



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020- CES

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del Proyecto

Propuesta de mejora del modelo de gestión en la calidad del servicio y comercialización de la energía eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS

Línea de Investigación:

Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

José Luis Márquez España

Tutor/a:

Ana Lucía Talcán Pastas

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Ana Lucia Tulcán Pastas con C.I: 0401371083 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **Propuesta de mejora del modelo de gestión en la calidad del servicio y comercialización de la energía eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS.**

Elaborado por: José Luis Márquez España, de C.I: 0803028729, estudiante de la Maestría: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MBA**, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., _____ de 2022

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, José Luis Márquez España con C.I: 0803028729, autor/a del proyecto de titulación denominado: **Propuesta de mejora del modelo de gestión en la calidad del servicio y comercialización de la energía eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS**. Previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, mención MBA.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., _____ de 2022

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema.....	1
Problema de investigación.....	5
Objetivo General	5
Objetivo específico.....	5
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos.....	5
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	7
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	7
1.2. Proceso investigativo metodológico	15
1.3. Análisis de resultados.....	17
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	30
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	30
2.2. Descripción de la propuesta.....	33
2.3. Validación de la propuesta.....	54
Instrumento para validar	55
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	58
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS	62

Índice de tablas

Tabla 1 Presupuesto de adquisición de equipos de cómputo y su debida instalación.....	46
Tabla 2. Fondo rotativo de transacciones	49
Tabla 3. Inversión de herramientas para el equipo de control de energía.....	50
Tabla 4. Alineación de actividades para efectuar la estrategia de mejora	52
Tabla 5. Procesos conjuntos con indicadores de resultado	53
Tabla 6. Descripción de perfil de validadores	54
Tabla 7. Criterio de evaluación.....	55
Tabla 8. Escala de evaluación de criterios.....	56
Tabla 9. Preguntas instrumento de validación.....	56
Tabla 10. Resultados de validación	57
Tabla 11. Matriz de articulación.....	58

Índice de figuras

Figura 1. Departamentos del Área Comercial	3
Figura 2. Modelo de gestión funcional.....	9
Figura 3. Modelo de gestión por procesos.....	10
Figura 4. Simbología para la elaboración de diagrama de flujo	12
Figura 5. Cantón	17
Figura 6. Edad.....	18
Figura 7. Género.....	18
Figura 8. Años recibiendo el servicio.....	19
Figura 9. Novedades físicas visualizadas por el cliente	20
Figura 10. Errores en la emisión de factura	21
Figura 11. Tiempo de espera	21
Figura 12. Calificación de atención al cliente	22
Figura 13. Cumplimiento de requerimiento en tiempo esperado	23
Figura 14. Interés de solución de problema.....	23
Figura 15. Satisfacción del tiempo de espera.....	24
Figura 16. Consideración de actividades	25
Figura 17. Grado de satisfacción de la Unidad de Negocio Esmeraldas	26
Figura 18. Expectativas de atención esperadas	26
Figura 19. Revisión de detalle y confirmación antes de emitir facturas	27
Figura 20. Procedimiento del modelo.....	32
Figura 21. Estructura general de la propuesta	35
Figura 22. Objetivos institucionales	37
Figura 23. FODA.....	38
Figura 24. Organigrama.....	40
Figura 25. Mejora flujograma de procesos de atención de reclamos.....	46
Figura 26. Proceso de recaudación	48
Figura 27. Diagrama de procesos del servicio.....	51

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

Se conoce a la gestión como un término de suma importancia, englobando el conjunto de conocimientos acerca de la ciencia administrativa, puesto que se efectúa la actividad no de administrar, sino que abarca otros elementos con la finalidad de lograr incorporar estrategias, mirando al futuro a través de la misión y visión, entendiendo las influencias del medio, proyectando diversos escenarios, entre aspectos importantes. Este término se lo conoce como la muestra del desempeño y conocimiento que modela la persona que dirige la empresa contando con las principales virtudes de negociación y buen funcionamiento de actividades (Rocha, 2021).

La gestión empresarial ya no es considerada una actividad de representación regional o nacional, con la evolución constante de la sociedad, se la considera ahora como un área de índole mundial, afrontando el progreso de nuevas estrategias para su permanencia ante la competencia. Esta pone énfasis en la gerencia como un cargo que maneja lo estratégico de la organización. Se puede decir que en el 2022 se encuentra representado como la recuperación económica, una actividad que se viene realizando desde el año anterior, aunque la pandemia no culmina, este se ha mantenido a los avances de vacunación mundial y a las actividades que se adoptaron por las secciones productivas que lo han hecho posible.

Generalmente se identifica como empresa sea grande o pequeña, a la búsqueda de mejoras de forma continua con la finalidad de conservarse dentro del mercado, generando una optimización a los procesos que se efectúan de forma interna y externa, esto lleva consigo una creación de ventajas que lo crea competente puesto a la eficiencia a la que posee el servicio a ofrecer. Teniendo como resultados la aceptación de sus clientes de las diferentes actividades que tiene, para esto se debe generar actividades de formas constantes en lo que respecta a técnicas y ordenamientos disponibles en la efectuación del servicio desde inicio y fin de los diferentes tipos de procesos, para con estos resultados se ejecutará de forma constante una mejora continua (Escobar, 2018).

