



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y
Comercial.**

Carrera:

Tecnóloga en Administración de Empresas.

TRABAJO DE TITULACION

TEMA:

**PLAN DE MEJORAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA
COMERCIAL DE CNELEP EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AGENCIA
GARZOTA.**

**Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Administración
de Empresas.**

Autor (a):

ROSSANA DANIELA APOLINARIO MOREY

Tutor:

Lic. Evelyn De La Llana Pérez

Guayaquil-Ecuador

2021



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y
Comercial.**

Carrera:

Tecnología en Administración de Empresas.

TRABAJO DE TITULACION

TEMA:

**PLAN DE MEJORAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA
COMERCIAL DE CNELEP EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AGENCIA
GARZOTA.**

**Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Administración
de Empresas.**

Autor (a):

ROSSANA DANIELA APOLINARIO MOREY

Tutor:

Lic. Evelyn De La Llana Pérez

Guayaquil-Ecuador

2021

RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD

Yo, **ROSSANA DANIELA APOLINARIO MOREY**, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de Titulación valido para optar por el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, titulado Plan de mejoras para la atención al cliente en el área comercial de CNEL.EP en la ciudad de Guayaquil agencia Garzota, es de mi autoría y no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad de este trabajo de investigación, al instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica de documento.

Rossana Daniela Apolinario Morey

C.I.092395105-7

Cedula y papel de votación a color

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y EJECUCIÓN

CEDEX DE
CIUDADANÍA
ASELLOS PROMERES
APOLINARIO MOREY
ROSSANA DANIELA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
ORINA
FECHA DE NACIMIENTO 1988-02-24
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL CASADO
CARLOS ANDRES
PINCAY GUACHICHULCA

Nº 092395105-7



INSTRUCCIÓN SUPERIOR
PROFESIÓN / OCUPACIÓN DISEÑADOR GRAFICO

VI333V2222

APellidos y nombres del padre
APOLINARIO BAJANA PEDRO

Apellidos y nombres de la madre
MOREY BAUTISTA ROSA

LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN
GUAYAQUIL
2019-01-30

FECHA DE EXPIRACIÓN
2025-01-30



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
7 FEBRERO 2021

PROVINCIA: GUAYAS

CIRCUNSCRIPCIÓN: 1

CANTÓN: GUAYAQUIL

PARROQUIA: FEBRES CORDERO

ZONA: 3

JUNTA Nº 0013 FEMEMINO

APOLINARIO MOREY ROSSANA DANIELA

Nº 21801870



CIUDADANÍA/O

ESTE DOCUMENTO Acredita que USTED
HIZO SU VOTO EN LAS ELECCIONES GENERALES 2021

Rossana Apolinario
E. PRESIDENTA DE LA JUNTA



Reconocimiento de firma



Factura: 002-002-000029826




20210901073D00151

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20210901073D00151

Ante mí, NOTARIO(A) BRINA KHAROL LOOR VERA de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA TERCERA, comparece(n) ROSSANA DANIELA APOLINARIO MOREY portador(a) de CÉDULA 0923951057 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE: quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 24 DE FEBRERO DEL 2021, (14-44).

ROSSANA DANIELA APOLINARIO MOREY
CÉDULA: 0923951057


NOTARIO(A) BRINA KHAROL LOOR VERA
NOTARÍA SEPTUAGESIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD

Yo, **ROSSANA DANIELA APOLINARIO MOREY**, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de Titulación valido para optar por el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, titulado Plan de mejoras para la atención al cliente en el área comercial de CNEL.EP en la ciudad de Guayaquil agencia Garzota, es de mi autoría y no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad de este trabajo de investigación, al instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica de documento.

Rossana Daniela Apolinario Morey

C.I. 092395105-7



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURO SOCIAL
 IDENTIFICACIÓN Y CREDITO ACCION

092395105-7

CELESTA DE CIUDADANA
 APELLIDOS Y NOMBRES
 APOLMARIO MIREY
 ROSA DANIELA
 LUGAR DE NACIMIENTO
 GUAYAS
 GUAYAQUIL
 ZENENA
 FECHA DE NACIMIENTO 1998-02-24
 NACIONALIDAD ECUATORIANA
 SEXO MUJER
 ESTADO CIVIL CASADO
 CARLOS ANDRES
 PERCAY GUACHIBULCA



INSTRUCCION SUPERIOR
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
 APOLMARIO BAJANA PEDRO
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
 MIREY BAUTISTA ROSA
 LUGAR Y FECHA DE DEFENSOR
 GUAYAQUIL
 2019-01-30
 FECHA DE EXPIRACION
 2020-01-30

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
 DISEÑADOR GRAFICO

V1333V2222




CERTIFICADO DE VOTACION
 7 FEBRERO 2021

PROVINCIA GUAYAS
 DISTRITO JUDICIAL 1
 CANTON GUAYACUL
 PARROQUIA FEBRES COERBERO
 ZONA 1
 JUNTA No. 0073 FEMENINO

PROVINCIA GUAYAS
 N° 31030970



APOLINARIO MIREY ROSSANA DANIELA

CIUDADANAJIO:
 ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
 SUFRAGO EN LAS ELECCIONES GENERALES 2021

Rosalinda Apolinario Mirey
 R. PRESIDENTA DE LA JUNTA

De conformidad con el Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial D.O. 199. Que se fotocopia que antecede(n) es (son) igual(es) al documento original que me fue exhibido en _____ foja(s)
 Guayaquil 24 FEB 2021

Kharol Loo Vera
 Ab. Kharol Loo Vera
 NOTARIA
 SEPTUAGÉSIMA TERCERA
 DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0923951057

Nombres del ciudadano: APOLINARIO MOREY ROSSANA DANIELA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/XIMENA

Fecha de nacimiento: 24 DE FEBRERO DE 1988

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: DISEÑADOR GRAFICO

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: PINCAY GUACHICHULCA CARLOS ANDRES

Fecha de Matrimonio: 17 DE MAYO DE 2018

Nombres del padre: APOLINARIO BAJAÑA PEDRO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MOREY BAUTISTA ROSA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 30 DE ENERO DE 2019

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 24 DE FEBRERO DE 2021

Emisor: BRINA KHAROL LOOR VERA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 73 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 214-391-96481



214-391-96481

Eco, Rodrigo Avilés J.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Lcda. Evelyn De La Llana Pérez, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación valido para optar por el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, cuyo tema es: Plan de mejoras para la atención al cliente en el área comercial de CNELEP en la ciudad de Guayaquil agencia Garzota, fue elaborado por la señora Rossana Daniela Apolinario Morey, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que siga los dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Administrativa y Profesional, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención del título.

C.I. 0959995961

Lcda. Evelyn De La Llana Pérez

Tutor de Trabajo de Titulación

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado a mi madre Rosa Morey por ayudarme y apoyarme en todo tanto lo económico como en lo profesional, a mi esposo Carlos Pincay por darme todo su apoyo incondicional, a mi hija Annie porque por ella tengo fuerzas para seguir adelante con mis estudios y así poder dejarle un legado para el futuro.

También dedico esta tesis a todos mis profesores que con sus enseñanzas de cada materia, ha sido indispensable para estos 3 años que vengo formando mi carrera en esta Institución.

Gracias a todos ustedes que forman parte de esta tesis y que de alguna u otra manera me han ayudado con sus consejos y todo el apoyo emocional e incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por permitirme ante esta situación mundial de la emergencia sanitaria a estar con vida para poder terminar mi 2da. carrera profesional, que con tanto esfuerzo y dedicación la he terminado aprendiendo buenos conceptos para ser una muy buena administradora de empresas.

También agradezco a mi madre Rosa Morey, a mi esposo Carlos Pincay, a mis hermanos Steeven y Samantha, y a mis abuelitos Rosa y José que han estado siempre conmigo apoyándome en las buenas y en las malas ante todo este proceso.

A mi hija Annie Pincay,, porque aunque ella estuviera pequeña, siempre me dejaba realizar mis tareas y el día que este en su adolescencia entenderá porque la dejaba hasta la noche con los cuidados de la abuelita y de su papá mientras estudiaba por ella, y para ella.

A mis profesores del Instituto que con mucho apoyo y consejos nos han brindado siempre ese empujón que un alumno puede tener en su vida profesional.

Y también porque no dar gracias a los amigos que hemos formado en el transcurso de estos 4 años, gracias APN-22 por ser incondicionales conmigo, por ser auténticos, y por ser parte de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	17
2. CAPITULO I. FUNDAMENTACION	22
2.1. Marco Histórico	22
2.1.1. Breve historia de Plan de Mejora	22
2.1.2. Breve historia de la atención al cliente	23
2.1.3. Breve Evolución historica de CNEL EP.	24
2.2. Marco Teórico	25
2.2.1. Planeación	9
2.2.2. Definición de planeación	26
2.2.3. Definición de Atención al cliente	26
2.2.4. Definición Plan de mejoras	27
2.2.5. Estructura de plan de mejora	27
2.3. Marco Conceptual	28
2.4. Marco Jurídico	29
2.4.1. Constitución de la República del Ecuador	29
2.4.2. Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida	33
2.4.3. Ley Orgánica de Defensa al Consumidor	34
2.4.4. Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP	45
2.4.5. Agencia de Regulación y Control de Electricidad	47
3. CAPITULO II: METODOLOGIA EMPLEADA	55
3.1. MARCO METODOLOGICO.	55
3.2 Tipos de Investigación.	55
3.2.1. Descriptiva	55
3.2.2. Explicativa	56
3.3. Métodos de investigación	56
3.3.1. Método teórico.	56
3.3.2 Método Empírico	57
3.3.3. Método Estadístico	58
3.3.4. Análisis de los Resultados.	59
3.3.5. Análisis de Observación	70
4. CAPITULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA	71
4.1. Análisis FODA	71
4.1.1 Valoración general de os componentes de la matriz F.O.D.A.	71

4.1.2. Cuantificación del F.O.D.A	73
4.3. Análisis del CAPA.....	75
5. CAPITULO IV: DESARROLLO DE LA PROPUESTA	77
5.1. Características y Desarrollo de la Propuesta	77
5.1.1. Título de la propuesta	77
5.1.2. Justificación de la propuesta	77
5.1.3. Objetivo de la propuesta.....	77
5.1.4. Descripción de la propuesta	78
5.1.5. Factibilidad de la aplicación.....	78
5.2. Desarrollo de la Propuesta	79
5.3 Resultados esperados en la aplicación de la propuesta	79
6. CONCLUSIONES	80
6. RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
Anexos.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edades	59
Tabla 2 Frecuencia de uso de servicios.....	60
Tabla 3 Trámites	61
Tabla 4 Calidad	62
Tabla 5 Atención al Cliente	63
Tabla 6 Tiempo Límite	64
Tabla 7 Información necesaria en los tramites.....	65
Tabla 8 Ambiente laboral percibe	66
Tabla 9 Condiciones de la infraestructura e instalaciones	67
Tabla 10 El personal cuenta con los conocimientos necesarios.....	68
Tabla 11 Cambios para mejorar	68
Tabla 12 Los empleados deben ser capacitados	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edades	60
Gráfico 2 Frecuencia de uso de servicios.....	61
Gráfico 3 Trámites	62
Gráfico 4 Calidad	63
Gráfico 5 Atención al Cliente	64
Gráfico 6 Tiempo Límite	65
Gráfico 7 Información necesaria en los tramites.....	66
Gráfico 8 Ambiente laboral percibe	66
Gráfico 9 Condiciones de la infraestructura e instalaciones	67
Gráfico 10 El personal cuenta con los conocimientos necesarios.....	68
Gráfico 11 Cambios para mejorar	69
Gráfico 12 Los empleados deben ser capacitados	69

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Objetivos estratégicos.....	21
Imagen 1 Organigrama De CNEL EP.....	9

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta	83
Anexo 2 Registro de Observación	86
Anexo 3 Registro de Observación	87
Anexo 4 Propuesta del Plan de Mejora	88

CERTIFICACIÓN

En calidad de revisor del trabajo de titulación “**Plan de mejoras para la atención al cliente en el área comercial de CNEL.EP en la ciudad de Guayaquil Agencia Garzota.**”

CERTIFICO:

Que el trabajo de la estudiante **ROSSANA DANIELA APOLINARIO MOREY** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **URKUND ANALYSIS**. Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa

Dr. C. Rafael Bell Rodríguez

Vicerrector Académico

RESUMEN

CNEL.EP es la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, que tiene como objetivo de brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores. Para este proyecto se ha realizado varios estudios basados en la satisfacción al cliente, bajo los lineamientos del sistema de gestión de calidad, con el fin de realizar un plan de mejoras a todas las fallas detectadas durante las aplicaciones de las herramientas definidas para su desarrollo. Después de evaluar la situación de la empresa, se definió un formato para uso de buzón de sugerencias que se instaló en la sala de espera, para que los clientes externos expresaran sus puntos de vista sobre la empresa y la atención, se implementó encuestas de satisfacción al cliente externo durante 3 meses, 20 por día para poder identificar los problemas y las fallas que percibe el cliente hacia la empresa.

Palabras Claves: Atención al cliente, Plan de mejoras, electricidad

ABSTRACT

CNEL.EP is the Strategic Public Electric Company of the National Electricity Corporation, which aims to provide the public service of distribution and commercialization of electric energy, within the assigned area, under the exclusive regime regulated by the State, in order to satisfy the demand for electricity, under the conditions established in the regulations applicable to the electricity sector and supply electricity to consumers. For this project, several studies have been carried out based on customer satisfaction, under the guidelines of the quality management system, in order to make an improvement plan to all the failures detected during the applications of the tools defined for its development. After evaluating the situation of the company, a format was used for the use of a suggestion box that was installed in the waiting room, so that external customers could express their views on the company and attention, satisfaction surveys were implemented to the external client for 3 months, 20 per day to be able to identify the problems and failures that the client perceives towards the company.

Key Words: Customer service, improvement plan, electricity

1. INTRODUCCIÓN

CNEL EP es la distribuidora más grande de electricidad en Ecuador siendo una de las empresas referentes del sector eléctrico del país. En busca de la mejora institucional y la calidad de su servicio CNEL EP ha realizado inversiones significativas a nivel técnico, operativo y administrativo en los últimos 10 años, lo cual le ha permitido visionar una empresa sostenible con una fuerte institucionalidad en el país.

Dada la relevancia de todos los proyectos, planes y programas existentes, con el fin de satisfacer la demanda actual y futura de los clientes de la corporación, se definen herramientas y habilitantes que permitan la implementación exitosa de los mismos. El plan estratégico es una herramienta técnica fundamental para el logro de los objetivos planteados de los próximos años 2017-2021 planteando así la situación actual de la organización y proponiendo objetivos, estrategias e indicadores que permitan dar cuenta de la misión de la institución.

Por las razones expuestas, CNEL EP ha elaborado el plan estratégico 2017-2021 a través de construcción colectiva con sus colaboradores quienes son participes fundamentales del desarrollo de la institución. CNEL EP presenta el plan estratégico 2017-2021 corporativo con el fin de dar cumplimiento a los objetivos organizacionales, fortalecer la institucionalidad y alinear la gestión de tal forma que se pueda dar cumplimiento a la misión de la organización con eficiencia y calidad.

Actualmente en todos los mercados debido a la globalización existen ciertos factores fundamentales para el éxito de las organizaciones, y es la calidad de su servicio que se brinda al público. A nivel mundial existen tendencias de los clientes los cuales al pasar de los años se vuelven más exigentes con la calidad de lo que van a conseguir, para esto se debe tener conciencia que es necesario la mejora de la calidad en forma sistemática para así lograr la satisfacción del cliente y obtener un buen rendimiento financiero.

El administrador, los líderes, analistas y técnicos a diario tiene que enfrentar muchas dificultades, situaciones que se pueden presentar dentro de la organización, algunas muy complejas y difícil de manejar, haciendo uso de una buena aplicación de los procesos administrativos en todas las áreas y actividades laborales de la organización, seguramente se podrá resolver con éxito los inconvenientes presentados, para así lograr las metas y objetivos propuestos como empresa.

Partiendo de lo anterior, y buscando la satisfacción del cliente, se realizó un análisis a los procesos para poder conocer e identificar puntos críticos que afectan el servicio al cliente; se realizaron encuestas en el clima laboral al personal del área comercial y administrativo de la agencia Garzota de la ciudad de Guayaquil, se implementó un buzón de sugerencias para que los usuarios de CNEL que se dirigen a dicha agencia puedan comunicar sus comentarios relacionados con la prestación del servicio que ofrece la empresa. Todas las informaciones recolectadas con esta herramienta fueron tabuladas para analizar la información de ejecución de los procesos.

