



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO:

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA A TRAVÉS
DE LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO.
CASO DE ESTUDIO: UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA

AUTOR:

ING. DANNY CRISTHIAN ARTEAGA BARBERÁN

TUTOR:

ING. DIVAR CASTRO LOOR, MSc.

LA LIBERTAD, ECUADOR

ÍNDICE

AUTORÍA DEL TRABAJO	v
APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
Definición o Planteamiento del Problema.....	2
Justificación.....	4
Objetivos de la Investigación	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	5
Planteamiento de la idea a defender	5
MARCO CONCEPTUAL.....	6
Bases teóricas	6
Gestión estratégica.....	6
Calidad de servicio.....	7
Atención de nuevos servicios (ANS).....	7
Como calcular el indicador ANS	8
Tiempo para atención de nuevos servicios	8
Satisfacción del cliente	10
Tiempo promedio de resolución de reclamos (PRR).....	10
Cantidad mensual de reclamos	10
Tiempo para resolución de un reclamo.....	11
Como calcular el indicador (PRR).....	11
Atención al cliente	12
Porcentaje de resolución de reclamos.....	13
Como calcular el indicador PRR	13
Indicar la resolución de reclamos	13

MARCO METODOLÓGICO	14
Contexto de la investigación	14
Tipo y diseño de la investigación	14
Población y muestra	14
Técnicas e instrumentos	15
Procesamiento	16
ANÁLISIS DE RESULTADOS	17
ESTUDIO O ANÁLISIS DE CASO	20
Título	20
Diagnóstico.....	20
Objetivos y pronóstico.....	20
Introducción.....	20
Desarrollo o cuerpo del texto	21
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25
Conclusiones	25
Recomendaciones	25
BIBLIOGRAFÍA	26
ANEXOS	28
Anexo 1: Operacionalización de las variables	29
Anexo 2: Cuestionario de encuesta	30
Anexo 3: Nuevos servicios instalados.....	32
Anexo 4: Cantidad de reclamos recibidos en el año 2019.....	32
Anexo 5: Cantidad mensual de reclamos recibidos.....	32
Anexo 6: Atención de nuevos servicios del año 2019.....	33
Anexo 7: Atención de nuevos servicios	33
Anexo 8: Tiempo promedio de resolución de reclamos.....	34
Anexo 9: Porcentaje de resolución de reclamos.....	34

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Plazos establecidos para la atención de nuevos servicios	9
Tabla 2: Tiempo de resolución de reclamos	11
Tabla 3: Población.....	15
Tabla 4: Fue atendido inmediatamente	17
Tabla 5: Demorar en instalar nuevo servicio	17
Tabla 6: Reclamo o queja el tiempo de respuesta	18
Tabla 7: Reclamo hasta la solución del tiempo.....	18
Tabla 8: Porcentaje de respuesta a su reclamo.....	19
Tabla 9: Aplicación de nueva herramienta.....	19
Tabla 10: Cuadro de control de la implementación del plan de gestión	24
Tabla 11: Atención de nuevos servicios.....	33
Tabla 12 Tiempo promedio de resolución de reclamos	34
Tabla 13 Porcentaje de resolución de reclamos	34

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Danny Crithian Arteaga Barberán** con cédula de identidad número 0926051962 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

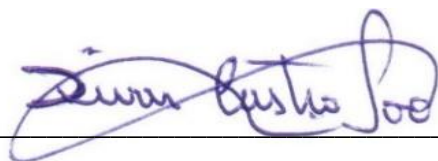


Ing. Danny Crithian Arteaga Barberán

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, “EVALUACION DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA A TRAVÉS DE LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO. CASO DE ESTUDIO: UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA”, elaborado por el Sr. **Danny Cristhian Arteaga Barberán**, del Programa de Maestría en Administración Pública, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Divar Castro Loor, MSc.

DOCENTE TUTOR

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la vida y estar siempre conmigo, guiándome en mí camino.

A mis Padres

El esfuerzo y las metas alcanzadas, refleja la dedicación, el amor que invierten sus padres en sus hijos. Gracias a mis padres son quien soy, orgullosamente y con la cara muy en alto agradezco, mi mayor inspiración, gracias a mis padres he concluido con mi mayor meta.

A mi esposa

En el camino encuentras personas que iluminan tu vida, que con su apoyo alcanzas de mejor manera tus metas, a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me ayudo a concluir esta meta.

Danny Cristhian Arteaga Barberán

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mis padres quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

A mi esposa por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Danny Cristhian Arteaga Barberán

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

QF. Rolando Calero Mendoza, PhD

DIRECTOR DE CARRERA

Ing. Divar Castro Loo, MSc.

DOCENTE TUTOR

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MSc.

DOCENTE ESPECIALISTA

Econ. Hugo Álvarez, MSc.

COORDINADOR DE MAESTRIA

Abog. Víctor Coronel Ortiz, MSc..

SECRETARIO GENERAL UPSE



**EVALUACION DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA A TRAVÉS DE LOS
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO. CASO DE ESTUDIO:
UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA**

Autor:

Ing. Danny Cristhian Arteaga Barberán

Tutor:

Ing. Divar Castro Loor, MSc.

RESUMEN

La distribución de servicio eléctrico de CNEL EP UN STE debe realizar la gestión estratégica para poder dar cumplimiento a los indicadores objeto de este estudio que son: Indicador ANS (La atención de los nuevos servicios), indicador TPRR (El tiempo promedio de resolución de reclamos) e indicador PRR (El porcentaje de resolución de reclamos), del servicio comercial como lo establece la ARCONEL, los consumidores que se les distribuye y comercializa este servicio de energía eléctrica dentro de la provincia de Santa Elena, serán quienes aporten con sus encuestas a la metodología cuantitativa de la investigación. El tipo de investigación que se utilizó fue de carácter exploratorio – descriptivo.

Con la finalidad de afianzar el tema se realizó el marco conceptual con autores contemporáneos y temas actuales relacionados a la gestión estratégica y atención al cliente con el objetivo de mejorar el cumplimiento de los indicadores antes mencionados. Se realizó un diagnóstico, análisis y se propuso implementar un plan de gestión para el mejoramiento de los tres indicadores previo a la autorización de la ARCONEL para aumentar la satisfacción de atención al cliente en la provincia de Santa Elena.

Palabras claves: gestión estratégica, indicadores, atención al cliente, plan de gestión.



**EVALUATION OF STRATEGIC MANAGEMENT THROUGH SERVICE
FULFILLMENT INDICATORS. CASE STUDY: SANTA ELENA BUSINESS
UNIT**

Author:

Ing. Danny Cristhian Arteaga Barberán

Advisor:

Ing. Divar Castro Loor, MSc.

ABSTRACT

The electrical service distribution of CNEL EP UN STE must carry out the strategic management to be able to comply with the indicators object of this study, which are: ANS indicator (Attention to new services), TPRR indicator (The average time for resolving claims) and PRR indicator (The percentage of resolution of complaints), of the commercial service as established by ARCONEL, the consumers who are distributed and commercialized by this electric power service within the province of Santa Elena, will be the ones who contribute with their surveys to the quantitative methodology of research. The type of research used was exploratory - descriptive.

In order to strengthen the theme, the conceptual framework was made with contemporary authors and current issues related to strategic management and customer service with the aim of improving compliance with the aforementioned indicators. A diagnosis, analysis was carried out and it was proposed to implement a management plan for the improvement of the three indicators prior to the authorization of ARCONEL to increase customer service satisfaction in the province of Santa Elena.

