



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

TEMA

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN A LOS
USUARIOS DE LA COORPORACION NACIONAL ELECTRICA CNEL EP
BABAHOYO.**

AUTORA

FELICITA SOFIA PEÑAHERRERA BASTIDAS

TUTOR:

MSC. RONALD ROBERTO ASTUDILLO MORAN

BABAHOYO – ECUADOR

2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, quien es la inspiración en cada paso que doy en mi vida diaria; a mi madre, quien es mi guía en el camino a cada acto que realizo hoy, mañana y siempre; a mis hijos, quienes son el impulso para seguir adelante con este objetivo.

Felicita Sofía Peñaherrera Bastidas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

AGRADECIMIENTO

A mi familia e hijos, por su comprensión valiosa y por motivarme a superarme académicamente.

Por su sabiduría y constancia en la dirección de este trabajo de investigación, a mi tutor Ronal Roberto Astudillo Moran.

A los Docentes y directores de la Universidad Técnica de Babahoyo, por liderar esta fructífera oportunidad de una Licenciatura en Administración Ejecutiva y poder transmitir los conocimientos adquiridos en esta prestigiosa Institución para luego ser aplicado en mi vida profesional.

Toda mi gratitud es interminable.

Felicita Sofia Peñaherrera Bastidas

RESUMEN

Las empresas públicas en Ecuador han experimentado un desarrollo significativo en los últimos años, creando un entorno de servicio al cliente significativo con un enfoque en los servicios básicos, a medida que los funcionarios tienen contacto directo con los clientes. Por lo tanto, resultó apropiado llevar a cabo una investigación que analice todas las variables que podrían influir en la calidad del servicio en CNEL EP Babahoyo. Un problema grave es la gran cantidad de quejas y reclamos de los usuarios que se derivan de que algunas personas se encuentran insatisfechas con el servicio recibido, lo que lleva a la aparición de falencias en el contexto de la calidad del servicio, expresadas en una atención inadecuada por parte de los funcionarios y bajo nivel. el nivel de imagen de la unidad de negocio en la sociedad. Por lo que el objetivo de este estudio es analizar la calidad de servicio y su influencia satisfacción de los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Babahoyo. Se utilizaron métodos de investigación explorativa, la cual se utilizaron métodos deductivos, inductivos y analíticos y se utilizaron métodos de recolección de información como entrevistas y encuestas. Finalmente, en este trabajo, con base en los resultados, se propone aplicar la estrategia implementando un programa de calidad de servicio que incluirá variables como: capacitación continua de los empleados, mejora de su respuesta, empatía con los clientes y el entorno interno. responder a la atención que los usuarios demandan y merecen.

Palabras Calves: Calidad de servicio, Atención al cliente, satisfacción.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO I	9
IDEA O TEMA DE INVESTIGACION	9
MARCO CONTEXTUAL	9
<i>Contexto Internacional</i>	9
<i>Contexto Nacional</i>	9
<i>Contexto Local</i>	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
PROBLEMA GENERAL	13
SUB-PROBLEMA O DERIVADOS	14
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	14
JUSTIFICACIÓN	14
OBJETIVOS	16
<i>Objetivo General</i>	16
<i>Objetivos Específicos</i>	16
CAPITULO II	16
MARCO TEÓRICO	17
<i>Marco Conceptual</i>	17
<i>Marco Referencial</i>	18
<i>Antecedentes de Investigación</i>	18
HIPOTÉISIS DE LA INVESTIGACIÓN	18
<i>Hipótesis General</i>	18
<i>Hipótesis específica</i>	18
METODOLOGÍA	19
TIPOS DE INVESTIGACIÓN	19
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	20
CAPITULO III.	21

POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.....	21
<i>Población</i>	21
<i>Muestra</i>	21
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.....	22
<i>Técnicas</i>	22
<i>Instrumentos</i>	22
PROCESAMIENTO DE DATOS	22
ASPECTOS ÉTICOS.....	23
RESULTADOS OBTENIDOS.....	23
<i>CONCLUSIONES ESPECIFICAS Y GENERALES</i>	25
CONCLUSIONES ESPECIFICAS.....	25
CONCLUSIONES GENERALES	26
RECOMENDACIONES ESPECIFICAS Y GENERALES	27
RECOMENDACIONES ESPECIFICAS.....	27
RECOMENDACIONES GENERALES	27
<i>CAPITULO IV</i>.....	28
PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	28
PROPUESTA	29
REFERENCIA.....	36
ANEXOS.....	1
CRONOGRAMA	1

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se llevó a cabo con el propósito de analizar ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP?, el propósito es mejorar la calidad de servicios a los usuarios que asisten a dicha entidad. Cabe destacar que el principal problema durante varios años ha sido brindar una atención de alta calidad al usuario, aunque algunas han intentado mejorar sus servicios, todavía existen errores en el departamento de atención al público.

La calidad de servicio es representada oportunamente y acorde de brindar un servicio ejecutando las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. Se relaciona con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez por esto la calidad de servicio es intocable. Depende de quiénes los producen y los proporcionan, es decir, se sustentan en la calidad que brindan los servidores públicos de CNEL EP Babahoyo.

