



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERIA COMERCIAL

TEMA:

ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EP. VENTANAS

EGRESADA:

Mireya Leonor Reyes Andrade

TUTOR:

Ing. Com. Mariela Parrales Higuera, MAE

BABAHYO- ECUADOR

2017

INTRODUCCIÓN

La empresa Eléctrica EP, de la ciudad de Ventanas se creó mediante un Decreto Ejecutivo No. 1459, desarrollado el 13 de marzo del 2013 en donde se pone en consideración que por medio de las disposiciones del presidente de la república del Ecuador Eco. Rafael Correa Delgado con la finalidad de prestar sus diferentes servicios públicos dentro de la distribución y comercialización de energía eléctrica para la ciudad de Ventanas, actualmente se mantienen la responsabilidad de poder brindar sus servicios a más de 27.244 de usuarios, con el propósito de mantener una cobertura del 95% dentro de las diferentes áreas de servicios.

En la actualidad se considera que los problemas en la Empresa Eléctrica EP. Ventanas es la atención a cada uno de los usuarios que asisten a esta institución, por esta razón siempre hay que tener en cuenta los diferentes planes estratégicos dentro de la empresa, por medio de las cartas de navegación permiten conocer los buenos propósitos e intenciones en mejorar las actividades. La visión y misión empresariales es aquella que han planteando las diferentes situaciones para mejorar cada uno de sus casos dentro de las actividades cumplidas. Por medio de los aspectos primordiales se debe realizar un plan estratégico para mejorar la atención al usuario.

El estudio de caso se encuentra enmarcado en la línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial de Modelos de gestión. Por medio de la presente se llevarán a cabo como línea de investigación los Modelos de Gestión administrativa en donde se debe desarrollar diferentes procesos que permitan a los trabajadores mejorar su atención al usuario, que asiste a la Empresa Eléctrica EP. de la ciudad de Ventanas, con el propósito de mejorar los niveles de satisfacción entre los usuarios externos e internos por parte de la empresa.

DESARROLLO

Con el paso del tiempo se pone en evidencia el problema que radica en la atención al usuario en los diferentes departamentos de la empresa ELÉCTRICA EP del cantón Ventanas, las quejas que presentan los diferentes usuarios que asisten a la empresa Eléctrica EP. en donde ellos no están a gusto con las diferentes actitudes que demuestran los empleados al momento de prestarles sus servicios.

El 17 de septiembre del año 2014 se integró a la corporación un equipo muy importante de gerentes que aportarían técnicas para mejorar los procesos de la planificación y la ejecución de sus actividades de la empresa en la sostenibilidad de la institución pública por medio de mejorar la calidad de los servicios técnicos y comerciales en sus actividades. En el desarrollo de los diferentes proyectos que ha permitido fortalecer la infraestructura por parte de tecnología y el sistema eléctrico dentro de los procesos de alumbrado o distribución dentro de los planes de operación de las actividades que se desarrollan por medio del ejecutivo a través de las disposiciones del señor presidente de la república del Ecuador.

En la empresa Electrica EP del cantón Ventanas existen dos técnicos de atención al cliente los cuales se encargan de receptar los reclamos o inquietudes de los usuarios, esto dado por: el valor elevado en el consumo de energía eléctrica, planillas con bajo consumo, solicitudes para nuevos servicios o para cambio de medidores, cambio de nombres de usuarios, tarifas por la discapacidad, ingreso del medidor al sistema, convenios de pago, reclamos al azar que es un sistema solo para reclamos de los usuarios. Existen, además dos cajeros que son los encargados del cobro de las planillas.

Se debe establecer nuevas alternativas para que las diferentes personas que laboran en la empresa Electrica EP, en la atención del usuario por medio de charlas

que permitan a los trabajadores mejorar el ambiente organizacional y a su vez para el año 2017 la empresa eléctrica tiene como propósito de ser líder en la prestación de sus servicios eléctricos en el cantón Ventanas mejorando la atención de todo su personal de una manera eficiente y eficaz.