Keywords: strategic management, indicators, customer service, management plan.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio se centra en la satisfacción completa del usuario mediante un servicio apropiado que busque cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes. En este contexto la calidad del servicio implica: “La comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir, sus expectativas antes del servicio y lo que realmente recibe o percibe que ha recibido, que es el desempeño o percepción del resultado del servicio” (Sarmiento Guede, 2017)

Las empresas de distribución de energía eléctrica están reguladas por organismos de control, en el caso de nuestro país se denomina Agencia de Regulación y Control de Electricidad - ARCONEL, la cual tiene la función de regular “Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica” (Regulación Nro. Arconel 004/18, 2017) (ANS), así también la “Distribución y comercialización de energía eléctrica” (Regulación Nro. Arconel 004/18, 2018) (TPRR), “Calidad del Servicio de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica”, (Regulación Nro. Arconel 055/18, 2017), que se encuentran vigentes a partir desde el 14 de Marzo del 2017, 22 de Octubre y 28 de Diciembre del año 2018.

La evaluación de la gestión estratégica viene dada por un proceso sistemático, donde se verifica el cumplimiento tanto de metas u objetivos que deben ser prioridad para lograr el rendimiento de los resultados esperados en el que se incluye fases como: definir lo que se medirá, establecer indicadores o metas, medir el rendimiento, comparar el rendimiento real con el planificado y tomar las medidas correctivas. (Manual, 2020)

Mediante un plan de gestión estratégica la presente investigación pretende abarcar el problema producto de los tres indicadores anteriormente mencionados (ANS, TPRR y PRR), y de esta manera mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio eléctrico de la provincia de Santa Elena (96.239).

Definición o Planteamiento del Problema

A nivel mundial las organizaciones buscan tener mayor demanda en sus negocios, particularmente ser más competitivos, que es una brecha compleja que las empresas deben lograr cuando se ofrece un servicio, esto se logra cuando se aplica diferenciación de un servicio único y personalizado, generando a su vez la fidelización de la marca de la empresa en la mente de los consumidores, los estándares mundiales en cuanto al control de la distribución y comercialización del servicio de energía eléctrica son altos.

En el Ecuador existen empresas que se enfoca en mantener a su negocio con clientes potenciales, el deseo de servicio se vuelve un punto a favor para que los trabajadores se aprovechen para generar interés en ofrecer algo diferente, en este caso de estudio corresponderá a la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL, hacer cumplir los estándares.

El cumplimiento eficaz, eficiente y por ende efectivo del servicio que presta la CNEL EP UN STE, debe ser evidenciable en cuanto a los resultados obtenidos de los indicadores objetos de esta investigación, de ser el caso deberá plantearse una mejora para que los usuarios evidencien su conformidad.

La empresa eléctrica CNEL EP de Santa Elena es la primera fuente de observación para comprender el caso de estudio, donde permitirá conocer si se cumple los indicadores de servicio:

- La atención de los nuevos servicios (ANS)
- El tiempo promedio de resolución de reclamos (TPRR)
- El porcentaje de resolución de reclamos (PRR)

La gestión estratégica de CNEL EP de Santa Elena se basará en los resultados de estos tres indicadores y constituirá una herramienta fundamental para la atención al cliente y su satisfacción en cuanto al servicio.

Formulación del Problema

¿De qué manera la gestión estratégica aporta a la satisfacción del cliente de CNEL EP de Santa Elena?

Justificación

La investigación se desarrollará basándose en la calidad de los servicios de energía eléctrica que son reguladas por el ARCONEL, lo cual permitirá gestionar las actividades de manera efectiva donde su principal accionar será ofrecer un servicio adecuado a los resultados de los indicadores comerciales como la atención de los nuevos servicios (ANS), el tiempo promedio de resolución de reclamos (TPRR) y el porcentaje de resolución de reclamos (PRR).

Por lo tanto, se realizó la justificación teórica utilizando diferentes conceptos de varios autores sobre este tema a desarrollar, el cual se investigó para determinar si la calidad de servicio que brinda CNEL EP de Santa Elena a los usuarios es aceptable.

La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa, de esa manera desarrollará su propia estrategia de calidad de servicios, teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla.

Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa. (Parra, 2013)

Como justificación práctica en lo referente a la variable y al plan de gestión estratégico se pretende ayudar al mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, optimizando el recurso más importante que es el tiempo tanto para la Corporación Nacional de Electricidad UN-STE como para el consumidor final, es indispensable ejecutar el plan con la finalidad de prevenir las sanciones.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar los indicadores de servicio de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena, obtenidos mediante bases de datos del sistema comercial SIEEQ y BPM para mejorar su cumplimiento.

Objetivos específicos

- Diagnosticar los resultados de los indicadores de servicio de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena verificando su apego a la realidad de las empresas de distribución eléctrica.
- Proponer un plan de gestión estratégico para el mejoramiento de los indicadores de servicio de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena para aumentar la satisfacción de los usuarios.

Planteamiento de la idea a defender

La gestión estratégica de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena contribuirá a la satisfacción del cliente según los resultados obtenidos en los indicadores de servicio.

MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo del trabajo de investigación es necesario tener conocimiento de varios conceptos, importancia y procedimientos que intervienen en el servicio de distribución de energía eléctrica, para que sea posible cumplir con este proyecto. A continuación, se presenta cada uno de estos conceptos, profundizando en los temas de interés acorde a la investigación.

Bases teóricas

Gestión estratégica

Según (Aghón, 2017) indica que “la gestión estratégica es un proceso basado en la calidad total, apunta a un cambio cultural profundo en la prestación de servicios públicos, cuyo objetivo es la mejora continua de la calidad de las prestaciones”.

Se le conoce a la gestión estratégica como un conjunto de acciones que realizan las organizaciones para desarrollar estrategias competitivas con el fin de que resulten favorables y que todo se maneje de una forma eficaz que permitan lograr el éxito de la organización.

Por lo tanto, (González, J., & Salazar, F., 2019) definen a la gestión estratégica como “el arte de formular, implementar y evaluar procesos que permiten alcanzar los objetivos, estos procesos deben ser implementados y mejorados constantemente, el mismo que inicia con la creación y definición de estrategias innovadoras que estén encaminadas hacia la consecución de sus objetivos y metas, con la finalidad de que la empresa se mantenga en el mercado y pueda desarrollarse empresarialmente con el paso del tiempo.”

Entonces la gestión estratégica es muy importante en el ámbito empresarial ya que define objetivos y metas que se pretendan alcanzar donde dichas actividades serán constantemente monitoreadas con el fin de plantear mejoras para la organización.

Calidad de servicio

Para (Camisón, C., Cruz, S., & González, T., 2016), mencionan que: “La calidad de servicio ha sido objeto de múltiples conceptualizaciones. Una de ellas es la naturaleza difusa y compleja del concepto, así se introduce el concepto de “calidad percibida, de los servicios como la forma de conceptualizar la calidad predominante en el ámbito de los servicios”.

La calidad de servicio es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar la atención al cliente teniendo una buena comunicación entre el usuario y el trabajador garantizando siempre al cliente salir con una buena impresión.

Así mismo para (Tigani, 2017) explica a la calidad de servicio como “la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia que satisface una necesidad soluciona un problema o agrega valor para alguien”

Por lo consiguiente el cliente espera calidad en la satisfacción de sus necesidades y expectativas de esto depende de que la organización tenga éxito teniendo muchos clientes y recomendaciones con otros consumidores.

Atención de nuevos servicios (ANS)

Los autores (Malagón Londoño, G., Galán Morera, R., & Pontón Laverde, G., 2017) señalan que la atención de servicios es "la asistencia y el asesoramiento que una empresa ofrece a las personas que compran o utilizan sus productos o servicios".