En las encuestas que se le realizó al público, esta que en cada atención que se realiza a los clientes tiene un tiempo demorado de treinta minutos a una hora o más, por la gran demanda de clientes y casos que se presentan a diarios para que se pueda resolver, ayudar, y realizar varios trámites que hace prestación la empresa hacia el cliente, pero una de las más afectadas y la mayoría de tiempo de reclamación son por inconformidades de las facturas muy elevados por temporada, en segundo lugar esta los cobros de desconexión y las reconexiones de servicios, y en tercer lugar los beneficios de tercera edad y discapacidad, alumbrado público, contrataciones de nuevos servicios, retiros de servicios, convenios de pagos, transferencias, cocina de inducción, entre otros.

Este es un aspecto que afecta a la atención más rápida del cliente, pues algunos clientes no cuentan con el tiempo suficiente para realizar el trámite que debe realizar, por lo que terminan quejándose de la “mala atención” que tiene la agencia Garzota, y no se pueden dirigir a otra empresa, ya que somos la única empresa que genera energía a nivel nacional.

Teniendo en cuenta que la agilidad y servicio oportuno, es la política con la que se maneja la empresa, en la cual siempre se ha podido identificar las satisfacciones de sus clientes, en el presente proyecto se abordaran las consecuencias que trae para la organización su relación con los clientes externos e igualmente se analiza las fallas internas de la empresa como es “la falta de herramientas adecuadas que genera mala comunicación entre el personal de la organización”, este problema que puede ser la causa de que no se pueda realizar una atención favorable y por ende uno de los principales factores que afecta las pérdidas de la empresa.

Se puede decir que CNEL no tiene competencia y por ende la mayoría de los clientes se ven obligados a utilizar los servicios de esta identidad.

Constantemente se identifica una insatisfacción presentada por diferentes circunstancias puesto que muchas veces por el gran volumen de público no se logra atender con calidad y eficiencia, generando una prestación de mal servicio al cliente por las largas esperas, cobros errados, largas filas, entre otros.

El servicio al cliente debe verse como un producto especial ofrecido en CNEL.EP, puesto que los clientes son su razón de ser, adicional, en estas se presentan tanto los clientes externos como los internos con la misma importancia dentro de la organización puesto que son una red la cual debe estar siempre forjada.

El cliente externo es la fuente de ingreso de la organización, por tanto, es muy importante invertir en la mejora del servicio al cliente para poder conseguir la satisfacción del mismo y continuar con una estabilidad de la empresa.

La empresa actualmente tiene un problema de mala comunicación interna causado por la falta de herramientas adecuadas o en mal estado, este problema genera mal ambiente de trabajo y falta de compromiso interno, este factor frente al cliente externo propende una percepción de falta de organización en la compañía, que al final afecta de manera negativa la relación comercial con el cliente externo.

Según Núñez (2009) afirma que en el mundo globalizado en el cual nos encontramos, la competencia de las empresas es cada vez mayor. Por eso, las compañías además de enfocarse en sus productos se ven en la necesidad de dirigir sus estrategias en el mejoramiento del servicio al cliente.

PROBLEMA CIENTÍFICO

¿Cómo mejorar la atención al cliente en el área comercial de CNEL.EP en la ciudad de Guayaquil en la agencia Garzota?

El problema de todas las entidades públicas es porque se genera malestares e inconformidades de los clientes, por algún tipo de trámite que hayan realizado, pero antes de encontrar la problemática se tuvo que realizar varios estudios e investigaciones para poder analizar cuál es el malestar de cada cliente que tiene nuestro servicio. Ciertos clientes se han quejado por la mala atención, las inspecciones se demoran en atenderlos, malas tomas de lecturas, el mal cobro de multas o infracciones, las nuevas factibilidades, los ajustes de consumos estimados; y esto no es causado por el personal, sino por falta de

capacitaciones, por la mala coordinación dentro del área comercial, y por las malas decisiones que se toman al momento de realizar alguna tarea.

Para que la atención al cliente mejore en CNELEP, se debe aplicar estrategias donde los clientes se sientan satisfechos, y que los trámites que realizan cada uno de ellos sean de calidad y con rapidez a sus solicitudes.

Lo que los clientes desean es ser atendidos con cortesía, amabilidad, y que tengan toda la disponibilidad cuando lo requieran, con una atención personalizada, y estar bien capacitados ante cualquier situación que el cliente lo necesite. Las capacitaciones deben ser realizadas por la gestión administrativa para que los departamentos que están dentro del área comercial funcionen de la mejor manera y se puedan cumplir con el objetivo de atender bien al cliente.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Elaborar un plan de mejoras para la atención cliente en el área comercial de CNELEP en la ciudad de Guayaquil en la agencia Garzota

El objetivo de esta investigación está basado en aplicar el plan de mejoramiento de la atención al cliente, donde se ha observado muchas inconsistencias y quejas por parte de clientes. La solución es realizar el plan de mejoras donde habrá muchas medidas y cambios que permitirá como empresa a cumplir aquellas metas que tienen como propuestas.

Para que el área comercial pueda responder a todos los cambios es necesario que cumplan los objetivos como empresa. Se debe implementar el plan de mejoras con finalidades en detectar los puntos débiles que está dentro del área comercial y así poder plantear las soluciones al problema.

Objetivos estratégicos

Las formulaciones de los objetivos y estrategias de CNELEP se constituyen en el elemento central de la planificación estratégico, en las líneas globales de los análisis previos se pueden enunciar los siguientes aspectos estratégicos:

- ✚ El análisis de posturas estratégicas determino que la Corporación darán la prioridad en atender sus debilidades y sus amenazas.

- ✚ En consecuencia, la estrategia marco seleccionada es el atrincheramiento, que consiste en priorizar los criterios de eficiencia, seguimiento y control en los recursos y capacidades organizacionales.

Imagen 2 Objetivos estratégicos



Fuente https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Plan-Estrategico_CNELEP_2017-2021.pdf

2. CAPITULO I. FUNDAMENTACION

2.1. Marco Histórico

2.1.1. Breve historia de Plan de Mejora

Según Vargas, (2017) comenta que el plan de mejoras se desarrolló en tiempos de la segunda guerra mundial, debido a que se produjo la unión de 2 culturas. Entre los años 1645 – 1952 hubieron alianzas de fuerzas entre países las cuales fueron gobernadas por el país del norte Estados Unidos, uno de estos fue Japón, cuyo país se encontraba en una etapa importante debido a las diferentes técnicas de calidad y con ello de gestión produciendo grandes avances y desarrollo. Con ello en la ciudad de Tokio en 1950, se dio una exposición de una conferencia cuyo tema era Estadística de la Calidad del Producto, determinando 14 ítems de principios generales de la mejora continua.

El señor William Edwards quien exponía el concepto de la calidad, comentaba que los japoneses tenían como cualidad dar lo mejor de ellos, en cuanto a la mejora de la calidad con propósitos en la productividad. Él era considerado punto clave en la inducción a los japoneses al cambio de mejora. Con el pasar de los años la mejora continua se desarrolló con mayores fuerzas, siendo considerado una metodología e ideología de calidad.

En 1986 Masaki Imai, consultor de gestión de calidad y quien publicó un libro cuyo título Kaizen, fue considerado clave en el tema de la ventaja competitiva japonesa. Este libro fue muy conocido en el occidente, siendo parte en las organizaciones. El método Kaizen a pesar de los años sigue siendo importante en el mundo empresarial.

Para el año 2000 las empresas buscan mejorar los procesos y con ello acabar con los diferentes fallos que estos abarcan, el cual requieren usar menos tiempo y por otro lado esfuerzo humano, con el propósito de dar satisfacción al cliente, tomando en cuenta las necesidades y demandas que estos presenten. La sociedad a medida que pasan los años cuentan con grandes novedades, estar a la moda, contar con cosas exclusivas.

Empresas como Nike, Intel, Ford, Toyota, Kimberly Clark Corporation, John Deere etc., aplican el plan de mejoras cuya finalidad es ser las únicas que aplican diferentes planes de mejoramiento continuo.

Para esto se han desarrollado estudios de tesis de varios autores de los planes de mejora mencionando a los siguientes:

Bothia Fonseca & Rivera Moreno, (2008) con su propuesta de tesis en plan de mejora par la atencion al cliente de la empresa Unipharm Bogota, de la unniversidad De la Salle facultad administracion de empresas, comenta el plan de mejora elaborado par la farmaceutica, cuyo objetivo es saber la necesidad que cuenta el clinete, y con ello desarrollar estandares de calidad.

Cisneros & Ruiz (2012) en su tema de tesis modelo de mejora continua de los procesos en el laboratorio PROTAL-ESPOL, basado en un sistema ISO/IEC 17025:2005 con el sistema ISO 9001:2008 del año 2011 de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador comenta que el innovar no es tan facil pero en la actualidad se desarrolla con mayor frecuencia ya que con esto ayuda a dar un incremento en las ventas y ser los mejores y líderes en el mercado ecuatoriano.

Morelo, (2017) en su tema de tesis propone plan de mejora continua para la clidad de atención al cliente en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017 de la Universidad Cesar Vallejo de Perú, cuya tesis esta propuesta a la atencion al clientede la unidad educativa, para esto se realizó encuesta para poder obtener resultados.

2.1.2. Breve historia de la atención al cliente

Con el pasar de los años la humanidad ha ido buscando mejoras en sus necesidades, para los años 90 se desarrolló un nuevo tema de enfoque el cual opta al cliente y a las necesidades que tiene como el punto del centro a decisiones a tomar por parte de las empresas.

Por otro lado, en los 80 los mejoramientos implantados por parte de las empresas en cuanto líneas de sitios web lograron obtener la atención incluyendo esto video, cursos y diferentes libros para la capacitación.

Volviendo a los años 90 el cliente se pone punto de prioridad por parte de las empresas y con ello también las necesidades, considerándolos de gran importancia para los empresarios. Diferentes de estas organizaciones comenzaron a dar instintivos o premios tales como, ofertas, descuentos, promociones etc., queriendo obtener lealtad para ellos. Es así como ya se mencionó que el cliente tomo importancia por parte de las empresas.

Según Bitner, (2000) comenta que el cliente dia a día fue tomando posición importante siendo asi que adquirio voz de mando, en como querian recibir la atencion al cliente. Hay

clientes que buscan información de una empresa en como es la atención al cliente para poder realizar un compra.

Por otro lado, en la actualidad las empresas utilizan las redes sociales para dar a conocer sus productos, por lo que el cliente desde la tecnología evalúa la atención que recibe dando opiniones favorables o malos a las empresas.

2.1.3. Breve Evolución histórica de CNEL EP.

La competencia toma a consideración aquí, ya que cada vez está más agresiva la afluencia siendo más exigente puesto que este medio tecnológico es utilizado en la actualidad y con ello se evidencia la atención al cliente por lo que para las personas les resulta más fácil esta opción. La corporación nacional de electricidad CNEL S.A se constituyó mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008; y, estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución : Bolívar S.A, Regional El Oro S.A, Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y Regional Sucumbíos S.A.

El 13 de marzo de 2013 mediante decreto ejecutivo n° 1459, emitido el 13 de marzo de 2013 se constituyó la empresa eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad CNEL EP, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica.

El 17 de septiembre de 2014, se concretó la fusión por absorción de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil EP, hacia la empresa pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad. CNEL EP. Producto de esta fusión se crea la unidad de negocio Guayaquil.

El 5 de marzo de 2015 mediante resolución se creó la unidad de eficiencia energética sumando casi 12 las unidades de negocios que conforman la corporación.

En los últimos años CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de proyectos, ha fortalecido la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de su transmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve, lo que es sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y comerciales, así como la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, ha

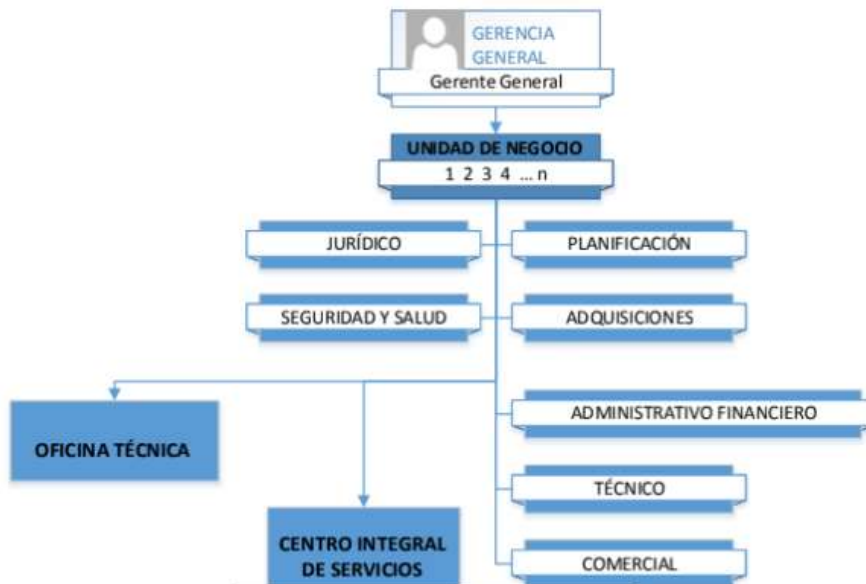
hecho posible mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica.

Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

Estructura Organizacional.

Organigrama Funcional actual de CNEL EP. a continuación, la estructura jerárquica que comprende en la Unidad de Negocios Guayaquil.

Imagen 3 Organigrama De CNEL EP.



2.2. Marco Teórico

2.2.1. Planeación

Planeación significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría. El auditor plantea desempeñar la auditoría de manera eficiente y oportuna.

Tipos de planeación

- Estratégica: es a largo plazo y unifica a toda la organización.
- Táctica: es a mediano plazo y puede establecerse por departamentos.
- Operativa: es a corto plazo y puede establecerse en grupos o áreas pequeñas.

Elementos de la planeación

- Visión. La orientación a largo plazo.
- Misión. El propósito a corto plazo.
- Objetivos. En enfoque o resultado que la empresa desea alcanzar.
- Estrategias. El plan de acciones que se aplicaran para conseguir los objetivos.
- Políticas. La guía que ayudará a tomar decisiones más acertadas.
- Programa. La serie de acciones que deberán llevarse a cabo en el plan de acción.
- Presupuesto. El detalle de lo que costará implementar un plan de acción.

2.2.2. Definición de planeación

Según Robbins, (1998) planeacion conciste en proyectar metas y objetivos para la empresa, desarrollando estreategias para cumplir con satisfacción planes y actividades.

Según el autor Harrington (1993). La planeación como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo, cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Para Ruedlinger, (2008) trata de seguir un molde especifico o elaborado de ideas metas y objetivos propuestos, con la finalidad de ser ejecutados y con ello alcanzar lo que fue planificado.

2.2.3. Definición de Atención al cliente

Según Martinez & Gutierre, (2005) es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.

Según el autor Serna (2006) define que: el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

Y para Rodriguez, (2005) la atencion al cliente es la forma de atender a una persona por medio de las mejores formas, con ello apliando estrategias para satisfacer su necesidad.

2.2.4. Definición Plan de mejoras

Navarra, (2009) El plan de mejora no es un fin o una solución, sencillamente es un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro de la empresa, y al estar conscientes de ellos trabajar en soluciones que generen mejores resultados.

Para Agencia per a la Qualitat Del Sistema Universitari de Catalunya, (2005) Para generar un plan de mejora que vaya de acorde a las necesidades de una empresa, es necesario involucrar a toda persona que participe en el proceso de creación del producto u otorgamiento del servicio que ofrece la empresa.

Y para Flores, (2010) dice que el plan de mejoras es realizar un trabajo con estrategias establecidas para que la empresa sea más productiva y con ello mejorar la calidad de la atención

2.2.5. Estructura de plan de mejora

Según la Agencia per a la Qualitat Del Sistema Universitari de Catalunya, (2005) comenta que la estructura de un plan de mejoras debe tener los siguientes puntos:

- Puntos fuertes y débiles detectados
- Objetivos de mejoras
- Puntos o acciones de mejora vinculadas a cada objetivo
- Calendario y los plazos de las acciones a realizar
- Responsables de las acciones
- Asignación de recursos de cada acción
- Indicadores de seguimientos
- Condiciones de seguimientos del plan

Por otro lado, se menciona como segunda estructura la de la (Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación, (2010) con los siguientes puntos:

- Determinación del área a mejorar
- Buscar el origen del problema
- Elaborar objetivos
- Elección de las alternativas de mejoras
- Desarrollo del plan de mejora
- Seguimientos continuos.