Cabe señalar que la imprecisión de la implementación de los procesos de seguimiento hace que la organización, o la ausencia de la organización, limite a la empresa el brindar un soporte óptimo, realizando un seguimiento efectivo de los clientes y sus necesidades propias, como retroalimentación sobre los servicios prestados que reciben, lo que permite aportar soluciones

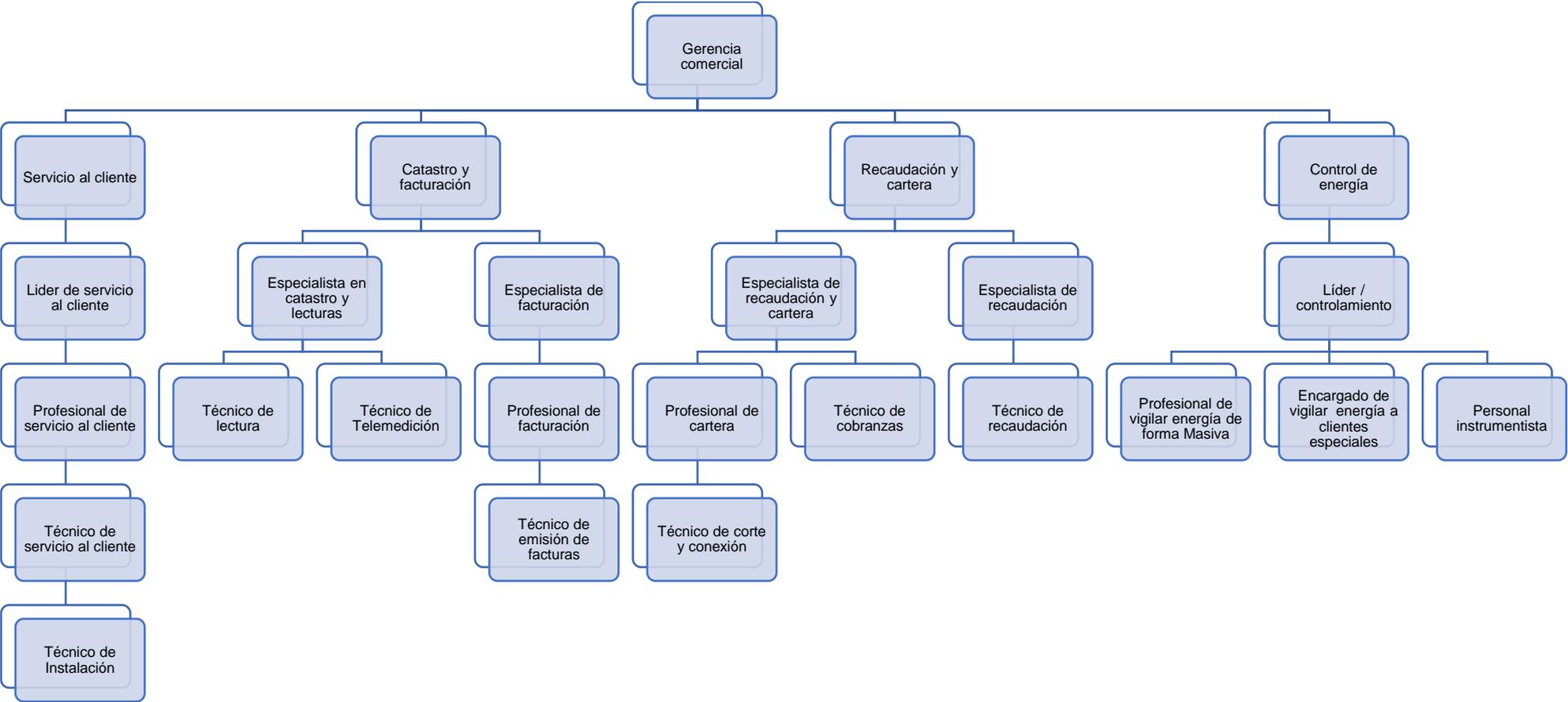
y realizar nuevos planes de acción en función de la evolución del mercado y las necesidades de los clientes.

Preferir la definición de procesos internos que permitan a las empresas entregar productos o servicios que satisfagan las expectativas de los clientes, diferenciarse en el mercado destacándose de sus competidores a través de la calidad de su servicio. Las autoridades eléctricas ven como necesidad mejorar la atención al cliente, así como los servicios prestados que efectúan, incluso que, a través de la definición de procesos basados en principios de calidad, se podrá aportar un valor añadido para conseguir la satisfacción del cliente, al mismo tiempo que se consiguen los objetivos de negocio de la empresa los cuales fueron establecidos a largo plazo.

Corporación Nacional de Electricidad, es una organización que realiza sus actividades entorno a la Distribución y Comercialización de Electricidad. Cuenta con 1,2 millones de clientes a nivel nacional, y en el 2015 mediante un decreto gubernamental se implementó una nueva estructura organizacional para las Unidades pertenecientes a la empresa. La UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS distribuye el servicio eléctrico a 131.618 clientes en sus 7 cantones que se encuentran dentro del área de estudio, información obtenida por CNEL EP (2021).

Se establece que la parte comercial de la UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS mantiene los siguientes departamentos en el Área Comercial:

Figura 1.
Departamentos del Área Comercial



Nota: Información proporcionada por (Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocio Esmeraldas, 2021)

Cada departamento efectúa diferentes tipos de procesos, los cuales afectan de forma directa e indirecta al indicador identificado como la voz del cliente, hoy en día es la respuesta de lo que se está haciendo bien o mal, repercute en mucho de los casos, por esta razón al estudiar el funcionamiento de las actividades ofrecidas se obtendrá como resultados calidad de los procesos del servicio dado en todas sus facetas, si esta es óptima o erróneas condiciones, las mismas que se detallan a continuación.

- **Departamento de Servicio al Cliente.** - este departamento se destaca en el desarrollo de atención del cliente en los diferentes tipos de actividades que el mismo se genere de acuerdo con ofrecimiento de servicio.
- **Departamento de Catastro y Facturación.** – son los encargados de verificar el correcto funcionamiento de los medidores establecidos y generar nuevas líneas de instalación, por otro lado, radica la facturación de los que ya se encuentran en campo generando consumo.
- **Departamento de Recaudación y Cartera.** – este departamento se destaca en el seguimiento de las facturas emitidas que no han sido canceladas, llevan el orden y actualización para que cobranzas pueda hacer la gestión de cobro.
- **Departamento Control de Energía.** – como su nombre lo indica controla cada uno de los sistemas eléctricos generados y estimula su mantenimiento de ser solicitado.