Por medio del servicio público en la comercialización y/o distribución de energía eléctrica de la empresa Eléctrica EP. de la ciudad de Ventanas se podrá mejorar el bienestar de cada uno de los usuarios dentro del cantón Ventanas, por medio del departamento de talento humano se pone en consideración cada una de las actividades predeterminadas por parte de la empresa que se encuentra comprometida dentro de los procesos de innovación y respeto al medio ambiente.

Los objetivos planteados dentro de la empresa Eléctrica EP. del cantón Ventanas pone en consideración a sus usuarios que se debe mantener activos los siguientes parámetros para mejorar la atención al usuario: el incremento de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario y mantener activo la cobertura del servicio eléctrico.

(Larrea, 2010) manifiesta que los usuarios como agente activo el diseño por medio de los contenidos relacionados con el servicio a prestar y establecido el sistema de prestación que es aquel que corresponde al agente humano en el proceso desarrollar las acciones encaminadas a que la entrega del servicio al usuario (pág. 15).

Se puede establecer que el alcance de los niveles correspondiente dentro del desarrollo de los procesos humanos se establecen el nivel de calidad dentro de la empresa Eléctrica EP, sin la intervención humana no es posible hacer funcionar el mecanismo por medio de la prestación del servicio. Por parte de la productividad de los usuarios en donde se podrá desarrollar de manera especial en aquellos

casos en que el personal de la empresa debe establecer alternativas que se han elaborado a partir de las quejas de los usuarios, en lo que se ha podido establecer es que los trabajadores deben mejorar su calidad de atención a los usuarios. Si los trabajadores que prestan su servicio de atención al usuario deben mejorar su carácter, temperamento, autoestima y mantener una paz en el lugar de trabajo, para que los usuarios se sientan convencidos sobre la información que se les está dando dentro de la empresa eléctrica EP de la ciudad de Ventanas.

Por esta razón se debe plantear alternativas y conocer las diferentes necesidades del usuario con el propósito de comprender sus incapacidades que muchas veces se pueden generar un fracaso para los usuarios en donde se debe ganar la confianza de los diferentes usuarios, tratar de comprender cuales son los diferentes hábitos que presentan los usuarios que asisten a la empresa eléctrica EP. de la ciudad de Ventanas y evaluar sus inquietudes para poder entender los resultados que permitan establecer el desarrollo de la investigación.

Si la empresa no satisface todas aquellas necesidades o demandas que les plantean sus usuarios, su futuro será corto. Entonces, todos los esfuerzos deberán estar destinados al usuario, hacia su satisfacción dentro de los impulsos de cada una de las acciones emprendidas en la empresa, porque de nada sirve que el servicio sea de excelente calidad, o que tenga un precio profesional o que esté muy bien presentado sino existen compradores para él. (Negocios, 2016).

En la actualidad la empresa eléctrica EP. de la ciudad de Ventanas debe respetar sus servicios e incluso por sus actividades que realizan en la comercialización y producción de los implementos desarrollados dentro de la empresa, en donde se entiende y les ofrece a sus usuarios esta vía de comunicación. Por esta razón se considera que los jefes departamentales en la

ciudad de Ventanas en la empresa eléctrica EP deben poner más asunto por las necesidades que presentan cada uno de sus usuarios al momento de adquirir un servicio, con el propósito de poder mejorar sus diferentes dudas que tienen sobre el problema desarrollado por medio de los trabajadores de la empresa eléctrica.

Una de las principales causa que se está originando en la empresa eléctrica EP de la ciudad de Ventanas, es donde no se están respetando a los usuarios, de la manera correcta que se debe llevar a cabo cada una de las situaciones en la atención a los clientes, por esta razón se pretende mejorar el servicio que prestan cada uno de los profesionales en las diferentes áreas dentro de la empresa eléctrica de la ciudad de Ventanas, por lo que se ha puesto en consideración los malos servicios brindados por la organización en donde no están cumpliendo con sus funciones establecidas o desarrolladas por sus jefes inmediatos dentro de las actividades diarias de la organización.

Según (Jimenez, 2017) establece que no importa cuántas sistematizas, procedimientos, protocolos, lineamientos existan, todos tenemos un temperamento diferente que nos hará llamar la atención de manera especial ante los usuarios.

