que es un instrumento confiable para la evaluación de estudio elaborando un formato de encuestas. Ver Anexo B.

Por su parte en el alfa de Cronbach basados en los elementos estandarizado con un valor de .0788 superando el rango aceptable.

3.2 Presentación y Análisis de los Resultados de la encuesta.

3.2.1 Encuesta

Se realizó 205 encuestas que fueron tabuladas en el sistema software SPSS, esta contempla de 22 preguntas por encuesta y divididas en 5 dimensiones como tenemos:

- **Elementos tangibles:** Contempla desde la pregunta 1 hasta la pregunta 4
- **Fiabilidad:** Contempla desde la pregunta 5 hasta la pregunta 9
- **Capacidad de respuesta:** desde la pregunta 10 hasta la pregunta 13
- **Seguridad:** desde la pregunta 14 hasta la pregunta 17
- **Empatía:** desde la pregunta 18 hasta la pregunta 22

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta se obtiene los resultados en cuanto a la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido por parte de CNEL.

A continuación se detalla un resumen general de las encuestas por pregunta.

Tabla 17. Frecuencia y porcentaje por sexo del encuestado.

Sexo del encuestado		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	125	61,0
	Femenino	80	39,0
	Total	205	100,0

Datos obtenidos del software SPSS.

En este análisis del total de los encuestados existe una frecuencia de las personas del sexo masculino de 125 con un porcentaje de encuestados de 61% a diferencia del sexo femenino que oscila por los 80 como frecuencia y el porcentaje de 39%.

Tabla 18. Frecuencia y porcentaje por edades.

Edad del encuestado		Frecuencia de encuestados	Porcentaje acumulado
Válido			
	40 a 60 años	110	53,7
	20 a 40 años	75	90,2
	60 a 70 años	20	100,0
	Total	205	

Datos obtenidos del software SPSS.

Con los datos obtenidos del programa vemos que la gran mayoría de los encuestados con un porcentaje de 53.70% oscila entre las edades de 40 a 60 años, mientras que un 36.6% son de edades promedio de 20 a 40 años por otro lado el 9.8% son personas adultas mayores.

Con estas *tablas 16 y 17* nos mostraron los resultados de los encuestados tanto en las edades promedio y sexo de los encuestados con un total del 100%.

3.2.2 Resumen general de las encuestas

Tabla 19. Datos estadísticos descriptivos 5 dimensiones

Estadísticos descriptivos -Modelo SERVPERF			
	N	Media	
	Estadístico de encuestas	Promedio individual	Promedio media dimensión
ELEMENTOS TANGIBLES			
Pregunta 1	205	3,49	3,40
Pregunta 2	205	3,84	
Pregunta 3	205	3,78	
Pregunta 4	205	2,48	
FIABILIDAD			
Pregunta 5	205	3,93	3,23
Pregunta 6	205	3,38	
Pregunta 7	205	2,77	
Pregunta 8	205	2,95	
Pregunta 9	205	3,14	
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
Pregunta 10	205	3,69	3,50
Pregunta 11	205	3,97	
Pregunta 12	205	2,43	
Pregunta 13	205	3,91	
SEGURIDAD			
Pregunta 14	205	3,2	3,83
Pregunta 15	205	3,54	
Pregunta 16	205	4,3	
Pregunta 17	205	4,27	
EMPATÍA			
Pregunta 18	205	2,25	3,39
Pregunta 19	205	4,03	
Pregunta 20	205	3,67	
Pregunta 21	205	3,25	
Pregunta 22	205	3,73	
N (Total)	205 encuestas		

Datos obtenidos del software SPSS

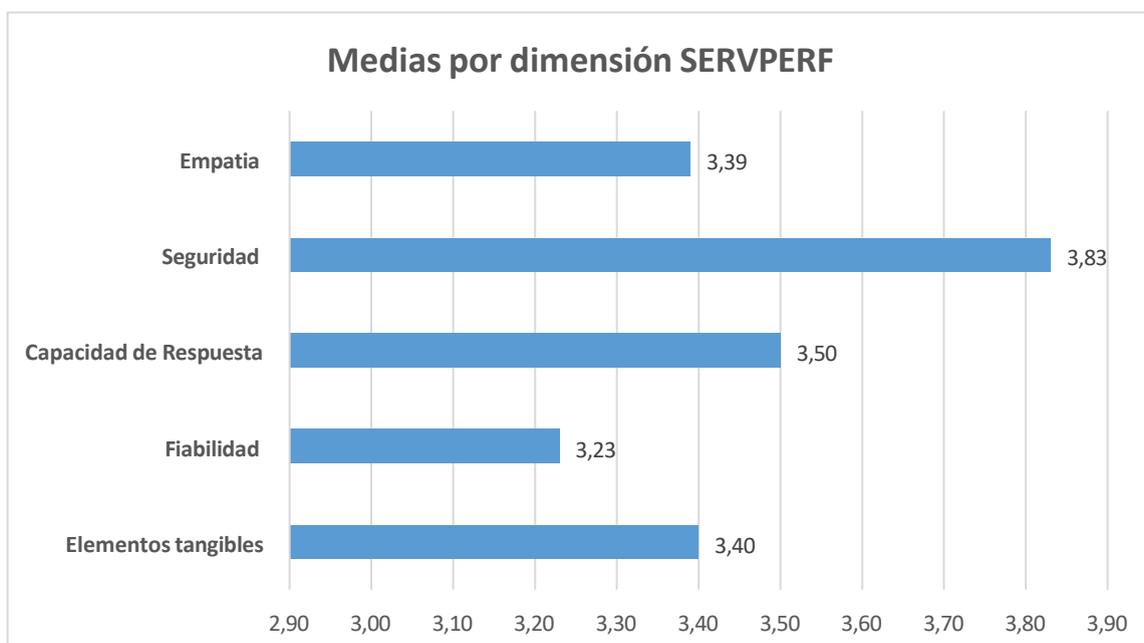
En esta tabla se puede apreciar el resumen estadístico del modelo Servperf, donde nos indica datos como la media en estadísticas individual y promedio de la dimensión.

Las encuestas fueron realizadas en la modalidad presencial en las locaciones del cantón La Libertad en los exteriores de CNEL, usuarios en atención al cliente y usuarios del barrio General Enríquez Gallo del mismo cantón.

Esta encuesta fue tabulada software SPSS obteniendo resultados favorables además de tabulaciones en Excel y de acuerdo al estudio realizado en base a las 205 encuestas se pudo definir 5 dimensiones que son: **Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía** enlazados a la percepción del cliente sobre el servicio eléctrico recibido.

A continuación, se detalla un análisis de las Medias por Dimensión en la *tabla 20*.

Tabla 20. Medias por dimensión modelo Servperf



Elaborado por el autor.

En la tabla de evaluación realizada en la escala medias por dimensiones tenemos la Fiabilidad con niveles bajos de aceptación de los clientes de CNEL EP Santa Elena con un 3.23, este podría ser uno de las bases claves para iniciar la propuesta de este estudio a diferencia de la dimensión de Seguridad que oscila entre los 3.83 con la puntuación más alta.

En referencia a las respuestas tabuladas de las encuestas realizadas por los usuarios y divididas en las diferentes dimensiones podemos tener una amplia información valiosa

para nuestro objeto de estudio y es de gran importancia para direccionarnos a la problemática principal y realizar la evaluación de los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas.

3.2.3 Evaluación de la primera dimensión: Elementos tangibles

En esta primera dimensión elementos tangibles podemos apreciar un valor de 3.40/5, lo que significa que la muestra media está en los niveles centrales (neutro) consideradas a las instalaciones de CNEL EP STE, además cuentan con tecnología suficiente para atender las diferentes novedades en el sistema SAR (Sistema de atención de reclamos), por su parte estas son llamativas y agradables para los usuarios.

Los trabajadores o técnicos de CNEL muestran una presentación en atención al cliente donde se refleja el profesionalismo técnico para solventar las diferentes novedades que se presenten.

Un punto clave de este estudio es la evaluación de este factor es el centro automotor que brinda CNEL para sus colaboradores para brindar la facilidad de traslados a las diferentes novedades que se presentan a lo largo del día, muchos encuestados están conscientes de que la empresa cuenta con vehículos del estado como camionetas, grúas, canastas, camiones entre otros vehículos, pero hay un número considerable que recomienda que la empresa debe adquirir más vehículos para abarcar hasta las zonas más alejadas y no son atendidas.

3.2.4 Evaluación de la segunda dimensión: Fiabilidad

En la segunda dimensión fiabilidad podemos apreciar un valor de 3.23/5 es la puntuación más baja de las medias, donde es un punto clave de tratar ya que los usuarios de CNEL en su gran mayoría no está contento y satisfecho con el servicio brindado, ya que **existen demoras en la atención de las diferentes novedades** que se reportan por medio del SAR, por lo recurrente y de acuerdo a las políticas internas de la Corporación, un trámite debe ser atendido no máximo a 2 horas, pero en la práctica en campo estos son atendidos de acuerdo como son registrados además de los factores que se presenten en especial el clima y estos pueden durar hasta un día completo.

Por otro lado, no existe un correcto manejo en los sistemas de recepción de novedades reportadas ya que también el sistema digital interno de CNEL falta personal técnico para llevar un control adecuado en los tiempos de atención.

Otros de los puntos investigados, existen **bajo nivel de comunicación** entre CNEL EP y los usuarios directamente, por parte de la empresa este informa por medio de medios oficiales o cuentas registradas en redes sociales donde no es suficiente para abarcar a toda la población, ya que existe novedades de falta de cobertura en las zonas más alejadas y no todos tienen acceso a internet, además la comunicación interna como externa debe fortalecer los lazos de confiabilidad entre ambas partes, la comunicación no empleada repercute en la imagen corporativa.

3.2.5 Evaluación de la tercera dimensión: Capacidad de respuesta

En la tercera dimensión capacidad de respuesta podemos apreciar un valor de 3.50/5 valor calificado como buena, los usuarios indican que la respuesta de los técnicos o trabajadores en el sitio antes de atender la novedad, estos **demuestran capacidad técnica y rapidez** para solucionar los problemas que se presentan, pero hay que fortalecer la buena comunicación entre usuario y técnico ya que los técnicos se dedican a solucionar el problema y después de ellos se retiran inmediatamente a la siguiente novedad de otro usuario.

La gran mayoría de los encuestados menciona que los técnicos si informan al usuario sobre el tiempo que se demorará en solucionar el problema como otros solo se dedican a solucionar el problema técnico.

3.2.6 Evaluación de la cuarta dimensión Seguridad

En esta dimensión tenemos la puntuación mal alta con 3.83/5 donde en su gran mayoría de los encuestados sienten confiabilidad con la información que se comunica en los medios oficiales.

En la pregunta 14 de la encuesta, este menciona que si la información de CNEL que brinda es confiable pero falta ser más detallista en los tiempos de atención y desconexiones que se realizan, de la misma forma en la pregunta 15 de la encuesta, los usuarios manifiestan que si muestran confianza con los trabajadores que portan con la vestimenta oficiales que

dota la empresa de color azul eléctrico y los distintivos de los vehículos que se utilizan, sin embargo, no confían en los contratistas externos ya que tienen diferentes uniformes y eso crea un poco de inseguridad.

En el sitio donde se está solucionado el problema técnico por los trabajadores si demuestran el conocimiento técnico dándole tranquilidad y seguridad.

La gran mayoría de los encuestados indican que **el clima** es un factor importante que afecta en los tiempos de atención y resolución de problemas, es uno de los motivos principales que debe ser considerado como mejoras en la propuesta planteada.

3.2.7 Evaluación de la Empatía.

En esta última dimensión tenemos la puntuación en nivel neutro con 3.39/5 donde los usuarios manifiestan que el personal técnico si **demuestran interés** en la solución de los problemas técnicos y cumplir las necesidades, preocupaciones del usuario en sitio.

Además, que la empresa si es receptiva al escuchar las peticiones de los usuarios, pero no son atendidas en los tiempos oportunos y establecidos por la alta demanda de requerimientos.

Por su parte y de acuerdo a la encuesta, los usuarios indican que es indiferente si los trabajadores tienen preferencias o atenciones sofisticadas para atender solicitudes ya que en el registro y la coordinación se lo realiza de manera interna en CNEL en el área de operaciones técnicas y se distribuye los trámites (orden de atención) a las diferentes cuadrillas de turnos rotativos.

Tabla 21, Escala de evaluación de calidad.

Puntuación	Descripción	Porcentaje
1	Pésimo	(0 al 20) %
2	Malo	(21 al 40) %
3	Regular	(41 al 60) %
4	Bueno	(61 al 80) %
5	Excelente	(81 al 100) %

Elaborado por el autor.

La media global de acuerdo a la suma de las 5 dimensiones es de 3.47/5 lo que sería considerada la calidad del servicio eléctrico brindado CNEL EP hacia los usuarios considerada como un valor de muestra de $m = 3$ (Regular).

3.2.8. Evaluación de factor: Clima

Para CNEL EP STE, el clima es uno de los factores que influyen en la pronta atención de reclamos, según lo en los datos obtenidos en la encuesta en la pregunta 17 realizada donde menciona “el clima es uno de los factores que influyen en la pronta atención de reclamos” según los resultados de los 205 encuestados, podemos apreciar que:

Tabla 22. Clima

<u>Rango</u>	<u>N</u>	<u>%</u>
Totalmente en desacuerdo	7	3,4%
En desacuerdo	7	3,4%
Indiferente	8	3,9%
De acuerdo	84	41,0%
Totalmente de acuerdo	99	48,3%

Datos obtenidos de Software SPSS

En su gran mayoría de los encuestados en un porcentaje del 41 y 48.3% mencionan que están de acuerdo que **el clima** si es un factor que influye en la pronta atención de las novedades presentadas por los usuarios, entonces podemos argumentar en nuestro estudio que, si es un factor principal que presenta CNEL EP Santa Elena como pieza clave comprendiendo que los factores ambientales que se presentan in situ con las cuadrillas afecta mucho en los tiempos de atención y la resolución de problemas no es el adecuado.

3.2.9. Evaluación del factor: Eficiencia Operativa

Los resultados obtenidos de las 205 encuestas en la dimensión de Fiabilidad en la pregunta 5 donde menciona que “Ha experimentado demoras en las atenciones técnicas por parte de CNEL EP STE” nos muestra según los datos del software SPSS que:

Tabla 23. Eficiencia

Rango	N	%
Nunca	12	5,9%
Casi Nunca	21	10,2%
Ocasionalmente	17	8,3%
Casi siempre	75	36,6%
Siempre	80	39,0%

Datos obtenidos de Software SPSS.

Un porcentaje del 75.6 de los encuestados indican que la empresa eléctrica si tiene demoras en la atención oportuna por parte de los técnicos esto demuestra que es ineficaz la eficiencia operativa de las cuadrillas en resolver las necesidades técnicas.