2.2.6. Estrategias de servicio

Según Porter (2015). Una estrategia de servicio es un arma competitiva. Es un modo particular que eligen las organizaciones para diferenciarse entre su competencia, y, en definitiva, para tener éxito en sus resultados. Los beneficios que produce una estrategia de servicio son muchos.

2.3. Marco Conceptual

Atención al cliente

Según Lovelock, (2009) define atención al cliente como “una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”. En este sentido, también involucra tres elementos alrededor del Servicio: Acciones, Procesos y Ejecuciones.

Administración:

La administración es un concepto de gestión que integra los procesos de: planificación, organización, dirección y control en una empresa, para alcanzar metas y objetivos, (Chiavenato, 2010).

Calidad:

Es la cualidad que posee un bien o servicio para satisfacer las expectativas del consumidor antes, durante y después de su experiencia con la empresa, (Corrales, 2010). Es el conjunto de características inherentes en relación a un bien, servicio, proceso, persona u organización que cumplen con satisfacer una necesidad específica, (Organización Internacional para la Estandarización, 2015).

Gestión de calidad:

Son acciones y tácticas que ayudan a disminuir la incidencia de errores en los procesos de una empresa como: producción, atención al cliente, canales de comunicación, entre otros, (Organización Internacional para la Estandarización, 2015).

Cliente:

Es toda persona física o jurídica que compra un producto o recibe un servicio y que mantiene una relación comercial con la empresa.

La empresa, como generadora de bienes y servicios cuyo fin es satisfacer necesidades de la sociedad, establece una relación con su entorno. (Diccionario de Marketing, de Cultura, 2005)

Planeación:

Es el proceso metódico diseño para obtener un objetivo determinado. el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado. (Cortes, 1998)

Plan de mejoras

Conjunto de puntos o medidas que desean realizar un cambio en el cual desea una empresa, desarrollando estrategias y objetivos para alcanzar cambios productivos. (Barraza & Dávila, 2008)

2.4. Marco Jurídico

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

TÍTULO III

GARANTÍAS CONSTITUCIONALES

Capítulo segundo

Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.
2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Capítulo séptimo

Administración pública

Sección primera

Sector público

Art. 225.- El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos. Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.

Sección segunda

Administración pública

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

Sección tercera

Servidoras y servidores públicos

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Art. 230.- En el ejercicio del servicio público se prohíbe, además de lo que determine la ley:

1. Desempeñar más de un cargo público simultáneamente a excepción de la docencia universitaria siempre que su horario lo permita.
2. El nepotismo.
3. Las acciones de discriminación de cualquier tipo.

Art. 231.- Las servidoras y servidores públicos sin excepción presentarán, al iniciar y al finalizar su gestión y con la periodicidad que determine la ley, una declaración patrimonial jurada que incluirá activos y pasivos, así como la autorización para que, de ser necesario, se levante el sigilo de sus cuentas bancarias; quienes incumplan este deber no podrán posesionarse en sus cargos. Los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional harán una declaración patrimonial adicional, de forma previa a la obtención de ascensos y a su retiro. La Contraloría General del Estado examinará y confrontará las declaraciones e investigará los casos en que se presuma enriquecimiento ilícito. La falta de presentación de la declaración al término de las funciones o la inconsistencia no justificada entre las declaraciones hará presumir enriquecimiento ilícito. Cuando existan graves indicios de testaferrismo, la Contraloría podrá solicitar declaraciones similares a terceras personas vinculadas con quien ejerza o haya ejercido una función pública.

Art. 232.- No podrán ser funcionarias ni funcionarios ni miembros de organismos directivos de entidades que ejerzan la potestad estatal de control y regulación, quienes tengan intereses en las áreas que vayan a ser controladas o reguladas o representen a

terceros que los tengan. Las servidoras y servidores públicos se abstendrán de actuar en los casos en que sus intereses entren en conflicto con los del organismo o entidad en los que presten sus servicios.

Art. 233.- Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos. Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados a las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas. Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos, aun cuando no tengan las calidades antes señaladas. Las personas contra quienes exista sentencia condenatoria ejecutoriada por los delitos de peculado, enriquecimiento ilícito, concusión, cohecho, tráfico de influencias, oferta de realizar tráfico de influencias, y testaferrismo; así como, lavado de activos, asociación ilícita, y delincuencia organizada relacionados con actos de corrupción; estarán impedidos para ser candidatos a cargos de elección popular, para contratar con el Estado, para desempeñar empleos o cargos públicos y perderán sus derechos de participación establecidos en la presente Constitución.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

Capítulo quinto

Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas

El marco legal de CNEL EP está encabezado por el la Constitución, todas las normas inferiores están subordinados a ella.

Art. 314 de la misma establece que el Estado es responsable de la provisión de servicio eléctrico. El servicio brindado debe responder a principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

Art. 315 de la Constitución se menciona que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de los sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.

Los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas o sus subsidiarias, relacionadas o asociadas, de carácter público, en niveles que garanticen su desarrollo. Los excedentes que no fueran invertidos o reinvertidos se transferirán al Presupuesto General del Estado.

La ley definirá la participación de las empresas públicas en empresas mixtas en las que el Estado siempre tendrá la mayoría accionaria, para la participación en la gestión de los sectores estratégicos y la prestación de los servicios públicos.

2.4.2. Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida

Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida

Objetivo 1:

Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Políticas:

1.1 Promover la inclusión económica y social; combatir la pobreza en todas sus dimensiones, a fin de garantizar la equidad económica, social, cultural y territorial.

1.6 Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural.

1.9 Garantizar el uso equitativo y la gestión sostenible del suelo, fomentando la corresponsabilidad de la sociedad y el Estado, en todos sus niveles, en la construcción del hábitat

1.11 Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la prevención, la respuesta y atención a todo tipo de

emergencias y desastres originados por causas naturales, antrópicas o vinculadas con el cambio climático.

Metas:

- Erradicar la incidencia de pobreza extrema por ingresos, reduciéndola del 8,7% al 3,5% a 2021.
- Reducir la tasa de pobreza multidimensional desde el 35,1% al 27,4% a 2021.
- Disminuir la relación de ingresos entre el decil más pobre y el decil más rico desde 24,3 a menos de 20 veces a 2021.
- Incrementar de 53% a 95% el número de hogares con vivienda propia y digna que se encuentran en situación de extrema pobreza a 2021.
- Reducir la brecha de empleo adecuado entre hombres y mujeres del 33,5% al 28,7% a 2021.

2.4.3. Ley Orgánica de Defensa al Consumidor

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES.

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad,

condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.- Son obligaciones de los consumidores: 1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios; 2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido; 3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y, 4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

CAPITULO V

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 19.- Indicación del Precio.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal. Las farmacias, boticas, droguerías y similares deberán exhibir de manera visible, además del valor final impreso en cada uno de los medicamentos o bienes de expendio, la lista de precios oficiales de los medicamentos básicos, aprobados por la autoridad competente.

Art. 21.- FACTURAS.- El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario. En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo. En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita.

Art. 22.- Reparación Defectuosa.- Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda. Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.

Art. 23.- Deterioro de los Bienes.- Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufre tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien, declarado en la nota de ingreso, e indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada.

Art. 24.- Repuestos.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a excepción de que las partes convengan expresamente lo contrario. El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que correspondan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Art. 25.- Servicio Técnico.- Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un período razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN.

Art. 26.- Reposición.- Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad.

Art. 27.- Servicios Profesionales.- Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de

su profesión y otras conexas. En lo relativo al cobro de honorarios, el proveedor deberá informar a su cliente, desde el inicio de su gestión, el monto o parámetros en los que se registrará para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado.

Art. 28.- Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición.- Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final. El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.

Art. 29.- Derecho de Repetición del Estado.- Cuando el Estado ecuatoriano sea condenado al pago de cualquier suma de dinero por la violación o inobservancia de los derechos consagrados en la presente ley por parte de un funcionario público, el Estado tendrá derecho de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado.

CAPITULO VI

SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Art. 33.- Información al Consumidor.- Las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio público domiciliario, deberán ser cabalmente conocidas por ellas en virtud de la celebración de un instrumento escrito. Sin perjuicio de dicho instrumento, los proveedores de servicios públicos domiciliarios mantendrán dicha información a disposición permanente de los consumidores en las oficinas de atención al público. El consumidor tiene el derecho de ser oportuna y verazmente informado sobre la existencia o no de seguros accesorios al contrato de prestación del servicio, cobertura y demás condiciones. En caso de seguros de vida, su monto nunca podrá ser menor al establecido en el Código del Trabajo. Sin perjuicio de la cobertura que los seguros accesorios den para el caso de muerte o perjuicio a la salud del consumidor, la empresa proveedora de servicios públicos domiciliarios, será directamente

responsable de indemnizar por los daños causados a los consumidores por negligencia o mala calidad en la prestación de dichos servicios.

Art. 34.- Reciprocidad.- Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios están en la obligación de otorgar un trato recíproco a los consumidores, aplicando en lo referente a reintegros y devoluciones, los mismos criterios que se utilicen para los recargos por mora en el pago del servicio.

Art. 35.- Registro de Reclamos.- Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios deben contar con una oficina y un registro de reclamaciones en donde constarán las presentadas por los consumidores. Dichos reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio que contendrá el Reglamento a la presente Ley.

Art. 36.- Seguridad de las Instalaciones.- Los consumidores de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

Art. 37.- Instrumentos y Unidades de Medición.- La autoridad competente queda facultada para intervenir de oficio, o a petición de parte interesada, en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustible, comunicaciones, agua potable, o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas proveedoras del servicio. Tanto los instrumentos como las unidades de medición deberán ser legalmente reconocidos y autorizados. Las empresas proveedoras del servicio garantizarán al consumidor el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez días de anticipación a su vencimiento.

Art. 38.- Interrupción de la Prestación del Servicio.- Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, por causas imputables al proveedor, éste deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados, dentro del plazo de 30 días, contados desde la fecha en que se realice el reclamo. Sin perjuicio de lo señalado, el proveedor reconocerá los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por la alteración o interrupción culposa del servicio.

Art. 39.- Facturación de Consumo Excesivo.- Cuando el consumidor considere que existe facturación excesiva en la planilla de un período, podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los 6 meses inmediatamente anteriores. Para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar hasta dentro de los 10 días

posteriores al vencimiento de la factura o planilla, las correspondientes al período de 6 meses inmediatos anteriores a la objetada. De no contar con los documentos anotados, el consumidor podrá solicitar las respectivas copias a la empresa prestadora del servicio, en cuyo caso, el plazo anotado comenzará a correr desde la fecha en que se entreguen las copias. La empresa proveedora del servicio dispondrá de un plazo de treinta días a partir del reclamo del usuario para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia más los intereses legales correspondientes. Si el pago efectuado por el consumidor en ejercicio del derecho contemplado en el inciso primero del presente artículo excede del valor real de consumo, la empresa otorgará un crédito idéntico a dicho exceso a favor del consumidor, el mismo que deberá hacerse efectivo en la planilla inmediata posterior. Mientras se desarrolle el trámite previsto en los incisos precedentes, la empresa proveedora estará obligada a seguir prestando el servicio sin interrupción alguna.

Art. 40.- Valores de las Planillas.- En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados. Es un derecho del consumidor el conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargos legales adicionales, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos, con excepción del sector rural que no disponga de instrumentos de medición. Por excepción, en caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, la planilla correspondiente al período inmediatamente posterior al momento del daño, podrá ser emitida por un valor equivalente al promedio mensual de los 6 períodos inmediatamente anteriores. En tal caso, es obligación de quien presta el servicio público domiciliario, reparar o reponer el sistema de medición respectivo o notificar al consumidor sobre la imposibilidad física de acceder al medidor para que éste solucione dicha situación, con la finalidad de que la factura o planilla del siguiente período sea emitida en función de datos reales. Si quien presta el servicio no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, en ningún caso los montos de las planillas de los períodos posteriores podrán ser aumentados presuntiva o estimativamente, siendo obligación del consumidor en los siguientes períodos, pagar exclusivamente un valor igual al del promedio mensual de las planillas de los 6 meses

inmediatamente anteriores. Los proveedores de servicios públicos domiciliarios que sufrieren pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas, imputables a la empresa, deberán asumirlas en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de los consumidores.

CAPITULO XII

CONTROL DE CALIDAD

Art. 64.- Bienes y Servicios Controlados.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial y agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

Art. 65.- Autorizaciones Especiales.- El Registro Sanitario y los Certificados de venta libre de Alimentos, serán otorgados según lo dispone el Código de la Salud, de conformidad con las normas técnicas, regulaciones, resoluciones y códigos de práctica, oficializados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN - y demás autoridades competentes, y serán controlados periódicamente para verificar que se cumplan los requisitos exigidos para su otorgamiento. Para la introducción de bienes importados al mercado nacional, será requisito indispensable contar con la homologación del Registro Sanitario y de los Permisos de Comercialización otorgados por autoridad competente de su país de origen, según lo dispone el Reglamento a la presente Ley y las demás leyes conexas, salvo los casos de aplicación de acuerdos de reconocimiento mutuo vigentes y los que pudieren entrar en vigencia a futuro entre la República del Ecuador y otros países, en el marco de los procesos de integración.

Art. 66.- Normas Técnicas.- El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN -, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su

comercialización; para esta comprobación técnica actuará en coordinación con los diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente sus servicios y colaboración. Las normas técnicas no podrán establecer requisitos ni características que excedan las establecidas en los estándares internacionales para los respectivos bienes.

Art. 67.- Delegación.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN - y las demás autoridades competentes, podrán, de acuerdo con la ley y los Reglamentos, delegar la facultad de control de calidad mencionada en el Art. anterior, a los Municipios que cuenten con la capacidad para asumir dicha responsabilidad.

Art. 68.- Unidades de Control.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN - promoverá la creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, proveedora de bienes o prestadora de servicios. Así mismo, reglamentará la posibilidad de que alternativamente, se contraten laboratorios de las Universidades y Escuelas Politécnicas o laboratorios privados debidamente calificados para cumplir con dicha labor.

Art. 69.- Capacitación.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN - realizará programas permanentes de educación sobre normas de calidad a los proveedores y consumidores, utilizando, entre otros medios, los de comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado según la Ley.

CAPITULO XIII

INFRACCIONES Y SANCIONES

Art. 70.- Sanción General.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la ley.

Art. 71.- Indemnización, Reparación, Reposición y Devolución.- Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la

reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos:

1. Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía;
2. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; y,
3. Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque. Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, el proveedor que incurriere en uno de los casos contemplados en este artículo, e incumpliere su obligación una vez fenecido el plazo establecido, será sancionado con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin que ello se extinga su obligación de reparar o reponer el bien, o en su caso restituir lo pagado.

Art. 72.- El proveedor cuya publicidad sea considerada engañosa o abusiva, según lo dispuesto en el Art. 7 de esta Ley, será sancionado con una multa de mil a cuatro mil dólares de los Estados.

Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal. Cuando un mensaje publicitario sea engañoso o abusivo, la autoridad competente dispondrá la suspensión de la difusión publicitaria, y además ordenará la difusión de la rectificación de su contenido, a costa del anunciante, por los mismos medios, espacios y horarios. La difusión de la rectificación no será menor al treinta por ciento (30%) de la difusión del mensaje sancionado.

Art. 73.- El proveedor que incurra en lo establecido en el artículo 23 de la presente Ley, e incumpla las obligaciones allí establecidas, será sancionado con la clausura temporal o definitiva del establecimiento.

Art. 74.- En caso de incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 de la presente Ley, el infractor será sancionado con multa de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal.

Art. 75.- Servicios Defectuosos.- Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daño o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

Art. 76.- Espectáculos Públicos.- Serán sancionados con multa equivalente al diez por ciento (10%) del valor recaudado en taquilla, las personas naturales o jurídicas organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad de los respectivos recintos; sin perjuicio de su obligación de restituir lo pagado, a quienes, a causa de lo señalado, no hayan podido ingresar al espectáculo. En caso de reincidencia a lo dispuesto en el presente artículo, la multa será equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la taquilla, sin perjuicio de las sanciones civiles o penales que hubiere lugar

Art. 77.- Suspensión Injustificada del Servicio.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con una multa de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar. Adicionalmente el Estado y las Entidades Seccionales Autónomas y/o los concesionarios del ejercicio del derecho para la prestación de servicios, responderán civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a las habitantes, por su negligencia y descuido en la atención a la prestación de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. Art. 78.- Cobro durante la Suspensión del Servicio.- El proveedor de servicios públicos o privados, no podrá efectuar cobro alguno por el mismo, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el valor del servicio pagado y no devengado.