En este caso se debe mencionar que las falencias reside en la demora de solución a las diferentes gestiones de procesos presentados por los clientes en diferentes situaciones, facturas duplicadas, lecturas tomadas en proyecciones anteriores, cortes innecesarios, retraso en retiros de medidores solicitados por los usuarios, son las principales acciones de quejas y reclamos por parte de los clientes, lo que indica que no se está efectuando la correcta gestión de procesos en las actividades que debe desarrollar cada departamento comercial.

Finalizando con la idea, se tiene por concepto que la gestión de calidad influirá a cambios de procesos dentro de la organización total, no obstante, cabe recalcar que este estudio deberá abarcar los lineamientos en la situación de poder reestructurar una gestión, puesto que implica la inversión que como Unidad de Negocio no se puede abarcar, es por esto, que la actividad se llevará a cabo en los diferentes departamentos siempre y cuando se puedan modificar.

Este trabajo de investigación tiene como finalidad el realizar una propuesta de mejora del modelo de gestión de Calidad del Servicio y Comercialización de la Energía Eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS mediante el estudio de fuentes primarias y secundarias de información en las cuales se tomarán conceptos de reestructuración

organizacional mejorando y brindando eficiencia a cada uno de los clientes, con la finalidad de generar esa fidelización por parte de ellos.

Problema de investigación

Los problemas notorios identificados es la percepción que tienen los clientes en cuestión a Calidad del Servicio Comercial y de Gestión de tramitación del Servicio Eléctrico que provee la Corporación Nacional de Electricidad en la Provincia de Esmeraldas; cabe señalar que el servicio es único e irremplazable ya que se está hablando de una empresa gubernamental que proporciona energía eléctrica a nivel nacional, sin embargo, no se debe aislar los cambios de mejora en la parte administrativa y comercial entre ella la gestión de los procesos a soluciones de problemas existentes, para esto se realiza la siguiente pregunta de problemática.

¿Cómo optimizar el Servicio y Comercialización de Electricidad de la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS?

Objetivo General

Desarrollar una mejora al modelo de gestión de Calidad del Servicio y Comercialización de Energía Eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS para reducir los malestares presentados por el cliente a través del buzón de quejas y reclamos.

Objetivo específico

- Fundamentar la situación actual de la empresa a través de contextualizaciones de los fundamentos técnicos del tema de investigación.
- Determinar los sucesos y hechos que se efectuaron dentro de los procesos anteriores.
- Diseñar una propuesta para mejora del modelo de gestión de Calidad del Servicio y Comercialización de la Energía Eléctrica de la UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS.
- Validar la propuesta de mejora a la Calidad y Servicio de Comercialización de Energía Eléctrica mediante el criterio de especialistas.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos

El mejoramiento de la calidad del servicio y de la percepción del cliente frente a la empresa CNEL es el aporte principal que se realiza a la sociedad. Adicional de beneficiar de forma directa a los representantes y colaboradores de la UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS, los clientes en general y demás Unidades de Negocio de las diferentes provincias, ya que la elaboración y

presentación de problemática es la que conlleva la mayor parte de las Unidades de Negocio de las diferentes provincias.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

En la actualidad, las organizaciones se encuentran en procesos de mejoras, es por esto que, la gestión es aplicada dentro de un proyecto como medio para alcanzar los objetivos, elevando sus resultados, bajo un proceso administrativo el mismo que incluye la planificación, organización, dirección y control, información recolectada por Suarez (2019). Por otro lado, es importante analizar, que las estrategias es un elemento primordial para sobrevivir ante los diferentes escenarios que luchan por la satisfacción del cliente para mantener una posición competitiva. Por tal razón se exponen trabajos similares que han sido realizados para su análisis.

El trabajo presentado por Ortiz (2020), titulado como “Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral”, este trabajo tiene por objetivo la propuesta de un modelo de gestión con herramientas que permitan tratar las acciones mediante el uso de factores tales como excelencia, generando una economía estable teniendo por resultados eficiencia, con la finalidad del aumento productivo, mejorando la disposición de sus técnicas y generando un gran impacto dentro de las actividad que se maneja. Para esto es importante el reconocimiento de la importancia en perfeccionar la calidad de sus técnicas y acciones que se ejercen con el fin de brindar excelentes bienes y actividades serviciales, como terceras empresas, que requieren remozar y ajustar las gestiones procesales.

Por otro lado, se presenta el trabajo elaborado por Yizel (2018), cuyo tema es “Propuesta de diseño al proceso de gestión comercial enfocado a la calidad del servicio para la empresa Dymedics Ltda”. Se presenta como información anterior que a nivel extranjera como nacional, mantiene información muy importante, en la que muestran como los componentes externos y dentro de la organización, los que pueden generar una afectación a los procesos que se ejecutan en la gestión de ventas del servicio como de las actividades que se efectúan por generar dicha acción. De aquí parte las buenas acciones que identifiquen el crecimiento estableciendo buena calidad del cliente en la que la organización se establezca en crecimiento.

Finalizando con el trabajo realizado por Zúñiga (2019), con tema “Las propuestas de mejora, una alternativa de solución para las pequeñas y medianas empresas” donde cuyo propósito es exponer si las propuestas de mejora son una alternativa de solución para las PYMES, esto permitiéndose focalizar y priorizar las acciones convenientes. El mejoramiento continuo es una herramienta fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las organizaciones estén en constantes

actualización, además permite que sean más eficientes y competitivas fortaleciendo la ayuda de permanecer en el mercado.