Establecer que es necesario conocer cuáles son las inquietudes que presentan cada uno de los usuarios de la empresa Eléctrica EP-Ventanas perteneciente a la provincia de Los Ríos, para lo cual se pone en consideración las siguientes estrategias que van hacer de gran ayuda entre los usuarios y el personal de atención al usuario, por lo que se presten mejorar el servicio intangible porque no se lo puede tocar, inesperable con esta condición es aquellas que se puede dar como no se puede dar el servicio requerido por el usuario y personal es aquella en donde se realiza la utilización de todo los métodos y protocolos para mejorar las inquietudes de los usuarios.

Según (Vargas, 2012) el poder de guiar la calidad y el servicio es necesario permanecer los diferentes soporte experimentados que dejen monitorear en el día a día los diferentes métodos que apoyan la gestión y las actividades que realizan los usuarios, en el cual se produce por intermedio de satisfacer las necesidades, perspectivas y deseos para fundamentar las herramientas asociadas (pág. 210).

Analizar las diferentes herramientas han permitido mejorar las diferentes actividades que son brindadas antes los diferentes usuarios dentro del plano del ciclo de servicios, en las acciones desarrolladas durante la jornada de trabajo, las herramientas administrativas son aquellas que permiten optimizar los diferentes cronogramas establecidos dentro de las actividades y las técnicas es la de mejorar la calidad de sus usuarios y colaboradores de la empresa eléctrica EP de la ciudad de Ventanas.

Todo el personal de la institución es representante de sus necesidades dentro de su área determinada y se proyecta al usuario de su trabajo por medio de la personalidad, la escritura y el estilo de vida que nos hace sentir excelentes en el sector en donde nos encontramos asistiendo. Para que el usuario se sienta satisfecho es preciso que todos los miembros de la organización sean solidarios de una imagen simpática, prueba y segura al momento de solicitar (Prieto, 2011, pág. 170).

Lo más seguro es que nos ubicamos más cerca del extremo positivo que del negativo. La razón es que todos y cada uno de los usuarios expresan sus experiencias acerca de la atención que como tal reciben. Por lo tanto, se debe mantener en cuenta la diferencia que existe al momento de prestar el servicio por parte del personal que labora en la empresa Eléctrica EP del cantón Ventanas.

Dentro la supervisión de la atención al usuario de los que asisten a la empresa en donde el servicio de la eficiencia es aquella que le va a permitir a los usuarios en mejorar el uso de los recursos dentro de la organización de una manera clara dentro la visión interna desarrollada en las actividades con la forma de sacarle provecho a la actividad encomendada en la empresa, por medio del servicio la efectividad es en donde se pretende alcanzar los diferentes objetivos para cumplir las diferentes actividades dentro de la misión que se encuentra el desarrollo de la estrategias para triunfar en el entorno laboral entre sus compañero que asisten a la empresa.

Según (Blanco, 2010) opina que las fuertes competencias y las dificultades que en muchas ocasiones encuentran los usuarios para apreciar diferencias entre varias opciones en la atención al usuario es necesario implantar políticas y acciones que permitan a una empresa ofrecer un servicio diferencial gracias a la eficiente atención prestada a sus usuarios (p. 232).

En la empresa Eléctrica EP del cantón Ventanas es aquella que debería ayudarnos a iniciar una reflexión en mayor profundidad sobre el contenido y la función de la atención al usuario, con el propósito de establecer sus nuevas políticas que se encuentran en funcionamiento dentro de la empresa para que sus trabajadores las pueden obedecer diariamente y se respeten las actividades establecidas.

Expone los principios básicos de la atención al usuario y la psicología del usuario, analiza las diferentes variables implicadas en las relaciones con los usuarios y ofrece las pautas para desarrollar las habilidades sociales necesarias para contactar con los usuarios, solucionar sus dudas, quejas o reclamaciones y respetar sus derechos. Todo ello explicado con un enfoque generalista que se

puede aplicar a diferentes tipos de empresa y profesionales de la venta y el servicio al usuario (Blanco, 2010, pág. 232).