Por lo consiguiente los servicios son los procesos que apoyan a los equipos que trabajan para ofrecer una buena atención al cliente.

Es de suma importancia indicar que CNEL EP UN-STE, durante el último semestre del año 2018 no contaba con el servicio externo de instalación para nuevos servicios debido a la no contratación del servicio en los tiempos establecidos es por eso existe un pico en el mes de marzo del 2010 de 831 nuevos servicios que son el resultado de tramites represados de meses anteriores. Se puede evidenciar en el ANEXO 3

(Domínguez, R., & Narey, B, 2016) conceptualizan a la atención de servicios como “una función reactiva que busca resolver los problemas que el cliente manifestó. En este caso, el cliente sí espera que la empresa ofrezca una solución”.

Entonces la atención de servicios trata de cómo es la atención hacia al cliente para darle solución de necesidad y a su vez ofertando los nuevos servicios que ofrece la empresa.

Como calcular el indicador ANS

Este indicador quiere evaluar cuantos suministros nuevos fueron atendidos en el límite permitido según la regulación de distribución y comercialización como lo indica (Technology, 2018) la cual inicia desde la solicitud hasta la instalación del servicio, calculándose desde el siguiente índice:

$$ANS = \frac{Sa}{Ns} \times 100 [\%]$$

ANS= % de atención de nuevos suministros en los plazos establecidos según la normativa de la regulación.

Sa= total de nuevos suministros atendidos dentro del plazo establecido según la normativa.

Ns= total de solicitudes de los nuevos suministros

Se extrae la información desde el sistema comercial llamado “SIEEQ”, a través de la opción “DOREPO”, esta permite extraer en el formato de Excel los tramites de nuevos servicios que han sido ingresados al día, en el formato se filtra a través de las columnas desde la “fecha de ingreso y fecha fin del trámite y se procede a cuantificar las fórmulas con los días laborables que transcurrieron, y verificar si el trámite cumple o no el tiempo determinado como lo indica la regulación N° ARCONEL 004/18 N° 13.

Con esta información se aplica la fórmula descrita en los párrafos anteriores y se obtiene el indicador mensual.

Tiempo para atención de nuevos servicios

La atención de los nuevos servicios tiene un plazo máximo establecido por la regulación N° ARCONEL 004/18.

Tabla 1 Plazos establecidos para la atención de nuevos servicios

	General		Casos Especiales ^a					
	BV		BV		MV		AV	
Ubicación: Urbano (U) o Rural (R)	U	R	U	R	U	R	U	R
Verificación requisitos	-	-	-	-	-	-	-	-
Análisis de solicitud y verificación en el sitio	2	3	2	3	2	3	2	3
Definición del punto de entrega			-	-	-	-	-	-
Verificación de requisitos de conexión, instalación acometida y energización	2	3	-	-	-	-	-	-
Valoración del estudio de la demanda declarada	-	-	3	3	3	3	3	3
Estudios de conexión y definición del punto de entrega	-	-	5 ^b	5 ^b	5	5	5	5
Determinar obras civiles y de expansión de red requeridas	-	-	2 ^c	2 ^c	3	3	5	5
Ejecutar obras por parte de la Distribuidora	-	-	10 ^c	15 ^c	10	15	30	30
Aprobar diseños ^d	-	-	2 ^c	2 ^c	3	3	5	5

Fuente: Base de datos CNEL EP Unidad de negocio Santa Elena

Elaborado por: Danny Arteaga Barberán

De la misma manera, existe un porcentaje mínimo permitido, el cual es del 95 %

A su vez, el indicador de la atención de nuevos servicios (ANS) durante el año 2019 en la empresa de energía CNEL EP UN STE, muestra que en ningún mes se ha podido cumplir con ese indicador en el año 2019. Se lo detalla en el ANEXO 4.

Satisfacción del cliente

Entonces los autores (Vera, J., & Trujillo, A., 2018) explican que “El cliente tiene un valor de por vida, que es todo lo que el cliente puede consumir, de lo que nosotros vendemos, durante toda su vida. Perder una venta es insignificante comprando con perder un cliente”

La satisfacción del cliente se puede definir como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa.

Los autores (Philip & Lane Keller, 2018) manifiestan que “la satisfacción al cliente es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho.

Es esencial la satisfacción del cliente para toda empresa, puesto que ahí radica que siga consumiendo los productos y servicios y que la pueda recomendar a otro tipo de usuarios.

Tiempo promedio de resolución de reclamos (PRR)

Cantidad mensual de reclamos

Durante el año 2019 la empresa CNEL EP UN STE atendió un promedio de 4568 de reclamos mensuales, donde se puede observar en el Anexo 5, en julio del 2019 existió 5775 reclamos, que con el transcurso de los meses se pudieron ir disminuyendo periódicamente. (STE, 2019)

Tiempo para resolución de un reclamo

Las empresas de energía eléctrica no podrán sobrepasar los tiempos establecidos según la tabla de resolución de reclamos que se presentara a continuación:

Tabla 2: Tiempo de resolución de reclamos

Tipo	Descripción General	Término hasta la resolución del reclamo	
		Urbano	Rural
Reclamos Técnicos	• Daños y afectaciones en las redes eléctricas de distribución de bajo voltaje.	12h	24h
	• Daños y afectaciones en las redes eléctricas de distribución de medio voltaje.	24h	48h
	• Daños en la acometida o el medidor o ambas.	5d	6d
	• Daños en las luminarias del Alumbrado Público General.	1d	3d
Reclamos Comerciales	• Errores en la facturación, por lectura errónea del consumo eléctrico.	2d	4d
	• Errores en la facturación, por fallas o daños del medidor que amerite el desmontaje y revisión de este.	5d	6d
	• Restablecimiento del servicio suspendido por Falta de Pago.	1d	2d
Daños de equipos ¹	• Daños de equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, debido a fallas atribuibles a la empresa eléctrica distribuidora.	15d	20d

Fuente: Base de datos CNEL EP Unidad de negocio Santa Elena

Elaborado por: Danny Arteaga Barberán

Como calcular el indicador (PRR)

Se evalúa según como la distribuidora resolvió el reclamo recibido de cualquier tipo, como lo muestra el siguiente índice:

$$TPR = \frac{\sum i T_{ai}}{R_{ct}}$$

TPRR= siendo el tiempo promedio de la resolución de reclamos

T_{ai}= será el tiempo en días, en el que se resolvió el reclamo i

R_{ct}= N° de reclamos recibidos en el mes n y mes n-1, según corresponda.

Aquellos reclamos recibidos en el mes n cuya resolución concluya en el mes n+1, considerando los términos máximos establecidos en la regulación de atención a reclamos, no serán considerados para el cálculo del TPR del mes n; sin embargo, deberán ser considerados para el cálculo del índice en el mes n+1.

Para calcular el indicador se extrae la información del Sistema de Atención de Reclamos llamado “SAR” de la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena mediante la opción “SAR Report”, la cual nos permite extraer en formato Excel todos los reclamos ingresados en el día, mes y año de análisis.

Con esta información se aplica la fórmula descrita en los párrafos anteriores y se obtiene el indicador mensual.

Atención al cliente

(Kotler, 2017) indica que el “servicio de atención al cliente es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta”.

Por lo expuesto anteriormente la atención al cliente consiste en dar asesoramiento, información al usuario y su vez resolver problemas logrando una buena satisfacción por el servicio brindado.