Modelo de gestión

Se establece como resultados la generación con la que parte la mayoría de las organizaciones, puesto que, la existencia de exacción proporcionada por el consumidor, que se encuentran actualizados conociendo mucho más de la diversidad de productos y servicios puesto que en la actualidad todo ya se encuentra a un clic, ahora saben de elección bajo sus estándares de decisión. Por su parte, los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas centrales a través del mejoramiento de atención al cliente, estas actividades específicas se han convertido en un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores, es por ello la importancia de presentar una mejora de modelos de gestión en lo que respecta a la Calidad de Servicio y a la Comercialización de Energía Eléctrica. (Hartley, 2018)

Este tipo de modelo se trata de efectuar las prontitudes y ocupaciones sin que estas se encuentren dependientes de otras acciones, haciendo que estas se ejecuten, realicen su propio control de una manera seria y metódica. Ha dado lugar a la aparición de varios modelos de gestión de calidad, también llamados modelos de excelencia. Estos modelos de calidad son utilizados con un propósito, como herramienta para que las organizaciones realicen su autoevaluación o autodiagnósticos y, seguidamente establezcan sus planes de mejora. Y como herramientas para la realización de evaluación externa que permita a las organizaciones acceder a los premios y reconocimientos que actualmente existen en numerosos países. (Rodríguez, 2019)

Al momento de implantar estos tienen objetivos principales que las empresas desarrollen de forma sistemática, productos, bienes o servicios de mejor calidad y cumplan con las necesidades y deseos de los clientes, así también una la misión de la empresa con el esfuerzo de cada área, en una sinergia de resultados hacia la competitividad y la calidad de clase mundial. Es decir que al referirse de un modelo de gestión con procesos y procedimientos ágiles y comprensibles para todos los involucrados, pasando por las etapas de diseños. (Servat, 2019)

Se destaca que cuando se toma la decisión de implementar una propuesta de mejora, da pauta a que la empresa genere una expectativa de mantenerse en las actividades comerciales, protegiendo los intereses, brindando una inversión en actividades que estimularan el crecimiento de la comercialización del producto o servicio que como empresa efectúan. Se brinda en conocimiento que, para generar una propuesta de esta índole se debe conocer las necesidades que estas tienen tanto internas como externas.

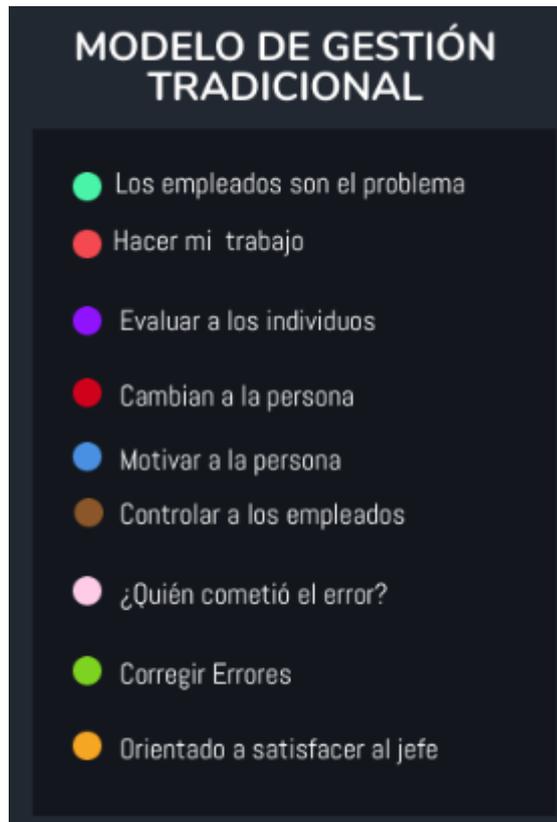
TIPO DE MODELO DE GESTION

Modelo de gestión funcional

Para Cruciani (2020) se identifica como modelo de gestión a las funciones que realizan casa colaborador, el mismo que se encarga de establecer labores en las áreas generando un proceso a la organización, esta actividad se realiza mediante las personas que integran, con la finalidad de obtener un beneficio recorriendo un método establecido.

Figura 2.

Modelo de gestión funcional



Nota: La figura representa el contenido del modelo de gestión tradicional y los temas que incluyen dicho título.

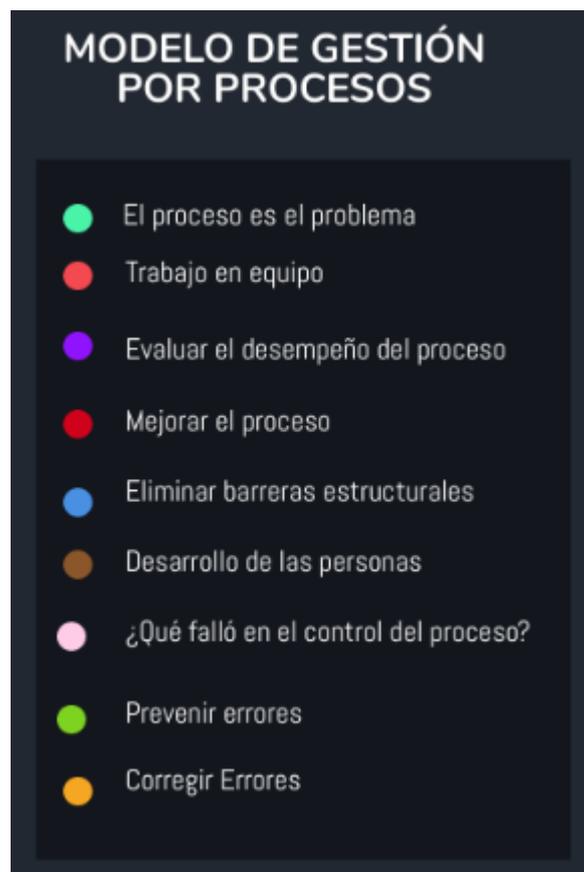
En conclusión, este tipo de modelo es el que se encarga de efectuar acciones por cada una de las áreas departamentales según las actividades que ejecuten, llevando a cabo el proceso administrativo.