En el análisis de la pregunta 7 de los 205 encuestados menciona que, “CNEL EP demuestra un correcto procedimiento en los tiempos de atención de reclamos”, podemos ver en la siguiente tabla valores promedios que los usuarios no están satisfechos con la eficiencia en los procedimientos habituales para atender las novedades.

Tabla 24. Satisfacción

Rango	N	%
Totalmente en desacuerdo	44	21,5%
En desacuerdo	63	30,7%
Indiferente	26	12,7%
De acuerdo	41	20,0%
Totalmente de acuerdo	31	15,1%

Datos obtenidos de Software SPSS.

3.2.10. Evaluación del factor: Capacitación al Personal (trabajadores).

En el análisis de la pregunta 16 con los resultados de 205 encuestados donde se menciona que, “Los trabajadores de CNEL EP STE demuestran el conocimiento técnico eléctrico suficiente para la resolución de problemas” según los resultados del software SPSS indica que:

Tabla 25. Personal técnico

Rango	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	0,5%
En desacuerdo	11	5,4%
Indiferente	11	5,4%
De acuerdo	85	41,5%
Totalmente de acuerdo	97	47,3%

Datos obtenidos de Software SPSS

El personal de la empresa eléctrica si demuestra los conocimientos necesarios para la resolución de problemas en el campo como acometidas sulfatadas, medidores con problemas en los bushing de entrada como salida, cables caídos, sectores sin energía todo esto direccionado a la pronta atención, pero a su vez necesita capacitación en otros temas de interés como la rapidez en la atención, percepción del cliente, comunicación interna.

3.2.11. Evaluación del factor: transporte y mantenimiento.

Según los reportes de CNEL EP en su gestión del 2023 donde emite informes a los entes de regulación menciona que el tema del campo vehicular con la falta de vehículos livianos y pesados se dan mantenimiento recurrentes (CNEL EP, 2023) pero es un factor clave ya que los vehículos visualmente no se encuentran en óptimas condiciones, esto lo podemos demostrar con una pregunta importante dentro de las encuestas que corresponde a la pregunta 4 y menciona que “considera que CNEL EP STE cuenta con vehículos suficientes para atender los diferentes requerimientos de los usuarios”, con las tabulaciones de los 205 encuestados tenemos los siguientes resultados:

Tabla 26. Campo vehicular

Rango	N	%
Totalmente en desacuerdo	57	27,8%
En desacuerdo	62	30,2%
Indiferente	33	16,1%
De acuerdo	36	17,6%
Totalmente de acuerdo	17	8,3%

Datos obtenidos de Software SPSS

Como pieza fundamental los resultados se obtienen con las respuestas de los clientes donde manifiestan que la empresa eléctrica no cuenta con suficientes vehículos para satisfacer la demanda.

3.2.12. Evaluación del factor: Seguridad.

Este es un nuevo factor que se pudo sintetizar en las encuestas realizadas y menciona los usuarios que la seguridad en la época actual que vive el país abarca mucho en los problemas de los tiempos de resolución, en la entrevista realizada con el Ing. Julio Mateo del área de operaciones de la empresa, indica que los sectores con mayor riesgo por la delincuencia son los sectores de la Velasco Ibarra del cantón La Libertad, barrio Las Minas, Las Palmeras, Palmar entre otros, son sitios de alto riesgo y dificulta a la cuadrilla ir al sitio a reparar el daño reportado por el usuario. Esto ocurre más a menudo en las guardias nocturnas y las novedades pasan a turnos de la mañana.

3.3 Evaluación de la entrevista.

Una vez realizadas las dos entrevistas se pudo obtener una mejor percepción de profesionales de las diferentes áreas involucradas mencionando las metodologías y datos claves para este estudio, en estas entrevistas se mencionan varios aspectos importantes alineados a los factores que inciden en los problemas técnicos habituales en el área de operaciones y atención al cliente técnico.

Unos de los factores que se pudo definir que causa la demora en la atención de novedades es el **clima** para el ing. Julio Mateo menciona que una de las bases para definir la problemática. Los técnicos eléctricos o trabajadores de CNEL EP atienden los requerimientos en diferentes situaciones ambientales, esto ocurre en las épocas de lluvias, donde la movilidad para llegar a sitios rurales se complica por la inestabilidad del terreno, por su parte donde existe sectores con calles no asfaltadas y la recurrente lluvia hace que los vehículos no pueden ingresar por el lodo y muchos de los trámites ingresados no son atendidos en los tiempos establecidos.

Por su parte en los sitios más alejados como la zona norte o sur de la provincia las novedades algunos no pueden ser atendidos por el difícil acceso al llegar al sitio esto se debe por la frondosa vegetación.

Otro de los factores que se pudo concluir en la obtención de los datos de las entrevistas es la **seguridad** el ing. Ronny Nieto indica que algunos de los novedades registradas en el sistema SAR, no son atendidas ya que algunos sectores son consideradas como zonas de conflicto, una vez que el trámite llega a la cuadrilla o técnicos, estos evalúan la locación o sitio donde van a realizar el arreglo técnico, revisan su entorno seguro y proceden solventar la novedad, en algunas ocasiones en los turnos nocturnos, estos se vuelven más frecuentes para no ser atendidos en las zonas consideradas como de alto conflicto, la cuadrilla reporta el inconveniente al supervisor de guardia donde se realiza el debido reporte y la guardia entrante del día siguiente en horas de la mañana proceden a reparar.

El Ing. Mateo en su intervención menciona que existe una capacitación constante del personal técnico por parte de CNEL en cuanto al sistema de distribución eléctrica, tramites por atender, lugares donde se va a atender direccionadas a la rama eléctrica y esto se logra al inicio del turno en una reunión general donde el supervisor de turno da las directrices, pero si enfatiza que existen bajos niveles de **capacitación al personal** en temas de atención directa al cliente para los trabajadores técnicos.

Este factor fue analizado por varios profesionales de CNEL donde se evidencia la contratación de personal externo para cumplir una función donde se involucra el asunto administrativo financiero y el direccionamiento que se está llevando administrativamente es capacitar a personal de planta en varios temas relaciones a la rama eléctrica para fortalecimiento de las diferentes áreas de mejora.

En el campo técnico eléctrico existen varios factores secundarios que afectan el servicio eléctrico como tenemos los sectores sin energía, usuarios que notifican que no existe fluidez eléctrica en su domicilio (servicio sin una fase), cortocircuitos que se generan por fallas eléctricas, variaciones de voltaje, ramas cercanas a las líneas eléctricas entre otros son varios puntos clave de interrupciones generales que el usuario final muchas veces desconoce como menciona el ing. Mateo.

El líder de operaciones de CNEL EP Santa Elena el ing. Nieto, ratifica el compromiso que tiene la empresa con los usuarios, existe un plan de adquisición de nuevos vehículos para **fortalecer el campo vehicular** que está en proceso y beneficiará a los clientes finales para una pronta atención por parte de las cuadrillas en las novedades a resolver.

Los entrevistados coinciden que la **eficiencia operativa** es manejada de la mejor manera para una pronta atención al cliente en los temas de solventar y mejorar los tiempos de resolución de problemas, como parte fundamental indicando el compromiso que tiene los técnicos y profesionales con los usuarios para brindar la continuidad y calidad del servicio eléctrico brindado pero también están conscientes que deben realizarse mejoras y fortalecimiento de las áreas y gestiones internas administrativas de acuerdo al plan anual de capacitación y plan de mejoras en los tiempos de respuesta y resolución de problemas eléctricos.

3.3.1 Pregunta de Hipótesis

Para determinar la hipótesis se elabora una pregunta de mi tema de investigación que sería:

¿Los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en atención al cliente CNEL EP Santa Elena influyen en la calidad del servicio eléctrico?

Especificación de la hipótesis

Nulo Ho: Los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en atención al cliente en CNEL EP Santa Elena **no influyen** significativamente en la calidad del servicio eléctrico.

Alternativa H1: Los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en atención al cliente en CNEL EP Santa Elena **influyen** significativamente en la calidad del servicio eléctrico.

Regla de decisión.

Para esta evaluación de los datos obtenidos del software SPSS, cuenta con la prueba de comprobación de una muestra T, en este caso se establecerá: Si el nivel significativo **p** que es considerada el valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

A continuación de detalla la tabla de media poblacional.

Tabla 27, Prueba de la muestra

Prueba para una muestra							
	Valor de prueba = 3						
	t	gl	Significación		Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
			P de un factor	P de dos factores		Inferior	Superior
Pregunta 1	8,538	204	<,001	<,001	,493	,38	,61
Pregunta 2	11,715	204	<,001	<,001	,844	,70	,99
Pregunta 3	10,203	204	<,001	<,001	,776	,63	,93
Pregunta 4	-5,741	204	<,001	<,001	-,517	-,69	-,34
Pregunta 5	11,170	204	<,001	<,001	,927	,76	1,09
Pregunta 6	4,181	204	<,001	<,001	,380	,20	,56
Pregunta 7	-2,416	204	,008	,017	-,234	-,43	-,04
Pregunta 8	-,705	204	,241	,482	-,054	-,20	,10
Pregunta 9	1,468	204	,072	,144	,137	-,05	,32
Pregunta 10	8,501	204	<,001	<,001	,693	,53	,85
Pregunta 11	12,048	204	<,001	<,001	,966	,81	1,12
Pregunta 12	-6,923	204	<,001	<,001	-,571	-,73	-,41
Pregunta 13	11,848	204	<,001	<,001	,907	,76	1,06
Pregunta 14	2,467	204	,007	,014	,200	,04	,36
Pregunta 15	6,678	204	<,001	<,001	,541	,38	,70
Pregunta 16	22,201	204	<,001	<,001	1,298	1,18	1,41
Pregunta 17	19,262	204	<,001	<,001	1,273	1,14	1,40
Pregunta 18	-8,417	204	<,001	<,001	-,746	-,92	-,57
Pregunta 19	14,743	204	<,001	<,001	1,029	,89	1,17
Pregunta 20	8,175	204	<,001	<,001	,668	,51	,83
Pregunta 21	3,021	204	,001	,003	,254	,09	,42
Pregunta 22	8,658	204	<,001	<,001	,727	,56	,89

3.3.2 Comprobación de hipótesis

Una vez realizado la media con la muestra $m = 3$ establecida en la calidad del servicio en la tabla 20 y la regla de decisión tomada. En los resultados obtenidos de software SPSS obtuvimos que las afirmaciones (preguntas), según la tabla este se calcula en la afirmación número 7 con $0.08 > 0.05$; la afirmación 8 con $0.241 > 0.05$; la afirmación 9 con $0.072 > 0.05$; la afirmación 14 con $0.07 > 0.05$ si permite aceptar la hipótesis nula, mientras que las demás afirmaciones no sobrepasan de < 0.05 esto nos indica que la hipótesis se acepta con la alternativa.

3.3.3 Toma de decisión

Tabla 28, Comprobación de la hipótesis

Tipo de Hipótesis	Resultados de la observación	Aceptación/Rechazo
Los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en atención al cliente en CNEL EP Santa Elena no influyen significativamente en la calidad del servicio eléctrico.	Tenemos el 18.18% de los resultados donde respaldan esta hipótesis basada en los datos obtenidos.	Se rechaza
Los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en atención al cliente en CNEL EP Santa Elena influyen significativamente en la calidad del servicio eléctrico.	En cambio, el 81.82% de los resultados respaldan esta hipótesis basada en los datos obtenidos.	Se acepta

Elaborado por el autor.

3.3.4. Discusión

Conforme a los estudios realizados en las encuestas y entrevistas tenemos una base de las problemáticas que existen en CNEL en cuanto a los factores que inciden en la pronta atención de novedades emitidas por los usuarios y su satisfacción por medio de modelo SERVPERF como argumenta (Ricaldi, 2019) que estos resultados es una brecha para la evaluación que son realizados por los usuarios de lo que ellos esperan recibir o están recibiendo actualmente.

(Morocho Revollo Thalia Carolina, 2018), podemos efectuar el análisis en las dos variables de estudio, la primera variable que indica factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas podemos ya definirlos una problemática en referencia a las resoluciones ARCERNNR 003/23, ARCERNNR-004-23 emitidas por los entes reguladores donde indican que los factores incluyen diversos causales entorno a la eficiencia, tiempos y resolución.

Como tenemos que CNEL EP STE no actúa de manera inmediata a las diversas novedades que se presentan ya que existen factores como el clima, la ineficiencia de campo automotor, la predisposición del personal y cómo actuar (CNEL EP, 2023), y un factor que se pudo puntualizar es la Seguridad de los trabajadores.

Podemos realizar una comparación con otras Unidades de Negocio que pertenecen a CNEL EP STE a nivel nacional, uno de estos es UN Manabí donde se asemeja con un porcentaje de aceptabilidad del 35% de usuarios por la pronta respuesta ya que es una provincia muy extensa donde los requerimientos son atendidos en tiempos diferentes a Santa Elena, ya que los sectores a una distancia considerable y para llevar al sitio la demora es de 5 horas y dependiendo del clima estos tiempos pueden triplicarse para su atención; a diferencia de la Provincia de Santa Elena donde los usuarios dan un porcentaje de 53% de aceptabilidad del servicio eléctrico con una diferencia del 18% de aceptabilidad (CNEL EP, 2023).

La seguridad es un factor predominante en esta evaluación donde aún se está analizando por datos oficiales de la CNEL EP esta nueva problemática y lo que acontece al país, por nuestro estudio podemos indicar que la seguridad es un nuevo factor donde se asevera que los tiempos de atención de requerimientos varían ya que es analizada por las

áreas operativas antes de resolver, revisando su entorno e índices de no atención por la seguridad del personal de planta en especial en horarios nocturnos.

En la evaluación mediante SERVPERF tenemos 5 dimensiones donde analizamos la calidad del servicio prestado que está en un 53% de aceptabilidad que podemos calificarlas como regular en las encuestas.

En la evaluación de la entrevista a 2 funcionarios de CNEL podemos sacar conclusiones que se maneja la gestión administrativa y técnica con niveles altos de gestión regidos por las regulaciones, además se asevera que debe haber mejoras en ciertas áreas específicas para mejorar la calidad del servicio eléctrico a los usuarios.

Por otro lado, se pudo evidenciar el análisis realizado por estas dos metodologías evaluando los factores de incidencias en esta problemática donde se resaltan: **el clima, campo vehicular, eficiencia operativa, seguridad, capacidad del personal operativo.**

4. CAPÍTULO IV: PROPUESTA.

El objetivo de este estudio es realizar una propuesta de mejoras que beneficiará a CNEL EP ya que es una empresa única que abastece del servicio eléctrico en la península debe enfocarse en la calidad y proviniendo de la continuidad y fiabilidad del servicio eléctrico hacia los usuarios, quienes al final son los que dictan un juicio de valor en servicio e imagen corporativa.