Además (Carrasco, 2018) se refiere que “El servicio al cliente son todas las acciones y esfuerzos orientados a generar una excelente experiencia para el cliente de manera dinámica y proactiva. No concierne solo a un área de la compañía, sino que cada proceso debe estar enfocado en la satisfacción de las necesidades del cliente”.

El servicio al cliente permite detectar las percepciones y expectativas de los usuarios en cuanto al servicio recibido.

Porcentaje de resolución de reclamos

El máximo es de 5 días laborables para la resolución de reclamos (PRR), en la cual se puede evidenciar que en el 2019 se atendió un promedio de 4568 reclamos mensuales, según como muestra en el ANEXO 6.

Como calcular el indicador PRR

Los reclamos por cualquier índole que recibe una distribuidora de energía eléctrica se pueden evaluar a través de la regulación de reclamos, en conjunto a los plazos establecidos dependiendo el tipo de reclamo que se deba resolver, esto será conforme a la siguiente fórmula:

$$PRR = \frac{\sum_i^n}{Rct} \times 100\%$$

PRR= % de la resolución de reclamos

Rcr= N° que se ha resuelto en reclamos, dentro de lo establecido en cada uno de los tipos de reclamos, mes n-1

Rct= N° de reclamos que se han recibido en el mes, n-1

Indicar la resolución de reclamos

El 98% es el límite máximo del porcentaje de resolución de reclamos (PRR). En donde se puede observar en el año 2019 en los meses de septiembre y octubre como se refleja en el ANEXO 7 existió un mayor porcentaje de resolución de reclamos, presentados por los usuarios.

MARCO METODOLÓGICO

Contexto de la investigación

La investigación fue realizada en CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena que se encuentra ubicado en las calles Guayaquil y Virgilio Drouet en el cantón La Libertad.

Tipo y diseño de la investigación

Para el desarrollo de la investigación de “Evaluación de la gestión estratégica a través de los indicadores de cumplimiento de servicio. Caso de estudio: Unidad de negocio Santa Elena” se empleó el tipo de investigación exploratoria – descriptiva.

En la investigación exploratoria permitió conocer acerca del tema con su respectiva variable mediante búsqueda de informaciones bibliográficas y las opiniones de los usuarios acerca de la atención al cliente que brinda CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena.

Además, en la investigación descriptiva se trabajó con datos reales mediante la aplicación de encuestas que dio a conocer cuáles han sido los procedimientos para dar cumplimiento a los indicadores de servicio.

El diseño de investigación que se utilizó fue de carácter cuantitativo porque surge de las encuestas realizadas a los usuarios que asisten a CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena para la atención de los nuevos servicios y reclamos que se les presentan.

Población y muestra

Población

Para el autor (Punta, 2017) la población es definida “como un conjunto de individuos o elementos sobre los cuales las observaciones serán hechas y este grupo es finito o infinito”.

Para la realización del estudio se ha considerado a los clientes de los cantones de: Santa Elena, La Libertad y Salinas quienes son consumidores de energía eléctrica siendo un total de 96.239 clientes tomado de una base de datos existente en el departamento de Operaciones Comerciales aplicando el muestreo probabilístico.

Tabla 3: Población

Cantones	Cientes
Santa Elena	25.598
La Libertad	27.765
Salinas	42.876
Total	96.239

Fuente: Base de datos CNEL EP Unidad de negocio Santa Elena
Elaborado por: Danny Arteaga Barberán

Muestra

Una muestra es un segmento o subconjunto finito e importante de la población (López, 2014). Para el presente estudio se aplicó la fórmula estadística de la población finita, debido al conocimiento de este, con el fin de determinar exactamente al tamaño muestral. Es por esta razón que se aplicó la siguiente fórmula de Allan Webster detallada a continuación:

Fórmula

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

A través de la fórmula de muestreo se pudo observar que la muestra para la realización de las respectivas encuestas fue a 383 usuarios que ingresan a CNEL EP Unidad de negocio Santa Elena.

Técnicas e instrumentos

Encuestas

Según (Medeiros, 2019) menciona que la encuesta “Es una técnica de investigación que se realiza para la obtención de datos o información sobre características u opiniones de un grupo de personas”.

Se utilizó el cuestionario estructurado con 10 preguntas cerradas, con la escala de Likert en base a la variable de gestión estratégica con dimensiones e indicadores: La atención de los nuevos servicios (ANS), el tiempo promedio de resolución de reclamos (TPRR) y el porcentaje de resolución de reclamos (PRR). Las encuestas se aplicaron a todos los usuarios para la atención de los nuevos servicios y reclamos que se les presentan.

Procesamiento

Una vez recogidos los datos se tabularon las encuestas en Microsoft Excel mediante tablas y gráficos con sus debidos análisis e interpretaciones. Para las validaciones de los instrumentos se mantuvo comunicación con varios expertos que conocían del tema donde hicieron las respectivas revisiones con el fin de que se realizara bien la investigación.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Atención de nuevos servicios (ANS)

1. Fue atendido inmediatamente.

Tabla 4: Fue atendido inmediatamente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	60	16%
De acuerdo	40	10%
Indiferente o neutro	5	1%
En desacuerdo	195	51%
Totalmente en desacuerdo	83	22%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta a usuarios CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena

Elaborado por: Danny Arteaga Barberán

Al momento de realizar las encuestas a los usuarios sobre el indicador de atención de nuevos servicios (ANS) mencionaron que el 51% están en desacuerdo porque al momento de ir a las oficinas para solicitar información no son atendidos inmediatamente debido a que muchas veces algunas personas se toman bastante tiempo para realizar algún trámite y el 22% están totalmente en desacuerdo porque no reciben una buena atención de parte de los trabajadores de la organización.

2. ¿El tiempo que se demoraron en instalar su nuevo servicio fue el adecuado?

Tabla 5: Demorar en instalar nuevo servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	186	49%
Indiferente o neutro	0	0%
En desacuerdo	197	51%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta a usuarios CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena

Elaborado por: Danny Arteaga Barberán

El 51% de los encuestados mencionaron que están en desacuerdo porque al momento de instalar un nuevo servicio se demoran demasiado y no es el adecuado porque sale algo defectuoso y tienen que volver a realizar una nueva solicitud para que arreglen el percance mientras que el 49% indicó que están de acuerdo con el servicio brindado ya que realizan un buen trabajo las personas que se acercan a realizar las instalaciones.

Tiempo promedio de resolución de reclamos (TPRR)

3. Al momento de presentar un reclamo o queja el tiempo de respuesta de la solución fue el adecuado.

Tabla 6: Reclamo o queja el tiempo de respuesta

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	20	5%
Indiferente o neutro	23	6%
En desacuerdo	180	47%
Totalmente en desacuerdo	160	42%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta a usuarios CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena

Elaborado por: Danny Arteaga Barberán

Al momento de presentar un reclamo o queja el 47% de los encuestados mencionan que la respuesta de la solución no fue el adecuado debido a que mandan a realizar más trámites que conllevan a una pérdida de tiempo y no es una solución segura mientras que el 42% indican que están totalmente en desacuerdo porque no existe una buena organización y comunicación entre los trabajadores para que se realicen de manera eficiente de lo que solicitan los usuarios.

4. Desde el reclamo hasta la solución el tiempo transcurrido es aceptable

Tabla 7: Reclamo hasta la solución del tiempo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	110	29%
Indiferente o neutro	0	0%
En desacuerdo	130	34%
Totalmente en desacuerdo	143	37%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta a usuarios CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena

Elaborado por: Danny Arteaga Barberán

Los encuestados indicaron que el 37% está totalmente en desacuerdo ya que desde que realizan el reclamo hasta la solución el tiempo transcurrido no es aceptable porque se demoran para dar respuesta algunos días y muchas veces meses, mientras que el 34% está totalmente en desacuerdo porque no existe una buena planificación y solución inmediata antes las dificultades que se presentan.