Modelo de gestión por procesos

Este tipo de modelo se basa en proporcionar a la empresa una organización estructural de forma horizontal dando seguimiento a los procesos interfuncionales con una visión muy clara que oriente al cliente. Este tipo de proceso debe efectuarse detalladamente bajo documentación, donde se notifique la responsabilidad que cada integrante debe tener designándose un líder que dirija el grupo.

Figura 3.

Modelo de gestión por procesos



Nota: La figura presenta los componentes de un modelo de gestión por procesos.

Se debe argumentar que el establecimiento de un modelo de gestión por procesos se ve reflejada de una manera mucho más detallada por las diferentes actividades que cada área de trabajo ejecuta, adicional de la presentación de los materiales e instrumentos que debe realizar para ejecutar las tareas.

Modelo de gestión por objetivos

De acuerdo con Ossorio (2017).

Este señala la implicación de puesta en marcha del conjunto de las organizaciones, de una política de responsabilidades y compromisos con la intención que estos complementen el paradigma de gestiones efectuadas por reglamentos y procesos desde una administración burocrática.

Se identifica como un modelo que para ser alcanzado este debe ser guiado por los objetivos, sean estipulados a corto o largo plazo, y al ser este aplicado se destaca una serie de beneficios para la organización, donde los que incorporen la misma deben alcanzar la misma meta.

Modelo de gestión por resultados

Para Makón (2018).

Los modelos de gestión por resultado no es nada que la manifestación administrativa de los recursos públicos que se encuentran centrado en cumplir diferentes acciones caracterizadas como estrategias, las mismas que definen un plan, en este caso es usada por departamentos gubernamentales para un determinado tiempo.

Este tipo de modelo se efectúa más en las entidades públicas, donde la gestión y evaluación del desempeño de las organizaciones del estado en gestión con las políticas públicas determinadas para poder atender las necesidades de la sociedad, teniendo como beneficio el cumplimiento de las metas, mejorando el nivel comunicacional entre los diferentes puntos jerárquicos.

Modelo de gestión estratégico

Betancourt (2018).

Define el modelo de gestión estratégico como una especie de acción y efecto por parte del rango gerencial, este consiste en la creación de estrategias adaptables al modelo de negocio con un límite de sobrevivencia a corto plazo, mientras que se aplican estrategias de forma anticipadas competitivamente a mediano y largo plazo.

Cabe recalcar que la gestión estratégica mediante este modelo es verdaderamente una habilidad responsable que posee cada integrante de la organización que mantenga funcionamiento gerencial, esta actividad no recae en un grupo de planificadores, los que deciden el camino a seguir, dando por resultado la generación de un preceptor de disposiciones.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO

Los flujogramas de procesos es una presentación que se efectúa de forma gráfica en la que se detalla detenidamente las actividades que realiza cada colaborador con respecto a las funciones que realiza dentro de la organización.

Figura 4.
Simbología para la elaboración de diagrama de flujo

FUNCIÓN	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
Proceso		Representa una instrucción que debe ejecutarse. Operación.
Decisión		Elección. Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
Preparación		Preparar. Acondicionar. Implica un proceso predefinido. Puede ser parte o un todo de otro sistema.
Documento		Indica lectura de algún documento. Casi siempre se refiere a un producto impreso.
Entrada / Salida		Trámite u operación burocrática de rutina. Implica entrada o salida de información por cualquier parte del sistema.
Archivo		Implica guardar o almacenar documentos, productos, materiales u otros.
Extracción De archivo		Significa "sacar del archivo" o desalmacenar productos, materiales u otros.
Flechas		Representan flujo de información. Indican dirección que sigue el flujo en el sistema.

FUNCIÓN	SÍMBOLO	DESCRIPCION
Conector Interno		Conexión con otro paso. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro de un mismo sistema, pero que por razones de diseño sea poco asequible.
Conector Externo		Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para unir un sistema o una parte de él, con otro sistema.
Terminal		Representa inicio / fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.
Tarjeta		Representa una tarjeta, ficha o cheque.
Cinta Magnética		Representa una cinta magnética de grabación o video. Se utiliza un círculo con una tangente.

Nota: La figura presenta los diversos flujogramas que se usan dentro de un manual de procesos.

Plan de mejoras

Este tipo de actividades consienten el mejorar los procesos que se encuentran afectados por diversas causas, a la cual se debe aportar mejoras de soluciones continuas, estas fortalecen las acciones de mejorar las sugerencias que el cliente lo da a conocer mediante un buzón y de los hallazgos que se dan por parte de la auditoria. Con base para una definición de mejoramiento de las funciones administrativas de la organización es partiendo de sus objetivos, este debe ser aprobado, asignado los recursos necesarios para su realización, definir el nivel de responsabilidad, seguir las acciones estipuladas, fijar las fechas limites sobre la implementación, finalizando con la determinación de los logros con el seguimiento a las mejoras, estableciendo específicamente satisfacción y confiabilidad. (Evanas, 2018)

Calidad de servicio

Por otro lado, se identifica como calidad de servicio a las acciones que se efectúan a cambio de algo y estas sean de total agrado a la persona que lo recibe, para esto Juan Rivier (2017) lo expresa de la siguiente forma:

Se establece este concepto dentro de su propia enunciación, en la cual, se ve mediante la aceptación del cliente de las diferentes actividades que haya generado la empresa para agradar y satisfacer sus necesidades sea estas por medio del ofrecimiento de un producto o servicio. Al hablar de los servicios se establece que al ser una actividad de la cual no se puede visualizar, pero si percibir por medio de las acciones generadas donde el cliente puede conocer que es lo que puede ver y que no. (Pág. 45)

Al hablar de necesidades estas han ido en evolución, en muchos de los casos en desconocimiento, se generará la pregunta referencia de consistencia de evolución, pues esta consiste en que los medios tecnológicos se encuentra toda la información en donde el cliente ya puede conocer, siempre y cuando se interese por hacerlo, lo que sucede con otros clientes es que pierden ese entusiasmo en donde dan la pauta a que las empresas le brinden todo el conocimiento que necesitan, y en la que se genera un comparativo siempre y cuando ofrezcan un producto de calidad.