4.1 Justificación

La presente propuesta de mejoras surge como resultado de una exhaustiva evaluación de los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en atención al cliente en CNEL EP, tras identificar los principales factores que impactan en la eficiencia y efectividad del servicio al cliente, se hace evidente la necesidad de implementar acciones concretas que permitan optimizar el desempeño operativo de las cuadrillas y la satisfacción tanto del personal interno como de nuestros clientes de la empresa.

El análisis detallado de los factores, tales como el clima laboral, la capacitación del personal, el estado del campo vehicular, la seguridad laboral, la eficiencia operativa y la comunicación entre áreas, revela áreas de oportunidad significativas que requieren atención

inmediata. La mejora en estos aspectos no solo redundará en una mayor satisfacción y fidelización de nuestros clientes, sino que también contribuirá a fortalecer la imagen y reputación de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena.

Mediante la implementación de las propuestas, se espera generar un impacto positivo en la calidad del servicio al cliente, reducir los tiempos de respuesta y resolución de problemas, incrementar la eficiencia operativa y promover un entorno laboral seguro y colaborativo. Estas mejoras no solo beneficiarán a nuestros clientes externos, sino que también tendrán un impacto positivo en el bienestar y desempeño del equipo interno.

Por lo concerniente, se considera imperativo avanzar con la adopción e implementación de las mejoras propuestas, las cuales representan una oportunidad para fortalecer la posición de CNEL EP STE y consolidar nuestro compromiso con la excelencia en el servicio al cliente de la península.

4.2 Importancia.

Abordando la mejora en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en atención al cliente en CNEL EP radica en el impacto directo que estos aspectos tienen en la satisfacción y fidelización de nuestros clientes, así como en la eficiencia operativa en el área técnica y el clima laboral interno.

En un entorno empresarial, la calidad del servicio al cliente se ha convertido en un factor determinante para el éxito de las organizaciones, CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena es la segunda corporación de servicio público más importante para el desarrollo sostenible de la península que abarca casi el 100% en infraestructura de circuitos eléctricos en este balneario turístico, económico y comercial, por su parte la capacidad de brindar respuestas rápidas y efectivas a las necesidades y consultas de los clientes no solo influye en su percepción sobre la empresa, sino que también incide directamente en su lealtad y disposición a elevar los índices de aceptabilidad.

Además, la eficiencia operativa es un pilar fundamental para garantizar la viabilidad y sostenibilidad de CNEL EP a largo plazo. Optimizar los procesos internos, agilizar la resolución de problemas y maximizar el aprovechamiento de los recursos disponibles contribuyendo a mejoras.

Por otra parte, el bienestar y desempeño del personal interno están estrechamente ligados a la eficacia con la que se abordan las demandas de los clientes. Un ambiente laboral donde se promueva la colaboración, se garantice la seguridad y se fomente el desarrollo profesional tendrá un impacto positivo en la motivación y compromiso del equipo, lo cual se reflejará directamente en la calidad del servicio prestado.

La implementación de las mejoras propuestas no solo generará beneficios tangibles a corto plazo, sino que sentará las bases para un crecimiento sostenible y una reputación sólida en el sector de la península.

El estudio para las mejoras se centrará en el área técnica específicamente en el área de Operaciones donde se coordina al personal técnico en los diferentes turnos, además existe supervisores que receptan las novedades por medio del sistema SAR (Sistema de atención de reclamos), área de servicios generales (campo vehicular) y área de talento humano.

Objetivo: Mejorar los tiempos de respuesta y resolución de problemas en atención al cliente de CNEL EP Santa Elena mediante la implementación de un plan de mejoras centrada en el área técnica en beneficio de los usuarios.

Tabla 29. Plan de acción. Propuesta

Acción	Área de CNEL responsable	Estrategias para realizar	Beneficiarios	Estado
Capacitar a los trabajadores sobre la seguridad del personal ante el clima en el trabajo.	Seguridad Industrial. Área técnica.	Realizar charlas periódicas semanales direccionadas a la inducción de seguridad de los trabajadores ante el clima en el trabajo, reglamento interno.	Trabajadores del área técnica Áreas mencionadas.	Por ejecutar
Capacitar al personal técnico en atención al cliente.	Talento Humano. Área técnica.	Realizar capacitaciones trimestrales al personal técnico sobre la importancia de la pronta atención de solicitudes e índices de resoluciones,	Trabajadores del área técnica Trabajadores del área comercial	Por ejecutar

		FMIK, TTIK, atención al cliente.		
Plan de seguridad en el trabajo ante la delincuencia.	Seguridad Industrial. Comité de seguridad	Definir un plan de seguridad hacia los trabajadores para la atención de las novedades de la ciudadanía en sectores de alto riesgo delincencial y zonas conflictivas.	Trabajadores del área técnica como cuadrillas, supervisores de campo. Trabajadores del área comercial	Por ejecutar
Mejorar el recurso tecnológico de recepción de novedades.	Área de sistemas SAR (Servicio de atención de reclamos)	Implementar recursos tecnológicos con sistema integrados digitales para las recepciones de novedades optimizando los tiempos de atención, además de inducciones al personal de los recursos y aplicativos que CNEL implementa.	Área de recepción de reclamos Área técnica Personal de cuadrillas y supervisores. Usuarios	Por ejecutar
Plan de mantenimiento y renovación vehicular.	Servicios generales Administración	Ejecutar un plan de mejoras enfocados en el mantenimiento periódico del campo vehicular de vehículos livianos y pesados. Realizar un plan de renovación vehicular para vehículos livianos como pesados.	Áreas mencionadas Trabajadores de todas las áreas técnicas como administrativas. Usuarios	Por ejecutar
Fortalecer en la comunicación interna como externa.	Comunicación Social Atención al cliente Área técnica	Mejorar la comunicación entre las áreas involucradas en especial las técnicas para optimizar los tiempos de atención de cliente.	Usuarios Trabajadores de CNEL.	Por ejecutar

		Fortalecer la comunicación entre líderes, ingenieros, supervisores, técnicos en gestión de trabajos conjuntos. Fortalecer la comunicación de servicios que brinda CNEL hacia los usuarios.		
Evaluar el desempeño de los trabajadores.	Talento Humano. Área técnica.	Realizar evaluaciones periódicas al personal involucrado en el tiempo de atención de novedades, además de habilidades y competencias.	Indicadores de gestión en las áreas técnicas como administrativas y comercial.	Por ejecutar
Plan de eficiencia operativa en atención y resolución de problemas.	Área técnica.	Realizar un plan periódico mensual de los trámites atendidos y los pendientes, incidencias de atención, problemas técnicos presentados y evaluar los tiempos de respuesta direccionados al mejoramiento continuo.	Indicadores TTIK y FMIK Área técnica que incluye operaciones y mantenimiento.	Por ejecutar
Control de requerimientos de la ciudadanía.	Área técnica – área de reclamos	Designar a profesionales o técnicos para registrar las solicitudes de los usuarios como oficios e implementar un seguimiento de la atención realizada y de pronta ejecución.	Usuarios Área de reclamos técnicos.	Por ejecutar

Elaborado por el autor.

Con este plan de ejecución de las diferentes actividades, se pretende efectuar el mejoramiento de las áreas involucradas tanto del área técnica que engloba los departamentos de mantenimiento eléctrico, operaciones, área comercial y atención al cliente. Dentro de la propuesta existe la capacitación del personal tanto técnico como administrativos enfocados a la seguridad en el trabajo, climas adversos ante las actividades de ejecución, como actual, direccionamientos al reglamento interno y seguridad industrial.

Una propuesta clave es el campo automotor de CNEL donde se efectuará plan de mejoras de mantenimiento vehicular como de renovación, además de nuevas flotas de vehículos livianos como pesados.

La comunicación entre las áreas también es un factor clave ya que se debe gestionar en equipo y mejorando la eficiencia de atención al cliente.

Además de la evaluación periódica del personal involucrado, obteniendo resultados en indicadores y ejecutando las acciones de mejoras en los tiempos de atención y resolución de problemas.

Conclusiones

Por los resultados obtenidos podemos definir que se han cumplido los objetivos planteados como el general y específicos donde se han evaluado los diferentes factores que influyen en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en atención al cliente de la empresa eléctrica, se ha logrado la identificación de la problemática mediante la metodología de la información como encuestas y entrevistas, además se realizó una comparación con otra Unidad de Negocio.

El clima, la eficiencia operativa, el campo vehicular, el personal de la empresa y un factor que se pudo identificar adicionalmente es la seguridad son factores que afectan los tiempos de atención y son medidos por los entes de regulación como ARCERRN (Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables).

Se realizó un análisis de la resolución de problemas aclarando interrogantes del porqué CNEL tiene demoras en la atención y como resuelve estas novedades a pesar de los otros factores que se involucran como piezas e información importante uno de estos es el clima que se impone situaciones ambientales para una rápida atención, por otro lado se identificó las competencias y habilidades de personal, el campo vehicular de la empresa no está en óptimas condiciones y eficiencia, a pesar de esto la ciudadanía si conoce de esta problemática interna como otras la cuestionan en los resultados de las encuestas.

Las entrevistas son de mucha utilidad ya que nos muestran la percepción de los jefes o líderes de las áreas involucradas. En el estudio medimos en valores porcentuales analizando pregunta a pregunta con relación a las dos variables como tenemos la primera variable: tiempos de respuesta y resolución de problemas y la segunda atención al cliente.

La aplicación del modelo SERVPERF en las encuestas se obtuvo resultados claros donde se puede medir e identificar la aceptación del usuario del servicio eléctrico brindado con un porcentaje del 53% de aceptabilidad ocupando los niveles regulares de aceptación por la gestión realizada por la empresa eléctrica, en esta misma encuesta fueron implementadas preguntas direccionadas al servicio recibido y saber si el usuario conoce de la problemática de la no atención rápida a sus requerimientos empleada por los técnicos o trabajadores.

En los anexos se puede observar tabulaciones de las preguntas realizadas en las encuestas donde se realizaron la obtención de información de 205 encuestados entre hombres

y mujeres de diferentes edades, hay una interpretación de los gráficos circulares como su análisis individual, fortaleciendo nuestro estudio y la hipótesis.

Se utilizaron tablas y figuras que van encaminados a modelo de estudio donde identificamos datos numéricos y resultados del software SPSS, aclarando dudas y sirven como bases de la problemática investigada, la media observada, datos reales de la cantidad de novedades que la empresa eléctrica atiende de manera mensual.

Se realizaron citas de diferentes autores como Arturo Baros donde nos enfatiza porque es importante la resolución de problemas, por su parte Lucas Caballero nos menciona cuán importante es realizar la recepción de información para el estudio mediante las entrevistas y encuestas, en ese sentido Echeverría nos indica que los tiempos de respuesta debe ser pieza primordial en toda empresa para satisfacer al cliente y Luna Pérez nos aclara que el modelo Servperf es una herramienta fundamental para la percepción de cliente por el servicio eléctrico recibido, entre otros.

La ejecución del plan de acción a tomar se será de mucha utilidad en la empresa eléctrica, mejorando los índices de pronta atención a las solicitudes de la ciudadanía, mejorando índices de eficiencia operativa del área técnica y atención al cliente, mejor control, mejoramiento del campo vehicular, seguridad en el personal, seguridad en el campo, comprensión empática del usuario, fortalecimiento del modelo tecnológico en recepción de requerimientos, aplicar la capacitación constante en el personal direccionados a la rapidez de atención del usuario final el correcto trabajo en equipo entre las áreas puntualizando la comunicación, gestión y coordinación.

Recomendaciones

Por los resultados obtenidos e identificación de la problemática de esta investigación, se recomienda ejecutar este plan de acción para mejorar notablemente los tiempos de atención del usuario final.

Con la ejecución de las diferentes acciones a tomar se beneficiarán directamente los usuarios y los empleados de la empresa eléctrica a su vez mejoran la imagen corporativa, esta metodología de aplicación debe ser a largo plazo para obtener mejores resultados.

Se debe emplear en las diferentes áreas involucradas, donde se fomenta la inclusión de realizar más a menudo el trabajo en equipo con las áreas teniendo como prioridad que el usuario es el final beneficiario.

La capacitación constante del personal es importante y debe centrarse en la buena atención del cliente, además implementar las estrategias tecnológicas que sirven de mucha ayuda en la recepción de novedades y facilidad de control.

La eficiencia operativa debe siempre fomentarse en tener buenos índices de aceptación del cliente y resultados finales en la buena atención dada en el servicio eléctrico en la península, además estos resultados en la aplicación del plan sirven en beneficio de la empresa como indicadores de gestión y tener buena evaluación por los entes reguladores como ARCERRN.

A continuación, detallo otras recomendaciones:

- a) **Sistema de monitoreo del clima laboral:** Este sistema podría incluir encuestas periódicas, entrevistas o grupos focales para comprender la percepción y el bienestar de los empleados. Al identificar factores que puedan afectar el desempeño, se podrían implementar acciones correctivas o preventivas.
- b) **Evaluaciones periódicas de eficiencia operativa:** Realizar análisis detallados de los procesos internos y la gestión de recursos para identificar cuellos de botella, ineficiencias o áreas de mejora. Esto permitiría optimizar los procesos y recursos, mejorando la capacidad de respuesta.
- c) **Programas de capacitación continuada:** Estos programas podrían incluir talleres, cursos o sesiones prácticas diseñadas para mejorar las habilidades de comunicación, resolución de problemas y empatía del personal de atención al cliente de la empresa eléctrica.
- d) **Plan de gestión de flota vehicular:** Este plan podría abordar aspectos como el mantenimiento preventivo, la asignación eficiente de vehículos según la demanda y la implementación de tecnología para monitorear y optimizar las rutas de las cuadrillas.

Finalmente, se realizó la evaluación de los factores que inciden de los tiempos de atención y resolución de problemas en atención al cliente en la parte técnica de CNEL EP Santa Elena, analizando cada factor y la afectación que provoca, proponiendo un plan de acción de mejora continua en beneficio de los clientes y la empresa.

Referencias bibliográficas

bibliografía

- ARCONEL. (2020). *Indicadores de regulación*.
- ARCONEL. (2023). *CODIFICACIÓN REGULACIÓN*. ECUADOR.
- Asamblea nacional del Ecuador, . (2017-2021). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito. Obtenido de https://www.recursoyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/2022/12/20190319-S_R_O_449_19_MARZO_LEY-ORGANICA-DE-EFICIENCIA-ENERGETICA.pdf
- ASAMBLEA, N. D. (2018). *LEY, ORGANICA PARA LA OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS*. QUITO: NORMAS GENERALES .
- Bados López, A. (2014). *Resolución de problemas*. España, Universidad española.
- Benítez, Johana Pesantez. (2019). *REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA*. Quito: ARTICULO 36. Obtenido de <https://www.celec.gob.ec/transselectric/images/stories/noticias/2020WEB/solicitudSNT/REGLAMENTO%20A%20LA%20LEY%20ORG%20C3%81NICA%20DEL%20SERVICIO%20P%20C3%9ABLICO%20DE%20ENERG%20C3%8DA%20EL%20C3%89CTRICA.pdf>
- Bustamante, M. E. (2011). *Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica*. México.
- Caballero-Martínez, L. (30 de Diciembre de 2017). EL CAMINO DEL ÉXITO DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6122fd2b-e1a9-49cd-94d9-feb17a4ee3e4/content>
- Carrasco, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España: Ediciones Paraninfo. Recuperado el trece de junio de 2024, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LjehDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=atencion+al+cliente+en+el+proceso+comercial&ots=-fozYJaDCP&sig=qe5Q8uyj5DDjFYkMW_iTnlEQLxg#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20en%20el%20proceso%20comercial&f=false

CNEL. (2022). *REGLAMENTO INTERNO DE CNEL EP*. SANTA ELENA: NORMAS INTERNAS.