El grave problema por la cual se optó por desarrollar esta investigación fue porque existe una pésima atención a los usuarios dentro de la entidad pública, a diario se pueden ver quejas en los medios de comunicación, de casos como que no atendieron su solicitud, le faltaron el respeto, no hay preferencia a los discapacitados, no hay solución a sus pedidos, mucha demora en la atención a trámites, los trabajadores son incapaces, entre otros problemas.

En vista de presentar reclamos por el exceso de cobro en una planilla en esta institución, en el cual se evidenció la pésima atención que existe dentro de la Corporación CNEL EP Babahoyo, las quejas de los ciudadanos dado que soportan la falta de atención, incomodidad o que no respondieron a sus demandas, es la triste realidad del sector público, y fue motivo para dar a conocer la importancia de la calidad de servicio y como esto afecta en la satisfacción de requerimientos importantes en los usuarios.

El propósito fundamental es analizar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio que se está brindando en la Corporación CNEL EP Babahoyo, y entender el fallo ya que de esta manera se propone estrategias de gestión que permitirán mejorar la calidad del servicio, en un ambiente agradable para todas las personas que asisten a realizar sus trámites en dicha entidad, en base a aquello se aplicó la metodología de tipo explorativa, lo que permite recopilar información y estos serán analizadas e interpretados y finalmente nos dará una respuesta probable en base a la propuesta.

CAPITULO I

IDEA O TEMA DE INVESTIGACION

Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción a los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Babahoyo.

MARCO CONTEXTUAL

Contexto Internacional

En el País Colombiano en Barranquilla mediante un artículo hablan sobre la calidad de servicio que ha sido aplicado en una de las instituciones de educación, cumplir las expectativas del cliente con el propósito de que estos contribuyan al valor percibido por el cliente y que conduzcan a su satisfacción (Atia, Santiago, & Miranda, 2017, pág. 4)

Teniendo en cuenta “la posibilidad de una sociedad y la calidad del servicio en las administraciones de las instituciones de Latinoamérica se pueden observar que, en muchas de ellas, están innovando en el servicio que brindan a sus clientes”. (Ayay, 2021)

También “la calidad de los servicios se valora adecuadamente cuando los resultados, superan las expectativas que el cliente tenía al principio al usar el servicio”. (Gavilánez, 2021)

Contexto Nacional

El servicio al cliente en Ecuador va decayendo a través de los últimos años en vez de ser una prestación que ayude a sus usuarios, por lo contrario, no dan soluciones sino que generan más problemas al cliente y es que el estado no ha tomado medidas para que se preste un buen servicio empezando por el servicio al cliente de la mayoría de entidades públicas ya que sus empleados no abastecen las necesidades de sus beneficiarios estos no brindan una atención adecuada. (Soriano, Jara, & Gordillo, 2017, pág. 561)

Para la Universidad Técnica de Ambato (García Escovar, 2020) la calidad de un servicio se relaciona con la satisfacción del usuario según su interés o necesidad, se hace necesario su evaluación a través de la información, que genere el usuario sobre sus expectativas y percepción del servicio que recibe.

Contexto Local

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Babahoyo tiene la responsabilidad de cumplir con los estándares establecidos, incluye una planificación excelente que contribuya a mejorar los procesos internos y externos de la institución, permitiendo así una administración efectiva de la misma.

Tiene como misión “Brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica para generar bienestar a nuestros consumidores y contribuir al desarrollo del país, con talento humano comprometido, tecnología de punta, innovación y respeto al ambiente”.

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. (EP, CNEL, 2014) estuvo formada por las empresas eléctricas de distribución que habían sido disueltas: 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.

Con el propósito de brindar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP fue establecida el 13 de marzo de 2013 por medio del Decreto Ejecutivo No. 1459.

La empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad se fusionó con la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil EP el 17 de septiembre de 2014. CNEL EP. La Unidad de Negocio Guayaquil surge como resultado de esta fusión.

La Unidad de Eficiencia Energética se estableció por medio de una Resolución el 5 de marzo de 2015, lo cual agregó 12 Unidades de Negocio a la Corporación.

En los últimos años, CNEL EP ha incrementado la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de subtransmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias que opera. Esto, junto con las políticas, planes de operación, mantenimiento y comercial, y la incorporación de nuevos técnicos capacitados y equipados, ha permitido mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica.

CNEL EP es la cuarta empresa más grande del país en términos de ingresos; cubre el 44% del territorio nacional y brinda energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

SITUACION PROBLEMÁTICA

En Ecuador, las compañías públicas no prestan atención adecuada a los clientes para que estén satisfechos con los servicios que brindan; Sin embargo, es alarmante cuando el nivel de atención en las instituciones públicas es bajo.

La Unidad de Negocios CNEL EP Babahoyo, así como los servidores públicos y la autoridad máxima tienen la responsabilidad de brindar servicios de calidad en un plazo adecuado. La calidad de los servicios públicos es una necesidad y una exigencia constitucional de la Unidad de Servicios CNEL EP Babahoyo, la mejora de las condiciones de atención al usuario es algo que está muy lejos de la realidad, ya que la Unidad de Negocios CNEL EP Babahoyo recibe muchas quejas de los usuarios, pero no hay ninguna autoridad que se encargue de resolver pronto los problemas de los ciudadanos.