Estas actividades se generan como mejoramiento de las actividades ofrecidas al cliente final, para fidelizarlos a la marca, se establece un soporte estratégico al construir buenas relaciones generando un excelente ambiente acogedor para el cliente, garantizando una buena opinión tanto por el producto o servicio que reciben. En conclusión, se establece mientras que el cliente reciba una buena atención, despeje sus dudas, que el personal que tiene contacto con el cliente

muestre interés por conocer sus opiniones sugerencias y estas sean expandida a las autoridades que toman decisión de mejora se podrá generar una mejor atención y mantenimiento de la empresa en el mercado al que se dirijan. (Vasseur, 2019)

Llevando este tema a la investigación que se efectúa, se establece que en el servicio eléctrico ha evolucionado su forma de atención ya que esta no se constituye en la típica visita al módulo y solución del mismo, sino que ahora lo realizan con ayuda de nuevas tecnologías entre ellas se encuentra el servicio de call center, o el uso de redes sociales para conocer su satisfacción, generando una respuesta rápida a sus necesidades, despejando duda y dando recomendaciones de proceso a seguir para solucionar sus inquietudes.

La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento. Vicente Martínez y José Peiró (2018), reconoce que “La línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida. Para los propósitos de este trabajo se tomará únicamente el concepto de calidad”.

Atributos de calidad

De acuerdo con la resolución-053/18 emitida por la dirección de agencia de regulación y control de energía eléctrica (2018) especifica acciones acerca de CNEL EP UN ESMERALDAS, en la que se evalúan la calidad de prestación de servicio de energía eléctrica efectuando considerables índices e indicadores entre ellos lo que se detalla a continuación:

Calidad del producto:

- a) Nivel de voltaje
- b) Perturbaciones rápidas de voltaje (Flicker)
- c) Distorsión armónica de voltaje
- d) Desequilibrio de voltaje

Calidad del servicio comercial

- a) Porcentaje de atención a nuevos suministros
- b) Porcentaje de errores en la facturación
- c) Tiempo promedio de resolución de reclamos
- d) Porcentaje de resolución de reclamos
- e) Porcentaje de restablecimiento de servicio
- f) Porcentaje de respuestas a consultas
- g) Satisfacción de consumidores

1.2. Proceso investigativo metodológico

Tipo de investigación

En lo que respecta al proceso de investigación metodológica, esta se especifica en un enfoque mixto ya que se efectuarán encuestas, la investigación descriptiva es utilizada para analizar el estado de los fenómenos y sus componentes de cómo se comportan, permitiendo que se describan uno o más atributos para detallar el fenómeno identificado, mostrando las características del universo de investigación, señale las formas de comportamiento y actitud del universo de investigación, establezca el comportamiento específico del problema.

Por otro lado, se empleará el modelo explicativo con la finalidad de encontrar las causas de ciertos fenómenos, es decir presentar las condiciones en las que se encuentra la empresa CNEL, es decir, la identificación y el análisis de causas y sus resultados expresados en hechos verificables, identificados como variable dependiente e independiente. Con un análisis absoluto en el sistema que presenta de forma interna CNEL, se describirá la gestión de calidad de servicio como en la comercialización de energía, al determinar estos parámetros se procederá a elaborar la propuesta de mejoramiento del proceso.

Población y muestra

La población se define en clientes que han reportado inconvenientes y molestias con el procesos y flujo del servicio, adicional se incluye los colaboradores de la parte operaria (las personas que realizan trabajos como toma de lectura, corte y conexión e inspección de anomalías). Considerando que CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS posee un total de 131.618 clientes se proceden a realizar el cálculo de formula infinita.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2}$$
$$n = 384$$

Z= nivel de confianza 95% que equivale a 1,96

P= Porcentaje de éxito

Q = porcentaje de fracaso

N= tamaño de la población

E= error de muestra 0,05%

Para los colaboradores se elegirá una cuadrilla al azar de las diferentes acciones que realizan.

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Por otro lado, se encuentran las fuentes primarias las mismas que componen, el análisis de contenido, el análisis de documentos, y archivos internos, por otro lado, en lo que respecta la información secundaria estas se utilizarán tesis de maestrías, tesis de doctorados, artículos científicos, libros, revistas y páginas seguras de investigación.

Con la finalidad de determinar la afectación que origina la gestión de eficacia del servicio y presentación del servicio eléctrico en CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS, se ha considerado el análisis de la data de información generada a través de las plataformas informáticas SIEEQ y BPM-SAR, de la cual se toman en consideración la información referente a los parámetros tales como:

- Solicitud de nuevo medidor.
- Reclamo por duplicado de factura.
- No recibe factura de consumo.
- Suspensión del servicio, entre otros.

Se recalca que dicha información es proporcionada por CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS, por otro lado, se realizara un formato de preguntas estructuradas dirigidas para los clientes externos mediante un muestreo no probabilístico aleatorio simple realizado dentro de las instalaciones de servicio al cliente.

Mientras que la entrevista se efectuará mediante el sistema digital de Google drive donde el colaborador se mantendrá anónimo con la finalidad de resguardar su confianza por la información compartida, mostrando las adversidades que se han presentado en el año anterior, cabe identificar que participaran todas las áreas del departamento comercial.

En un proceso de 5 días comentarán las actividades que efectúan diariamente de principio a fin correspondiente a:

- Toma de lectura.
- Corte y reconexión.
- Inspección de anomalías.