CNEL. (2023). *Informe general*. GUAYAQUIL-SANTA ELENA.

CNEL EP. (2023). *Datos oficiales de CNEL EP 2023*. Santa Elena: Página oficial. Recuperado el 16 de noviembre de 2023, de <https://www.cnelep.gob.ec/unidad-de-negocio-santa-elena/>

CNEL EP. (2023). *INFORME DE GESTIÓN* . SANTA ELENA .

CNEL EP, C. (2023). *CNEL EP*. Obtenido de PLAN ESTRATEGICO 2021-2025: file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/21faa02f-d01a-4db1-b224-e84e6a5f3c2c_Plan-Estrat%C3%A9gico-2021-2025.rar.c2c/PLAN-ESTRATEGICO-CNEL-EP-2021-2025.pdf

CONGRESO NACIONAL. (2021). *CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR*. QUITO: ART. 314. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Constitución, d. I. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. QUITO: Registro oficial.

Echeverria, D. (2016.). *Tiempo de Respuestas y Experiencia de Usuario, Estudio Experimental*. Revista latinoamerica.

EL Congreso Nacional. (2023). *LEY DE REGIMEN DEL SECTOR ELECTRICO*. QUITO: Art. 8. Obtenido de <https://www.celec.gob.ec/hidronacion/wp-content/uploads/2023/02/LEY-DE-REGIMEN-DEL-SECTOR-ELECTRICO.pdf>

Fernández., S. C. (2019). *ATENCION AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL*. España: Paraninfo.

Franco Tinoco, S. (2012). *Contaminación por salinidad en líneas de transmisión cercanas a la costa*. Ecuador: Tesis ESPOL.

García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. ESPAÑA: Vol. 18.

García, G. (2024). *node analytics*. Obtenido de <https://www.nodeanalytics.net/es/estrategias-infalibles-para-reducir-los-tiempos-de-espera-y-mejorar-la-experiencia-del-cliente/>

- Genaro Vega-Malagón . (05 de 2014). PARADIGMAS EN LA INVESTIGACIÓN. ENFOQUE CUANTITATIVO Y CUALITATIVO. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/236413540>
- Laza, C. A. (2019). *Técnicas de información al cliente, usuario, consumidor*. La Rioja : EDITORIAL, TUTOR FORMACIÓN. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=T3C_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=ATENCION+AL+CLIENTE+LOS+USUARIOS&ots=mA0_zwUrMw&sig=e_CZyYvppQw9-OZn6zdiBdz8gdU#v=onepage&q=ATENCION%20AL%20CLIENTE%20LOS%20USUARIOS&f=false
- Levy, A., & Carrasco, J. J. (2020). *Calidad y confiabilidad de los servicios eléctricos en América Latina*. America Latina: BID.
- Ley orgánica del servicio público de energía eléctrica. (8 de enero de 2014). *Registro Oficial Suplemento, 418,*". Quito. Obtenido de <https://www.recursoyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/LEY-DE-ELECRICIDAD.pdf>
- LÓPEZ ESQUIVEL MIGUEL. (2017). MOTIVACIÓN DE LOGRO Y RENDIMIENTO ACADEMICO EN ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ELECTRICIDAD. LIMA PERÚ: TESIS. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1394/Motivacion_LopezEsquivel_Miguel.pdf?sequence=1
- López, J. V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Elearning S. L.
- Lopez, J. V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente* . España: ELEARNING S.L.
- Luis Alfredo Ferrer Bauza, P. R. (2022). *Cómo evaluar y mejorar el servicio al cliente de su empresa: una guía de ayuda*. ESPAÑA: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Luis Hernán, C. F. (2018.). *La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del en el año . cantón Milagro-Ecuador*.

- Martínez Campaña, C. E. (2018). *sistema de registro y control de incidencias para el área de monitoreo de centros de datos del CNEL EP Unidad de negocio Guayaquil*. Guayaquil.
- Martínez de Quel Pérez, Ó., & Sillero Quintana. (2014). “*respuesta de reacción*” y el concepto “*tiempo de respuesta*”. España.
- Morocho Revolledo Thalia Carolina, S. V. (2018). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. PERU.
- Pérez, F. L. (2017). Aplicación del modelo Servperf para educación superior. 43-50. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1353>
- Reyes-Ruiz, L. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. *Reyes-Ruiz, L.* Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6630>
- Ricaldi, L. O. (Diciembre de 2019). Revisión Teórica de la calidad de servicio. Obtenido de http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2597/Lino_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- RIVAS, M. L. (2019). *Integración de Modelos de Generadores por Gradiente*. Mexico, Guanajuato: Tesis .
- Sacristán, F. R. (2003). *TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS*. Espana.
- Soledad Carrasco. (2019). *Atencion al cliente en el proceso comercial*. MADRID. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LjehDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=atencion+al+cliente+definicion&ots=-fnz1JhxxN&sig=2c8CYrEvOfdYOcAknv9xHj9HNXY#v=onepage&q&f=false>
- Torres Fernández, Paul A. (2016). Acerca de los enfoques cuantitativo y cualitativo de la educacion cubana. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4780/478054643001/478054643001.pdf>

- TOVAR, B. R. (2018). *Capacitación y productividad organizacional: un estudio de caso en una empresa productiva del estado*. España: Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Querétaro (CONCYTEQ).
- Troncoso-Pantoja, C. (21 de septiembre de 2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Antonio Amaya-Placencia*, 4. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/60235/62861>
- Velasco Duarte, E. (2023). *Optimización de tiempos de atención de fallas en redes de distribución de energía eléctrica*. Colombia.
- Yunkor-Romero. (02 de Febrero de 2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Yunkor-Romero*. Obtenido de <http://201.234.119.250/index.php/AJP/article/view/224/191>

ANEXOS

Anexo A. Entrevistas

Entrevista al Ing. Julio Mateo, Área de operaciones

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS LIDERES Y ADMINISTRADOR DE CNEL EP

UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA

Entrevista 1

Objetivo: Entrevistar a profesionales de las diferentes áreas, con la finalidad de recolectar información para fines pertinentes al objeto de estudio

Tema: Evaluación de los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en atención al cliente en CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena.

Nombre del entrevistado: Ing. Julio Mateo

Cargo: Supervisor del área de operaciones técnicas.

1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el personal de atención al cliente y el área técnica en CNEL EP Santa Elena al intentar resolver problemas para los clientes?

Unos de los desafíos que los grupos de trabajo tiene como objetivo es garantizar el servicio eléctrico a cada uno de nuestros abonados, como desafíos tenemos es brindar un servicio eléctrico de calidad, mantenimiento siempre la continuidad del servicio en nuestra área de concepción, somos empresa pública estratégica y nuestro principal objetivo en vender energía a nivel de toda provincia, llegando hasta las comunas más alejadas llevando un control de consumos eléctricos además realizando la atención de las diferentes inquietudes que se registran en nuestro sistema SAR.

Otro desafío que enfrenta el país es la delincuencia, nuestros técnicos tienen que atender los trámites o reclamos en todos los lugares, diferentes barrios y en las guardias nocturnas se analiza la situación.

2. ¿Qué herramientas o recursos se proporcionan al personal de atención al cliente y el área técnica para ayudarles a resolver problemas de manera eficiente?

Una de herramientas que los grupos de trabajo utilizan es el Geo portal la mismo es de mucha importancia ya que con el código de suministro del cliente se puede tener una ubicación en tiempo real para la atención del usuario, con esto el tiempo de atención es más eficiente y rápida en ciertos casos, como en otras nos afecta también el clima como las lluvias.

La empresa otorga a los trabajadores mecanismos o herramientas es el caso de vehículos estatales, la empresa tiene camionetas, grúas, canastas, camiones, diferentes medios de transporte para las actividades, es el caso que estemos copados de novedades, nuestro abastecimiento de transportes debe mejorarse considerablemente.

3. ¿Cómo se mide actualmente el tiempo de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente y quién los regula?

Los tiempos de atención son medidos mediante los análisis realizados por indicadores alimentados por el sistema AREPORTS los mismo son enviados a los jefes de área para las observaciones y correctivos.

Somos reguladores por entes como oficina central es decir matriz de CNEL ubicado en la ciudad de Guayaquil, ARCONEL, Ministerio de Electricidad, CELEC entre otros.

4. ¿Cuáles son los factores que más influyen en la pronta atención de los trámites de los usuarios?

Como mencione anteriormente existe muchos factores entre ellas está **el clima**, debemos acogernos a la situación y evaluar los riesgos tanto para el sistema eléctrico como nuestro personal.

Otro de los factores a considerar es en los feriados, donde aumentan de nivel novedades en nuestro sistema SAR donde atendemos junto a nuestras cuadrillas las novedades más relevantes como sectores sin energía o alimentadores o salve el caso que se suscitan problemas eléctricos mayores como las líneas de subtransmisión por ende gran cantidad de usuarios se quedan sin servicio eléctrico, esto sucede más en feriado en situaciones emergentes y activamos el plan de contingencia.

5. ¿Existen procedimientos establecidos para manejar situaciones complejas o que requieran más tiempo para su resolución en el área técnica?

El ARCONEL muestra los tiempos de atención dependiendo si es parte rural o urbana, además analizando el nivel de problemas suscitados catalogados como emergentes tenemos

procedimiento de atención oportuna y rápida como por ejemplo hemos considerado en cada área grupos de atención de novedades emergentes o contingente.

6. ¿Qué entrenamiento o capacitación se proporciona al personal para mejorar sus habilidades y competencias direccionado a mejoras en los tiempos de respuesta?

Las charlas y capacitación a los clientes internos y externos son las fortalezas que los grupos de trabajo aplican en el día a día.

7. ¿Cómo se manejan las situaciones de alta demanda o picos de trabajo en la atención al cliente, el recurso vehicular y personal es suficiente?

Existe un procedimiento cuando se presenta alta demanda de trámites, las misma que el operador de reclamos técnicos da el aviso al supervisor de operaciones y el líder de área, para tomar las acciones pertinentes y reducir los tiempos de atención.

8. ¿Cuál es el papel de la tecnología en la optimización de los tiempos de respuesta y resolución de problemas en CNEL EP STE?

Como tecnología CNEL consta con el sistema SAR (servicio de atención a reclamos) en ella se registra las problemáticas de los abonados donde en la misma son despachadas a los grupos de trabajo de las zonas correspondiente a la ares de concesión de península de santa elena, a la vez son receptadas por los operadores de reclamos técnicos y luego son analizados por un supervisor del área de operaciones en sacar los indicadores correspondientes y tener una resolución mensual.

9. ¿Cómo se involucran el personal de las diferentes áreas en el proceso de mejoras en los tiempos de respuesta y resolución en los requerimientos de la ciudadanía?

Tanto el área comercial y el área técnica tiene el personal asignado en diferentes funciones para que la respuesta de atención sea personalizada y rápida, ya que al no hacerlo el cliente o abonado puede poner su malestar mediante la defensoría del pueblo por lo tanto el sistema SAR está configurado de tal manera que los tiempos de atención no tenga problemas.

10. Como responsable del área ¿Qué sugerencias haría para establecer una mejora en los tiempos de respuesta y resolución de problemas sabiendo que el usuario es el beneficiado directo?

Tener la constante capacitación a los grupos de trabajo en el tema de atención de clientes y recalcar el compromiso que tiene CNEL como tal hacia sus abonados en la eficiencia del servicio al cliente.

Por otra parte, fortalecer la adquisición del parque automotor.

Fortalecer la comunicación y gestión entre departamentos para una óptima eficiencia de atención al cliente.



Ing. Julio Mateo.

Entrevista al Msc. Ronny Nieto, Líder de Operaciones de CNEL EP

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE ÁREA DE CNEL EP UNIDAD DE
NEGOCIO SANTA ELENA**

Entrevista 2

Objetivo: Entrevistar a profesionales de las diferentes áreas, con la finalidad de recolectar información para fines pertinentes al objeto de estudio

Nombre: Msc. Ronny Nieto

Cargo: Líder de Operaciones de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena.

- 1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el personal de atención al cliente y el área técnica en CNEL EP Santa Elena al intentar resolver problemas para los clientes?**

La seguridad, el clima, la comunicación, fortalecimiento de recurso humano direccionado en habilidades y competencias del personal.

- 2. ¿Qué herramientas o recursos se proporcionan al personal de atención al cliente y el área técnica para ayudarles a resolver problemas de manera eficiente?**

Atención al cliente. Computadora, herramientas ofimáticas, software nativo para atención al cliente (Sistema SAR), medios de comunicación.

Área técnica. Equipos de protección personal, herramientas de trabajo, vehículos, radios de comunicación, información de clientes.

- 3. ¿Cómo se mide actualmente el tiempo de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente y quién los regula?**

La regulación ARCERNNR-004-23 establece el procedimiento para atención de los reclamos presentados por parte de los consumidores de las empresas de distribución. En esta regulación se define los reclamos técnicos, reclamos comerciales y reclamos

por afectación de equipos o artefactos con sus respectivos tiempos de atención (revisar).

En CNEL se tiene el Sistema de Atención de Reclamos SAR, el cual, maneja los mismos tiempos de atención que se establecen en la regulación 004-2023, este sistema es monitoreado por personal del área comercial y distribución de cada empresa; y a su vez por el ARCERNNR para comprobar su cumplimiento.

4. ¿Cuáles son los factores que más influyen en la pronta atención de los trámites de los usuarios?

Puntualmente en los tres cantones que forman parte de la provincia de Santa Elena no se tiene una buena nomenclatura alfanumérica para las calles o avenidas, solo se dan referencias lo que dificulta una atención pronta de las novedades. Esta responsabilidad está a cargo de los municipios locales.

Las zonas conflictivas con altos índices de robos y seguridad son otro factor que influye en la atención de las novedades.

5. ¿Existen procedimientos establecidos para manejar situaciones complejas o que requieran más tiempo para su resolución en el área técnica?

El área de distribución tiene planes de operación en condiciones normales y de contingencia para aplicación dependiendo de la situación que se presente.

6. ¿Qué entrenamiento o capacitación se proporciona al personal para mejorar sus habilidades y competencias direccionado a mejoras en los tiempos de respuesta?