Además, se observó que algunos trabajadores o servidores públicos no conocen sus funciones y no están capacitados en el campo en el que trabajan. Esto se debe a que los empleados de las instituciones públicas como CNEL EP Babahoyo y otras son contratados por favores políticos y no por una selección adecuada de personal.

Por último, es importante destacar que se tomó la decisión de examinar los paradigmas más significativos que surgieron de los ciudadanos que al salir de la unidad de negocios se quejan de la demora, el trato, la falta de atención a sus demandas y que el servicio que reciben es lamentable. Además, existen numerosos trámites burocráticos en sus documentos, lo cual no ayuda a atender rápidamente las demandas de los usuarios.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se centra en que la calidad del servicio es hoy esencial en las organizaciones, porque los clientes cada vez exigen un mejor servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas. Por ello, las empresas deben enfatizar con todo su personal la efectividad de la calidad del servicio ofrecido, que refleje resultados positivos y enfatice la satisfacción del cliente.

En Ecuador, las empresas públicas muestran una falta de preocupación por que los clientes garanticen su satisfacción con los servicios prestados, pero la calidad inadecuada del servicio en las agencias gubernamentales también es un problema preocupante. La calidad de los servicios públicos es una exigencia constitucional y una responsabilidad indispensable de CNEL EP Babahoyo, esta tarea es responsabilidad compartida de todos los funcionarios públicos y de las más altas autoridades, cada agencia gubernamental tiene la responsabilidad ante la comunidad de garantizar la calidad de servicio en el plazo adecuado, esto implicaría una mejora en la calidad de la atención al cliente, lo que dista mucho de la realidad, ya que los usuarios se quejan sin que exista autoridad alguno responsable de las quejas ciudadanas y así velar por la pronta resolución de sus problemas.

PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP BABAHOYO?

SUB-PROBLEMA O DERIVADOS

¿Cómo están las áreas estratégicas de atención a los usuarios en la Unidad de Negocios CNEL EP Babahoyo en la actualidad?

¿Cuáles son los criterios para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente?

¿Cómo afectan los factores organizacionales la percepción de satisfacción del usuario de los servicios ofrecidos por la Unidad de Negocios CNEL EP Babahoyo?

¿Cuál es el tipo de administración que se debe implementar para agilizar los procesos y mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes de la Unidad de Negocios CNEL EP Babahoyo?

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Línea de investigación de la Universidad: Educación y Desarrollo Social.

Línea de investigación de la Facultad: Talento Humano, Educación y Docencia.

Línea de investigación de la carrera: Gestión Administrativa.

Sub línea de investigación: El desarrollo humano, como base de la gestión empresarial.

Área: Talento Humano

Aspecto: Gestión Documental

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se justifica por la necesidad de encontrar alternativas de solución que mejoren la calidad de los servicios gubernamentales y la insatisfacción de

los usuarios debido a la frecuente aparición de problemas que enfrentan día a día cuando buscan ayuda en la Corporación Eléctrica Nacional CNEL EP Babahoyo. La calidad en una institución pública hace referencia a la calidad de vida de los ciudadanos antes que cualquier plan de cambio o mejora social, por lo que debe mantenerse en términos de eficiencia y eficacia.

Esto es importante porque permite conocer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, donde se toman en cuenta las quejas sobre los malos niveles de servicio brindados por los ciudadanos y el propósito es determinar la efectividad a través de un modelo de gestión estratégica de una organización pública, optimizando así la calidad del servicio y mejorando la atención al cliente proporcionándoles soluciones rápidas a los problemas que aquejan.

Aquello se puede lograr con la ayuda del personal administrativo y de los usuarios, así como con información relevante para llegar a una solución al problema en cuestión, que depende en gran medida de la calidad de la atención y los servicios brindados por CNEL EP Babahoyo, a través de la estructura y resultados específicos. procesamiento que la instalación debe entregar.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los ciudadanos que asisten a CNEL EP Babahoyo en su búsqueda de una calidad óptima, permitiéndoles garantizar que se tengan en cuenta los avances positivos y que sus necesidades se satisfagan de manera oportuna y eficaz para mejorar la calidad al usuario y la satisfacción en la atención, el estudio presentó una propuesta estratégica alternativa que refleja la misión, visión y objetivos de la organización, se ha tenido en cuenta la calidad de los servicios que brinda la organización para brindar mejores servicios a los ciudadanos e indirectamente a los empleados públicos.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar la calidad de servicio y su influencia satisfacción de los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Babahoyo.

Objetivos Específicos

- Evaluar la situación actual en las áreas estratégicas de la atención a los usuarios en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Babahoyo.
- Identificar parámetros de calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios, analizando sus diferentes discursos.
- Diseñar estrategias de gestión, para agilizar trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Marco Conceptual

Calidad de Servicio

Según en la Revista Ciencia UNEMI para (Navarrete & Vasco, 2016) detallan como “la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, que es la calidad del servicio percibida, donde el cliente regularmente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido, es decir que esta metodología depende de dos variables, el servicio esperado y el servicio recibido” (p.21).