Técnicas e instrumento de procesamiento de datos

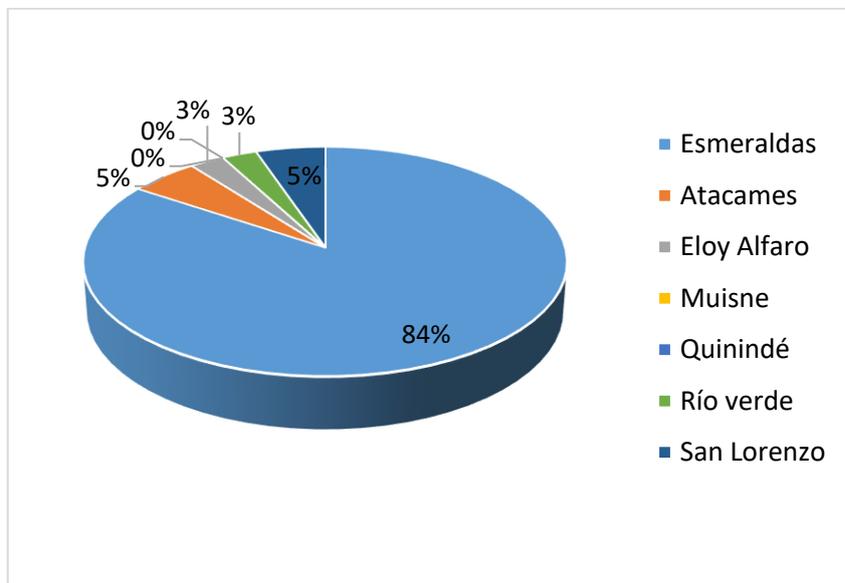
La técnica de procesamiento de datos se establecen la encuesta y la entrevista; como en puntos anteriores se estableció que la encuesta será dirigida a los clientes y la entrevista a los colaboradores representen

tantes a cada área del departamento comercial. El proceso de información se lo realiza mediante tabulación de información a través de Excel.

1.3. Análisis de resultados

1. Cantón

Figura 5.
Cantón

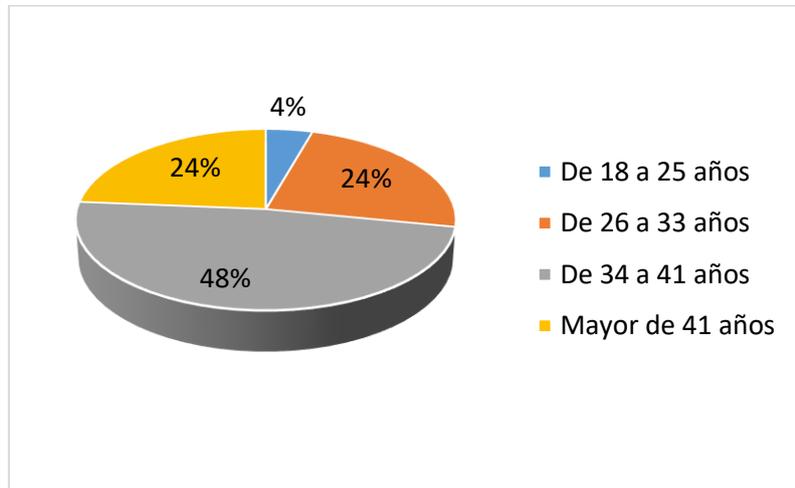


Nota: Presentación de los cantones de Esmeraldas.

De las encuestas realizadas a los clientes de la UNIDAD DE NEGOCIO DE ESMERALDAS de la empresa CNEL, se ha identificado que la mayoría de las personas que visitan el establecimiento pertenecen al cantón de Esmeraldas representada con un 84%, seguido de Atacames y San Lorenzo con el 5% finalizando con el 3% Eloy Alfaro y Río Verde.

2. Edad

Figura 6.
Edad

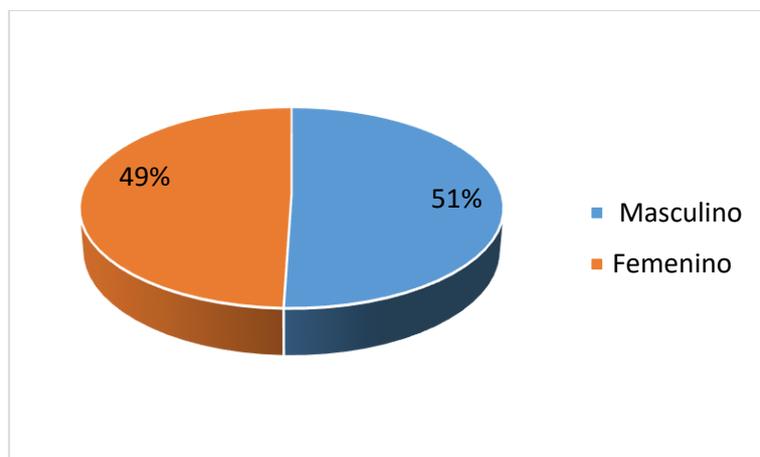


Nota: Presentación de las edades de la población a encuestar.

Dentro de las preguntas filtro se destaca la edad que mantiene cada usuario perteneciente a los cantones de mayor porcentaje, a los cuales informaron con el 48% tener una edad de 34 a 41 años, seguido 24% que muestra una edad de 26 a 33 años y mayor de 41 años, finalizando con el 4% que muestra que tienen de 18 a 25 años, todos ellos muestran y pertenecen a una población económicamente activa ya que son clientes directos de medidores dentro de los cantones de la Provincia de Esmeraldas.