Porcentaje de resolución de reclamos (PRR)

5. ¿Está de acuerdo que el porcentaje de respuesta a su reclamo es alto?

Tabla 8: *Porcentaje de respuesta a su reclamo*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	60	16%
Indiferente o neutro	0	0%
En desacuerdo	140	37%
Totalmente en desacuerdo	183	48%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta a usuarios CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena

Elaborado por: Danny Arteaga Barberán

El 48% de las personas encuestadas mencionan que están totalmente en desacuerdo debido que no cumplen con el porcentaje indicado de respuesta donde existen falencias al momento que los usuarios quieren una solución al problema que están presentando mientras que 37% están en desacuerdo que la respuesta no es eficaz porque siguen existiendo problemas.

6. ¿Está de acuerdo que se implemente la aplicación de una nueva herramienta para que mejore la gestión?

Tabla 9: *Aplicación de nueva herramienta*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	152	40%
De acuerdo	121	32%
Indiferente o neutro	0	0%
En desacuerdo	90	23%
Totalmente en desacuerdo	20	5%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta a usuarios CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena

Elaborado por: Danny Arteaga Barberán

Al realizar las encuestas el 40% los usuarios respondieron que están totalmente de acuerdo en que se aplique una nueva herramienta para que mejore la gestión de atención a los usuarios y de los servicios que prestan para que se pueda llevar de una mejor manera, mientras que el 32% indica que está de acuerdo en que implemente una nueva herramienta para que exista un buen desarrollo del personal dentro de la organización.

ESTUDIO O ANÁLISIS DE CASO

Título

Plan de gestión estratégica para CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena

Diagnóstico

Para el cumplimiento las metas del área comercial, con la utilización del recurso humano y el presupuesto operativo, cumplen un papel fundamental los indicadores, este caso de estudio es importante tomando en cuenta que en el 2019 se presentaron muchos reclamos de retrasos en la instalación de nuevos servicios entre otros, esto se puede haber ocasionado por varios motivos tanto por parte de los usuarios (por no tener las instalaciones con el material adecuado) como también por parte de quienes laboran en la empresa (por falta de material que se utiliza en las instalaciones).

Objetivos y pronóstico

Este caso de estudio propondrá un plan de gestión estratégico para el mejoramiento de los resultados obtenidos a través del cumplimiento de los indicadores comerciales según lo acordado en las regulaciones de la ARCONEL 005/18, en la que brinda su servicio a 96.239 clientes dentro de la provincia de Santa Elena:

- ANS (atención de nuevos servicios),
- PRR (porcentaje de resolución de reclamos) y
- TPRR (el tiempo promedio de resolución de reclamos)

Todos estos basándose en las regulaciones vigentes de la ARCONEL.

Introducción

Las empresas que se dedican al servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica deben cumplir con las regulaciones emitidas por ARCONEL (Agencia de regulación y control de electricidad). Debemos tener en cuenta la presentación que debe existir para los reclamos de los consumidores el cual consta de: el reclamo, acercarse a la ventanilla de atención al cliente, o hacerlo por medio de la página web, así mismo lo puede realizar por una llamada telefónica.

El procedimiento que debe tener la atención de un reclamo, es la recepción del mismo a través del registro de la información en un sistema informático, en donde existirá un código de reclamo que se le proporcionará al cliente, luego de esto debe ser derivado a una dependencia para analizarlo y solucionarla, la empresa distribuidora debe estar actualizando el trámite del reclamo, de esta manera el cliente podrá dar seguimiento, el análisis del reclamo se lo realiza a través de la información que proporciona el cliente, y luego pasara el medidor por las pruebas que deben ser requeridas, la resolución del reclamo se lo realiza según la complejidad para esto existen dos niveles:

1. En el que se da solución de manera inmediata, y se comunica al consumidor de manera de medios físicos o electrónicos; y
2. Emitir otros trámites y gestiones, de la misma manera se emite un informe y se da a conocer la resolución de este a través de un sistema informático.

Se debe tomar en cuenta que en un máximo de 2 días se debe entregar el informe de la resolución del reclamo antes presentado y así realizar la entrega efectiva a través de los medios físicos o digitales según lo que disponga la empresa de distribución de energía eléctrica.

Desarrollo o cuerpo del texto

Esta propuesta servirá para poder asignar recursos, evitar problemas dentro de estas normativas, determinar las responsabilidades individuales lo cual permitirá tomar las mejores decisiones para que se pueda cumplir con lo propuesto. Cuando se detecta un problema se pueden identificar estrategias:

- Largo plazo. - con un periodo máximo de 5 años
- Mediano plazo. - con un periodo de 3 años
- Corto plazo. - con un periodo máximo de 1 año

El tiempo promedio de la resolución de reclamos, atiende 4568 reclamos mensuales, abarcan los reclamos técnicos, comerciales y daños de equipos, aproximadamente se reciben 3723 reclamos con un promedio de atención de 1.58 días, es decir los reclamos técnicos se los atiende de manera rápida cumpliendo con el indicador del año 2019.

Mientras que los reclamos comerciales se atienden aproximadamente 841 mensualmente, con un promedio de 8.20 días, en donde este no cumple con el estándar establecido, puesto

que, lo permitido es de 5 días máximo, y por ultimo los reclamos por daños de equipos o artefactos, se recibe aproximadamente 3 al mes, sin embargo, no se les encuentra solución en el tiempo límite establecido por 5 días, por lo general estos se los resuelve con un tiempo promedio de 9.23 días.

A su vez, los reclamos comerciales se los atiende con un 35.13% de promedio mensual, incumpliendo lo establecido en la normativa cuando la meta a cumplir es del 98%, estos son cometidos por los errores sea por facturación, fallas o daños en los medidores o el reabastecimiento del servicio por falta de pago. Y, por último, el PRR se los atiende con un 62.86% mensual, donde claramente no se cumple con el límite permitido que es del 98%, este no afecta al indicar global, pero es necesario tomar en cuenta esto para ver en que se está fallando.

Para mejorar estos porcentajes se pretende implementar un plan de gestión que está estructurado en un enfoque filosófico de la administración moderna, son cinco etapas:

1. Fijación de metas y objetivos.
2. Análisis
3. Formación de estrategias
4. Implementación de estrategias y
5. Monitoreo o control.

A continuación, se detalla cada una de las etapas antes mencionadas.

1. Fijación de metas y Objetivos.

Se deberá establecer metas y objetivos que sean alcanzable y medibles amarradas con la misión de la empresa estas deben ser a corto, mediano y largo plazo, posteriormente identificar los procesos que se van a intervenir en este caso de estudio y se toma en cuenta los resultados de los indicadores comerciales de CNEL EP SU Sta. Elena.

Se debe personalizar las actividades funciones y tareas de acuerdo con la disposición del personal, además de dar a cada uno tareas con la que pueda llegar al cumplimiento de estas. Los objetivos deben ser detallados y que coincidan con los valores de la visión de negocio. Finalmente, dar a conocer a todo el personal estas metas y objetivos.

2. Análisis

Examinar la problemática desde la perspectiva externa e interna para determinar que puede afectar el cumplimiento de las metas y objetivos planteados en el paso anterior. Esta etapa se constituye en una pieza fundamental o clave porque debido a que la carga de la información que se obtenga dará paso a la recopilación de datos relevantes y dará el enfoque estratégico de acuerdo con las necesidades planteadas más las iniciativas que ayudarán a mejorar los indicadores objeto de esta investigación.