Satisfacción de los usuarios

En la doctrina del mercadeo, se emplea el término “satisfacción del cliente” para medir el grado de conformidad del consumidor al término de una relación comercial. Es decir, para evaluar qué tan contento está con el modo en que invirtió su dinero. (Equipo editorial, 2022)

Según para (Salazar, 2011) definen que “La Satisfacción De Usuarios De La Información como, un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información” (p.353).

En otro punto (Martin, 2000), también habla sobre “la satisfacción del usuario al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema” (p.141).

Marco Referencial

Antecedentes de Investigación

La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información de diversas fuentes, con el objeto de organizarla describirla e interpretarla de acuerdo con ciertos procedimientos que garanticen confiabilidad y objetividad en la presentación de los resultados. (Escalante Bourne, 2021)

Para establecer un sistema de gestión de calidad, es necesario coordinar acciones que mejoren los procesos productivos de la empresa y aseguren su calidad. Para ello, se deben establecer políticas que se ajusten a la actividad de la empresa, planificar la consecución de dichos objetivos, documentar y desarrollar el sistema de calidad y realizar revisiones y auditorías constantes.

HIPOTÉISIS DE LA INVESTIGACIÓN

Hipótesis General

La agilización de los trámites en la calidad de servicio que brinda la Corporación Eléctrica Nacional CNEL EP Babahoyo influirá significativamente en la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica

La situación actual del funcionamiento de los documentos de gestión en las áreas estratégicas de la Corporación Eléctrica Nacional CNEL EP Babahoyo, permitirá medir la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

Si se identifican los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios, se accederá a tomar acciones para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

La determinación de los factores organizacionales mediará en la percepción de satisfacción del usuario a través de actividades y procesos otorgados por la Corporación Eléctrica Nacional CNEL EP Babahoyo, que ayuden a mejorar la calidad de servicio.

METODOLOGÍA

La investigación se enfocó en un enfoque cualitativo y cuantitativo después de cumplir con los objetivos planteados. El enfoque permitió conocer los problemas que aquejan a los usuarios que asisten a la Corporación Nacional Eléctrica CNEL EP BABAHOYO, lo que permitió obtener información y soluciones a través de una investigación de campo y documental.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo explorativa, descriptiva este plantea una hipótesis que tiene como variable independiente “Calidad del Servicio” y variable dependiente “Satisfacción del Usuario”, lo que nos permite comprobar si existe relación entre las variables para que podamos sacar conclusiones adecuadas del problema investigado.

El enfoque de la investigación es mixto para lo cual el propósito del enfoque cualitativo es describir las características de hechos o fenómenos para que se puedan realizar preguntas en forma de entrevistas, con el objetivo de ampliar la investigación en profundidad para encontrar soluciones a los problemas y de enfoque cuantitativo que nos permite utilizar un estudio realizado con clientes externos y funcionarios del departamento de atención al cliente de CNEL EP Babahoyo, utilizando estadística descriptiva para el análisis de datos, ya que los resultados obtenidos en la recolección de datos permiten probar la hipótesis mediante análisis estadístico y sacar conclusiones sobre problemas detectados.

Operacionalización de variables

Para definir de forma clara y precisa cómo se mide cada variable en este estudio, se utilizarán la operacionalización de variables. Este proceso transformará conceptos abstractos en variables mensurables, haciéndolos cuantificables y fáciles de analizar.

CAPITULO III.

Población y muestra de investigación.

Población.

Según (Arias-Gómez, Villasís-Keever, & Miranda Novales, 2016) la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados.

Debido a su mayor experiencia en el puesto y, en particular, porque es la encargada de la operatividad del área, se decidió entrevistar a una sola persona que ocupa el cargo de jefe encargado. La entrevista se dirigirá al líder del Departamento de Atención al Cliente la CPA. Verónica Chaguay Olvera quien es la persona adecuada para brindar información útil sobre los procedimientos que se realizan en el área.

La población incluida en este estudio son alrededor de 70 usuarios que visitan el departamento de atención al cliente de CNEP EP Babahoyo, quienes harán un aporte significativo en el desarrollo de esta investigación.

La encuesta tendrá como objetivo el número total de personas, el cual es igual a la población estimada que visitan la entidad, y en este caso son clientes, por lo que su información tiene propiedades importantes. De gran importancia para el desarrollo de esta actividad.

Muestra.

Según (Otzen, 2017) la representatividad de una muestra, permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible; y a partir de esta, a la población blanco.

Como parte de la metodología de investigación se utilizó encuesta a los usuarios y una entrevista a la jefa del área de atención al cliente, para ello se desarrolló un cuestionario de preguntas tomando en cuenta las variables que brindan los resultados

necesarios para lograr los objetivos de la investigación, la cual se realizó una consulta a un grupo aproximado de 20 usuarios de CNEL EP Babahoyo que visitan a diario la entidad. Esto nos permitirá obtener una imagen más clara y completa del contenido típico del estudio.

Técnicas e instrumentos de medición.