La mejor manera es la de establecer nuevas soluciones en la formación del personal en contacto con usuarios y supervisores de áreas en la empresas en la difícil tarea de satisfacer las necesidades de sus usuarios mediante la interacción social, en donde se ha pretendido mejorar cada una de las quejas que presentan los diferentes usuario porque los usuario manifiestan que no están haciendo atendido como se merecen por esta razón la empresa debe desarrollar talleres en donde se les enseñe a los colaboradores como tratar a los usuarios y cuáles son sus obligaciones con ellos.

El ambiente general es el medio más amplio que incluye a la sociedad, los países, las organizaciones, las empresas, las comunidades, etc. Funciona como un sistema general que afecta a todos sus componentes e integrantes de modo genérico. Este ambiente de variables externas es el escenario más amplio en donde ocurren todos los fenómenos que influyen en las organizaciones (Palacios, 2010, pág. 19).

Se crea una gran consecuencia al momento de establecer las diferentes funciones que se exige por parte de la empresa eléctrica EP del cantón Ventanas, por el motivo que nunca se ponen de acuerdo sobre las actividades que van a realizar por parte del personal del servicio al usuario dentro de la organización, para lo cual han implementado nuevas formas de cómo atender a los diferentes usuarios que acuden a la empresa eléctrica EP.

Manifiesta (Jobber, 2012) son importantes entre el usuario y el comprador organizacional que tienen implicaciones primordiales para el marketing de bienes y

servicios, en general, y para la función de ventas personales, en particular (págs. 77 - 78).

Por lo que se menciona que los principales usuarios son preferentes o estables que tiene la empresa eléctrica EP del cantón Ventanas de la provincia de Los Ríos, cuando se establecen buenas estrategias en el mercado se puede mejorar las diferentes funciones de ventas que mantienen las diferentes personas que prestan sus servicios ante cada uno de sus beneficiarios dentro de la ciudad de Ventanas y sus alrededores.

Las empresas que deciden operar en mercados amplios reconocen que, normalmente, no pueden atender a todos los usuarios, porque son demasiado numerosos y dispersos, y porque sus exigencias son muy diferentes. Por ello, en lugar de competir en todos los sitios, con frecuencia enfrentándose a competidores superiores, necesitan identificar los segmentos de mercado más atractivos que pueden servir eficazmente (Monferrer, 2013, pág. 57).

Se pone en consideración las diferentes actividades primordiales dentro de los aspectos que presentan los usuarios al momento de ser atendido por parte del personal de la empresa eléctrica EP de la ciudad de Ventanas es poco usual porque no mantienen comunicaciones con sus superiores y peor con sus usuarios al momento de brindarles sus servicios. Por esta razón debemos saber en qué momento debemos presentar una segmentación de mercado ante la sociedad cómo y cuando lo vamos a desarrollar.

Según (Alcade_Juan, 2013) manifiesta que se debe entender el marketing de forma holística, ser capaces de diseñar y desarrollar experiencias positivas, memorables y dignas de ser contadas en cualquier contacto que tenga el usuario con la empresa (pág. 25).

En donde se ha puesto en consideración que las experiencias permiten mejorar el desarrollo de las diferentes actividades delante de los diferentes usuarios que asisten a solicitar sus servicios en la empresa eléctrica EP del cantón Ventanas, en donde cada uno del personal que labora en esa área debe establecer cambios positivos para mejorar la estrategia de cómo captar más usuarios y brindarles un servicio de calidad.

Implica modificar la concepción mental del trabajo para crear una cultura no sólo enfocada a los usuarios externos, sino también a los usuarios internos quienes posibilitan la calidad interna del trabajo, la productividad y la rentabilidad. Las claves suficientes para comprender las relaciones entre los tres actores principales de la cadena de servicios: la gerencia, el personal y el usuario, lo que le permitirá sentar las bases de una nueva filosofía en la prestación de servicios y en la forma de hacer negocios, facilitando la comprensión de una línea de acción acorde con la nueva realidad (Pateiro, 2014, pág. 57).