Las capacitaciones a nivel de CNEL son de responsabilidad de las áreas de Talento Humano.

Diariamente se realiza reuniones de trabajo en el área operativa en donde se analiza los problemas presentados, revisión de diagramas unifilares, disposiciones nuevas para el personal y demás información.

7. ¿Cómo se manejan las situaciones de alta demanda o picos de trabajo en la atención al cliente, el recurso vehicular y personal es suficiente?

En nuestra unidad de negocio se tiene dos fechas marcadas de alta demanda, fin de año y carnaval, para lo cual, se establecen cuadros de guardia a nivel operativo con 7 cuadrillas para la mañana, 7 cuadrillas para la noche y 2 cuadrillas para la madrugada. En área de mantenimiento también crea grupos de trabajo de guardia perenne y de contingencia para atención de novedades por choque de postes, tramos de líneas en el suelo, cambio de transformadores, etc.

8. ¿Cuál es el papel de la tecnología en la optimización de los tiempos de respuesta y resolución de problemas en CNEL EP STE?

La implementación de sistemas tecnológicos es una pieza fundamental para la gestión oportuna y eficiente de las novedades presentadas por los usuarios, sin embargo, la falta de actualización y no cumplimiento de los procedimientos inciden en que los sistemas no cumplan con lo establecido.

9. ¿Cómo se involucran el personal de las diferentes áreas en el proceso de mejoras en los tiempos de respuesta y resolución en los requerimientos de la ciudadanía?

Dependiendo de la naturaleza de la novedad presentada, esta puede ser atendida por el área de distribución, caso contrario es derivada al área comercial.

10. Como responsable del área ¿Qué sugerencias haría para establecer una mejora en los tiempos de respuesta y resolución de problemas sabiendo que el usuario es el beneficiado directo?

Actualización constante de los sistemas comerciales.

Actualización constante del sistema GIS.

Compromiso del personal del área de distribución con respecto a la pronta atención de novedades y garantizar el servicio a la ciudadanía.



Anexo B, Formato de la encuesta.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO
SANTA ELENA, APLICANDO A LA MODALIDAD SERVPERF**

Encuesta #

Objetivo: Recolectar información directa de los clientes de la provincia de Santa Elena, para evaluar la calidad del servicio que brinda CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena.

Fecha:

Género: F M

Edad: 20-40 40-60 60-70

Dirección: _____

Introducciones: Marque con una X en el recuadro donde usted considere su respuesta, acorde a la escala estipulada:

Elementos tangibles

1.- Ha percibido que las instalaciones de CNEL EP STE están equipadas con tecnología moderna

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.- Las instalaciones de CNEL EP STE son llamativas y agradables.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.- Considera que la presentación del personal técnico de atención al cliente y cuadrillas de CNEL EP STE refleja profesionalismo y cuidado en su apariencia

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4.- Considera que CNEL EP STE cuenta con vehículos suficientes para atender los diferentes requerimientos de los usuarios.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Fiabilidad

5.- Ha experimentado demoras en las atenciones técnicas por parte de CNEL EP STE

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi siempre
- Siempre

6.- Cuando se presenta un reclamo, los trabajadores de CNEL EP muestran interés en solucionarlo

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi siempre
- Siempre

7.- CNEL EP demuestra un correcto procedimiento en los tiempos de atención de reclamos

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8.- CNEL EP se encuentra libre de errores en el servicio eléctrico brindado en cuanto a los trámites ingresados por parte de los usuarios

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9.- Hay una buena relación de comunicación entre CNEL y sus clientes en el servicio eléctrico.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Capacidad de Respuesta.

10.- CNEL EP cumple con todas las resoluciones de problemas en cuanto a los trámites ingresados por los usuarios.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11.- Los técnicos de CNEL EP demuestran rapidez en la solución de problemas de los usuarios.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12.- Los trabajadores de CNEL EP informan a sus clientes sobre los tiempos que tomara para la atención del reclamo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Casi siempre
- Siempre

13.- Los técnicos de CNEL EP STE siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes en sitio.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Seguridad.

14.- Siente seguridad con la información proporcionada por CNEL EP STE para la atención de problemas.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15.- El comportamiento de los trabajadores de CNEL EP inspira confianza a los clientes.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16.- Los trabajadores de CNEL EP STE demuestran el conocimiento técnico eléctrico suficiente para la resolución de problemas.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17.- Para CNEL EP STE, el clima es uno de los factores que influyen en la pronta atención de reclamos.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Empatía

18.- Considera que el personal de CNEL EP STE muestra interés genuino en comprender sus necesidades y preocupaciones.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19.- CNEL EP STE es receptivo al escuchar sus inquietudes durante el proceso de atención al cliente.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20.- CNEL EP STE tienen trabajadores que brindan atención sofisticada y personalizada a sus usuarios.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

21.- Los trabajadores de CNEL EP STE ha demostrado atención al tratar la resolución de problemas eléctricos.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

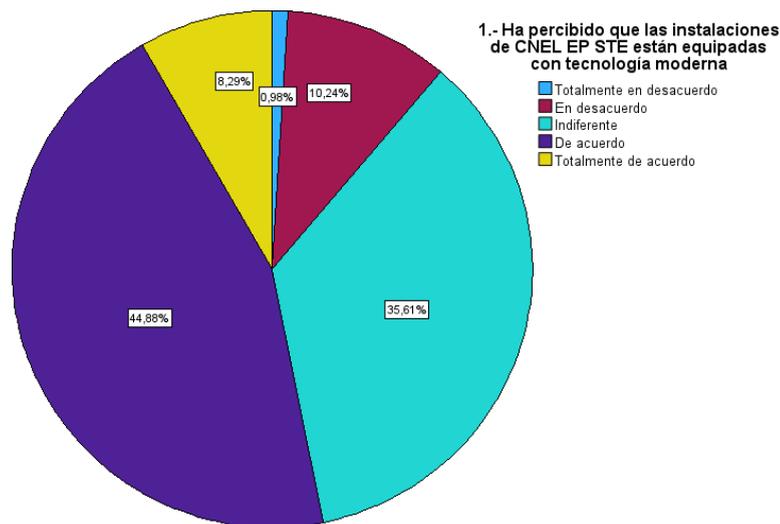
22.- Los trabajadores de CNEL EP STE demostraron capacidad y empatía para ponerse en su lugar y comprender sus necesidades durante su interacción.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Anexo C. Resultados en gráficos por preguntas, Interpretación y análisis.

Pregunta 1

FIGURA 2, Elementos tangibles



Elaborado por el autor.

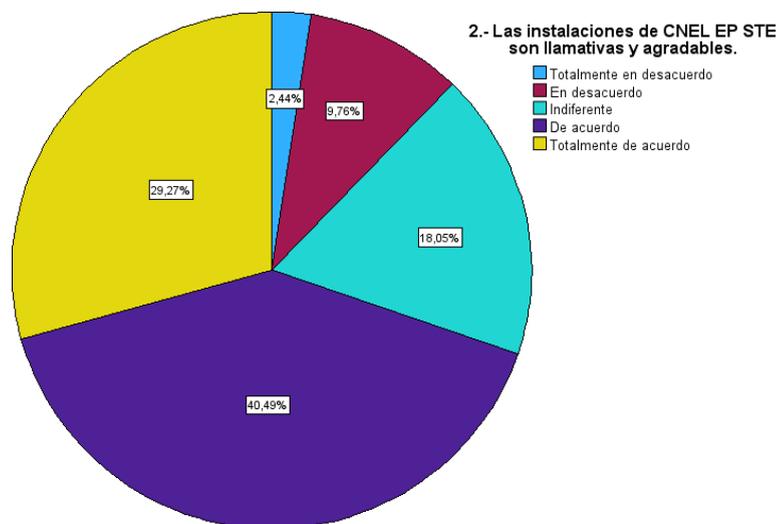
Interpretación: El 53.17 % de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que las instalaciones que cuenta CNEL STE son modernos, por su parte existe un 46.83% que es indiferente y se encuentran en desacuerdo con esta afirmación.

Análisis: Los resultados de la encuesta muestran una división de opiniones significativa en cuanto a la percepción de modernidad de las instalaciones de CNEL STE. El hecho de que el 53.17% de los encuestados estén de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación sugiere que una parte considerable percibe las instalaciones como modernas, lo que podría reflejar una satisfacción con la tecnología y las comodidades ofrecidas por la empresa.

Por otro lado, el 46.83% que se muestra indiferente o en desacuerdo indica que aún existe un porcentaje considerable de personas que no perciben las instalaciones como modernas, lo que podría reflejar áreas de mejora o posibles discrepancias en las experiencias individuales.

Pregunta 2.

FIGURA 3, Elementos tangibles



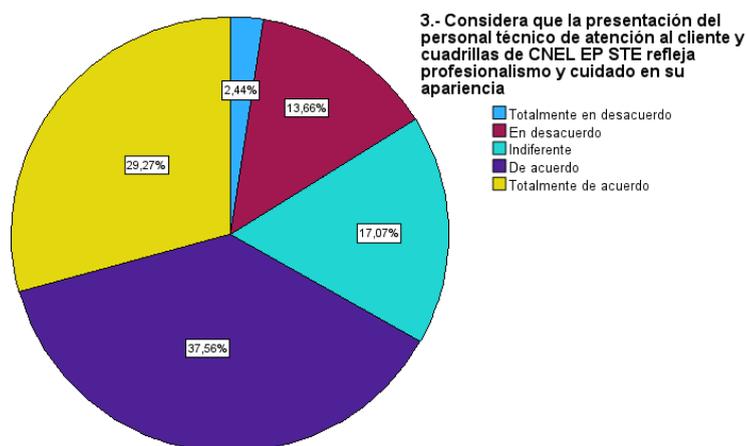
Elaborado por el autor.

Interpretación: El 69.76 % de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que las instalaciones que cuenta CNEL STE llamativas y agradables, por su parte existe un 30.24% que indican que es indiferente y se encuentran en desacuerdo con esta afirmación.

Análisis: En la segunda pregunta con los resultados obtenidos indican que la mayoría de los encuestados perciben las instalaciones de CNEL EP STE como llamativas y agradables, lo que puede ser un indicador positivo de la calidad del entorno y la experiencia general de los usuarios. Este tipo de percepción favorable puede contribuir a generar una imagen positiva de la empresa y a mejorar la satisfacción de los clientes. Sin embargo, es importante considerar el 30.24% de los encuestados que se muestran indiferentes o en desacuerdo con esta afirmación. Estos resultados sugieren que existe un segmento de la población que no comparte la percepción mayoritaria, lo que podría ser una oportunidad para investigar mucho más a detalle las razones detrás de esta opinión.

Pregunta 3.

FIGURA 4, Elementos tangibles



Elaborado por el autor.

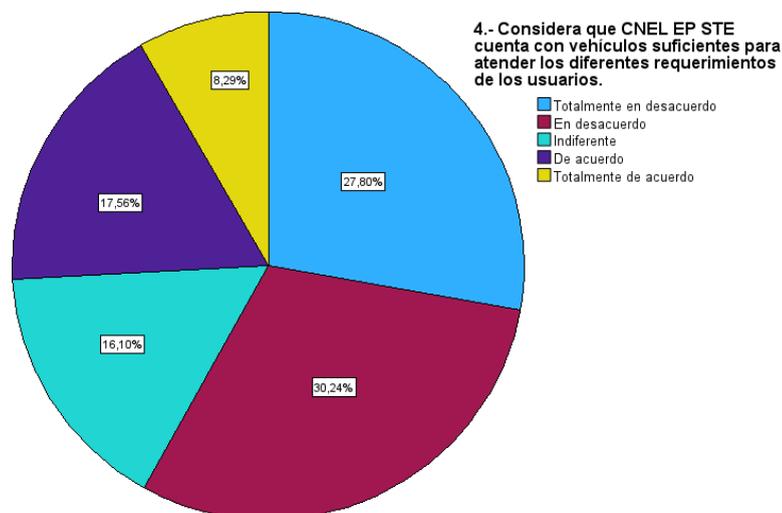
Interpretación: El 66.83 % de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el personal técnico de atención al cliente y cuadrillas CNEL STE reflejan profesionalismo y cuidado en su apariencia, por su parte existe un 33.17% que indican que es indiferente y se encuentran en desacuerdo con esta afirmación.

Análisis: Este resultado es positivo, ya que sugiere que una gran proporción de personas perciben un alto nivel de profesionalismo y presentación cuidada en el personal técnico, lo que puede influir positivamente en la percepción general de la empresa. Por otro lado, el 33.17% que se muestra indiferente o en desacuerdo con esta afirmación indica que hay un segmento de la población que no comparte esta percepción. Es importante considerar estas opiniones para comprender las posibles áreas de mejora o los factores que podrían estar contribuyendo a esta percepción.

Como conclusión, estos resultados proporcionan una visión mixta sobre la percepción del profesionalismo y cuidado en la apariencia del personal técnico de CNEL EP STE. Es importante para la empresa considerar tanto las opiniones favorables como las divergentes para mantener y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Pregunta 4

FIGURA 5, Elementos tangibles.



Elaborado por el autor.

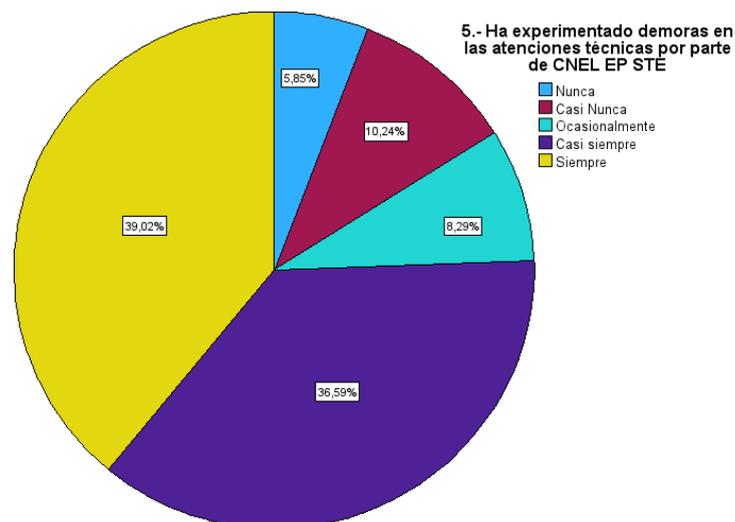
Interpretación: El 25.85% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que CNEL STE cuenta con suficientes vehículos para atender los requerimientos de los clientes, por su parte existe un 74.15% que indican que es indiferente y se encuentran en desacuerdo con esta afirmación.

Análisis: La gran mayoría de los encuestados, se encuentran indiferentes o en desacuerdo con la afirmación de que CNEL EP STE cuenta con suficientes vehículos para atender los requerimientos de los clientes. Este dato sugiere que existe una percepción generalizada de que la empresa podría no estar satisfaciendo adecuadamente las necesidades de movilidad para atender los requerimientos de los usuarios. Por otro lado, el 25.85% que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación representa una minoría significativa, lo que indica que aún hay un segmento de la población que percibe que la empresa cuenta con suficientes vehículos para atender las necesidades de los usuarios.