Art. 79.- Requerimiento de Información.- Sin perjuicio de la facultad de las autoridades de asistirse por la fuerza pública, será sancionado con multa de quinientos a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, el proveedor que se negare a proporcionar la información requerida por autoridad competente o que proporcionare información falsa. La misma pena será impuesta al proveedor que impida a la autoridad competente, por cualquier medio, la inspección de los lugares de prestación de servicios, producción, expendio o almacenamiento de bienes, productos o que se oponga a la verificación de la información proporcionada.

Art. 80.- Reincidencia.- En caso de reincidencia en las infracciones que establece la presente ley, la multa señalada podrá ser elevada al doble, además de la clausura temporal o definitiva del establecimiento, se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por una misma infracción a esta Ley, dos veces o más dentro del mismo año calendario. Para la aplicación de las multas, la autoridad competente tendrá en cuenta de manera especial, la gravedad de la infracción, la cuantía de lo disputado y las condiciones económicas del infractor.

2.4.4. Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP

TITULO III

DEL REGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

CAPITULO 1 DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;

- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;
- i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;
- j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;

Art. 25.- De las jornadas legales de trabajo.- Las jornadas de trabajo para las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley podrán tener las siguientes modalidades: a) Jornada Ordinaria: Es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo; y, b) Jornada Especial: Es aquella que por la misión que cumple la institución o sus servidores, no puede sujetarse a la jornada única y requiere de jornadas, horarios o turnos especiales; debiendo ser fijada para cada caso, observando el principio de continuidad, equidad y optimización del servicio, acorde a la norma que para el efecto emita el Ministerio de Relaciones Laborales. Las servidoras y servidores que ejecuten trabajos peligrosos, realicen sus actividades en ambientes insalubres o en horarios

nocturnos, tendrán derecho a jornadas especiales de menor duración, sin que su remuneración sea menor a la generalidad de servidoras o servidores. Las instituciones que en forma justificada, requieran que sus servidoras o sus servidores laboren en diferentes horarios a los establecidos en la jornada ordinaria, deben obtener la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, esta facultad será competencia de la máxima autoridad.

2.4.5. Agencia de Regulación y Control de Electricidad

Capítulo III

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD - ARCONEL

Artículo 14.- Naturaleza jurídica.- La Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL, es el organismo técnico administrativo encargado del ejercicio de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses del consumidor o usuario final. La Agencia de Regulación y Control de Electricidad es una institución de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía administrativa, técnica, económica y patrimonio propio; está adscrita al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable. El Presupuesto de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL, se financiará con los recursos provenientes del Presupuesto General del Estado. La Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL no ejercerá actividades empresariales en el sector eléctrico.

Artículo 15.- Atribuciones y deberes.- Las atribuciones y deberes de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL son:

1. Regular aspectos técnico-económicos y operativos de las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general;
2. Dictar las regulaciones a las cuales deberán ajustarse las empresas eléctricas; el Operador Nacional de Electricidad (CENACE) y los consumidores o usuarios finales; sean estos públicos o privados, observando las políticas de eficiencia energética, para lo cual están obligados a proporcionar la información que le sea requerida;

3. Controlar a las empresas eléctricas, en lo referente al cumplimiento de la normativa y de las obligaciones constantes en los títulos habilitantes pertinentes, y otros aspectos que el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable defina;
4. Coordinar con la Autoridad Ambiental Nacional los mecanismos para la observancia al cumplimiento de la normativa jurídica, por parte de las empresas eléctricas, relacionada con la protección del ambiente y las obligaciones socio ambientales, determinadas en los títulos habilitantes;
5. Realizar estudios y análisis técnicos, económicos y financieros para la elaboración de las regulaciones, pliegos tarifarios y acciones de control;
6. Establecer los pliegos tarifarios para el servicio público de energía eléctrica y para el servicio de alumbrado público general;
7. Establecer mediante resolución del Directorio y previa solicitud debidamente sustentada de las empresas eléctricas de distribución, contribuciones especiales de mejora a los consumidores o usuarios finales del servicio de una determinada zona geográfica, por obras relacionadas con los sistemas de distribución eléctrica y de alumbrado público de dicha zona, que no consten en el Plan Maestro de Electricidad y que beneficien a dichos consumidores o usuarios finales del servicio. Para el efecto, las empresas eléctricas que ejecuten las obras establecerán las zonas de influencia de la obra, estando los propietarios de inmuebles de dichas zonas obligados al pago de la contribución especial. El valor de las obras ejecutadas será dividido a prorrata entre los propietarios de inmuebles ubicados en la zona de influencia de la obra y podrá ser cobrado en las facturas o planillas de servicio eléctrico hasta en 60 meses;
8. Preparar los informes y estudios que sean requeridos por la entidad rectora;
9. Implementar, operar y mantener el sistema único de información estadística del sector eléctrico;
10. Ejercer, de conformidad con la ley, la jurisdicción coactiva en todos los casos de su competencia;
11. Tramitar, investigar y resolver las quejas y controversias que se susciten entre los partícipes del sector eléctrico, dentro del ámbito de su competencia, de conformidad con

la regulación que para el efecto se expida, cuyas resoluciones serán de carácter vinculante y de cumplimiento obligatorio;

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

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

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

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

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

17. Ejercer las demás atribuciones que establezcan esta ley y su reglamento general.

Artículo 16.- Directorio.- La Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL tendrá un Directorio conformado por tres miembros:

1. El Ministro de Electricidad y Energía Renovable o su delegado permanente, quien ejercerá la Presidencia del Directorio;

2. El Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo o su delegado permanente; y,

3. Un profesional delegado permanente del Presidente de la República, con conocimiento y experiencia profesional de al menos cinco (5) años en el sector eléctrico, con su respectivo suplente, quien cumplirá los mismos requisitos y actuará solo en caso de ausencia del titular. Los miembros del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL están sujetos a todas las incompatibilidades fijadas por ley para los servidores públicos, salvo lo previsto en la Ley Orgánica de Empresas Públicas. No tendrán relación de dependencia con la entidad. Los delegados que no fueren servidores públicos, tendrán derecho a percibir una dieta, cuyo monto y condiciones serán fijados por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad

ARCONEL. El Director Ejecutivo actuará como Secretario del Directorio, con derecho a voz pero sin voto. El Quórum de las sesiones del Directorio se constituirá con la presencia de dos miembros, de los cuales uno de ellos deberá ser el Presidente del Directorio. El Directorio actuará a través de resoluciones motivadas y adoptadas por mayoría.

Artículo 17.- Atribuciones y deberes del Directorio.- Corresponde al Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL:

1. Aprobar los pliegos tarifarios para el servicio público de energía eléctrica y para el servicio de alumbrado público general;
2. Expedir las regulaciones para el funcionamiento y desarrollo del sector eléctrico;
3. Proponer al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable los proyectos de reglamentos o reformas reglamentarias relacionados con el sector eléctrico;
4. Dictar el reglamento de organización y funcionamiento de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL, que determinará las competencias de las agencias regionales que se crearen, en el marco de las atribuciones contenidas en la presente ley;
5. Aprobar el presupuesto anual de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL;
6. Aprobar el informe anual de actividades de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad;
7. Nombrar al Director Ejecutivo, de una terna propuesta por el Presidente del Directorio;
8. Conocer y resolver todos los temas que se ponga a su consideración respecto de las atribuciones y deberes de la Agencia de Regulación y Control, ARCONEL, del servicio público de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público general; y,
9. Las demás funciones que le asigne esta ley y su reglamento general.

Artículo 18.- Del Director Ejecutivo.- Para ser designado Director Ejecutivo se requerirá:

1. Ser ecuatoriano;
2. Poseer título profesional debidamente reconocido y de cuarto nivel académico;
3. Contar con experiencia profesional de por lo menos diez (10) años en el sector eléctrico; y,
4. Las demás que se establezcan en el reglamento general de esta ley.

Artículo 19.- Atribuciones y deberes del Director Ejecutivo.- Son atribuciones y deberes del Director Ejecutivo:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL;
2. Actuar en las sesiones del Directorio, en calidad de Secretario, con derecho a voz pero sin voto;
3. Realizar los actos administrativos y suscribir los contratos que sean necesarios, de conformidad con las atribuciones y deberes asignadas a la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL y por el Directorio;
4. Ejecutar las actividades relacionadas con las atribuciones de regulación y control, en el ámbito de su competencia;
5. Presentar anualmente al Directorio un informe técnico y económico sobre la gestión de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL;
6. Presentar el presupuesto anual de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL, para conocimiento y aprobación del Directorio; y,
7. Las demás atribuidas en las normas vigentes que correspondan.

Capítulo III

RÉGIMEN TARIFARIO

Artículo 54.- Precios sujetos a regulación. Tarifas.- El ARCONEL, dentro del primer semestre de cada año, determinará los costos de generación, transmisión, distribución y comercialización, y de alumbrado público general, que se aplicarán en las transacciones eléctricas, que servirán de base para la determinación de las tarifas al consumidor o usuario final para el año inmediato subsiguiente. En los casos, expresamente establecidos en la regulación correspondiente, se podrán revisar las tarifas aprobadas para el año de vigencia. ARCONEL, previo el estudio correspondiente, podrá fijar tarifas que promuevan e incentiven el desarrollo de industrias básicas, considerando para el efecto la utilización de energías renovables y amigables con el medio ambiente, a precios competitivos y estables, o subsidios, de ser necesarios. Así mismo, ARCONEL podrá establecer tarifas para lograr el uso eficiente de la energía. El ajuste, modificación y reestructuración del pliego tarifario, implicará la modificación automática de los

contratos de suministro del servicio público de energía eléctrica que incluya el servicio público de alumbrado general.

Artículo 55.- Principios tarifarios.- Los pliegos tarifarios serán elaborados por el ARCONEL, observando los principios de solidaridad, equidad, cobertura de costos, eficiencia energética, mismos que deberán ser desarrollados en la regulación respectiva. La tarifa será única en todo el territorio nacional según las modalidades de consumo y niveles de tensión. Adicionalmente, se deberán considerar principios de responsabilidad social y ambiental. Excepcionalmente podrán fijarse tarifas diferenciadas a los consumidores que a la fecha de expedición de esta ley mantienen tarifas diferentes a la tarifa única fijada a nivel nacional. Los contratos de inversión en el sector eléctrico que se suscriban con la República del Ecuador al amparo de lo dispuesto en el artículo 25 del Código Orgánico de la Producción, incluirán una cláusula de estabilidad de precios de compra de la energía o, en su defecto, de reajuste programado de los mismos.

Artículo 56.- Costo del servicio público de energía eléctrica.- El costo del servicio público y estratégico de energía eléctrica comprenderá los costos vinculados a las etapas de generación, de transmisión, de distribución y comercialización; y del servicio de alumbrado público general, los mismos que serán determinados por el ARCONEL. El costo de generación corresponde al valor que tendrá que pagar un consumidor o usuario final del suministro de energía eléctrica, para cubrir los costos de la actividad de generación operada en forma óptima. Para las empresas de generación privadas o de economía popular y solidaria, los costos deberán considerar la remuneración de los activos en servicio, así como los rubros por concepto de administración, operación y mantenimiento; y, los costos asociados con la responsabilidad ambiental. Para las empresas públicas y mixtas de generación y transmisión, los costos deberán considerar los rubros por concepto de calidad, confiabilidad, disponibilidad, administración, operación y mantenimiento; y, los costos asociados con la responsabilidad ambiental. Para los generadores de energía eléctrica a cargo de empresas públicas, el 30% del superávit que se obtenga en la fase de operación será destinado a proyectos de desarrollo territorial en el área de influencia del proyecto; en tanto que para el caso de los generadores de capital privado y de economía mixta, a partir de la entrada en vigencia de esta ley, el 3% de las utilidades será destinado a los trabajadores y el 12% restante será destinado a proyectos de desarrollo territorial en el área de influencia del proyecto. En ambos casos, los criterios de asignación a proyectos de desarrollo territorial, así como el

periodo de asignación, serán determinados en el reglamento general de aplicación a esta ley. Los costos de distribución y comercialización y alumbrado público general cubrirán el valor correspondiente a los rubros por concepto de calidad, confiabilidad, administración, operación y mantenimiento, y la expansión de cada sistema resultantes del estudio técnico-económico elaborado por el ARCONEL.

Artículo 57.- Pliegos tarifarios.- ARCONEL, por intermedio de su Directorio, aprobará los pliegos tarifarios, los mismos que, para conocimiento de los usuarios del sistema, deberán ser informados a través de los medios de comunicación en el país y publicados en el Registro Oficial.

Artículo 58.- Pago de servicios de entidades y organismos del sector público.- En caso de mora en el cumplimiento de las obligaciones por parte de las entidades y organismos del sector público por el consumo de energía eléctrica, las empresas eléctricas en ejercicio de la jurisdicción coactiva, podrán ordenar al Ministerio de Finanzas, el débito de los valores correspondientes con cargo a las transferencias que correspondan a dichas entidades y organismos, y su transferencia directa a las empresas eléctricas. Para este efecto, las empresas eléctricas coordinarán con el Ministerio de Finanzas, los procedimientos necesarios para cumplir con esta disposición.

Artículo 59.- Subsidios.- Si por circunstancias de carácter social o económico, el Estado hubiere otorgado o decidiera otorgar compensaciones, subsidios o rebajas directos y focalizados en el servicio público de energía eléctrica, a un determinado segmento de la población, mediante leyes, o políticas sectoriales, o si por intermedio de ARCONEL, aprobare o hubiere aprobado pliegos tarifarios que se ubiquen por debajo de los costos del servicio público de energía eléctrica, los valores que correspondan a estos subsidios, compensaciones o rebajas serán cubiertos por el Estado ecuatoriano, y constarán obligatoriamente en el Presupuesto General del Estado. El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable será el encargado de informar, al Ministerio de Finanzas, sobre el monto de las compensaciones, subsidios o rebajas indicadas en el párrafo anterior, aplicables para el año inmediato siguiente. El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable gestionará la entrega oportuna de los referidos montos a las empresas eléctricas que corresponda, a fin de garantizar la estabilidad económica y financiera del sector. El Ministerio de Finanzas cubrirá mensualmente, con base en la información consolidada por el ARCONEL los valores correspondientes a los subsidios y rebajas. Los

consumidores o usuarios finales residenciales de bajo consumo podrán ser subsidiados por los restantes consumidores o usuarios finales residenciales, de conformidad con la regulación que para el efecto emita el ARCONEL.

Artículo 60.- Facturación a consumidores o usuarios finales.- En la factura correspondiente al consumo de servicio público de energía eléctrica, a los consumidores o usuarios finales, se incluirá, única y exclusivamente, los rubros correspondientes a los servicios que presta la empresa eléctrica, cuyo detalle constará en la regulación que para el efecto emita el ARCONEL.

Artículo 61.- Excepciones.- Se exceptúan de los precios sujetos a regulación, las siguientes transacciones:

1. Las transferencias de energía eléctrica entre los generadores de capital privado con los distribuidores, a través de los contratos regulados;
2. Las transferencias de energía eléctrica entre los generadores de capital privado con los grandes consumidores, a través de los contratos bilaterales;
3. Las transferencias de los excedentes de energía eléctrica entre los auto generadores con los distribuidores, a través de los contratos regulados;
4. Las transferencias de los excedentes de energía eléctrica entre los auto generadores con los grandes consumidores, a través de los contratos bilaterales; y,
5. Las transacciones internacionales de electricidad.

3. CAPITULO II: METODOLOGIA EMPLEADA

3.1. MARCO METODOLOGICO.

Enfoque Mixto.

El enfoque mixto puede ser la combinación de ambos enfoques, un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio.

Hace mucho tiempo estos 2 enfoques se ha considerado por completar un estudio en donde se busca la explicación de los hechos y la comprensión de los datos.

Cuantitativos

Según Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

En nuestro plan de mejoras se realizará encuestas donde se podrá verificar el número de estadísticas para dar una respuesta concreta.

Cualitativo.