Técnicas

Para la recopilación de datos de esta investigación, se empleó una ficha de observación además de la técnica de la encuesta, ambas ofrecen de manera rápida y sencilla su respectiva información. Esta técnica es muy utilizada en diferentes tipos de investigaciones, ya que permite recopilar información directamente de los usuarios para comprender, estudiar, explicar y profundizar en el tema de investigación.

Instrumentos

La principal herramienta de recopilación de datos en este estudio será un cuestionario administrado a usuarios de CNEL EP Babahoyo. Esta encuesta tendrá como objetivo evaluar exhaustivamente aspectos relacionados con el proceso de mejorar la calidad y la satisfacción de los usuarios, recopilando información valiosa sobre las percepciones, experiencias y el impacto de estos factores en los resultados. La implementación de este método permitirá obtener datos directos y específicos del tema en estudio, asegurando la exactitud y especificidad de la información recolectada para el análisis.

Procesamiento de datos

El mecanismo de los datos recopilados se descompondrá para facilitar su comprensión. Una vez que se recopilan las respuestas de la encuesta, se ordenan en una base de datos.

Además, se crearán gráficos circulares, para visualizar porcentajes y diferencias significativas en los datos. Esto permitirá una interpretación más intuitiva y directa de los resultados, facilitando la comparación y el análisis.

Aspectos éticos

Esta investigación garantiza la seguridad de los aspectos éticos, esto también asegura su anonimato y confidencialidad de las respuestas. Además, se comunicará a los usuarios que participaron de la encuesta sobre el objetivo de la investigación, garantizando así una práctica ética rigurosa en todas las etapas de la investigación.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados reflejados en este estudio permiten conocer la situación actual del departamento de atención al cliente de la unidad de negocios CNEL EP Babahoyo,

para determinar la calidad del servicio que prestan a los usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ende, los resultados obtenidos se detallan a continuación:

El departamento de atención al cliente no desarrolla una formación periódica, lo que conlleva un bajo nivel de interés en la gestión de los procedimientos. Por lo tanto, es extremadamente importante que los empleados reciban capacitación periódica para mejorar la productividad y la calidad del servicio.

A la hora de implementar estrategias de calidad de servicio, los departamentos de atención al cliente no consideran importante su uso ya que actualmente no las implementan en la práctica debido a que sus funciones están diseñadas en base a las necesidades del cliente.

Es inapropiado el tiempo que se dedica a cada usuario, ya que la mayoría de los casos indica que el funcionario demora mucho tiempo para atender un solo trámite. Por lo tanto, sería necesario establecer un tiempo fijo en la atención para reducir los reclamos verbales de los clientes cuando esperan ser atendidos.

Es evidente que los funcionarios no están satisfechos con el desempeño de sus funciones debido a las condiciones de trabajo incómodas. Por ello, el departamento de atención al cliente debe crear un ambiente agradable con sus empleados para que puedan trabajar de forma adecuada y eficaz.

La empatía incide en la satisfacción de los usuarios ya que al expresar solicitudes no se sienten más comprometidos con su solución, lo que hace que los

clientes de la unidad de servicio se sientan importantes. Lo mismo ocurre con el trato de un funcionario a los clientes, ya que en alguna ocasión había presenciado un trato inadecuado mientras se atendía.

La capacidad de respuesta afecta la satisfacción del usuario la cual tuvo que esperar mucho tiempo para que sus trámites fueran atendidos y, por lo tanto, apareció insatisfacción de los clientes con algunos servicios. Del mismo modo, las respuestas dadas en algunos casos fueron inadecuadas, para lo cual los clientes creían que el personal no mostró suficiente compromiso en supervisar la implementación del procedimiento cuando lo necesitaban de inmediata solución.

El bajo nivel de capacitación del personal afecta la satisfacción de los usuarios por ende es obvio que la capacitación del personal es inadecuada, está claro que las herramientas que utilizan no son suficientes para mejorar el nivel de conocimiento de los funcionarios, como lo demuestran algunos datos. A veces no cumplen plenamente con sus requisitos.

CONCLUSIONES ESPECIFICAS Y GENERALES

Conclusiones Especificas

La unidad de negocios CNEL EP Babahoyo, se ha caracterizado por beneficiar a la ciudad de Babahoyo y sus parroquias aledañas, siempre velando por la necesidad del usuario por ende se concluye que la unidad de negocios CNEL EP Babahoyo

presenta una serie de falencias y necesidades en cuanto a la calidad de servicio y requerimientos de los usuarios dado que el nivel de satisfacción que reciben del departamento de atención al cliente sigue siendo bajo, dando a notar que el usuario no está satisfecho, por lo que los clientes muchas veces presentan quejas y reclamos creyendo que esta es la mejor manera de obtener respuesta a sus requerimientos.

En respuesta al primer objetivo, se llega a la conclusión de que la situación actual en las áreas estratégicas de la Unidad de Negocios es considerada como regular por parte de los usuarios, esto demuestra que los trámites y solicitudes que ingresan diariamente en la Unidad de Negocios CNEL EP Babahoyo no son ágiles y que en varias ocasiones no se dan respuestas rápidas a lo solicitado.