Los resultados revelan una percepción mayoritariamente negativa sobre la disponibilidad de vehículos para atender los requerimientos de los clientes por parte de CNEL EP STE. Esta información es crucial para que la empresa eléctrica pueda tomar medidas y mejorar en este aspecto, ya que la movilidad y capacidad de respuesta son elementos fundamentales en un servicio eficiente en la península

Pregunta 5

FIGURA 6, Fiabilidad SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 75.61% de los encuestados indican que siempre existe demoras en las atenciones técnicas por parte de CNEL STE, por su parte existe un 8.29% le es ocasional y un 16.1% menciona que no tiene problemas con esta afirmación.

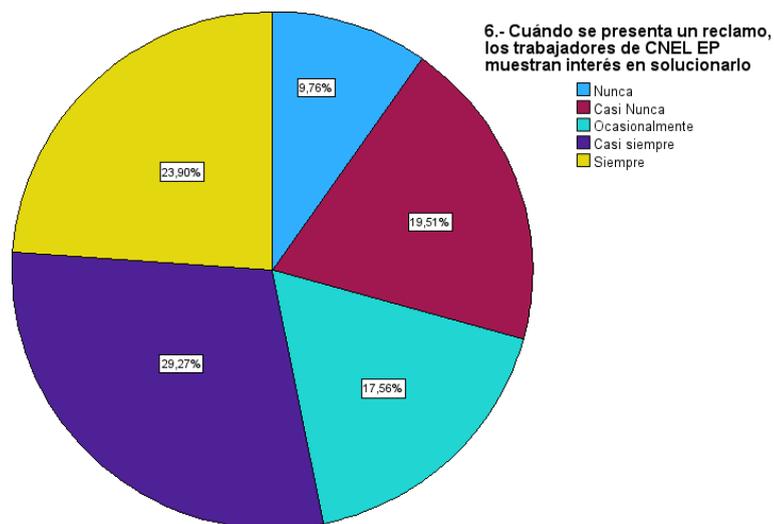
Análisis: Los resultados de la encuesta muestran que una gran mayoría indican que siempre experimentan demoras en las atenciones técnicas por parte de CNEL EP STE. Esto refleja una percepción generalizada de que la empresa enfrenta desafíos significativos en cuanto a la prontitud y eficiencia en la atención técnica a sus usuarios.

El 16.1% que menciona no tener problemas con estas demoras representa una minoría, lo que sugiere que hay algunas personas que no experimentan estas demoras de manera consistente. Por otro lado, el 8.29% que indica experimentar demoras ocasionalmente señala que, aunque no es una experiencia constante, todavía hay momentos en los que se perciben demoras en las atenciones técnicas.

Estos resultados revelan una percepción mayoritariamente negativa en cuanto a las demoras en las atenciones técnicas por parte de CNEL EP STE. Esta información también es crucial e importante para la empresa, ya que indica la necesidad de mejorar significativamente la eficiencia y prontitud en este aspecto para satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios.

Pregunta 6

FIGURA 7, Fiabilidad SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 53.17% de los encuestados indican que cuando se presenta una novedad del usuario, los trabajadores de CNEL EP muestran siempre interés en solucionarlo, por otro lado, parte existe un 17.56% mencionan que es ocasionalmente y un 29.27 % casi nunca sucede esta afirmación.

Análisis: Los resultados mencionan que, según el 53.17% de los encuestados, los trabajadores de CNEL EP muestran siempre interés en solucionar las novedades presentadas por los usuarios. Esto sugiere que más de la mitad de los encuestados perciben un nivel constante de interés por parte de los trabajadores de CNEL EP en resolver los reclamos y novedades de los usuarios.

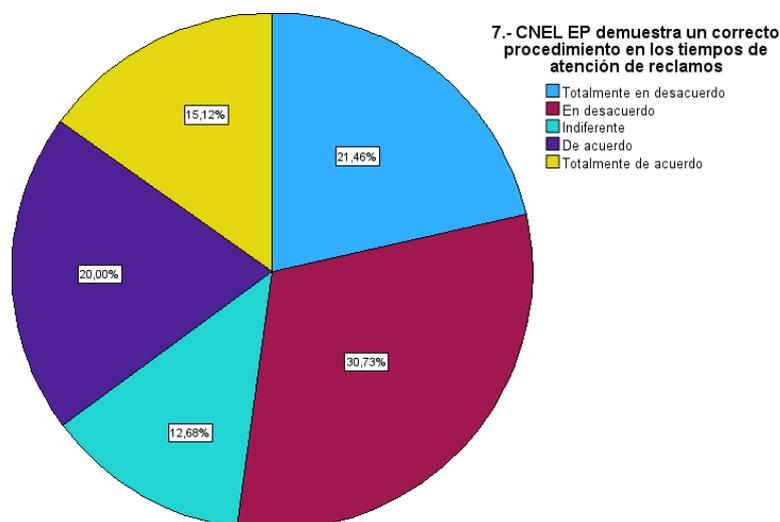
Por otro lado, el 29.27% menciona que casi nunca sucede que los trabajadores muestren interés en solucionar las novedades presentadas por los usuarios, lo que indica que hay una proporción significativa de encuestados que perciben una falta de interés por parte del personal de la empresa en resolver los reclamos.

El 17.56% que indica que esto sucede ocasionalmente muestra que hay una parte minoritaria pero significativa de encuestados que experimentan un nivel variable de interés por parte de los trabajadores en solucionar las novedades presentadas.

Para finalizar este análisis realizado en el software SPSS, estos resultados sugieren una variabilidad considerable en la percepción del interés mostrado por los trabajadores de CNEL EP en solucionar las novedades presentadas por los usuarios. Información es mucha relevancia y será considerable en primer plano para el análisis de estudio, ya que destaca la importancia de mantener un alto nivel de compromiso y atención hacia las necesidades y reclamos de los clientes de la empresa eléctrica.

Pregunta 7

FIGURA 8, Fiabilidad SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 35.12% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que CNEL STE demuestra un correcto procedimiento técnico operativo, por su parte existe un 12.68% que indican que es indiferente, además del 52.2% se encuentran en desacuerdo con esta afirmación.

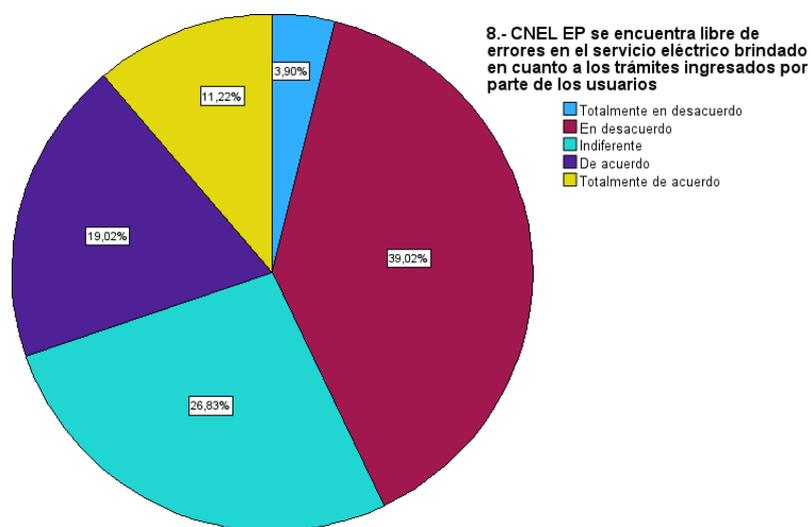
Análisis: El 35.12% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que CNEL EP demuestra un correcto procedimiento técnico operativo en los tiempos de atención de reclamos. Por otro lado, el 52.2% se encuentra en desacuerdo con esta afirmación, lo que indica una percepción mayoritariamente negativa en cuanto al procedimiento técnico operativo de la empresa en los tiempos de atención de reclamos.

El 12.68% que indican estar indiferentes podrían tener diversas razones para no haber tomado una postura clara al respecto, lo que sugiere que podrían no haber tenido experiencias significativas que les permitan evaluar adecuadamente el procedimiento técnico operativo de CNEL EP en los tiempos de atención de reclamos.

Para sintetizar esta respuesta revelan una percepción predominantemente negativa en cuanto al procedimiento técnico operativo de CNEL EP en los tiempos de atención de reclamos.

Pregunta 8

FIGURA 9, Fiabilidad SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 30.24% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que CNEL STE demuestra que se encuentra libre de errores en el servicio eléctrico brindado en cuanto a los trámites ingresados por parte de los usuarios, por su parte existe un 26.83% que indican que es indiferente y 42.93 % se encuentran en desacuerdo con esta afirmación.

Análisis: Los resultados de la encuesta en el software SPPS muestran que el 30.24% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que CNEL EP demuestra estar libre de errores en el servicio eléctrico brindado en cuanto a los trámites ingresados por parte de los usuarios. Por otro lado, el 42.93% se encuentra en desacuerdo con esta

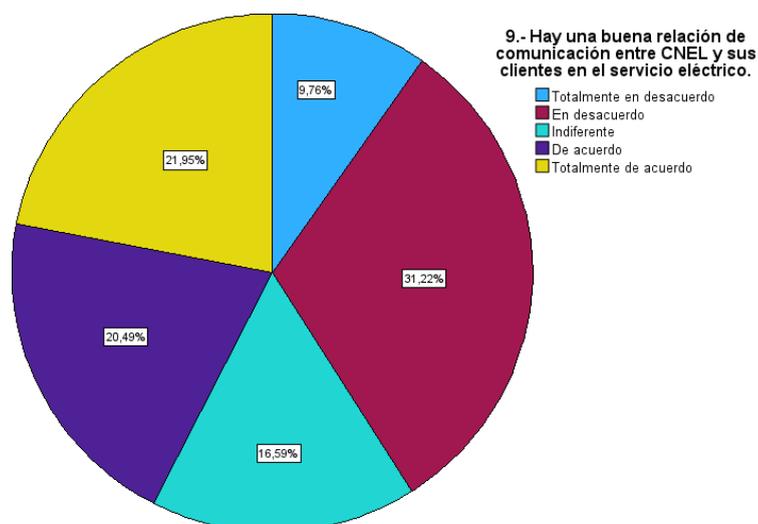
afirmación, lo que indica una percepción mayoritariamente negativa en cuanto a la precisión y fiabilidad del servicio eléctrico y los trámites asociados de la empresa.

El 26.83% que indican estar indiferentes podrían tener diversas razones para no haber tomado una postura clara al respecto, lo que sugiere que podrían no haber tenido experiencias significativas que les permitan evaluar adecuadamente la precisión del servicio eléctrico y los trámites ingresados por parte de los usuarios.

Estos resultados obtenidos y sintetizar la información sugieren que existe una percepción generalizada de insatisfacción con respecto a la precisión y fiabilidad del servicio eléctrico y los trámites ingresados por parte de los usuarios en CNEL EP.

Pregunta 9

FIGURA 10, Fiabilidad SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 42.44% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que CNEL STE si demuestra una buena comunicación entre los usuarios y CNEL EP, por su parte existe un 16.59% que indican que es indiferente y 40.97 % se encuentran en desacuerdo con esta afirmación.

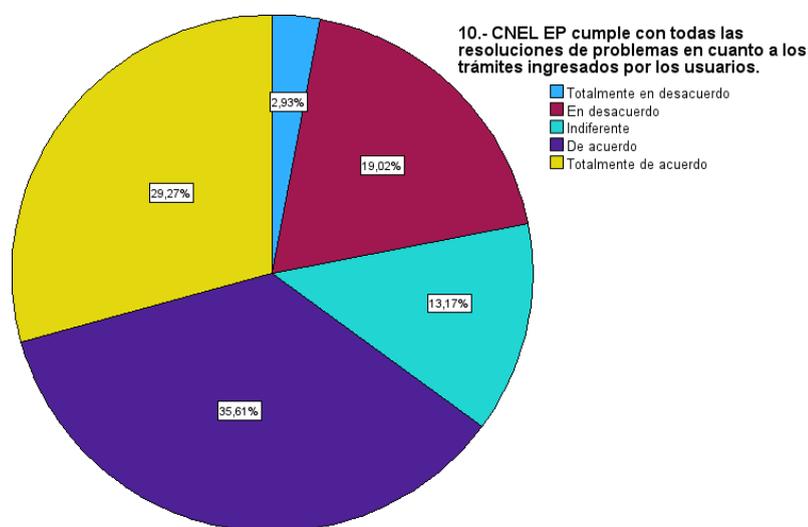
Análisis: Al observar el porcentaje de desacuerdo en la encuesta, es importante considerar que la comunicación efectiva entre una empresa de servicios públicos y sus clientes es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y la transparencia en la prestación del servicio.

El hecho de que un 40.97% de los encuestados esté en desacuerdo con la afirmación de una buena comunicación sugiere que podría haber problemas percibidos en la forma en que CNEL se comunica con sus usuarios en la provincia de Santa Elena. Esto puede generar frustración, falta de confianza o malentendidos sobre el servicio eléctrico en la península. La empresa eléctrica debe fortalecer su comunicación al usuario.

Las posibles razones detrás de este descontento es pieza clave de la afirmación, como posibles fallos en la información proporcionada, dificultades para acceder a servicios de atención al cliente o falta de transparencia en los procesos.

Pregunta 10

FIGURA 11, Capacidad de respuesta SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 64.88% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que CNEL STE con la gran mayoría de resoluciones de problemas en cuanto a los trámites generados, por su parte existe un 13.17% que indican que es indiferente o desconoce del tema y 21.95% se encuentran en desacuerdo con esta afirmación.

Análisis: Según la interpretación de la encuesta obtenidos del software SPSS, el 64.88% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que CNEL EP cumple con la gran mayoría de las resoluciones de problemas en cuanto a los trámites

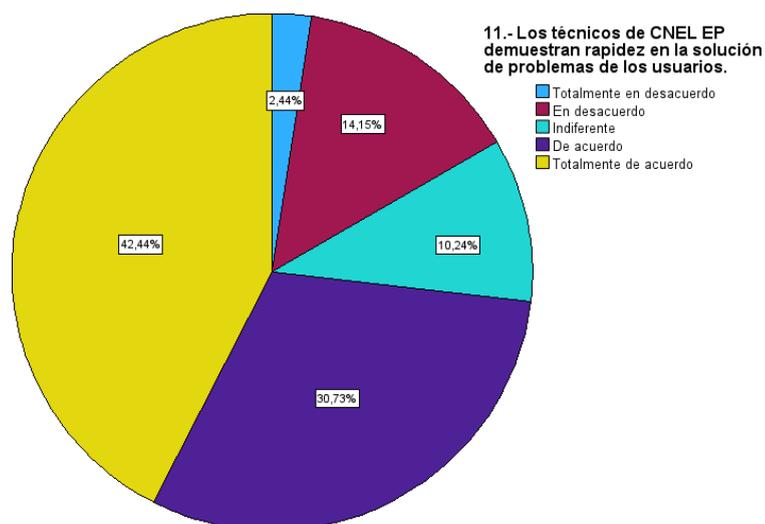
generados, lo que sugiere un nivel considerable de satisfacción con la capacidad de CNEL para resolver los problemas relacionados con los trámites ingresados por los usuarios.