Según los autores Blasco y Pérez (2007:25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Con este método se podrá recopilar la información y poder plantear los objetivos según la investigación cuantitativa.

3.2 Tipos de Investigación.

Para este plan de mejoras se utilizarán los siguientes tipos de investigación.

3.2.1. Descriptiva

En este método se podrá realizar para las investigaciones de las evaluaciones de las características de una población o situación en particular, para describir las características del problema.

Para esto la metodología es descriptiva en donde se analiza la problemática de la mala atención al cliente de CNEL. EP. Con esto se sabrá cuales son las demás falencias que presenta por medio de la recopilación de los resultados que se obtendrán y con ello realizar el análisis e interpretación.

3.2.2. Explicativa

Este método sirve para la investigación social, por lo cual es importante contar con suficiente información para poder llevar a cabo la problemática, y ayudará a entender de forma eficiente el problema.

El problema de tesis expuesto del plan de mejorar la atención en CNEL. EP., es de suma importancia puesto que se analiza los diversos problemas que se presentan, y con ello la inconformidad de la atención al cliente que esta empresa por parte de algunos servidores público que conforma CNEL. EP.

Lo más importante aquí es tratar de que esto desaparezca por lo que se ejecuta la elaboración de este plan de mejoras contando como un punto la capacitación los empleados con el propósito de mejorar.

3.3. Métodos de investigación.

3.3.1. Método teórico.

3.3.1.1. Histórico:

Con este método pudimos conocer de donde proviene el problema, para obtener información por diferentes fuentes y teniendo una investigación a fondo sobre el tema.

Con ello se analiza la evolución histórica de la atención al cliente, la historia de CNEL. EP., describiendo los diferentes sucesos que a lo largo de la historia de la empresa ocurrieron.

La importancia principal sobre este problema es saber cuáles fueron los errores que se cometieron y lograr que no se vuelvan a cometer a futuro.

3.3.1.2. Analítico – Síntesis

Con este método se puede determinar el problema, para establecer resultados del estudio con hechos específicos, para esto se toma en cuenta desde introducción del proyecto de investigación, considerando los puntos de vistas de cada teoría expuesta.

Por otro lado, en el marco legal donde están expuestas las leyes se toma a considerar cuales son las que están vinculadas con el tema de investigación. El marco metodológico es otro punto importante puesto que se realiza encuestas, obteniendo tablas y gráficos de resultados.

3.3.1.3 Deducción e Inducción:

En este plan de mejoras se utilizará los métodos inductivo y deductivo. En el método inductivo es empleado como un instrumento de trabajo, donde podemos tener los resultados obtenidos al planteamiento de hipótesis que abarcan en los casos donde se generalizara los resultados favorables hacia la problemática. Sin embargo, en el método deductivo podemos dar respuestas validas a preguntas fundamentales en la elaboración y contrastación de hipótesis para la explicación de sus regularidades.

3.3.2 Método Empírico

3.3.2.1. Encuestas

Para este método en el plan de mejoramiento nos permitirá caracterizar en una población la situación psico-social, identificaríamos el problema, analizaríamos los datos e interpretación de los resultados, y así poder conocer las opiniones de cada usuario. Se realizarán 420 encuestas de diferentes sexos, que sean mayor a 18 años, para así obtener opiniones claras y concisas ante la problemática.

3.3.2.2. Observación

En este punto se realiza la observación directa ya que el investigador de proyecto de tesis se encuentra en el lugar de la observación en el cual analiza y observa los resultados que se desean esperar. Se considera participante ya que el investigador se encuentra laborando en la empresa.

Por otro lado, la observación es estructurada, ya que se elabora una guía de observación, en el cual se especifica detalladamente todos los puntos a observar siendo parte de los anexos.

3.3.3. Método Estadístico

3.3.3.1. Estadístico Descriptivo

Este es uno de los métodos que se usan en las investigaciones que se tiene como objetivo las evaluaciones de ciertas características de una población, donde se recopilará, organizará y tabulará la información.

3.3.3.2. Selección de muestra para la encuesta

Tipo de muestreo

Para nuestro plan de mejoras se utilizó el muestreo probabilístico o aleatorio, por lo cual se aplicó para la población de ambos sexos mayores de 18 años, en la agencia Garzota de la ciudad de Guayaquil.

Universo.

Para esta investigación es considerada para el público de ambos sexos mayores de 18 años, con un número de 1.829.569 totales de personas de ambos sexos. Cabe indicar que estos datos son obtenidos por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) correspondientes al último censo que hubo en el año 2010.

Muestra.

Para nuestra investigación se aplicará a una encuesta destinada solo a 420 personas que concurren diariamente a la agencia Garzota, la cual se aplica el 10% de margen de error y el 99% de nivel de confianza. La determinación de la fórmula de la muestra sobre el tamaño de la muestra es el siguiente:

Formula:

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

N: Representará el total de la población de ambos sexos de 1.829.569 personas de ambos sexos.

k: corresponderá el **99%** de probabilidad de que los resultados obtenidos por medio de la encuesta en esta investigación sean ciertos.

e: Corresponde el error de muestra deseado del **10%**.

p: Es la porción de individuos de la población que posee las características de estudio del equivalente a **0.5**.

q: Corresponde al total de porción de individuos que no poseen las características de estudio que es igual a **0.5**

n: Representa al número de encuestas que se va a realizar correspondientes a los resultados obtenidos del tamaño de la muestra dado el valor de **420**

3.3.4. Análisis de los Resultados.

Las encuestas que se realizó para nuestro plan de mejoras fueron desarrolladas para 420 personas de ambos sexos, total de los usuarios que recurren diariamente a la agencia Garzota. A continuación, se mencionará los resultados de las encuestas que se realizó dentro de la agencia.

1. Edad

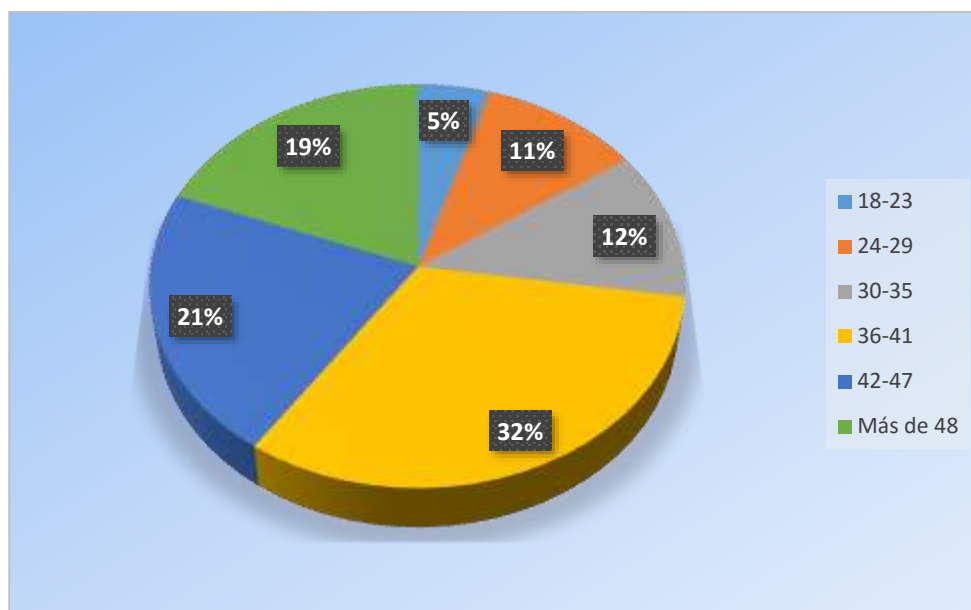
Tabla 1 Edades

Edades	Frecuencia	Porcentajes
18-23	20	4,76%
24-29	45	10,71%
30-35	50	11,90%
36-41	135	32,14%
42-47	90	21,43%
Más de 48	80	19,05%
Total	420	100,00%

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 1 Edades



Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis: En acuerdo a las encuestas realizadas dentro de la agencia Garzota a la población de ambos sexos, en la cual se obtuvo un 32% de las personas que comprenden la edad de 36-41 años, seguido del 21% de las personas que comprenden de 42-47 años, seguido del 19% de las personas que comprenden de más de 48 años, a continuación, el 12% corresponden a las personas de 30-35 años, seguido de un porcentaje menor a 11% de las personas que sus edades son de 24-29 años y el 5% de 18-23 años.

2. ¿Con que frecuencia hace uso de los servicios de CNEL EP agencia Garzota?

Tabla 2 Frecuencia de uso de servicios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	214	51%
A veces	108	26%
Nunca	98	23%
Total	420	100%

Elaborado: Autora

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 2 Frecuencia de uso de servicios



Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

Según los datos obtenidos de la encuesta realizada con respecto al uso de los servicios se observa que 51% dice que siempre, seguido de eso el 26% dice que a veces y el 23% dice que nunca

3. ¿Qué clase de trámite realiza con frecuencia?

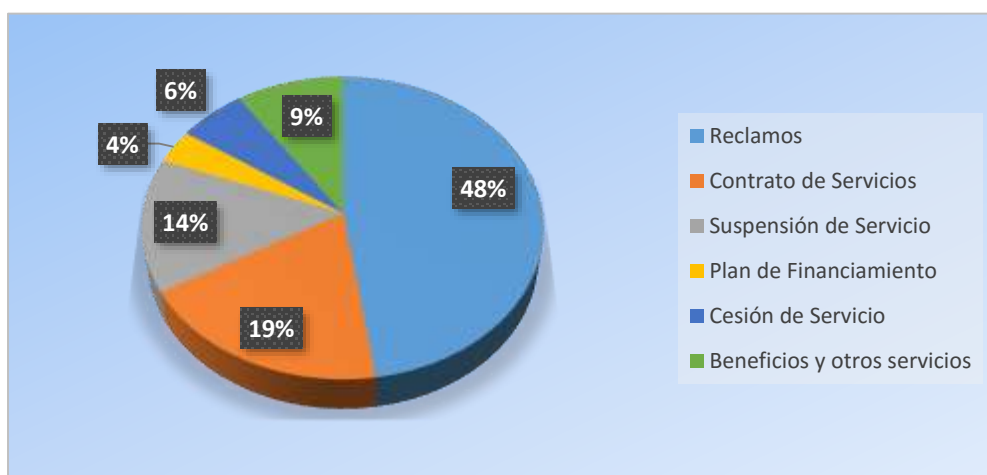
Tabla 3 Trámites

Trámites	Frecuencia	Porcentajes
Reclamos	200	47,62%
Contrato de Servicios	80	19,05%
Suspensión de Servicio	60	14,29%
Plan de Financiamiento	15	3,57%
Cesión de Servicio	25	5,95%
Beneficios y otros servicios	40	9,52%
Total	420	100,00%

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 3 Trámites



Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis: Según los resultados de las encuestas indican que el porcentaje mayor es de 48% donde diariamente los reclamos abordan con el sistema de atención al cliente, seguido por un 19% en contratación de servicio, seguido de 14% por suspensión de servicio, a continuación, un 9% por trámites de beneficios y otros servicios, y los porcentajes más bajos son de 6% y 4% considerados por Cesiones y planes de financiamiento.

4. ¿Cómo califica la calidad de nuestro servicio?

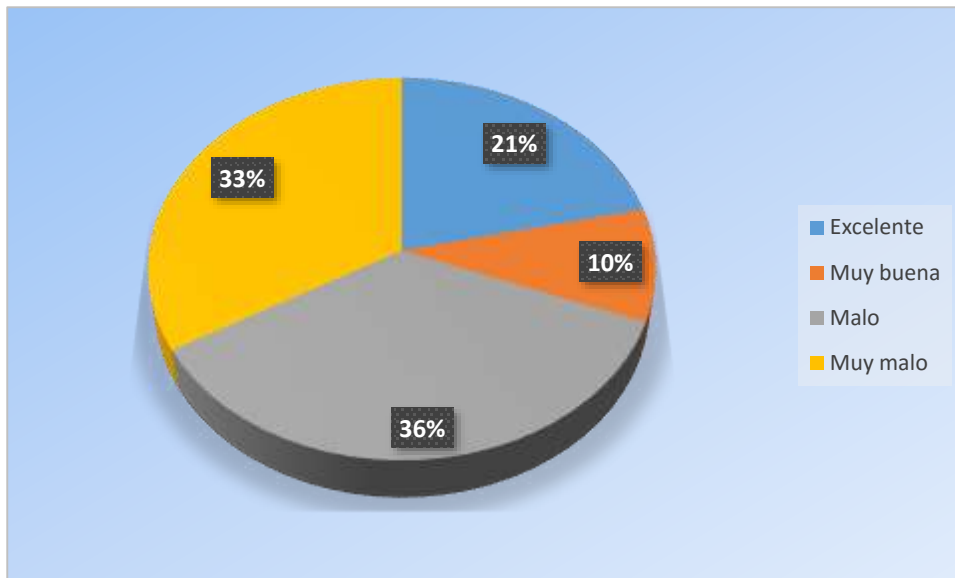
Tabla 4 Calidad

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	90	21,43%
Muy buena	40	9,52%
Malo	150	35,71%
Muy malo	140	33,33%
TOTAL	420	100,00%

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 4 Calidad



Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis: Cabe indicar que siempre la calidad de un servicio debe de ser excelente, pero el 36% su calificación es de malo, mientras el 33% es muy malo, el 21% es de excelente y el 10% es de muy buena.

5. ¿Cómo usted califica la atención recibida por el personal de SSCC?

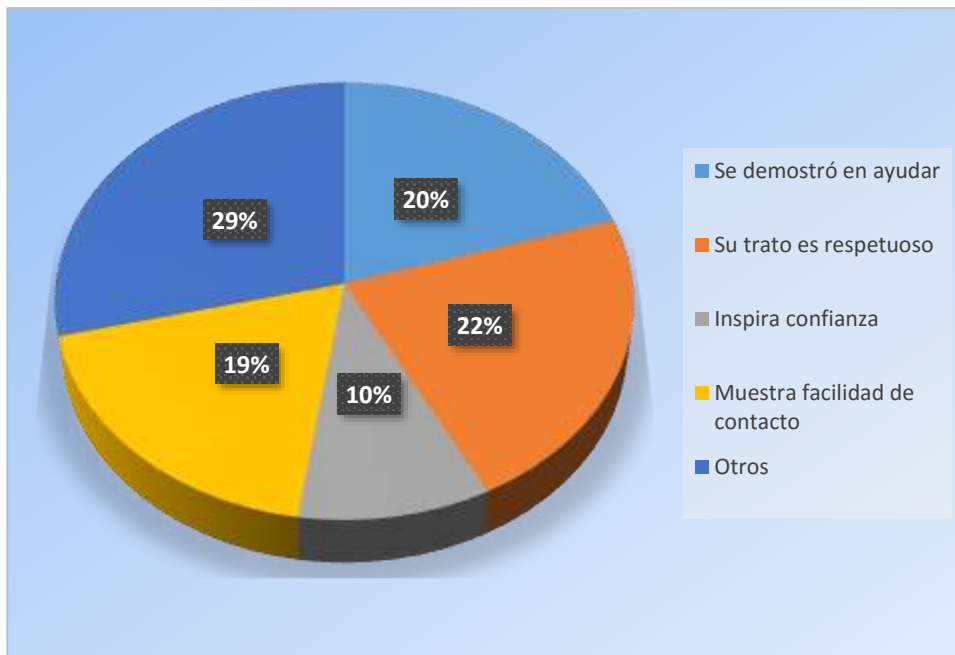
Tabla 5 Atención al Cliente

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Se demostró en ayudar	85	20,24%
Su trato es respetuoso	93	22,14%
Inspira confianza	42	10,00%
Muestra facilidad de contacto	79	18,81%
Otros	121	28,81%
TOTAL	420	100,00%

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 5 Atención al Cliente



Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis: De acuerdo a los resultados de esta pregunta el 29% se menciona de en otros, siguiendo del 22% menciona sobre el trato al cliente, siguiendo el 20% se menciona sobre la demostración en ayudar al cliente, el 19% es por el contacto hacia el cliente, y con un menos de 10% algunos ejecutivos no le inspiran confianza hacia las respuestas que le dan al cliente.

6. ¿Cuánto tiempo se demoran en responder cada trámite?