3. Formación de estrategias

Los problemas detectados interna y externamente deben ser canalizados para su pronta resolución, en esta etapa se los prioriza para en base a ellos formular las estrategias como alternativas más la revisión de la información proveniente de la etapa del análisis.

Identificar cualquier área de la que se deban buscar recursos externos o internos necesarios para la intervención y formulación de las estrategias para mejorar la atención al cliente.

Se determinará que recursos se tiene actualmente que puedan ayudar a alcanzar las metas y objetivos definidos.

4. Implementación de estrategias

Dentro de la empresa se debe tener claro las responsabilidades y deberes de cada colaborador, además, los recursos o fondos deben estar garantizados en momento requerido. Con el financiamiento listo todos pueden empezar a ejecutar el plan.

La implementación de la estrategia proporcionará el éxito. En esta etapa el proceso de gestión estratégica se debe instalar una nueva estructura al comienzo para poder identificar los cambios que se requieren.

5. Monitoreo o control.

En esta última etapa se incluye mediciones del desempeño, revisión de eventos internos y externos y acciones correctivas, se replantean de ser el caso.

El control y monitoreo de los problemas permitirán reaccionar ante cualquier eventualidad ocurrida en el entorno de los indicadores que se están tratando de mejorar. Si la estrategia no está funcionando o encaminándose hacia su meta, las acciones correctivas deben ser inmediatas.

En el último de los casos si esas acciones no funcionan, repite el proceso del plan de gestión estratégica.

En esta etapa es fundamental la documentación para futuras tomas de decisiones.

Procedimiento

A continuación, para establecer una mayor organización de los tiempos y acciones se ha realizado la planificación de las actividades por medio del cronograma.

Tabla 10: *Cuadro de control de la implementación del plan de gestión*

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Fijación de metas y Objetivos.				
Análisis				
Formación de estrategias				
Implementación de estrategias y				
Monitoreo o control.				

Elaborado por: Danny Arteaga Barberán

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Luego de haber realizado el análisis de los indicadores de servicio utilizados por CNEL-EP-UN Santa Elena, se puede concluir que existieron numerosos reclamos y nuevos trámites en el año 2019, lo cual ha ido incrementándose a la actualidad por razones y motivos detallados en la investigación, la atención al cliente y su satisfacción es de vital importancia.
- Cuando se diagnosticó los resultados producto de los indicadores de servicio ANS, TPRR y PRR de CNEL EP UN Santa Elena se concluye que están siendo llevados de manera casi eficiente, debiendo mejorar en ciertos aspectos que son objeto del resultado de la parte cuantitativa de la investigación.
- Al realizar el análisis, diagnóstico y los resultados de la investigación, se considera que es prioritario proponer la implementación de un plan de gestión estratégico para lograr una mejor y más eficiente atención al cliente de CNEL EP UN Santa Elena.

Recomendaciones

- Eliminar los factores externos como el mal diseño de las instalaciones eléctricas domiciliarias para nuevos servicios, dotar a los empleados encargados de este proceso con todas las herramientas necesarias con el fin de reducir los tiempos de espera del cliente.
- Elaborar constantemente encuestas sobre los tres indicadores de servicio que se estudiaron para retroalimentar estos procesos y fortalecerlos de ser necesario.
- Se deberá poner en marcha el plan de gestión que se detalla en el estudio de caso en todas sus etapas es decir las cinco, para poder tener resultados esperados en corto y mediano plazo, esto sería lo ideal.

BIBLIOGRAFÍA

- Aghón, G. (2017). *Desarrollo económico local y descentralización en América. Un análisis comparativo*. Chile.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN. SA.
- Carrasco, S. (2018). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España.
- Castellano, B. J. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del*. Colombia.
- Changanaqué Chapilliquén, C. R. (2020). *Gestión estratégica y calidad del servicio educativo en docentes de las instituciones educativas multigrado del Bajo Piura. Universidad Cesar Vallejo*.
- Domínguez, R., & Narey, B. (2016). *Control de calidad de la atención al cliente*. La Habana.
- González, J., & Salazar, F. (2019). *Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99357718032/99357718032.pdf>
- Kotler, P. (2017). *Fundamentos de marketing*. México.
- López, P. L. (2014). *Muestra y población muestra*. Zero.
- Malagón Londoño, G., Galán Morera, R., & Pontón Laverde, G. (2017). *Sistemas de garantía de calidad de servicios*. Bogotá.
- Manual. (2020). *Formulación, ejecución y evaluación de la estrategia*. San Jose.
- Medeiros, J. (2019). *Redacción científica: práctica de resúmenes. Reseñas*.
- Parra, M. E. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente. El Buzón de Pacioli*.
- Philip & Lane Keller. (2018). *Dirección de Marketing*. PEARSON EDUCACIÓN.
- Punta, U. D. (2017). *Módulo Matemático III. Population and Muestra*.
- Regulación Nro. Arconel 004/18 . (2018). *Control de electricidad*. Obtenido de <https://www.regulacioneolica.gob.ec › uploads › downloads › 2018/11>
- Regulación Nro. Arconel 004/18. (2017). *Control de electricidad* . Obtenido de <https://www.regulacioneolica.gob.ec › Resolucion-Arconel-005-17>
- Regulación Nro. Arconel 055/18. (2017). *Control de electricidad*.

- Sarmiento Guede, R. (2017). *Marketing de relaciones: Aproximación a las relaciones virtuales*. Madrid.
- Silvia Barnet, Mar Arbonés, Susana Perez, & Myriam Guerra. (2017). *Investigación descriptiva*. España.
- STE, C. E. (2019). *GESTION DE RECLAMOS*.
- Technology, E. K. (2018). *Acuerdo de nivel de servicio*.
- Tigani. (2017). *Excelencia en servicio*. Primera Edición.
- Valle, S. S. (2010). Dimensión Empresarial ISSN-e 1692-8563. 24-37.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). *Calidad en el servicio y atención al cliente*. México.
- Villavicencia, H., & Agustín, E. (2017). Gestión estratégica y comportamiento organizacional en la Autoridad Nacional del Servicio Civil .
- Wehrich & Koontz . (2017). *Administración una perspectiva global*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la gestión estratégica aporta a la satisfacción del cliente de CNEL EP de Santa Elena?	<p>General Analizar los indicadores de servicio de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena, obtenidos mediante bases de datos del sistema comercial SIEEQ y BPM para mejorar su cumplimiento.</p> <p>Específicos 1. Diagnosticar los indicadores de servicio de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena apegados a la realidad de las empresas de distribución eléctrica. 2. Proponer un plan de gestión estratégico para el mejoramiento de los indicadores de servicio de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena para aumentar la satisfacción de los usuarios.</p>	La gestión estratégica de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena contribuirá a la satisfacción del cliente según los resultados obtenidos en los indicadores de servicio.	<p>Gestión estratégica Según Aghón (2017) menciona que “la gestión estratégica es un proceso basado en la calidad total, apunta a un cambio cultural profundo en la prestación de servicios públicos, cuyo objetivo es la mejora continua de la calidad de las prestaciones”.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Atención al cliente</p>	<p>ANS (Atención de los nuevos servicios)</p> <p>PRR (Tiempo promedio de resolución de reclamos)</p> <p>TPRR (Porcentaje de resolución de reclamos)</p>	<p>Tipo Exploratoria - Descriptiva</p> <p>Diseño Cuantitativo</p> <p>Población Clientes de los cantones de: Santa Elena, La Libertad y Salinas quienes son consumidores de energía eléctrica siendo un total de 96.239 clientes. aplicando el muestreo probabilístico</p> <p>Muestra La muestra para realizar las encuestas es a 383 usuarios que ingresan a CNEL EP Unidad de negocio Santa Elena.</p> <p>Técnica Encuestas</p>



Anexo 2: Cuestionario de encuesta
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS QUE INGRESAN A CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA.