En el segundo objetivo se ha llegado a la conclusión de que la calidad de atención en la Unidad de Negocios CNEL EP Babahoyo es deficiente en los parámetros de calidad de servicio desde el punto de vista de los usuarios.

Se concluye con el tercer objetivo siendo esencial que los servidores públicos tengan una guía de estrategias que mejore la satisfacción del usuario; para lograrlo, se deben establecer los controles en cada una de las áreas estratégicas de atención.

Conclusiones Generales

En base a los resultados obtenidos se tiene como conclusión general que la unidad de servicio CNEL EP Babahoyo, no está ofreciendo a la ciudadanía una calidad de servicio eficaz por la frecuencia de quejas y reclamos de los usuarios, esto se debe a que los funcionarios están menos interesados en proporcionar de inmediato las solicitudes de los clientes y al no mostrar interés en comprender sus necesidades la

cual priorizará la mejora de los factores que impulsan el fortalecimiento y así permitir dar un excelente servicio y de calidad al cliente para lograr eficazmente sus objetivos.

RECOMENDACIONES ESPECIFICAS Y GENERALES

Recomendaciones Especificas

Garantizar la flexibilidad en las denuncias y procedimientos ciudadanos.

Instaurar un desarrollo que brinde orientación o referencias tanto a los antiguos servidores públicos como a aquellos que se encuentran en el proceso de incorporación, además de establecer indicadores de gestión para medir el servicio al cliente.

Se aconseja hacer un análisis periódicamente sobre la situación actual que percibe para convertir las debilidades en fortalezas, en base a los resultados reflejados en este trabajo, prediciendo así las necesidades y requerimientos del cliente y lograr una completa satisfacción con el usuario.

Recomendaciones Generales

Después de realizar las conclusiones es recomendable que la unidad de servicios CNEL EP Babahoyo cuente las exigencias de los usuarios, y este acelere los procedimientos lo más rápido posible para establecer el tiempo óptimo en cada solicitud, por ende el departamento de atención al cliente es el área con mayor tiempo de demora y por la que más asisten usuarios, este se debe capacitar al personal a través de entrevistas informativas y se propone como alternativa estrategias de dotación de personal para brindar atención de alta calidad.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

Desarrollar lineamientos de estrategia de gestión para agilizar trámites y mejorar la calidad del servicio a la unidad de servicios CNEL EP Babahoyo.

Esta propuesta servirá como guía para lograr que los servidores públicos comprendan cómo gestionar y evaluar las situaciones que surgen de los usuarios, mejoren aspectos como los procesos de atención al cliente mediante la aplicación de habilidades. que le permitirá brindar una atención efectiva dentro de la unidad de servicios CNEL EP Babahoyo.

A través de los resultados de la investigación se puede observar que la calidad de los servicios que brinda la unidad de servicios CNEL EP Babahoyo, no es la más adecuada debido a que no existe un plan de capacitación de empleados adecuado a las necesidades de las dependencias de esta entidad pública, por esto el alcance de la alternativa desarrollara estrategias para mejorar la satisfacción del usuario, y así crear planes que abordarán y mejorarán los procesos de la organización, así como las acciones que se tomarán para ayudar a alcanzar las metas.

PROPUESTA

PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA UNIDAD DE NEGOCIO CNEL EP BABAHOYO.

Con base en el diagnóstico se encontró que el departamento de atención al cliente presentaba falencias en la calidad de atención al usuario, por lo que propuso implementar el “Programa de mejora de la calidad del servicio y satisfacción del usuario del departamento de atención al cliente de la unidad de negocio CNEL EP BABAHOYO”, el cual se presenta esquemáticamente a continuación:

Descripción de la propuesta.

Objetivo de la propuesta.

La necesidad de implementación.

Innovación.

Ventajas.

Gestiones de la implementación de la propuesta.

Descripción de la propuesta.

La propuesta planteada tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio de la unidad de servicios del departamento de atención al cliente, de tal manera que los servidores públicos puedan satisfacer las necesidades o solicitudes de los usuarios, con el fin de evitar quejas o reclamos por errores ocurridos en el servicio prestado.

Con base en los resultados obtenidos, a continuación, se presentan puntos importantes, que permiten proponer diferentes estrategias para abordar las siguientes falencias identificadas:

Bajo nivel de formación

Capacidad de respuesta ineficaz.

Falta de empatía con los empleados.

Ambiente interno

La propuesta beneficiara el personal de dicha institución ya que mejorará su productividad y podrá responder a diversos problemas e inquietudes que los usuarios presenten.

Objetivo de la propuesta.

Construir un programa de calidad de servicio a través de procedimientos administrativos para mejorar la experiencia del usuario en el departamento de atención al cliente de la unidad de negocios CNEL EP Babahoyo.

Necesidad de implementación.

La adopción de un programa de mejora de la calidad del servicio requiere su implementación, ya que el departamento de atención al cliente de CNEL EP Babahoyo presenta deficiencias en la calidad del servicio, por lo que debe realizar cambios para lograr la completa satisfacción del cliente, teniendo en cuenta los resultados obtenidos que muestran negatividad en cuanto a la percepción del servicio.