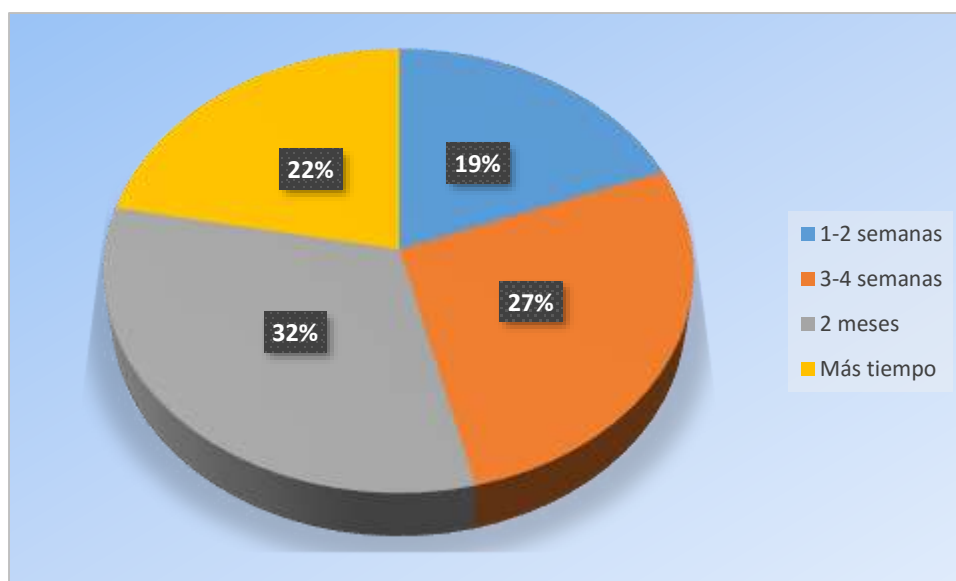
Tabla 6 Tiempo Límite

Tiempo Límite	Frecuencia	Porcentaje
1-2 semanas	80	19,05%
3-4 semanas	114	27,14%
2 meses	134	31,90%
Más tiempo	92	21,90%
TOTAL	420	100,00%

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 6 Tiempo Límite



Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis: Este es una de las preguntas que más se comentó ya que el 32% los trámites se demoran en 2 meses, el 27% se demoran de 3-4 semanas, 22% de personas que indican que se demoran más tiempo, y el 19% con resultados positivos donde los trámites se demoran en 1-2 semanas.

7. ¿Recibe la información necesaria en los tramites que desea conocer?

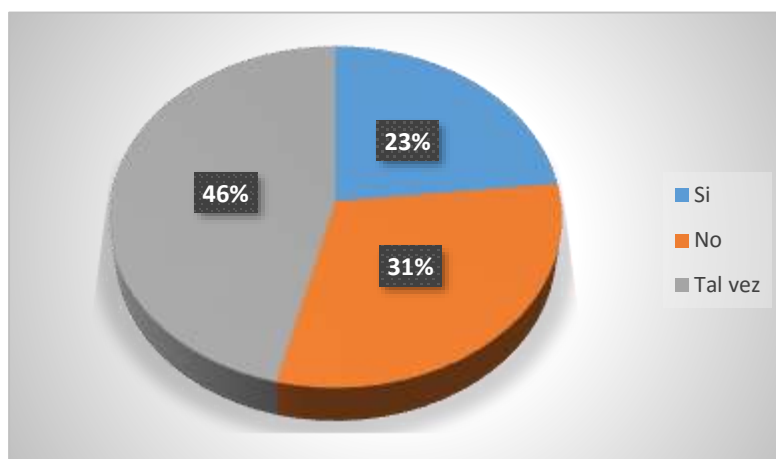
Tabla 7 Información necesaria en los tramites

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
	98	23%
No	128	30%
Tal vez	194	46%
Total	420	100%

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 7 Información necesaria en los tramites



Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

De los datos obtenidos de la encuesta realizada sobre si los usuarios reciben la información necesaria de los servicios que desean realizar dice que el 46% comenta que tal vez, el 31% de ellos dice que no y el 23% dice que sí.

8. ¿Cómo percibe el ambiente laboral en el momento que lo atienden?

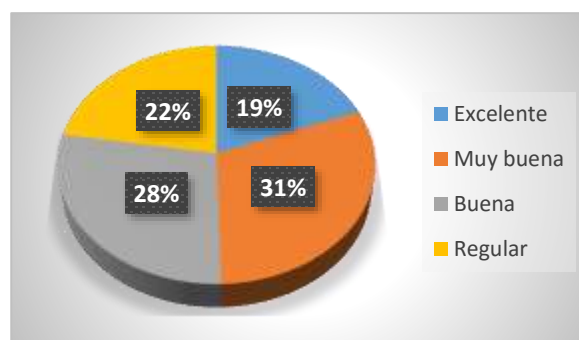
Tabla 8 Ambiente laboral percibe

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	80	19%
Muy buena	128	30%
Buena	118	28%
Regular	94	22%
Total	420	100%

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 8 Ambiente laboral percibe



Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

Mediante los datos obtenidos con respecto a si los clientes perciben por parte de los empleados la califica que el 31% le dan como muy buena, el 28% comento que es buena seguido de eso el 22% dice que e regular y por último el 19% dice que es excelente.

9. ¿Cómo califica las condiciones de la infraestructura e instalaciones de la agencia?

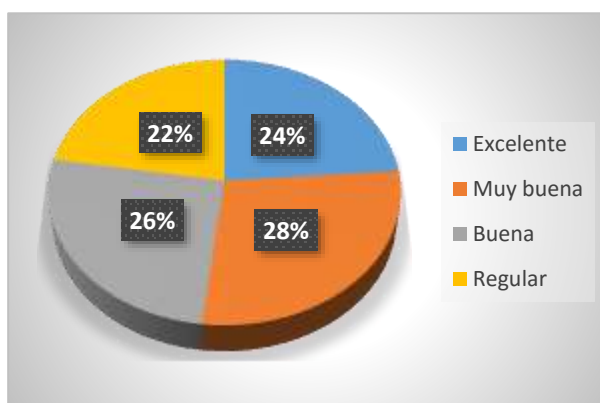
Tabla 9 Condiciones de la infraestructura e instalaciones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	100	24%
Muy buena	118	28%
Buena	108	26%
Regular	94	22%
Total	420	100%

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 9 Condiciones de la infraestructura e instalaciones



Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

Según la encuesta realizada sobre la infraestructura de la agencia y con ello las instalaciones dice que 28% es muy buena, el 26% dice que es buena, el 24% es excelente, y por último el 22% es regular.

10. ¿Considera usted que el personal cuenta con los conocimientos necesarios en el momento de requerir algún servicio?

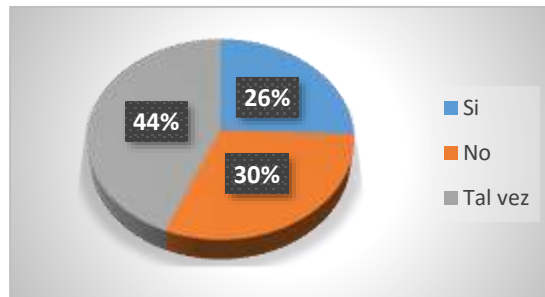
Tabla 10 El personal cuenta con los conocimientos necesarios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	108	26%
No	128	30%
Tal vez	184	44%
Total	420	100%

Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 10 El personal cuenta con los conocimientos necesarios



Elaborado por: Autor

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

El resultado obtenido con respecto a las preguntas sobre realizadas sobre si el personal cuenta con los conocimientos que son necesarios para la atención dice que el 44% dice que tal vez, el 30% que no cuentan y el 26% dice que si.

11. ¿Considera usted que deben de realizar cambios para mejorar la atención al cliente de la agencia?

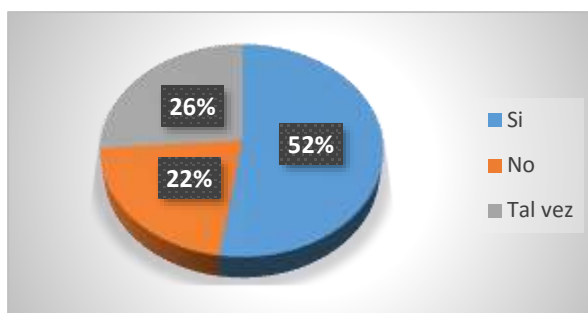
Tabla 11 Cambios para mejorar

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	220	52%
No	90	21%
Tal vez	110	26%
Total	420	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 11 Cambios para mejorar



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

De los datos obtenidos sobre si los clientes piensan que la agencia debería realizar cambios en la atención al cliente y con ello las diferentes falencias que presentan es que el 52% dice que si seguido del 26% de que tal vez y por último el 22% de que no.

12. ¿Considera que los empleados de CNEL EP., Guayaquil agencia Garzota deben ser capacitados?

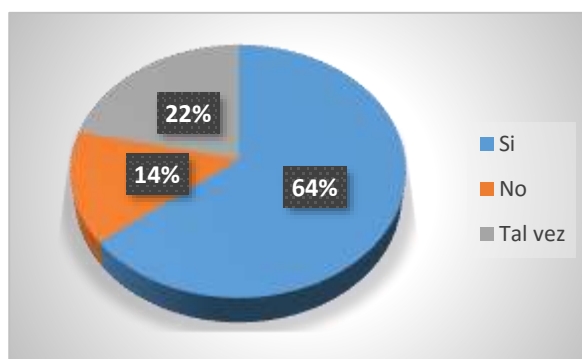
Tabla 12 Los empleados deben ser capacitados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	270	64%
No	60	14%
Tal vez	90	21%
Total	420	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuesta Aplicada

Gráfico 12 Los empleados deben ser capacitados



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuesta Aplicada

Análisis

De los resultados obtenidos según la encuesta realizada menciona que 64% dice que sí, el 22% que tal vez y de ultimo el 14 que no en que los empleados deberían de ser capacitados

3.3.5. Análisis de Observación

Con este método se pudo observar los siguientes aspectos:

El 5 de noviembre del 2020 comenzó la observación, con una duración de 14:00 a 14:00 a 15:00, presenciando falencias en la atención al cliente, brindada por parte de CNEL EP. Después se realizó el 9 de noviembre del 2020, con una hora de duración de 14:00 a 15:00 observado la misma falencia.

El 12 de noviembre del 2020 don una hora de duración, desde las 14:00 a 15:00 observando la infraestructura que no está mal, pero si presenta algunos defectos, el día 16 de noviembre del 2020 con una hora de duración de 14:00 a 15:00, se pudo presenciar cierta impuntualidad en el horario de atención por parte de los empleados.

El día 19 de noviembre del 2020, con una duración de 14:00 a 15:00, se observó que ciertos empleados no contaban con algunos conocimientos requeridos por el usuario presentado retrasos en la atención. El día 23 de noviembre del 2020 con duración de una hora de 14:00 a 15:00 horas, se pudo observar lo mismo por lo que es de preocuparse ya que no cuentan con los conocimientos del servicio requerido.

El día 26 de noviembre del 2020, con una hora de duración se observó la relación entre los empleados por lo que fue regular, el día 30 de noviembre del 2020 con una hora de duración se procede a observar que en los empleados existe poca motivación al prestar el servicio a la atención al cliente.

El día 3 de diciembre del 2020 con la duración de una hora de 14:00 a 15:00 horas, que la agencia cuenta con el aseo adecuado, manteniendo limpio el lugar. Y por último el día 7 de diciembre del 2020 con una duración de una hora de 14:00 a 15:00 hora, se observa el grado de responsabilidad por parte de los empleados al atender al cliente siendo regular. Finalizando que CNEL EP. Guayaquil agencia Garzota, se observa la mala atención que brindan a los usuarios.

4. CAPITULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1. Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta diseñada para poder realizar el análisis interno, externo y planificación estratégica de la empresa.

Como parte del proceso de los diferentes actores internos a CNELEP, se identificó y priorizó lo siguiente:

Tabla N° 13 Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">✓ Constantes avances e innovación permanente.✓ Personal altamente calificado.✓ Capacidad para adaptarse a las necesidades y exigencias de los clientes.✓ Nuevas agencias en el país	<ul style="list-style-type: none">✓ La productividad laboral es muy baja.✓ Atención al cliente deficiente.✓ Mala organización, coordinación, planificación y dirección de las tareas.✓ No hay suficiente personal en el área comercial.✓ Poca capacitación al personal
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">✓ Trabajo en equipo con las habilidades de la empresa.✓ Aumento de la competitividad.✓ Desarrollo e innovación.✓ Estabilidad en el mercado	<ul style="list-style-type: none">✓ Clientes más exigentes en cuanto a calidad y productividad.✓ Perdidas en el sector eléctrico.✓ Falta de armonización normativa.✓ Variables de políticas por parte del gobierno

Elaborado por: Autora

4.1.1 Valoración general de los componentes de la matriz F.O.D.A.

Fortalezas

Una de las principales fortalezas de CNELEP es poder brindar los avances e innovaciones permanentes, y la importancia de ofrecer las atenciones a la ciudadanía para

poder tomar medidas razonables y las exigencias de los clientes, para poder dar una solución a los problemas que se presentan en el área comercial.

La resolución de los conflictos puede facilitar a los problemas que se presentan, en hallar salidas constructivas a los conflictos y así poder alcanzar los acuerdos que se proporcionan resultados favorables ante la atención al cliente.

Dado lo expuesto CNELEP de la agencia Garzota cuenta con un personal altamente calificado y con la experiencia para resolver cualquier inquietud a los problemas que presentan los clientes, tiene la capacidad para adaptarse a ellos ya que son altamente profesionales en el ámbito comercial, cumpliendo con las normativas de la empresa.

Debilidades

Una de las debilidades que tiene nuestra área en la Unidad de Negocio es la productividad laboral ya que actualmente el manejo con los clientes es muy alto, la atención hacia los clientes es muy bajo, ya que no cuentan con un incentivo por parte de las autoridades pertinentes lo que causa que los trabajadores de servicio al cliente no se sientan conforme con el servicio que brindan diariamente.

Por otra parte, en el área comercial tiene una mala organización, coordinación, planificación y dirección de las tareas establecidas, ya que no tienen una actividad establecida con cada funcionario y cada vez que se atienden al cliente por trámites las áreas correspondientes demoran en sus contestaciones y esto ocasionan perdidas donde se conllevará problemas en el grupo de trabajo a reducir las actividades a desarrollar.

Otro factor es la escases de personal, la falta de capacitaciones y módulos de atención al cliente que ocasionaría pérdida de tiempo para el cliente al esperar que toque su turno para poder ser atendido, los funcionarios tienen una sobrecarga de trabajos y por esto son menos eficientes en sus tareas laborales.

Oportunidades:

Las oportunidades de CNELEP es adaptarse a todos los cambios que ponen los gerentes o los administradores de cada agencia para que tengan un avance o modernización para tener una buena comprensión y poder resolver cada uno de los problemas que se presentan.

El trabajo en equipo sería una muy buena oportunidad para la empresa ya que con esto se podría gestionar mucho más rápido los tramites y la atención sería más ágil para todos los clientes.

Se aumentaría la competitividad entre funcionarios y entre áreas, ya que podrían desarrollar e innovar ciertos sistemas para la rapidez y la calidad de cada tramite de para los usuarios.

Amenazas

Una de las amenazas que tiene CNEL.EP en la agencia Garzota es los clientes que son más exigentes en cuanto a la calidad, productividad y la atención eficaz que deben de tener con ellos, siendo esto un factor donde los clientes piden sus derechos porque las leyes del consumidor los ampara ante cualquier problemática.

Existen cambios en el sector público de electricidad en la cual pueden afectar las perdidas en el sector eléctrico, pero la finalidad de estos cambios es que se pueda permitir tomar decisiones que sean favorables y se pueda tener un resultado positivo.

4.1.2. Cuantificación del F.O.D.A

Ya realizada la matriz F.O.D.A. con sus respectivas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, cuya realidad existe en CNEL. EP. De la ciudad de Guayaquil agencia Garzota, a continuación, se realiza la siguiente matriz en el cual se detalla la calificación de los diferentes factores internos (Fortalezas y Amenazas) y de los factores externos (oportunidades y Amenaza) detallándose a continuación:

Tabla 14 Matriz de Evaluación Interna

Factores internos clave		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Fortalezas				
1	Constantes avances e innovación permanente.	15%	4	0,6
2	Personal altamente calificado.	8%	4	0,32
3	Capacidad para adaptarse a las necesidades y exigencias de los clientes.	10%	4	0,4
4	Nuevas agencias en el país	7%	3	0,21
5		0%	0	0

Debilidades				
1	La productividad laboral es muy baja.	15%	2	0,3
2	Atención al cliente deficiente.	15%	2	0,3
3	Mala organización, coordinación, planificación y dirección de las tareas.	10%	2	0,2
4	No hay suficiente personal en el área comercial.	10%	2	0,2
5	Poca capacitación al personal	10%	2	0,2
Total		100%		2,73

Para el puntaje de la calificación de las fortalezas y debilidades se consideró la misma metodología bajo la siguiente escala de calificación.