Objetivo: Recopilar información para determinar de qué manera la gestión estratégica aporta la satisfacción del cliente de CNEL EP Unidad de negocio Santa Elena.

Usted no demorará más de 5 minutos para responder estas preguntas.

DATOS DEL ENCUESTADO

1. Género

- Femenino * Masculino

2. Edad:

3. Indique el género de su jefe inmediato:

Instrucciones: Marque con una X en el recuadro donde Ud. considere su respuesta de acuerdo con la siguiente escala, donde:

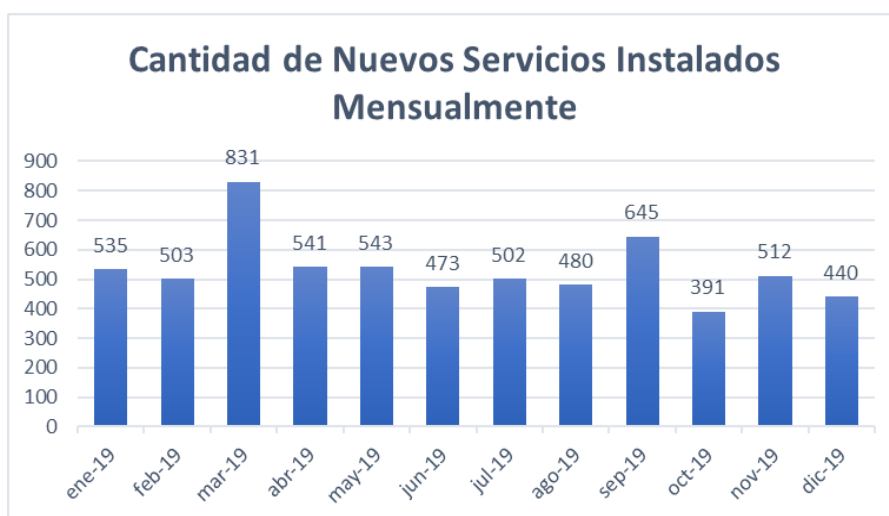
1	2	3	4	5
TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE O NEUTRO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO

Ud presento solicitud de nuevo servicio continúe con la encuesta caso contrario no.

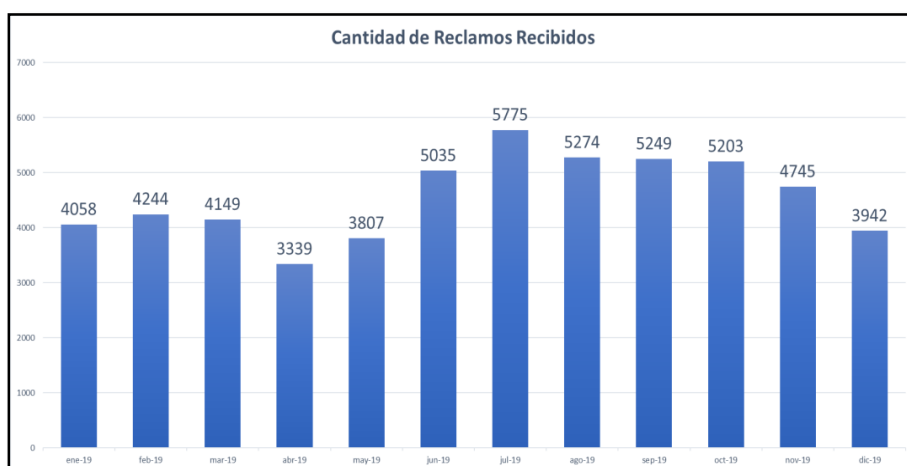
N°	ASPECTOS					
Gestión estratégica		1	2	3	4	5
	Atención de nuevos servicios (ANS)					
1	Fue atendido inmediatamente.					
2	El nuevo servicio solicitado fue solucionado según Ud lo requirió					
3	¿El tiempo que se demoraron en instalar su nuevo servicio fue el adecuado?					
	Tiempo promedio de resolución de reclamos (TPRR)					
4	¿Al momento de presentar un reclamo fue atendido inmediatamente?					
5	¿Al momento de presentar un reclamo o queja el tiempo de respuesta de la solución fue el adecuado?					
6	¿Desde el reclamo hasta la solución el tiempo transcurrido es aceptable?					
	Porcentaje de resolución de reclamos (PRR)					
7	¿Cree Ud que el 100% de su reclamo fue atendido?					

8	¿Cree Ud que el 50% de su reclamo fue atendido?					
9	¿Está de acuerdo que el porcentaje de respuesta a su reclamo es alto?					
10	¿Qué opina en la aplicación de una nueva herramienta que mejore la gestión?					

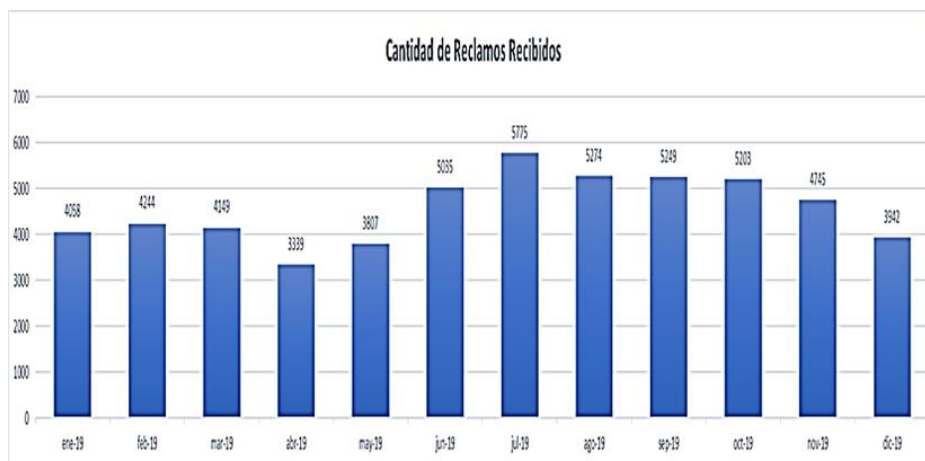
Anexo 3: Nuevos servicios instalados



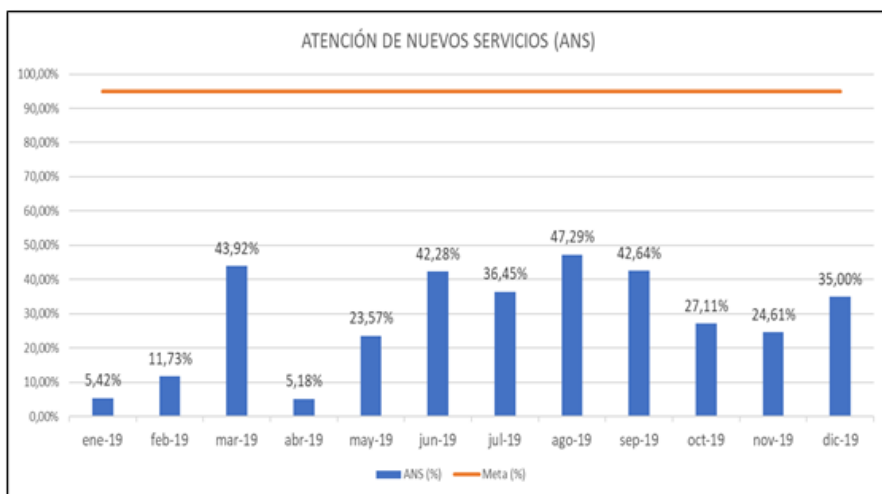
Anexo 4: Cantidad de reclamos recibidos en el año 2019