Innovación

Esta propuesta demostrará innovación en la atención al cliente, entendiendo que los empleados tienen la responsabilidad de brindar un buen servicio a sus usuarios, por lo que se compromete el uso de la tecnología y la creatividad del talento del servidor público, claves para ayudar a lograr resultados excepcionales en organizaciones reales con éxito.

Por ende, se utilizará como estrategia principal el programa “**Aplicaciones y programas de capacitación para el departamento de atención al cliente y empleados sobre el Coaching Empresarial**”, cuya finalidad es que conozcan sobre las ventajas que trae el coaching empresarial, entre ellos esta:

Ayudar a mejorar la creatividad.

Adaptarse mejor al cambio.

Fortalecer las relaciones interpersonales.

Te permite establecer objetivos.

Aumentar la motivación.

Participar en la toma de decisiones.

Esto permitirá al jefe de atención al cliente fortalecer sus habilidades y convertirse en un motor clave para su equipo de trabajo, asegurando así que los empleados trabajen de manera eficiente y efectiva en todas las operaciones, donde todos estén enfocados en lograr un objetivo común.

Ventajas de la propuesta.

Promover la participación de los empleados en la calidad del servicio.

Mejorar la calidad de los procesos establecidos para cumplir eficazmente con los requisitos del cliente.

Incrementar la satisfacción del usuario y con ello evitar que presenten quejas y reclamaciones.

Fortalecer la interacción efectiva entre usuarios y el servidor público para garantizar un buen servicio.

Gestiones para la implementación de la propuesta (Calidad de servicio al cliente).

A partir de los resultados presentados a continuación, se han desarrollado dos planes para mejorar la calidad del servicio para que los usuarios puedan satisfacer eficazmente sus necesidades y expectativas.

Plan 1: Mejorar la relación con el cliente.

Es importante mejorar las relaciones con los usuarios, de una manera que permita al servicio de atención al cliente ganarse la confianza del usuario, sin embargo, para lograrlo es necesario cumplir con los siguientes aspectos:

Prestar atención a sus propios intereses: el servidor público debe prestar más atención a satisfacer las necesidades de los usuarios, para que estos se sientan escuchados, es importante que los usuarios tengan una buena impresión del servicio recibido.

Seguimiento de trámites al usuario: es importante que el cliente esté informado sobre el estado de su trámite sin poner excusas ya que espera que se resuelva rápidamente.

Plan 2: Mejorar la atención al cliente.

En el trato con los usuarios es importante que se sientan bien atendidos, porque no sólo se trata de ser educado y amable, sino que también les demuestra que nos preocupamos por satisfacer sus necesidades. Para lograrlo es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Proceso de comunicación e información.

Utilice un buen vocabulario para que los usuarios puedan comprender la información que proporciona. Gracias a eso, sentiré que él usuario ha sido escuchado y realmente se preocupa por sus necesidades. Asimismo, el personal de servicio debe comenzar con un adecuado saludo antes de recibir información de los clientes, ya que este es el inicio de buenas relaciones sociales.

Empatía.

Según (Cervantes-Chan, 2021) la empatía en el servicio al cliente es una herramienta eficaz para las organizaciones.

El personal de atención al usuario está obligado a brindar un servicio cordial y cortés a los usuarios, demostrando buenas maneras y ética profesional, para lograrlo es importante planificar una formación motivacional para lograr un buen servicio al cliente, entre los temas a planificar para capacitar esta motivación en el trabajo, liderazgo, trabajo en equipo y atención rápida.

La clave para brindar un excelente servicio es demostrar rapidez en la resolución de consultas, es por eso que el servicio de atención al cliente de CNEL EP Babahoyo debe responder con prontitud a las consultas de los usuarios, aprovechando bien su tiempo y no teniendo que esperar mucho.

- **Proponer preguntas:** en esta etapa, es importante hacer preguntas a los clientes para comprender mejor sus consultas o requisitos y encontrar soluciones para los usuarios.

- **No pongas excusas** en caso de queja o reclamo, el servidor público no deberá dar ninguna justificación, pero sí expresar si garantizar una resolución inmediata al problema.

- **Disposición de respuesta:** planifique capacitar a los empleados en comunicación asertiva, servicio al cliente y cómo tratar con clientes difíciles.

Con respecto a la comunicación asertiva los temas a tratar son:

Estilos de comunicación: comunicación efectiva, pasiva y asertiva

Con respecto al servicio de atención al cliente los temas a tratar son:

Importancia de la Atención al cliente, tratamiento de quejas, tipos de personalidad ante el cliente, el arte de hablar.

Con respecto al manejo de clientes difíciles los temas a tratar son:

Tipos de clientes, Identificar clientes difíciles.

REFERENCIA

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Atia, V. C., Santiago, Í. C., & Miranda, P. P. (2017). CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA. *Ciencias Administrativas*, 4.
- Ayay, N. T. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *CIENCIA LATINA Revista Multidisciplinar*, 1186.
- Cardenas, E. A., & Pertuz, B. G. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia . *Revista de Ciencias Sociales* .
- Cervantes-Chan, C. &.-L. (2021). Empatía y Calidad de servicio . *Digital Publisher CEIT*, 147-158.
- EP, CNEL. (02 de MAYO de 2014). *CNEL EP*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/>
- Equipo editorial, E. (02 de Febrero de 2022). "*Satisfacción*". . Obtenido de <https://concepto.de/satisfaccion/>.