Escala de calificación: 1. Irrelevante, 2. Poco irrelevante, 3. Importante, 4. Muy importante.

El resultado expuesto por la matriz ha dado como positivo en cuanto a los factores internos (Fortalezas y Debilidades) siendo un peso total de las fortalezas y las debilidades de 2,73.

Tabla 15 Matriz de Evaluación Externos

Factores externos clave		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Oportunidades				
1	Trabajo en equipo con las habilidades de la empresa.	10%	3	0,3
2	Aumento de la competitividad.	10%	3	0,3
3	Desarrollo e innovación.	10%	3	0,3
4	Estabilidad en el mercado	15%	3	0,45
5		0%	0	0
Amenazas				
1	Clientes más exigentes en cuanto a calidad y productividad.	15%	4	0,6
2	Perdidas en el sector eléctrico.	15%	4	0,6
3	Falta de armonización normativa.	15%	3	0,45

4	Variables de políticas por parte del gobierno	10%	4	0,4
5		0%	0	0
Total		100%		3,4

Para el puntaje de la calificación de las Oportunidades y Amenazas se consideró la misma técnica bajo la siguiente calificación:

Escala de calificación: 1. Respuesta deficiente, 2. Respuesta promedio, 3. Respuesta mayor al promedio, 4. Respuesta superior.

Ya obtenidos los resultados de la matriz, se considera que es positivo para los factores externos (Oportunidades y Amenazas) con un resultado final de Oportunidades y Amenazas de 3,4, significando que CNEL EP. Da como respuesta eficiente a los factores ya mencionados.

Y, por último, el resultado dado de MEFI que fue positivo de las fortalezas sobre las debilidades y con ello el resultado de la MEFE siendo positivo también de las oportunidades sobre las amenazas, considerando así que CNEL EP. Cuenta con las disposiciones para argumentar sobre las fortalezas y con ello utilizar las oportunidades que cuenta en su entorno.

4.3. Análisis del CAPA

Corregir debilidades

- Mantener en seguimiento y controlar a los empleados en cuanto al desarrollo de su trabajo.
- Coordinar y con ello establecer actividades para atender mejor al cliente.
- Desarrollar mejores estrategias en cuanto a la administración de la agencia.
- Realizar capacitación que los servidores públicos, sobre todo a los que ingresan.

Realizar una planificación es importante para que la empresa logre las metas propuestas. La estrategia más importante a tomar en cuenta para corregir las debilidades, es motivar al personal y con ello se podrá brindar mejoras en la atención a los clientes y con ello estén satisfechos.

Afrontar amenazas

- Dar atención de calidad para que el cliente este satisfecho.

- Realizar constante seguimiento y mayores controles para mejorar el sector público en el país.
- Establecer por parte del gobierno políticas positivas para que no perjudiquen a la institución.

Algo importante en las amenazas es poder afrontarlas, y con ello evitar que sean después una debilidad para la empresa, con ello se obtendrá la satisfacción a los clientes y la misma empresa.

Potenciar fortalezas

- Seguir continuando en la renovación en los avances tecnológicos para que el cliente se encuentre satisfecho en cuanto al servicio que dan
- Seguir contratando al personal calificado con ello tenga conocimientos en cuanto a la labor que se requiera.
- Seguir fortaleciendo las capacidades en cuanto a la atención para los clientes, puesto que ellos requieren satisfacción en el servicio.

Potenciar las fortalezas, es de importancia puesto que se desea mejorar en cuanto a lo requerido, uno de ellos en seguir fortaleciendo la tecnología para brindar mejoras en el servicio

Aprovechar oportunidades

- Dar ejecución a las habilidades para poder trabajar en equipo y que la empresa de una mejor atención al cliente.
- Implantar estrategias para el aumento de la competitividad en el sistema para dar rapidez en el trámite que el cliente requiera
- Mejorar los servicios que prestan por medio de técnicas o métodos y con ello obtener el desarrollo y la innovación que se requiere.

Desarrollar estrategias y poder aprovechar las oportunidades establecidas, harían que la empresa brinde mejor atención al cliente y así cumplir eficazmente las necesidades requeridas.

5. CAPITULO IV: DESARROLLO DE LA PROPUESTA

5.1. Características y Desarrollo de la Propuesta

Propuesta

La propuesta de nuestra investigación, surge como una respuesta satisfacer las necesidades existentes que se había planteado, aportando para el mejoramiento de la atención al cliente de CNEL EP. agencia Garzota de la ciudad de Guayaquil hacia todos sus usuarios.

5.1.1. Título de la propuesta

Plan de mejoras para la atención al cliente en el área comercial de CNEL EP. En la ciudad de Guayaquil agencia Garzota.

5.1.2. Justificación de la propuesta

Este proyecto de tesis se justifica porque en el país las empresas públicas constantemente se reciben críticas de los usuarios, el cual comentan que estos deben de brindar mejores servicios. CNEL EP. Agencia Garzota no se exenta de aquellas críticas, ya que los clientes piden mejor atención al cliente con calidad en los diferentes requerimientos que buscan.

Según las investigaciones que fueron realizas, en la atención al cliente no se desarrollan estrategias que sean idóneas y positivas para brindar mejor calidad en la atención al cliente, presentando insatisfacción por parte de los clientes del servicio que la empresa brinda.

Es por eso que el proyecto de investigación presente, será una de utilidad, para que las autoridades de CNEL EP. Guayaquil agencia Garzota, tomen en consideración la idea y con ello entregar mejor calidad en la atención al cliente

5.1.3. Objetivo de la propuesta

Mejorar la atención al cliente de CNEL EP. En la ciudad de Guayaquil agencia Garzota.

5.1.4. Descripción de la propuesta

En la actualidad la atención al usuario está considerado como prioridad, porque da a saber cómo está funcionando y como atienden a las diferentes peticiones por parte de los clientes.

Como se evidencia este problema es por el que está pasando CNEL EP. Guayaquil agencia Garzota, las opiniones fueron tomadas en cuenta por los usuarios que día a día comentan de mala calidad de la atención. Estos fueron basados a los resultados de las encuestas realizadas.

Para esta propuesta, serviría como una herramienta muy útil, donde se podrá aplicar a través de los procesos, y acciones que se vayan a determinar en el desarrollo de la misma, pero para cumplir con dicho objetivo, y así aportar y seleccionar nuestro proyecto, para así alcanzar los propósitos organizacionales para el desarrollo de las actividades cotidianas, como lo es la atención a sus clientes.

5.1.5. Factibilidad de la aplicación

El plan de mejora que se pretende exponer es un proyecto de importancia ya que, mediante los resultados dados, la deficiencia de mala calidad de la atención se presenta, debido a esto se desarrolló el modelo FODA y con ello el modelo CAPA, por lo que se considera mediante la información obtenida de estos modelos es viable y factible considerando los siguientes puntos:

5.1.5.1. Factibilidad Operativa

Uno de los puntos considerados en el plan de mejora es realizar capacitaciones a los empleados por lo que factible en cuanto a la parte operativa de CNEL EP. Esto será beneficioso por lo que se darán ideas o estrategias para brindar mejor calidad en la atención al cliente.

5.1.5.2. Factibilidad Técnica- Tecnológica

Se considera que es factible técnica y tecnológicamente por lo que CNEL EP. Cuenta con la suficiente tecnología, como computadoras, impresoras, y lo más importante internet siendo esto adecuado para ejecutar las funciones que se pretenden.

5.1.5.3. Factibilidad Legal

Este proyecto está amparado bajo las leyes o artículos de la Constitución de la República del Ecuador 2008, Plan Nacional de Desarrollo toda una vida, Ley Orgánica

de Defensa al Consumidor, Agencia de Regulación y Control de Electricidad y con ello también la Ley Orgánica del Servicio Público, leyes que son obligatorias para la ejecución del proyecto de tesis.

5.1.5.4. Factibilidad Económica

En este punto se da a referir los recursos financieros para ejecutar al plan de mejora en CNEL EP. Guayaquil agencia Garzota, por lo que realizo el presupuesto con los diferentes artículos que se necesitaran y está expuesto detalladamente en el anexo 4.

5.2. Desarrollo de la Propuesta

Este proyecto de tesis tiene como objetivo mejorar la atención al cliente en CNEL EP. Guayaquil agencia Garzota, el cual se brinda a la ciudadanía local. El servicio que brinda esta institución pública es el de la electricidad a la ciudad y al país.

Mediante los resultados investigados y expuestos se realizarán capacitaciones al personal, estrategias y objetivos a cumplir. Por otro lado, se expondrá la motivación ya que es importante para mejorar el rendimiento y clima laboral. Así también se detallan la misión, visión, los objetivos como se mencionó anteriormente, conclusiones y recomendaciones y con ello el presupuesto en el anexo 4.

5.3 Resultados esperados en la aplicación de la propuesta

Con este proyecto de investigación se pretende dar mejoras a la atención al cliente de CNEL EP. Guayaquil agencia Garzota, para que los clientes estén satisfechos por el servicio que brinda la entidad ya nombrada.

Es así que mediante la ejecución del plan de mejoras brindara mejores procesos en cuanto a la agilización, por lo que la atención al cliente debe mejorar. Se espera no presentar inconvenientes con la ejecución del proyecto de tesis, por lo que a la empresa le será de útil ya que también brindará mejoras en el clima laboral y con ello presentar buena comunicación también con los usuarios.

6. CONCLUSIONES

Ya realizado el estudio de investigación de CNEL EP. Guayaquil agencia Garzota, se concluye que mediante los resultados expuestos que la atención al cliente de la entidad es deficiente, por lo que el plan de mejoras ayudará al personal entregue al usuario servicios eficientes de calidad y con ello se podrá satisfacer las necesidades de los clientes.

Las capacitaciones serán puntos para que los empleados brinden mejor atención y por otro lado, la motivación mejoraría el clima laboral que presenta, prevaleciendo así mejores relaciones entre los servidores públicos y los usuarios.

Este plan de mejoras ayudara a contar con el personal altamente calificado, presentando verdadera cultura para dar buen servicio y así tener comunicación positiva con los clientes.

6. RECOMENDACIONES

Es importante realizar las capacitaciones en los diferentes puntos de áreas, ya que el único fin será, brindar mejoras en la atención al cliente y tener excelente comunicación tanto con el personal interno de la empresa como sus usuarios.

Se recomienda a la administración optar por desarrollar políticas de motivación para el personal y con ello incentivos para mejorar en el rendimiento laboral.

Es importante mencionar que las capacitaciones deben ser continuas, desarrollando seminarios, conferencias y charlas, y con ello evaluaciones para que así estén preparados para brindar buena cultura de servicio de atención al cliente.

Por último, se recomienda la ejecución del plan de mejora para la atención al cliente de CNEL EP. Guayaquil agencia Garzota, por lo que brinda ideas y estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación. (2010). Obtenido de www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Agencia per a la Qualitat Del Sistema Universitari de Catalunya. (2005). Obtenido de http://www.aqu.cat/doc/doc_40159984_1.pdf
- Barcena. (2010). *Prezzi*. Obtenido de Barcenas, G., Solis, E., Chavez, I., Samaiego, J., Lau, E., & Romero, J. (2010). Origen del Servicio al Cliente y su evolución hacia el siglo XXI. Obtenido de https://prezi.com/fqzy8hpy3_bs/origen-del-servicio-al-cliente-y-su-evolucion-hacia-el-siglo-xxi/
- Barraza & Dávila. (2008).
- Bitner, Z. (2000). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Bothia Fonseca, O., & Rivera Moreno, D. P. (2008). Obtenido de repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08?sequence=1
- Cisneros, B., & Ruiz, W. (s.f.). Propuesta de un modelo de mejora continua de los procesos en el laboratorio Frotal-Espol. *Tesis de grado a la obtención del título de magister de sistema de integrados de calidad*. Universidad Politécnica Salesiana Guayaquil, Guayaquil.
- Diccionario de Marketing, de Cultura*. (2005).
- Martinez, & Gutierrez. (2005).
- Morelo Farfán, R. A. (2017). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12007/molero_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarra. (2009). Obtenido de www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04
- Robbins. (1998). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/planeacion.html>
- Rodriguez. (2005). Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/escamilla_a_m/capitulo2.pdf
- Ruedlinger, S. (15 de Diciembre de 2008). *Administración de empresas*. Obtenido de administracion21.blogspot.com/2008/12/planeacin.html
- Vargas Contreras, Z. (2017). *El origen de la Mejora Continua fue escrita con resiliencia*.

Anexos

Anexo 1 Encuesta

Encuesta a realizar a los usuarios de CNEL EP. Guayaquil agencia Garzota, para evaluar la atención al cliente.

1. Edad

18 – 23	<input type="text"/>
24 – 29	<input type="text"/>
30 – 35	<input type="text"/>
36 – 41	<input type="text"/>
42 – 47	<input type="text"/>
Más de 48	<input type="text"/>

2. ¿Con que frecuencia hace uso de los servicios de CNEL EP? agencia Garzota?

Siempre

A veces

Nunca

3. ¿Qué clase de tramite realiza con frecuencia?

Reclamos	<input type="text"/>
Contrato de servicios	<input type="text"/>
Suspensión de servicio	<input type="text"/>
Plan de financiamiento	<input type="text"/>
Cesión de servicio	<input type="text"/>
Beneficios y otros servicios	<input type="text"/>

4. ¿Cómo califica la calidad de la atención al cliente?

Excelente	<input type="text"/>
Muy buena	<input type="text"/>
Malo	<input type="text"/>
Muy malo	<input type="text"/>

5. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de SSCC?

Se demostró en ayudar	<input type="text"/>
Su trato es respetuoso	<input type="text"/>
Inspira confianza	<input type="text"/>
Muestra facilidad de contacto	<input type="text"/>
Otros	<input type="text"/>

6. ¿Cuánto tiempo se demoran en responder cada tramite?

1 – 2 Semanas	<input type="text"/>
3 – 4 Semanas	<input type="text"/>
2 meses	<input type="text"/>
Más tiempo	<input type="text"/>

7. ¿Recibe la información necesaria en los tramites que desea conocer?

Si	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>
Tal vez	<input type="text"/>

8. ¿Cómo percibe el ambiente laboral en el momento que lo atienden?

Excelente	<input type="text"/>
Muy buena	<input type="text"/>
Buena	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>

9. ¿Cómo califica las condiciones de la infraestructura e instalaciones de la agencia?

Excelente	<input type="text"/>
Muy buena	<input type="text"/>
Buena	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>

10. ¿Considera usted que el personal cuenta con los conocimientos necesarios en el momento de requerir algún servicio?

Si	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>
Tal vez	<input type="text"/>

11. ¿Considera usted que deben de realizar cambios para mejorar la atención al cliente de la agencia?

Si

No

Tal vez

12. ¿Considera que los empleados de CNEL EP? Guayaquil agencia Garzota deben ser capacitados?

Si

No

Tal vez

Anexo 2 Registro de Observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Lugar:

Fecha:


Hora:

Aspectos a observar son:
– Atención al cliente
– Infraestructura
– Higiene del lugar
– Puntualidad en la atención
– Responsabilidad

Anexo 3 Registro de Observación

Fecha	Observación	Duración
5/11/2020	14:00 – 15:00	1 Hora
9/11/2020	14:00 – 15:00	1 Hora
12/11/2020	14:00 – 15:00	1 Hora
16/11/2020	14:00 – 15:00	1 Hora
19/11/2020	14:00 – 15:00	1 Hora
23/11/2020	14:00 – 15:00	1 Hora
26/11/2020	14:00 – 15:00	1 Hora
30/11/2020	14:00 – 15:00	1 Hora
3/12/2020	14:00 – 15:00	1 Hora
7/12/2020	14:00 – 15:00	1 Hora
Total		10 Horas

Anexo 4 Propuesta del Plan de Mejora

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01
PLAN DE MEJORAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA COMERCIAL DE CNEL.EP EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AGENCIA GARZOTA.		

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01

PRÓLOGO


En este documento se describen las funciones y responsabilidades que el personal de CNEL EP., debe de realizar, en ella se incluyen la misión, visión y objetivos de la empresa, con ello también las diferentes acciones que deben ejecutar. Con ello un objetivo a cumplir, los respectivos seguimientos que debe realizar en cada área de la empresa.