Uno de los principales problemas en la controversia generada en la atención que se suscita en la empresa Eléctrica EP de la ciudad de Ventanas, la razón y sentido de lo que somos dentro de los procesos para asumir el compromiso con el servicio implica mucho más que una labor; es de mucha importancia comenzar a comprender la cadena establecida dentro de los órganos regulares que permitan mantener una buena relación entre la gerencia, el personal y los usuarios porque gracias a ellos es la única manera que se podrá mejorar las diferentes actividades desarrolladas dentro de los servicios prestados en la institución.

La calidad en el servicio al usuario es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de la empresa; sin importar el tamaño de los problemas de la atención al usuario dentro de sus operaciones que ayudan a mejorar la capacidad

que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los usuarios ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al usuario, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo (Solorzano, 2013).

La ventaja competitiva es asegurar la permanencia en el mercado y mejora las utilidades, pudiese lograrse que todos conviertan la calidad en un estilo de vida. Si adicional a esto, se toma en cuenta que fundamentalmente la única diferencia que aprecian los usuarios, en muchos productos y servicios, es básicamente la diferencia distintiva en la calidad de sus servicios, nos conlleva a canalizar la importancia que la misma posee y que puede ser generadora de ventajas competitivas en cualquier organización, y en muchas ocasiones podría incluso llegar a ser la única que la empresa posee, sobre todo si se habla de economías de servicio en donde todas las empresas ofrecen productos/servicios iguales o no distintivos.

La importancia de implementar un Sistema de Calidad o de Gestión de la Calidad, ya sea para los productos o servicios de la organización, reside en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización, un conjunto de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el usuario, es decir, sea de calidad, para así ofrecer mayor posibilidad de que sea adquirido por este, logrando y/o

aumentando el porcentaje de ventas planificado por la organización (Peresson, 2010).

Por medio de la cual se ha puesto en consideración que la calidad de gestión de servicio es de mucha importancia dentro de los procesos para poder mejorar las actividades que se desarrollan dentro de la empresa eléctrica EP de la ciudad de Ventanas con el propósito que se pueda mejorar la atención a los usuarios.

La fuerte competencia, y la dificultad que en muchas ocasiones encuentran los usuarios para apreciar diferencias entre varias opciones de compra, hacen cada vez más necesario implantar políticas y acciones que permitan a una empresa ofrecer un servicio diferencial gracias a la eficiente atención prestada a sus usuarios (Blanco, 2010, pág. 232).

Por medio de usuarios se ha podido establecer que se debe mejorar el nivel profesional de cada una de las personas que prestan sus servicios dentro de la ciudad de Ventanas con el propósito de satisfacer las diferentes necesidades a los usuarios para que ellos se sientan contentos por el servicio que se les están brindado a través de la organización, por esta razón se pone en consideración que se deben desarrollar nuevas habilidades de cómo prestar mejor el servicio a sus usuarios.

La calidad en el servicio al usuario es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los usuarios ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza (Cruz, 2013).

Dentro de la empresa eléctrica EP de la ciudad de Ventanas se establecido que el desarrollo y el crecimiento han permitido mejorar las diferentes actividades que elaboran los trabajadores de la empresa por lo que se puede establecer una de las principales actividades es mejorar la relación que existen entre sus colaboradores porque gracias a ellos han permitido establecer nuevas ideas de cómo atender las inquietudes de sus diferentes usuarios porque son los que se merecen las mejores atenciones. En donde la empresa debe establecer nuevos temas estratégicos sobre la calidad dentro del servicio al usuario con el propósito de desempeñar correctamente dentro de la empresa y mejorar la cartera de usuarios.

La compañía ha conseguido convertir la resolución de las incidencias de sus usuarios, un elemento de entrada negativo, en una de las cuestiones que han construido la parte más positiva de su imagen de marca. Y se ha convertido en el ejemplo que todas las compañías quieren seguir para conquistar - ellos también - a sus usuarios (Estrategias&Negocios, 2014).