Anexo 5: Cantidad mensual de reclamos recibidos



Anexo 6: Atención de nuevos servicios del año 2019



Anexo 7: Atención de nuevos servicios

Tabla 11: Atención de nuevos servicios

Fila	Año	Mes	Porcentaje de atención a nuevos suministros en los plazos máximos establecidos en regulación (ANS)				
			Número de nuevos suministros atendidos dentro de los plazos máximos establecidos en regulación (Sa)	Número total de solicitudes de nuevos suministros (Ns)	ANS	LÍMITE MÍNIMO $\geq 95\%$ (SI/NO)	Reportó información (SI/NO)
			(Nro.)	(Nro.)	(%)	CUMPLIMIENTO	
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	2019	Ene	29,00	535,00	5,42%	NO	SI
2	2019	Feb	59,00	503,00	11,73%	NO	SI
3	2019	Mar	365,00	831,00	43,92%	NO	SI
4	2019	Abr	393,00	541,00	72,64%	NO	SI
5	2019	May	439,00	543,00	80,85%	NO	SI
6	2019	Jun	200,00	473,00	42,28%	NO	SI
7	2019	Jul	183,00	502,00	36,45%	NO	SI
8	2019	Ago	215,00	480,00	44,79%	NO	SI
9	2019	Sep	275,00	645,00	42,64%	NO	SI
10	2019	Oct	106,00	391,00	27,11%	NO	SI
11	2019	Nov	126,00	512,00	24,61%	NO	SI
12	2019	Dic	154,00	440,00	35,00%	NO	SI

Anexo 8: Tiempo promedio de resolución de reclamos

Tabla 12 Tiempo promedio de resolución de reclamos

Tiempo promedio de resolución de reclamos (TPR)								
Tiempo, en días laborables, en el cual se resolvió el reclamo (ΣTat)			Número de reclamos recibidos en el mes n y mes n-1, cuando corresponda (Rct)			TPR	LÍMITE MÁXIMO ≤ 5 DÍAS LABORABLES (SI/NO)	Reportó información (SI/NO)
Reclamos Técnicos (Nro.)	Reclamos Comerciales (Nro.)	Reclamos Daños a equinos (Nro.)	Reclamos Técnicos (Nro.)	Reclamos Comerciales (Nro.)	Reclamos Daños a (Nro.)	(Nro.)	CUMPLIMIENTO	
(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)
7037,00	1859,00	37,00	4004,00	240,00	1,00	2,10	SI	SI
6900,00	1103,00	33,00	4133,00	198,00	2,00	1,85	SI	SI
9407,00	1782,00	15,00	3983,00	240,00	1,00	2,65	SI	SI
2839,00	2997,00	0,00	3066,00	469,00	4,00	1,65	SI	SI
4630,00	11866,00	88,00	2773,00	1331,00	4,00	4,04	SI	SI
4444,00	12679,00	0,00	2760,00	2267,00	8,00	3,40	SI	SI
6581,00	33467,00	26,00	3290,00	2481,00	4,00	6,94	NO	SI
7095,00	5332,00	18,00	4405,00	866,00	3,00	2,36	SI	SI
6627,00	3556,00	46,00	4652,00	595,00	2,00	1,95	SI	SI
5798,00	2418,00	2,00	4536,00	666,00	1,00	1,58	SI	SI
5464,00	3795,00	0,00	4030,00	707,00	8,00	1,95	SI	SI
4337,00	3126,00	29,00	3458,00	481,00	3,00	1,90	SI	SI

Anexo 9: Porcentaje de resolución de reclamos

Tabla 13 Porcentaje de resolución de reclamos

PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS (PRR)						
Número de reclamos resueltos, dentro de los plazos establecidos, para cada tipos de reclamo, en el mes n y mes n-1, cuando corresponda (Rcr)			Número de reclamos recibidos en el mes n y mes n-1, cuando corresponda (Rct)	PRR	LÍMITE MÍNIMO ≥98% (SI/NO)	Reportó información (SI/NO)
Reclamos Técnicos PRR (Nro.)	Reclamos Comerciales (Nro.)	Reclamos Daños a equinos (Nro.)	(Nro.)	(%)	CUMPLIMIENTO	
(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)
3737	150	0	4245	91,57%	NO	SI
3861	130	0	4333	92,11%	NO	SI
3464	143	0	4224	85,39%	NO	SI
3060	256	0	3539	93,70%	NO	SI
2612	423	0	4108	73,88%	NO	SI
2569	353	0	5035	58,03%	NO	SI
2478	447	1	5775	50,67%	NO	SI
3753	329	2	5274	77,44%	NO	SI
4233	463	2	5249	89,50%	NO	SI
4255	421	1	5203	89,89%	NO	SI
3690	382	0	4745	85,82%	NO	SI
3138	285	3	3942	86,91%	NO	SI

Anexo 10: Certificado de antiplagio

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA BIBLIOTECA
Formato No. BIB-009
CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 12 de Julio del 2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “EVALUACION DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA A TRAVÉS DE LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO. CASO DE ESTUDIO: UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA”, elaborado señor **Danny Cristhian Arteaga Barberán**, egresado del Programa de Maestría en **GESTIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, SEGUNDA COHORTE, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti plagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con **4%** de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



ING. DIVAR CASTRO LOOR

CI. 0914004486

DOCENTE TUTOR

URKUND

Documento: [ARTEAGA BARBERAN DANNY CRISTHIAN.docx](#) (D141486699)

Presentado: 2022-06-29 21:57 (-05:00)

Presentado por: mleon20@outlook.es

Recibido: dcastro.upse@analysis.orkund.com

4% de estas 11 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / (null)
	https://vlex.ec/vid/arconel-005-18-expidese-766576301
	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / (null)
	Universidad Regional Autónoma de los Andes / (null)
	I.S.T.BOLIVARIANO / (null)

1 Advertencias. Reiniciar. Compartir

INTRODUCCIÓN Las empresas que distribuyen el servicio de energía eléctrica en el Ecuador deben cumplir de manera obligatoria con las regulaciones que son emitidas por la Agencia de Regulación y

96% # 1 Activo

procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de consumidores del servicio público de energía ,

y a su vez la regulación Nro. ARCONEL 005/18 basándose en la calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, siendo estas vigentes desde el 14 de marzo del 2017 y actualizadas el 22 de octubre y el 28 de diciembre del 2018. El presente trabajo requiere analizar un plan para la gestión del cumplimiento de los gestores que se han establecido por la regulación antes mencionada, donde se ha tomado en cuenta a la empresa CNEL EP UN-STE, cuya empresa brinda el servicio de distribución y comercialización a aproximadamente 123.678 clientes Para este análisis se debe tomar en cuenta los indicadores que se requieran mejorar en la serie de recursos que son descritos a lo largo de la investigación como: • La atención de los nuevos servicios (ANS). • El

tiempo promedio de resolución de reclamos (TPRR) y • El porcentaje de resolución de reclamos (PRR)

Capítulo I: El PROBI FMA 1.1. Planteamiento del Problema Esta evaluación se va a enfocar en cómo se

Archivo de registro Urkund: Universidad Regional Autónoma de los Andes / (null) 96%

Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía

23°

ESP LAA

11:25 12/7/2022