Es por eso que debido la encuesta realizada a los clientes de CNEL EP. se incide a aplicar el plan de mejora. También es de mencionar que consta de un presupuesto estipulado para las respectivas capacitaciones que realizaran los empleados siendo de ayuda para obtener conocimientos a aplicar.


Elaborado por:

Rossana Daniela Apolinario Morey

Aprobado por:

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01
Índice		
Misión.....		4
Visión.....		4
Valores.....		5
Objetivos.....		5
Identificación del problema.....		6
Objetivo del Plan.....		6
Planteamiento de acciones.....		6
Seguimiento.....		11
Conclusiones.....		14
Recomendaciones.....		15

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01
<p>Misión</p> <p>Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la experiencia de la cobertura del servicio, en un marco de eficiencia, satisfacción al cliente, valor social y cuidado del medio ambiente.</p> <p>Visión</p> <p>Hasta el año 2025 ser la empresa referente en los países de América en crear y poner en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial.</p>		

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01
<p>Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integridad - Transparencia - Responsabilidad - Calidez - Solidaridad - Efectividad - Respeto - Lealtad <p>Objetivo General</p> <p>Distribuir energía eléctrica a todo el país, de manera técnica y económica mostrando calidad de cobertura del servicio para incrementar la respuesta eficiente y satisfactoria de servicios a clientes.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mayor cobertura en el servicio eléctrico - Calidad en el servicio y la satisfacción hacia el cliente - Minorar las perdidas e energía - Aumentar la eficiencia de la energía 		

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01

Identificación del problema

CNEL EP. como es de saber presenta algunos inconvenientes debido a la mala atención al cliente y CNEL EP: que esta ubicado en la ciudad de Guayaquil agencia Garzota, no es la excepción de estos problemas, ya que los usuarios día a día comentan que se sienten inconformes con la atención recibida por parte de los funcionarios.

Objetivo del plan

Mejorar la atención al cliente de CNEL EP. En la ciudad de Guayaquil agencia Garzota.

Descripción de las mejoras

Para una mejor atención al cliente debemos mejorar el servicio que se da en la agencia, incrementando los niveles de calidad, que se deberían aplicar.

Las siguientes acciones serian:

- Capacitaciones para la mejora de la atención al público.
- Procedimientos para una buena calidad de servicio.
- Reducir procesos en cada trámite que realiza el cliente.

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01

Planteamiento de acciones

En este punto se detallan las acciones a realizar con el objetivo correspondiente, seguido a esto la persona responsable que se le disponga las actividades, quienes serían los que integran a estar en las capacitaciones o quienes serán los destinados. Con ello también los días que serán a realizar, ya que estos varían según las fechas, los horarios y el lugar donde se realizarían las mencionadas capacitaciones.

Es decir, básicamente es el control de las diferentes acciones a realizar en la empresa que sea efectuada con normalidad.

Propósitos:

- a) Incrementar la calidad del servicio que se presta en CNEL.EP, pero siempre mejorando todas las actividades laborales de cada funcionario en relación con el cliente.
- b) Cada funcionario debe fortalecer las experiencias, para que los usuarios puedan recibir un mejor servicio que pueda satisfacer a todas las necesidades en cuanto a electricidad.

		CNEL EP.				
		Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020				
		Programa de Capacitaciones			Versión 1.0	
					Código: CEP-01	
ACCIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	FECHA	HORARIO	LUGAR
Capacitación sobre el sistema que utiliza	Tener conocimiento de cómo atender al cliente	Capacitador Externo	Personal de CNEL EP. agencia Garzota	16/05/2020 hasta 18/05/2020	14:00 a 16:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Capacitación sobre la atención al cliente	Dar mejoras en la atención a los clientes	Capacitador Externo	Personal de CNEL EP. agencia Garzota	20/05/2020	14:00 a 16:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Capacitación sobre el clima laboral	Promover la comunicación efectiva entre los colaboradores	Capacitador Externo	Personal de CNEL EP. agencia Garzota	28/05/2020	14:00 a 16:00	CNEL EP. Agencia Garzota

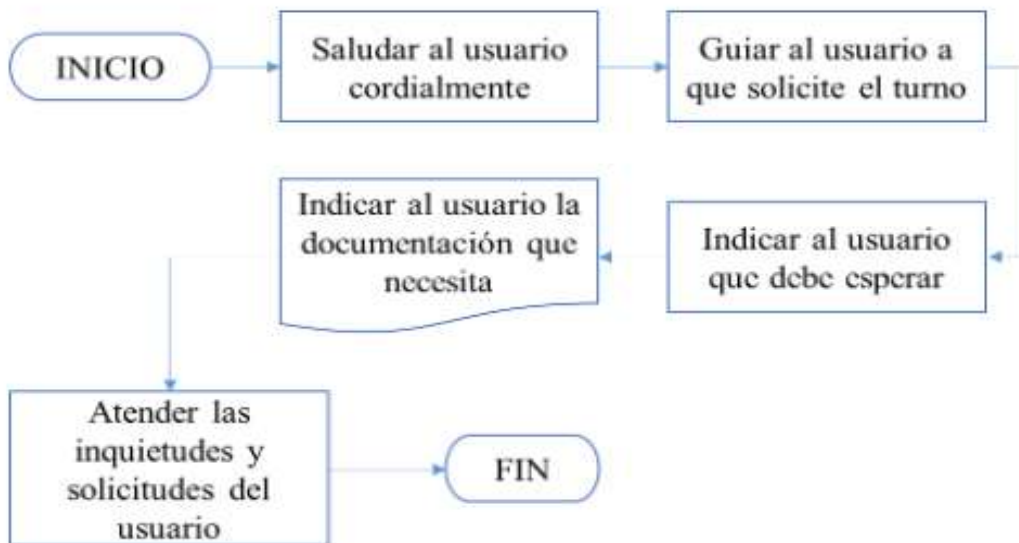
Capacitación sobre liderazgo	Mejorar las habilidades del liderazgo y tener en cuenta la importancia del trabajo participativo	Capacitador Externo	Personal de CNEL EP. agencia Garzota	07/06/2020	14:00 a 16:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Taller sobre motivación personal	Motivar a los servidores públicos	Capacitador Externo	Personal de CNEL EP. agencia Garzota	12/06/2020	14:00 a 16:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Taller sobre la comunicación interna	Mejorar la comunicación entre los trabajadores	Capacitador Externo	Personal de CNEL EP. agencia Garzota	19/06/2020	14:00 a 16:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Capacitación sobre actividades de integración	Fortalecer al grupo de trabajo	Capacitador Externo	Personal de CNEL EP. agencia Garzota	26/05/2020	14:00 a 16:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Capacitación sobre trabajo en equipo	Fomentar herramientas que ayudan a cumplir metas y objetivos	Capacitador Externo	Personal de CNEL EP. agencia Garzota	09/06/2020	14:00 a 16:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Capacitación de administración	Fortalecer los conocimientos a los servidores públicos	Capacitador Externo	Personal de CNEL EP. agencia Garzota	10/07/2020	14:00 a 16:00	CNEL EP. Agencia Garzota

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01

1. Instrucciones y procedimientos

1.1. Procedimiento cuando ingresa el usuario/a)

- El funcionario en este caso los que están en la parte de front de los módulos debe saludar de manera cordial, con respeto, y muy amablemente al usuario)
- El funcionario debe orientar al usuario hacia donde debe de acercarse para que solicite un turno del trámite va a realiza.)
- El funcionario de counter debe indicarle al usuario donde debe de esperar su turno o de no ser necesaria la espera, dirigirlo al área correspondiente.
- El funcionario debe informarle y revisarle al usuario, validando la documentación que necesita previo a ser atendido para evitar esperas innecesarias, para no ser regresado nuevamente.
- El funcionario debe estar presto a ayudar al usuario en las diferentes dudas y consultas que tenga con respecto a su trámite o reclamo dentro de CNEL.EP Agencia Garzota.



	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01

1. Instrucciones y procedimientos

1.2. Procedimiento para la interacción con el usuario

- El funcionario debe tener una postura de cordialidad y amabilidad, siempre dispuesto ayudar y prestar atención a todas las consultas que el cliente necesite y responderlas de la mejor manera posible.
- El funcionario debe tener herramientas necesarias, y mantener una comunicación constante con el usuario para acceder a una buena información para ambas partes.
- El funcionario debe tener un tono de voz alta y suave sin gritar, amable y cortés, un léxico fluido y entendible, para que el usuario sienta la confianza y la calidez en la atención que recibe en los módulos.
- El funcionario debe dar a conocer su nombre y la disposición que tendrá para ayudarlo en todo momento que se encuentre siendo atendido.
- El funcionario debe ser dinámico y eficiente en las diferentes actividades que realice en relación con el servicio al cliente que brinda al usuario.



	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01

1. Instrucciones y procedimientos

1.3. Procedimiento para la interacción con el usuario

- El funcionario debe tener una postura de cordialidad y amabilidad, siempre dispuesto ayudar y prestar atención a todas las consultas que el cliente necesite y responderlas de la mejor manera posible.
- El funcionario debe tener herramientas necesarias, y mantener una comunicación constante con el usuario para acceder a una buena información para ambas partes.
- El funcionario debe tener un tono de voz alta y suave sin gritar, amable y cortés, un léxico fluido y entendible, para que el usuario sienta la confianza y la calidez en la atención que recibe en los módulos.
- El funcionario debe dar a conocer su nombre y la disposición que tendrá para ayudarlo en todo momento que se encuentre siendo atendido.
- El funcionario debe ser dinámico y eficiente en las diferentes actividades que realice en relación con el servicio al cliente que brinda al usuario.
-



	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01

1. Instrucciones y procedimientos

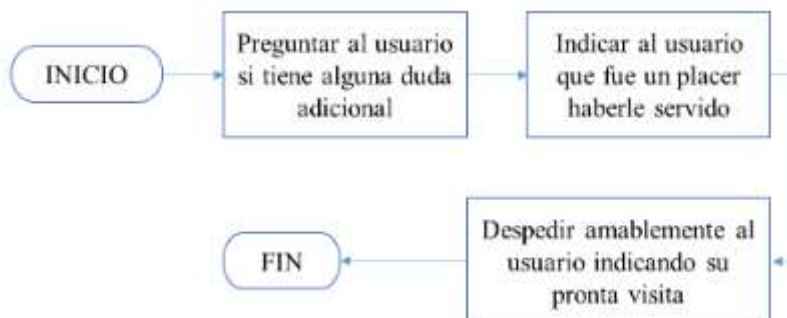
1.4. Procedimiento para medir la satisfacción del usuario

- Dialogar con el usuario para obtener una información similar sobre la atención recibida.
- Indicar al usuario que califique el servicio recibido para análisis y toma de decisiones de los encargados del área y de las mejoras que deben realizarse en la atención en la Agencia Garzota.



1.5. Procedimiento cuando finaliza la atención con el usuario

- Preguntar al usuario si la consulta o trámite que realizó tiene alguna pregunta o si no necesita algo adicional al trámite que ha realizado.
- Indicar al usuario de manera cordial y amable, e indicar que es grato servirles y ayudarlos cuando lo requieran.
- Despedirse de manera amable y educada, esperando que la experiencia que ha recibido en la atención del funcionario haya sido satisfactoria.



	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01

Presupuesto


Materiales	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Talleres	100	\$0,75	\$75,00
Carpetas	25	\$0,30	\$7,50
Folletos	100	\$0,50	\$50,00
Libretas	100	\$0,50	\$50,00
Papel periódico	5	\$0,30	\$1,50
Bolígrafos	100	\$0,50	\$50,00
Marcadores	5	\$0,60	\$3,00
Refrigerio	100	\$2,50	\$250,00
Total			\$487,00

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01

Presupuesto

Otros	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Capacitación: Sistema utilizado en la agencia	1	\$200,00	\$200,00
Capacitación: Atención al cliente	1	\$200,00	\$200,00
Capacitación: Clima Laboral	1	\$150,00	\$150,00
Capacitación: Liderazgo	1	\$200,00	\$200,00
Capacitación: Administración	1	\$160,00	\$160,00
Capacitación: trabajo en equipo	1	\$180,50	\$180,00
Capacitación: Trabajo en equipo	1	\$180,00	\$180,00
Taller: Motivación personal	1	\$180,00	\$180,00

Taller: Comunicación Interna	1	\$200,00	\$200,00
Taller: Integración	1	\$150,00	\$150,00
Taller: Reducción personal y gastos personales	1	\$220,00	\$220,00
Total			\$2.020,00
			2.507,00

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01
<p>Seguimiento</p> <p>En ese punto se realizarán las evaluaciones de todas las actividades que se establecerán, por ello se tendrá que cumplir con las acciones y con ello los objetivos que se propondrán. También por otro lado las evaluaciones respectivas de los funcionarios, que serán encargados de los cursos de capacitaciones.</p> <p>Así mismo, las calificaciones de los empleados que laboran en la atención al cliente y de esta manera tengan conocimiento de la manera adecuada y con ello a su vez de la forma de cómo ha sido la atención brindada por parte de ellos.</p>		

Acción	Objetivo	Responsable	Fecha	Horario	Lugar
Verificación de observación del cumplimiento de la capacitación sobre el tema sistema que utilizan	Observar si las personas que participan captan lo explicado	Daniela Apolinario	Mayo	14:00 a 15:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Verificación de observación del cumplimiento de la capacitación del tema atención al cliente	Observar si las personas que participan son mejores atendidos	Daniela Apolinario	Mayo	14:00 a 15:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Verificación de observación del cumplimiento de la capacitación del tema clima laboral	Observar si las personas que participan cuentan con mejor clima laboral	Daniela Apolinario	Junio	14:00 a 15:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Verificación de observación del cumplimiento de la capacitación del tema de liderazgo	Observación si las personas participantes cuentan con el nivel de liderazgo	Daniela Apolinario	Junio	14:00 a 15:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Verificación de observación del cumplimiento del taller de comunicación interna	Observar si las personas participantes desarrollan herramientas de comunicación	Daniela Apolinario	Junio	14:00 a 15:00	CNEL EP. Agencia Garzota

Verificación de observación de cumplir con la capacitación sobre administración	Observar si las personas participantes captan las habilidades de administración	Daniela Apolinario	Junio	14:00 a 15:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Verificación de observación de cumplir con el taller de integración	Observación si las personas participantes desarrollan parámetros para la formación de grupos	Daniela Apolinario	Julio	14:00 a 15:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Verificación de observación de cumplir con la capacitación de equipo de trabajo	Observar si las personas participantes usan ideas de como formar un grupo de trabajo	Daniela Apolinario	Julio	14:00 a 15:00	CNEL EP. Agencia Garzota
Verificación de observación de cumplir con el taller de reducción de personal y gastos generales	Observar se las personas participantes realizan reducciones de gastos	Daniela Apolinario	Julio	14:00 a 15:00	CNEL EP. Agencia Garzota

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01

Conclusiones


Hoy en día se conocen diferentes herramientas, técnicas la cual sirven de ayuda para realización de un plan de mejoras y con ello que se cumpla por lo que importante para obtener los cambios esperados para el buen funcionamiento de organización.

El realizar un mejoramiento que debe ser continuo, ayuda a que en la empresa haya una renovación e innovación de los procesos que realzan con frecuencia, permitiendo a que las organizaciones sean más eficientes en sus labores diarias.

También así a que mejore con ello a que mejore la atención al cliente desarrollando estrategias futuras a proyectar con objetivos y metas.

El clima laboral es otro punto de importancia, puesto que sin esto el plan de mejora n se llevaría a cabo, puesto que en la organización debe de haber cultura organizacional.

Finalmente se comenta que las capacitaciones expuestas cumplen con las expectativas esperadas para el mejoramiento de la organización.

	CNEL EP.	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 7 de diciembre del 2020	
	PLAN DE MEJORAS	Versión 1.0
		Código: CEP-01
<p>Recomendaciones</p> <p>Se recomienda a la ejecución de este plan de mejoras puesto que es una guía para capacitar a los empleados de CNEL EP. Agencia Garzota por lo que las acciones planteadas sirven de ayuda para el mejoramiento de la atención al cliente y con ello otras falencias.</p> <p>Las capacitaciones continuas permiten a que los empleados obtengan conocimientos o que mejoren en el momento de atender a un cliente, puesto que por medio de esto adquieren ideas para poder brindar mejor al cliente.</p>		