Sin embargo, el 21.95% que se encuentra en desacuerdo con esta afirmación indica que aún existe un segmento significativo de usuarios insatisfechos con la capacidad de CNEL para resolver eficazmente los problemas relacionados con los trámites.

Esta información de la encuesta sugiere que, si bien la mayoría de los encuestados perciben que CNEL cumple con las resoluciones de problemas, aún hay un porcentaje notable que no está satisfecho con la atención brindada.

Pregunta 11

FIGURA 12, Capacidad de respuesta SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 73.17% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los técnicos de CNEL STE si demuestran rapidez en las soluciones de problemas técnicos solicitados por los usuarios, por su parte existe un 10.24% que indican que es indiferente o desconoce del tema y 16.59% se encuentran en desacuerdo con esta afirmación de estudio.

Análisis: Según la interpretación de la encuesta, el 73.17% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los técnicos de CNEL EP demuestran rapidez en

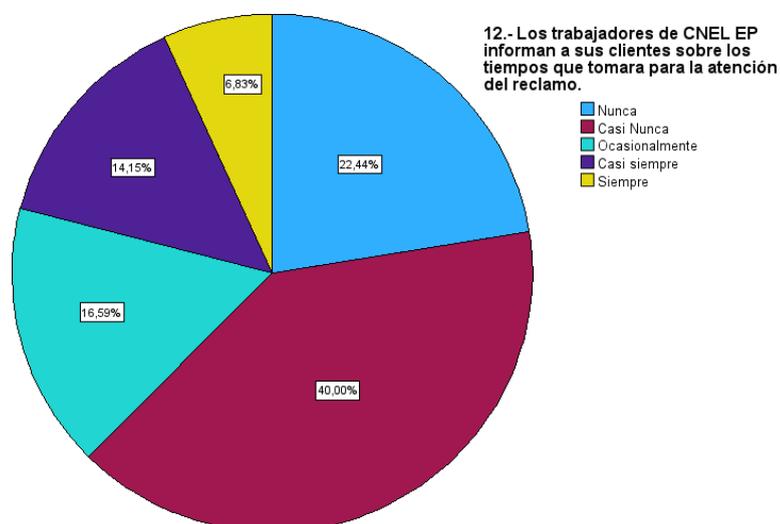
la solución de problemas técnicos solicitados por los usuarios. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados perciben que las cuadrillas de CNEL son rápidos en abordar y resolver los problemas técnicos.

Por otro lado, el 16.59% que se encuentra en desacuerdo con esta afirmación indica que aún hay un segmento significativo de usuarios que no perciben la rapidez en la solución de problemas técnicos por parte de las cuadrillas operativas de CNEL.

Estos resultados obtenidos en el Software de análisis estadísticos ofrecen una perspectiva mixta sobre la eficiencia de los técnicos o cuadrillas de CNEL en la resolución rápida de problemas técnicos. Sería interesante explorar más a fondo las razones detrás del desacuerdo por parte del 16.59% para comprender mejor sus percepciones y necesidades no satisfechas.

Pregunta 12

FIGURA 13, Capacidad de respuesta SERVPERF



Elaborado por el autor.

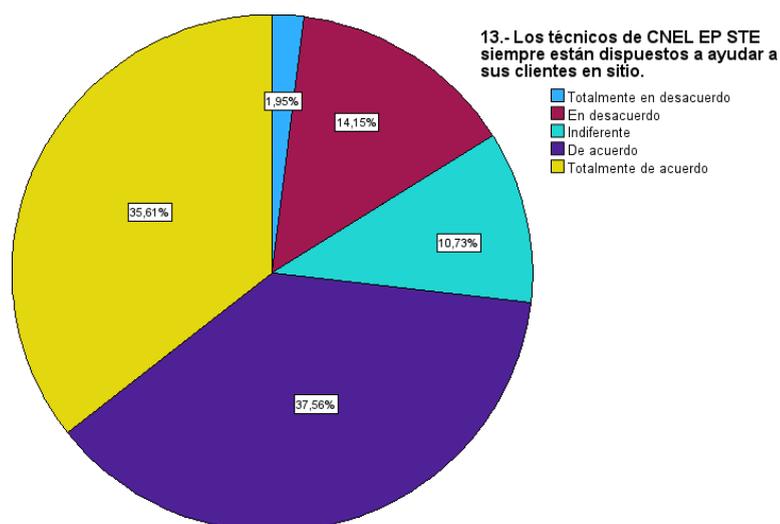
Interpretación: El 20.98% de los encuestados indican que siempre los técnicos de CNEL EP STE informan a sus clientes sobre los tiempos que tomará atender los reclamos generados por los usuarios, por su parte existe un 16.59% que indican que ocasionalmente y 62.43% menciona que nunca y casi se informan de los tiempos que se emplearán.

Análisis: Parece que hay un desafío significativo en cuanto a la comunicación de los tiempos de atención de reclamos por parte de los trabajadores de CNEL EP. El hecho de que el 62.43% de los encuestados indique que nunca o casi nunca se les informa sobre los tiempos que tomará atender los reclamos generados por los usuarios sugiere una clara deficiencia en este aspecto.

Esta falta de comunicación sobre los tiempos de atención puede generar frustración y descontento entre los usuarios, ya que no saben cuánto tiempo tomará resolver sus problemas, lo que a su vez puede impactar su percepción sobre la eficiencia y la transparencia del servicio.

Pregunta 13

FIGURA 14, Capacidad de respuesta SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 73.17% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los técnicos de CNEL STE si están dispuestos a ayudar a los clientes en sitio por las novedades técnicas reportadas y un 26.83% se encuentran indiferente y en desacuerdo con esta afirmación de estudio.

Análisis: Según la interpretación de los encuestados, el 73.17% están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los técnicos de CNEL EP STE están dispuestos a ayudar a los clientes en el sitio para abordar las novedades técnicas reportadas. Esto sugiere que la

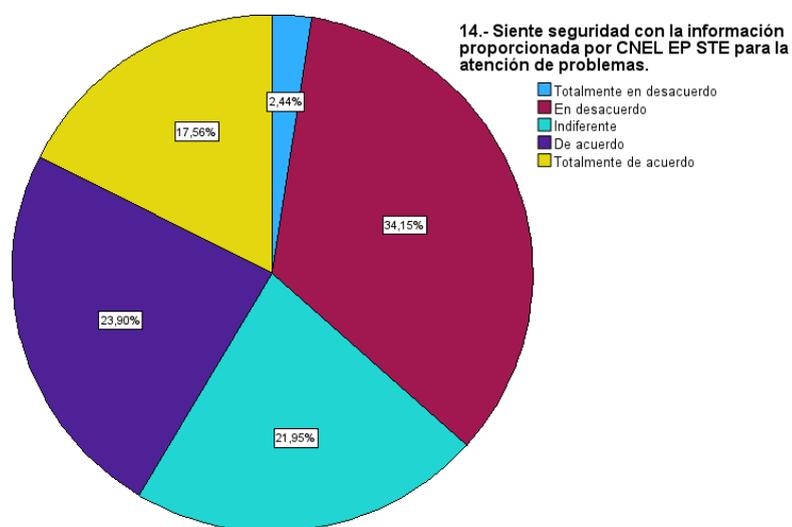
mayoría de los encuestados perciben que los técnicos de CNEL están dispuestos a brindar asistencia técnica in situ.

Un porcentaje de 26.83% que se encuentra indiferente o en desacuerdo con esta afirmación indica que aún hay un segmento significativo de usuarios que no perciben la disposición de los técnicos para ayudar en el sitio.

Estos resultados sugieren que, si bien la mayoría de los encuestados perciben una disposición por parte de los técnicos para ayudar in situ.

Pregunta 14

FIGURA 15, Seguridad SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 41.46% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que, si sienten seguridad de la información proporcionada por parte de CNEL EP STE para la atención de resolución de problemas, un 21.95% se encuentran indiferente y un 36.59% en desacuerdo con esta afirmación.

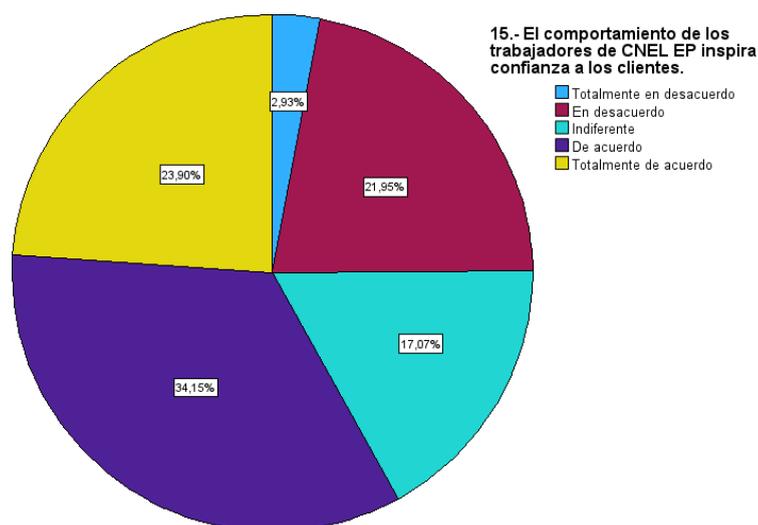
Análisis: Parece que hay una división significativa en cuanto a la percepción de seguridad con la información proporcionada por CNEL EP STE para la atención de problemas. El hecho de que el 36.59% de los encuestados esté en desacuerdo con esta afirmación indica que hay un porcentaje considerable de usuarios que no se sienten seguros

con la información proporcionada por parte de CNEL EP STE para la atención y resolución de problemas.

Esta falta de confianza en la información proporcionada puede afectar la percepción general sobre la calidad del servicio y generar desconfianza en la capacidad de CNEL EP para corregir eficazmente los problemas reportados por los clientes.

Pregunta 15

FIGURA 16, Seguridad SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 58.05% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los trabajadores de CNEL EP si inspiran confianza a los clientes, un 2.93% se encuentran indiferente y un 39.02% en desacuerdo con esta afirmación.

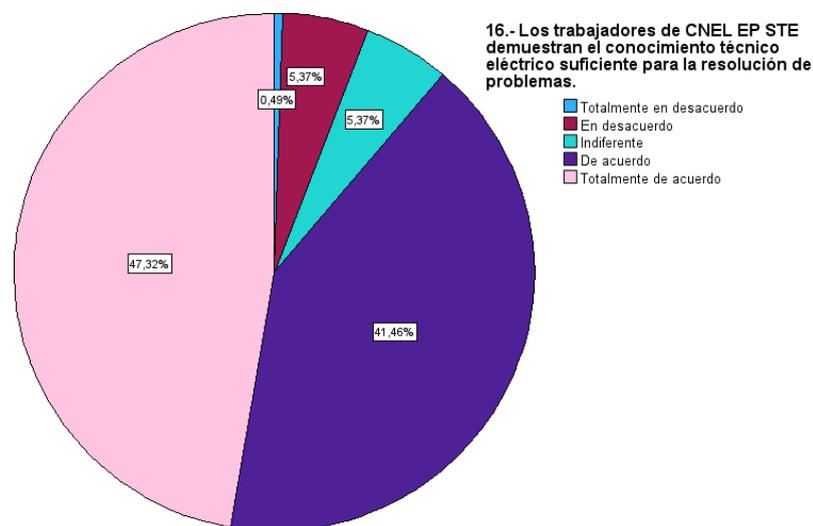
Análisis: Los encuestados que comprende el (58.05%) están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los trabajadores de CNEL EP inspiran confianza a los clientes. Esto sugiere que una parte significativa de los encuestados percibe que el comportamiento de los trabajadores de CNEL EP genera confianza en la clientela.

También es importante notar que el 39.02% de los encuestados está en desacuerdo con esta afirmación, lo que indica que hay un porcentaje considerable de usuarios que no

sienten que el comportamiento de los trabajadores o cuadrillas de CNEL EP inspire confianza para resolver los problemas técnicos.

Pregunta 16

FIGURA 17, Seguridad SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 88.78% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los trabajadores de CNEL EP si demuestran el conocimiento técnico eléctrico suficiente para la resolución de problemas, un 11.22% se encuentran indiferente y en desacuerdo con esta afirmación.

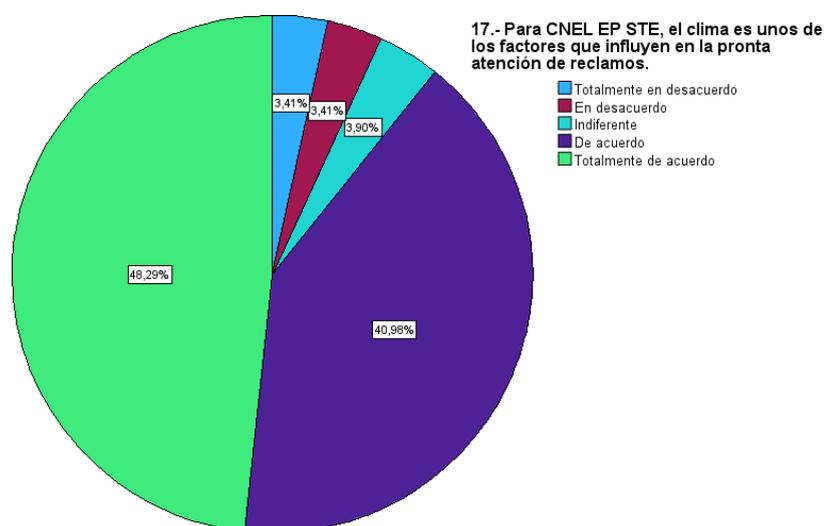
Análisis: Por los datos obtenidos de los encuestados (88.78%) están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los trabajadores de CNEL EP demuestran el conocimiento técnico eléctrico suficiente para la resolución de problemas. Este resultado sugiere que la mayoría de los encuestados perciben que los trabajadores de CNEL EP poseen el conocimiento técnico necesario para abordar eficazmente los problemas relacionados con la electricidad, al resolver los problemas técnicos en el poste o en el medidor si inspiran confianza ya que demuestran el conocimiento necesario en este campo eléctrico.

El hecho de que solo un 11.22% se encuentre indiferente o en desacuerdo con esta afirmación indica que hay una fuerte confianza en la capacidad técnica de los trabajadores de CNEL EP.