La preocupación por la felicidad de sus usuarios llega a extremos de la empresa eléctrica EP de la ciudad de Ventanas es por la falta de atención a sus diferentes usuarios porque ellos son los principales que se merecen respeto, por esta razón se tienen que mantener un clima laboral sumamente estable con el propósito de tratar de evitar los inconveniente que pueden existir entre los usuarios y/o trabajadores.

Conclusión

Los empleados del servicio al cliente opinan que necesitan talleres para mejorar las relaciones de calidad humana que existen entre los trabajadores de la empresa Eléctrica EP Ventanas y los usuarios que asisten a solicitar sus servicios.

La empresa Eléctrica EP Ventanas no realiza evaluación de desempeño para visualizar si está trabajando en el área adecuada, esto provoca el bajo rendimiento de los empleados.

Los jefes inmediatos de la empresa Eléctrica EP Ventanas no aportan con ideas para mejorar la atención de los usuarios y por lo tanto no conocen cuáles son los problemas que afectan a los empleados al momento de prestar sus servicios a los usuarios de Ventanas.

Bibliografía

- Alcade_Juan. (2013). TENDENCIAS DE FIDELIZACIÓN DE USUARIOS. En Bernues_Sergio, *MARKETING Y LAS PYMES* (Primera ed., pág. 25).
- Blanco, A. (2010). *Atencion al usuario* (Tercera edicion ed.). (S. 9788436820881, Ed.) PIRAMIDE.
- Blanco, A. (2010). *ATENCION AL USUARIO* (TERCERA ed.). (S. 9788436820881, Ed.) PIRAMIDE.
- Cruz, I. (2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS. *EL BUZON DE PASIOLI*.
- Estrategias&Negocios. (2014). Sus secretos en atención al usuario . *Amazon*.
- Jimenez, A. (23 de marzo de 2017). *15 estrategias para mejorar el servicio al usuario*.
Obtenido de http://www.elfinancierocr.com/noticias/Antonio_Jimenez-servicio-mercadeo-estrategias_0_674932516.html
- Jobber, D. (2012). DIFERENCIAS ENTRE CONSUMIDOR Y COMPRADOR ORGANIZACIONAL. En Lascanter_Geoff, *ADMINISTRACION DE VENTAS* (OCTAVA ed., págs. 77 -78). MEXICO.
- Larrea, P. (2010). *El usuario como agente activo* (DIAZ DE SANTOS ed.). Madrid-España: EDIGRAFOS-GETATE.
- Monferrer, D. (2013). Definición de segmentación. En *FUNDAMENTOS DE MARKETING* (PRIMERA ed., Vols. ISBN: 978-84-695-7093-7, pág. 57).
- Negocios. (2016). *Área de las empresas que atiende y resuelve pedidos, reclamos y sugerencias de los usuarios*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-usuario.php>

- Palacios, L. (2010). Analisis de variables del ambiente externo e interno. En *DIRECCION ESTRATEGICA* (Vol. Capitulo 1, pág. 19). ECOE EDICIONES.
- Pateiro, E. (2014). *Gestión de Servicios y Atención al Usuario*.
- Peresson, L. (2010). *Sistemas de gestion de la calidad con enfoque al usuario*.
- Prieto, J. (2011). *¿Qué es la calidad del servicio?* (Vols. ISBN:978-958-648-673-6).
Bogota-Colombia: Alexander Acosta Quintero.
- Solorzano, G. (2013). *IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS* (Ebba Isabela Escareño Alvarez ed.). (M. E. Parra, Ed.) Yara Candazuri Aguilera.
- Vargas, M. (2012). *Herramientas propias del servicio* (CDD:658.562 ED20 ed.).
(ISBN:978-958-648-729-0, Ed.) Bogota-Colombia.