Escalante Bourne, T. M. (2021). El aseguramiento de la calidad en las PYMES ecuatorianas.

Revista Publicando, 71-81.

García Escovar, C. &. (2020). ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN LOS CENTROS DE

SALUD DE LA PROVINCIA DE MANABÍ-ECUADOR. . *Enfermería Investiga*, 5(4), 5–11.

Gavilánez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del

marketing digital. *Ciencias Técnicas y Aplicadas Artículo de investigación*, 1430-1446.

Martin, C. R. (2000). La Satisfaccion del Usuario . *Anales de Documentacion*, 141.

Navarrete, C. V., & Vasco, J. V. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de

segunda categoria . *Revista Ciencia UNEMI*, 21.

Otzen, T. &. (217). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal*

of Morphology, (35) 1.

Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfaccion del usuario. *Documentacion de las*

Ciencias de la Informacion , 353.

Soriano, F. G., Jara, C. C., & Gordillo, L. P. (2017). Servicio al cliente en el Ecuador. *Revista*

Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 561.

Entrevista realizada a la jefa del Departamento del área de atención al cliente de la Corporación Nacional Eléctrica CNEL EP Babahoyo.

Cuenta usted con la formación básica de acuerdo a las funciones que le corresponde desempeñar en la Unidad de Negocios CNEL EP Babahoyo.

¿Considera que está preparado para brindar una atención adecuada al usuario?

¿Cuándo el usuario tiene preguntas o dudas sobre algún documento o gestión que debe completar, usted le brinda una orientación satisfactoria?

¿Se encuentra usted al tanto de todos los procedimientos que se llevan a cabo en la Unidad de Negocios CNEL EP Babahoyo?

¿Es cierto que la Unidad de Negocios CNEL EP Babahoyo lleva a cabo constantemente proyectos para el beneficio de los usuarios?

Encuesta realizada a usuarios sobre la Calidad de Atención al Usuario que brinda la Corporación Nacional Eléctrica CNEL EP Babahoyo

¿Está satisfecho con la calidad del servicio brindado por el Departamento de Atención al Cliente?

¿Considera usted que la atención al cliente es la adecuada?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Casi Siempre

Siempre

¿Superó las expectativas del servicio que recibió del Departamento?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Casi Siempre

Siempre

¿Considera que el tiempo necesario para responder a su solicitud es suficiente?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Casi Siempre

Siempre

¿Cree usted que los funcionarios tienen el conocimiento suficiente para satisfacer sus respuestas?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Casi Siempre

Siempre

¿El funcionario demostró seguridad en la información proporcionada?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Casi Siempre

Siempre

¿El funcionario ha mostrado interés en satisfacer sus necesidades durante su atención?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Casi Siempre

Siempre

¿La respuesta obtenida satisface sus necesidades o requerimientos?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Casi Siempre

Siempre

¿El funcionario le atendió cortés y amablemente cuando presento su reclamo?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Casi Siempre

Siempre

Anexos

Anexo. Matriz de consistencia.

TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción a los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Babahoyo.</p>	<p>¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP BABAHOYO?</p>	<p>Se centra en que la calidad del servicio es hoy esencial en las organizaciones, porque los clientes cada vez exigen un mejor servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas.</p> <p>Por ello, las empresas deben enfatizar con todo su personal la efectividad de la calidad del servicio ofrecido, que refleje resultados positivos y enfatice la satisfacción del cliente.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar la calidad de servicio y su influencia satisfacción de los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Babahoyo.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar la situación actual en las áreas estratégicas de la atención a los usuarios en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Babahoyo. ✓ Identificar parámetros de calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios, analizando sus diferentes discursos. ✓ Diseñar estrategias de gestión, para la agilizar trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. 	<p>La agilización de los trámites en la calidad de servicio que brinda la Corporación Eléctrica Nacional CNEL EP Babahoyo influirá significativamente en la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Indicadores de la variable Independiente</p> <p>“la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, que es la calidad del servicio percibida, donde el cliente regularmente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido, es decir que esta metodología depende de dos variables, el servicio esperado y el servicio recibido”</p> <p>Indicadores de la variable dependiente</p> <p>“la satisfacción del usuario al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema”</p>

Anexo. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentación.
Variable Dependiente Satisfacción del Usuario	Medir el grado de conformidad del consumidor al término de una relación comercial. Es decir, para evaluar qué tan contento está con el modo en que invirtió su dinero	Emocional Cognitiva Conductual	Clientes insatisfechos Tiempo de espera	Encuesta
Variable Independencia Calidad de Servicio	La calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, que es la calidad del servicio percibida, donde el cliente regularmente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido, es decir que esta metodología depende de dos variables, el servicio esperado y el servicio recibido	Empatía Seguridad Confiabilidad	Trato cortés y amable Disposición para resolver dudas e inquietudes	Encuesta