Estos resultados son muy positivos, ya que sugieren que los clientes tienen una percepción positiva sobre el nivel de conocimiento técnico demostrado por los trabajadores de CNEL EP. Sin embargo, siempre es importante estar atentos a las opiniones y preocupaciones de aquellos que se muestran indiferentes o en desacuerdo, para identificar posibles áreas de mejora, se debe fortalecer la comunicación de las actividades que realiza la empresa para conocimiento general de la ciudadanía.

Pregunta 17

FIGURA 18, Seguridad SERVPERF



Elaborado por el autor.

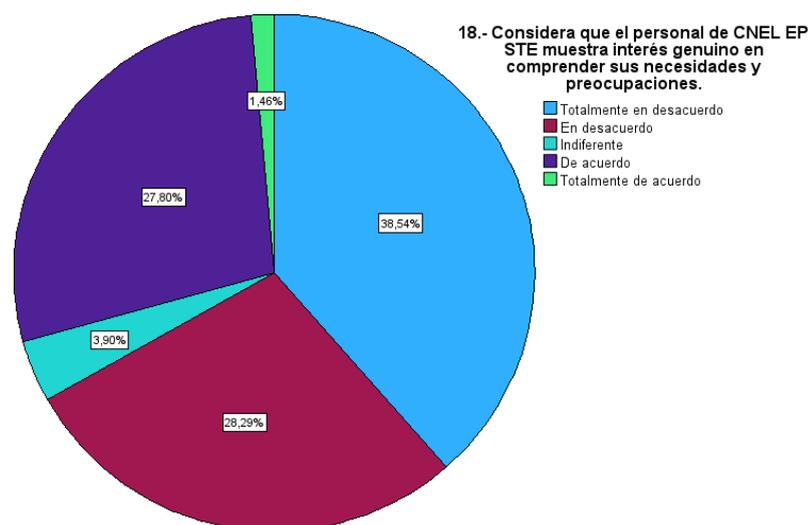
Interpretación: El 89.27% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el clima es un factor importante que influye en la pronta atención de reclamos, un 10.73% se encuentran indiferente y en desacuerdo con esta afirmación.

Análisis: La gran mayoría de los encuestados (89.27%) están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el clima es un factor importante que influye en la pronta atención de reclamos por parte de CNEL EP. Este resultado sugiere que los encuestados perciben que el clima tiene un impacto significativo en la capacidad de la empresa para atender rápidamente los reclamos relacionados con el servicio eléctrico.

El hecho de que solo un 10.73% se encuentre indiferente o en desacuerdo con esta afirmación indica que hay una fuerte percepción sobre la influencia del clima en la pronta atención de reclamos. Estos resultados resaltan la importancia que se le da al clima **como factor determinante en la prestación del servicio eléctrico**, lo cual es relevante para considerar estrategias y protocolos de atención que tomen en cuenta estas condiciones ambientales, factor importante considerado en nuestro tema de estudio.

Pregunta 18.

FIGURA 19, Empatía SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 29.16% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el personal técnico de la empresa eléctrica muestra un interés genuino en comprender sus necesidades y preocupaciones, un 70.74% se encuentran indiferente y en desacuerdo con esta afirmación.

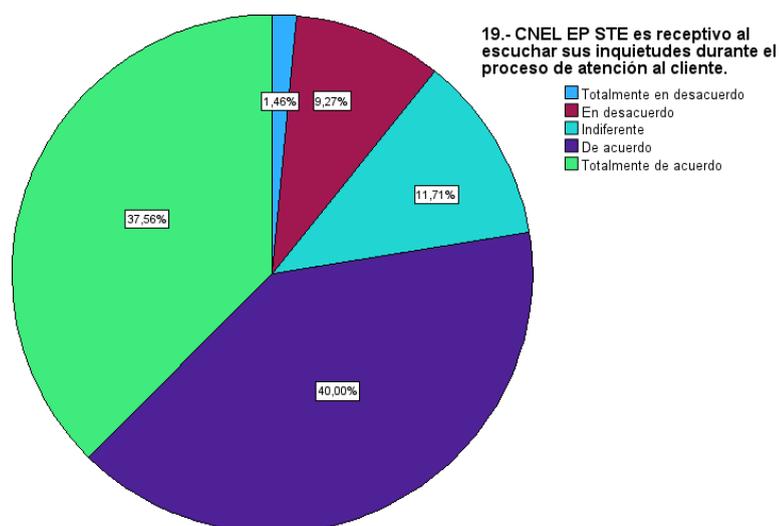
Análisis: La encuesta muestran que la gran mayoría de los encuestados (70.74%) se encuentran indiferentes o en desacuerdo con la afirmación de que el personal técnico de CNEL EP muestra un interés genuino en comprender sus necesidades y preocupaciones. Este resultado sugiere que una proporción significativa de los encuestados no percibe un interés genuino por parte del personal técnico de la empresa eléctrica en comprender sus necesidades y preocupaciones. Dado que solo el 29.16% está de acuerdo o totalmente de

acuerdo con esta afirmación, es evidente que hay una percepción generalizada de falta de interés genuino por parte del personal técnico de CNEL EP.

Estos resultados señalan una importante área de mejora para CNEL EP en términos de la atención al cliente y la percepción del interés mostrado por su personal técnico.

Pregunta 19

FIGURA 20, Empatía SERVPERF



Elaborado por el autor.

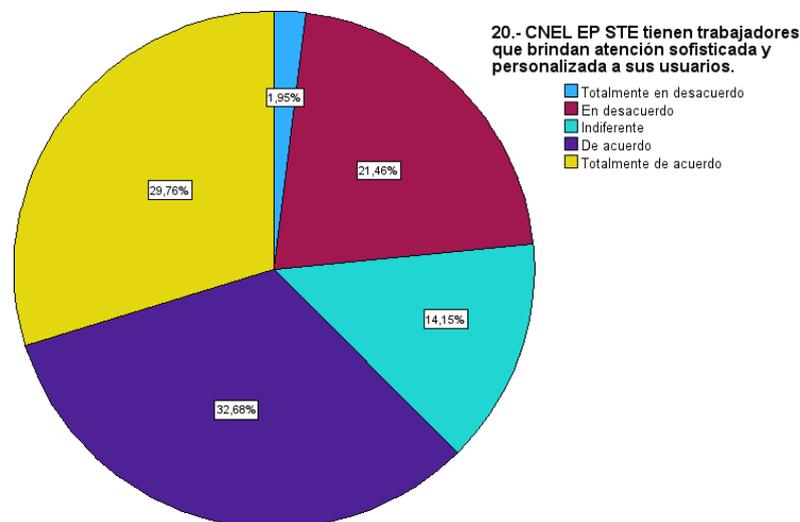
Interpretación: El 77.56% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que CNEL EP es receptivo al escuchar las inquietudes durante el proceso de atención al cliente mientras que el 22.44% se encuentran indiferente y en desacuerdo con esta afirmación.

Análisis: Basándonos en los datos realizados en las encuestas en la pregunta 20, parece que la mayoría de los encuestados perciben a CNEL EP como receptivo al escuchar sus inquietudes durante el proceso de atención al cliente, lo cual es muy positivo. Este alto porcentaje de acuerdo puede indicar que la empresa se preocupa por escuchar a sus clientes y mejorar su experiencia.

El hecho de que un pequeño porcentaje de encuestados se encuentre indiferente o en desacuerdo podría ser una oportunidad para que CNEL EP realice estudios o investigue más a fondo por qué algunos clientes no sienten esa receptividad y trabajar en áreas de mejora.

Pregunta 20

FIGURA 21, Empatía SERVPERF



Elaborado por el autor.

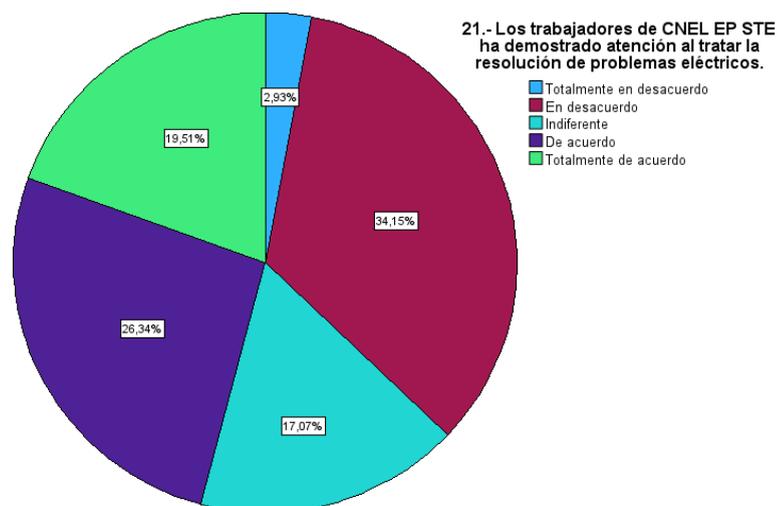
Interpretación: El 62.74% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que CNEL EP tienen trabajadores que brindan información sofisticada y personalizada a sus usuarios, mientras que el 14.15% se encuentran indiferente y el 23.41% en desacuerdo con esta afirmación.

Análisis: La encuesta revela información interesante sobre la percepción de los usuarios en cuanto a si CNEL EP cuenta con trabajadores que brindan atención sofisticada y personalizada. Según los datos que compartiste, la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que sí cuentan con este tipo de trabajadores, lo cual es un punto positivo.

Es importante considerar que se nota que un porcentaje no insignificante se encuentra en desacuerdo o indiferente respecto a este aspecto. Esto podría indicar que hay margen para mejorar la sofisticación y personalización en la atención brindada por los trabajadores de CNEL EP.

Pregunta 21

FIGURA 22, Empatía SERVPERF



Elaborado por el autor.

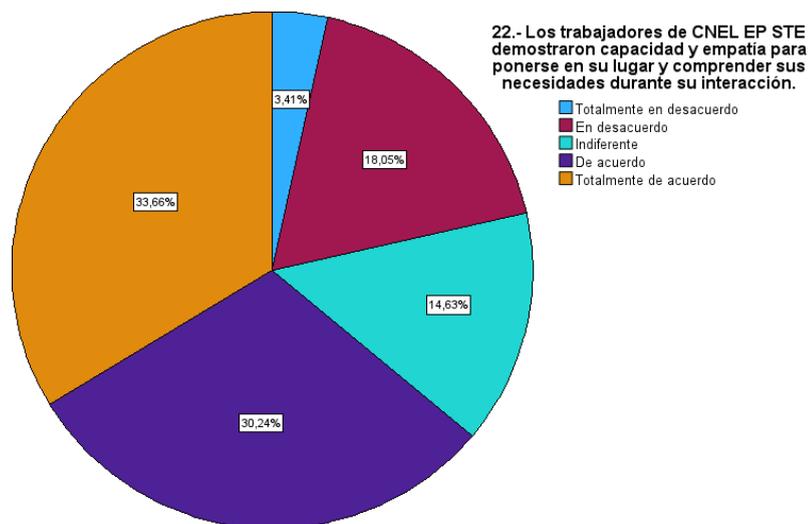
Interpretación: El 45.85% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los trabajadores de CNEL EP han demostrado atención al tratar la resolución de problemas eléctricos in situ, mientras que el 17.07% se encuentran indiferente y el 37.08% en desacuerdo con esta afirmación de estudio.

Análisis: La encuesta también abordó la percepción de los usuarios sobre si los trabajadores de CNEL EP han demostrado atención al tratar la resolución de problemas eléctricos in situ. Los datos muestran que menos de la mitad de los encuestados están de acuerdo en que los trabajadores han demostrado esta atención, lo cual sugiere que hay espacio para mejorar en este aspecto. Es preocupante ver que un porcentaje considerable se encuentra en desacuerdo con esta afirmación, lo que indica que algunos usuarios pueden sentir que la atención al tratar la resolución de problemas eléctricos in situ no ha sido la adecuada en sus experiencias.

Estos resultados podrían ser una oportunidad para que CNEL EP revise sus procesos de atención al cliente en el área de operaciones técnicas y **capacite a sus trabajadores** para asegurarse de que puedan abordar los problemas eléctricos con la debida atención y eficacia.

Pregunta 22.

FIGURA 23, Empatía SERVPERF



Elaborado por el autor.

Interpretación: El 63.90% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los trabajadores de CNEL EP demostraron empatía para ponerse en el lugar y comprender sus necesidades durante su interacción, mientras que el 14.63% se encuentran indiferente y el 21.47% en desacuerdo con esta afirmación de estudio.

Análisis: Se detallada y revela que, si bien la mayoría de los encuestados sienten que los trabajadores de CNEL EP demuestran empatía y comprensión, también existe un segmento considerable que no comparte esta percepción del modelo Servperf. Esta situación sugiere que la empresa podría beneficiarse al prestar atención a las opiniones de estos usuarios para mejorar la capacidad empática y la comprensión mostrada por sus trabajadores durante las interacciones con los clientes de la península de Santa Elena.

Anexo D. Fotografías de respaldo



Anexo E, Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuáles son los factores que afectan los tiempos de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente en CNEL EP Santa Elena, y cómo se pueden mejorar estos tiempos para aumentar la satisfacción del cliente?</p>	<p>Identificar los factores que inciden en los tiempos de respuesta y resolución de problemas en la atención al cliente de CNEL EP Santa Elena del área de operaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar cómo los tiempos de respuesta impactan la satisfacción del cliente en situaciones relacionadas con el suministro eléctrico. • Analizar la relación entre la eficiencia en la resolución de problemas de los técnicos y la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. • Utilizar el modelo Servperf para la aplicación de estudio. • Proponer estrategias y acciones para reducir los tiempos de respuesta y mejorar la resolución de problemas y sus indicadores en la atención al cliente en CNEL EP. 	<p>INDEPENDIENTE (X)</p> <p>Tiempos de respuesta y resolución de problemas</p> <p>DEPENDIENTE (Y)</p> <p>Atención al cliente</p>	<p>Implementar una investigación de tipo mixta combinando tanto métodos cuantitativos como cualitativos, ya que se deben utilizar estadísticas de investigación para lograr los objetivos del proyecto. Esto permitiría recopilar datos numéricos y estadísticas sobre los tiempos de respuesta, así como obtener información más detallada y subjetiva a través de entrevistas, encuestas y observaciones.</p> <p>Tipo de investigación y enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptiva y documental. • Modelo Servperf • Encuestas

Anexo F. Cronograma.

Actividades	Diciembre 2023 Enero 2024	Febrero, marzo 2024	Abril 2024	Mayo. 2024
Idea y tema	X			
Desarrollo del Anteproyecto	X	X		
Presentación del anteproyecto		X		
Revisión del Anteproyecto por parte de la Comisión		X		
Aprobación del anteproyecto		X		
Tutorías del proyecto:			X	
Argumentos teóricos			X	
Argumentos metodológicos			X	
Resultados				X
Conclusiones y Recomendaciones				X
Entrega (archivo digital) de trabajo final				X
Sustentación y Defensa del Trabajo de Titulación				X