Anexos

FOTOS



CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD " LOS RIOS "

ORGANIGRAMA DE LA AGENCIA VENTANAS

ADMINISTRADOR DE AGENCIA CPA. SERGIO E. GARZON ASQUI						VENTANAS	
SECRETARIA	falta		1	SEGURIDAD			Usuarios Urbanos 9879 Usuarios Rurales 6932 Indust. Y Espec. 158
AREA TECNICA				AREA COMERCIAL			QUINSALOMA Usuarios Urbanos 1494 Usuarios Rurales 1816 Indust. Y Espec. 18
DISTRIBUCION		SUBESTACIONES		RECAUDACION			
VENTANAS-QUINSALOMA							
Jefe Grupo	Falta	OPERADOR		VENTANAS	QUINSALOMA		
Electric. -2	Luis Murillo Olvera **	Xavier Montoya Laje		Judith Garzón Gallo (*)	Joffre Cortez Gómez		
Electric. -2	Alfredo Rendón Baldeón ***			Jhonny Lombeida	Banco del Barrio		
Electric. -2	Walter Bobadilla Sorroza			Banco Guayaquil			
Electric. -1	Jonny Moyano Moscol						
Electric. 1	Eusebio Garcia Granja						
Electric. 1	Nelson Moyano Moscol	ATENCION AL CLIENTE					
RECLAMOS	NVOS. USUARIOS (*)		INSPECTORES	INSTAL. MEDIDORES	LECTURAS	CORTES	
Rolando Guaman R.	Judith Garzón Gallo (*)		Tngl. Xavier León Chang	1Electricista falta	Clientela Masiva:		
Joel Gastezi Paredes			1inspector (Falta)	1Electricista falta	Cias. Contratadas		
					Lecturas Sector Industrial		
VEHICULOS	1- LRS-34 Area de Distribución (DAÑADO HACE UN MES)		2- LRS-10 Area Comercial-Administ. (DAÑADO)		y Especial		
			3- (falta) Quinsaloma		ROLANDO GUAMAN R.		
El Sr. León por razones de su salud Está permanentemente con permisos médicos, y administrativos (NO HAY INSPECTOR DE SERVICIOS)							
(*) Atención a nuevos usuarios / Cambios de nombre, tarifas, Suspens. Definitivas / Tercera Edad, etc.							
Se debe Considerar que dos Electricistas hacen Guardia de Distribución Semanalmente y no se cuenta con ellos durante la Jornada del día.							
(**) Al Sr. Murillo le Implantaron una protesis (rotula) en la rodilla, por lo tanto ya no sera operativo, ademas presentó su jubilación							
CPA. SERGIO E. GARZON ASQUI							

Encuestas dirigidas a los usuarios de la empresa Eléctrica EP Ventanas

1.- ¿Creé usted que el personal de la empresa Eléctrica EP Ventanas necesita capacitación?

Si

No

2.- ¿Se deben implementar nuevas estrategias para mejorar la atención?

Si

No

Cuales.....

3.- ¿Cuánto tiempo debe de esperar para ser atendido?

15 minutos

Entre 15 y 30 minutos

Mas de 30 minutos

4.- ¿Cómo considera la presentación personal de cada empleado?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Pésima

5.- ¿Cree usted que deben existir otros buzones de sugerencia?

Si

No

6. ¿Los trabajadores necesitan seminarios de calidad humana?

Si

No

7. En la empresa deben existir casillero de turno para que se respeten la modalidad de atención de los usuarios.

Si

No

8.- ¿Cómo es el trato verbal del empleado al momento de atenderle?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Pésimo

9.- ¿Cómo calificaría usted el ambiente donde se desenvuelve el empleado que lo atiende?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Pésimo

10. ¿En forma general cómo calificaría la atención por parte de los empleados?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Pésima

Encuestas dirigidas al gerente de la empresa Eléctrica EP Ventanas

1.- ¿Usted como gerente de la empresa eléctrica de Ventanas conoce los problemas de sus usuarios?

Si

No

2.- ¿Cree usted que las herramientas utilizadas dentro de la empresa son de mucha importancia para prestar una excelente atención a sus usuarios?

Si

No

3.- ¿Se delegan funciones coherentes al personal de atención al cliente?

Si

No

4.- ¿Cómo prefiere comunicarse con el personal de atención al usuario?

Correo electrónico

WhatsApp

Llamadas telefónicas

Circulares

Otros

Indique cual.....

5.- ¿Tiene una fuente de información principal?

Si

No

Cual