3. Género

Figura 7.
Género



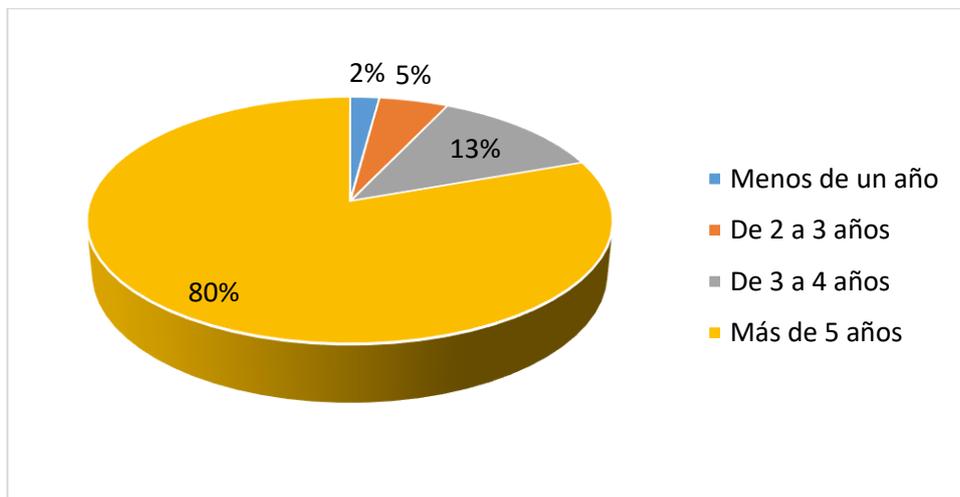
Nota: Presentación del género de la población a encuestar.

El género establecido entre los usuarios de la UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS es masculino con el 51% y femenino con el 49%, esto indica que la mayoría de los clientes lo genera la cabeza de hogar en una edad de 34 o más de 41 años el mismo que pertenecen a la población económicamente activa, al ser un servicio básico debe ser cancelado de acuerdo con su consumo fijamente.

4. ¿Cuántos años tiene recibiendo el servicio de CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS?

Figura 8.

Años recibiendo el servicio



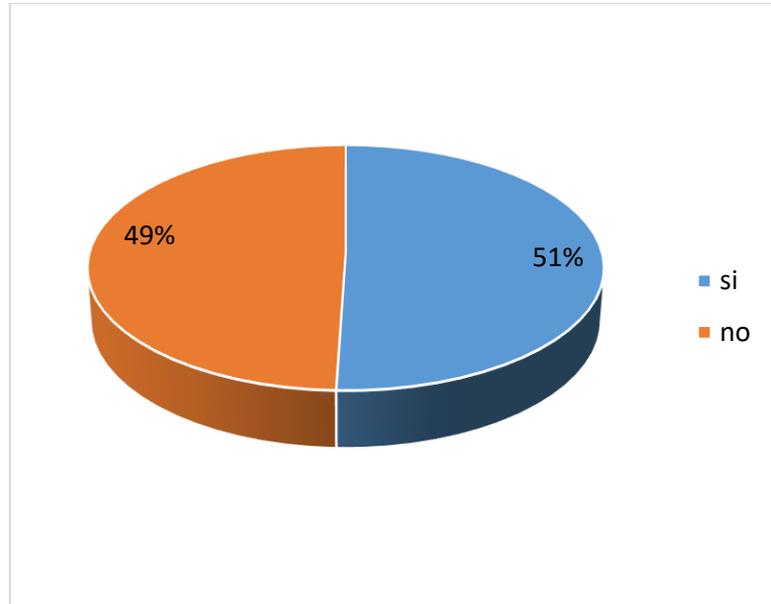
Nota: Presentación de los años que tienen de servicio eléctrico.

En el contexto de antigüedad, se destaca que el mayor porcentaje tiene ya más de 5 años con el servicio básico el mismo que está representado por el 80%, seguido de personas que tiene poco tiempo es decir de 3 a 4 años con el 13%, el 5% tiene menos de 2 años y con un menor porcentaje del 2% tiene menos de un año. Esto quiere decir que las personas a encuestar mantienen un tiempo contundente el mismo que proporcionará una buena recolección de información de la cual se desea recibir.

5. ¿Ha visualizado alguna novedad desde que adquirió su primer medidor? Si su respuesta es sí por favor detalle la novedad.

Figura 9.

Novedades físicas visualizadas por el cliente



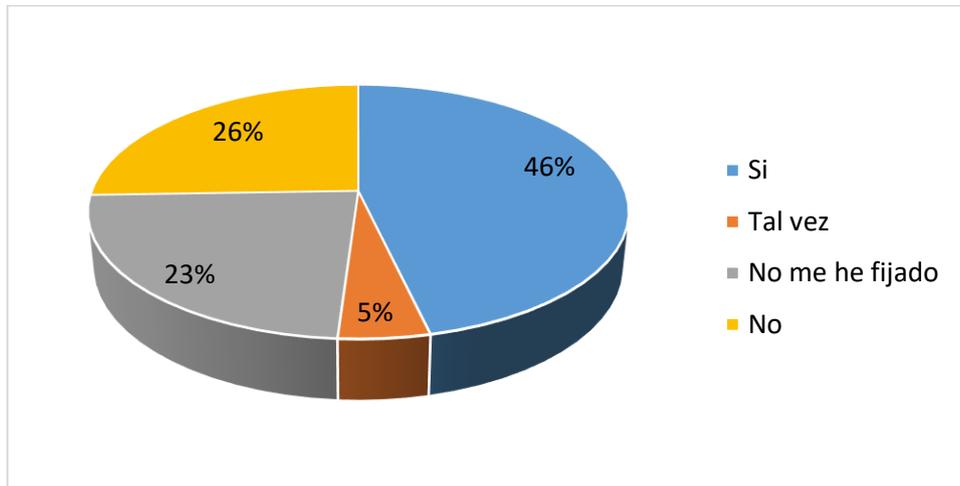
Nota: Presentación de novedades físicas que visualizan como anormales.

Por otro lado, se establece la confirmación de existencia de novedades físicas desde que adquirieron su primer medidor, se menciona esto debido a que existen personas que en la primera adquisición no han resultado afectados, en lo que respecta la parte física, sin embargo, los inconvenientes resurgen en el 2do o 3er medidor que gestionan y deben presentarse a solucionar sea por una falla física o sistema de factura.

6. ¿Ha tenido errores en la emisión de su factura de consumo?

Figura 10.

Errores en la emisión de factura



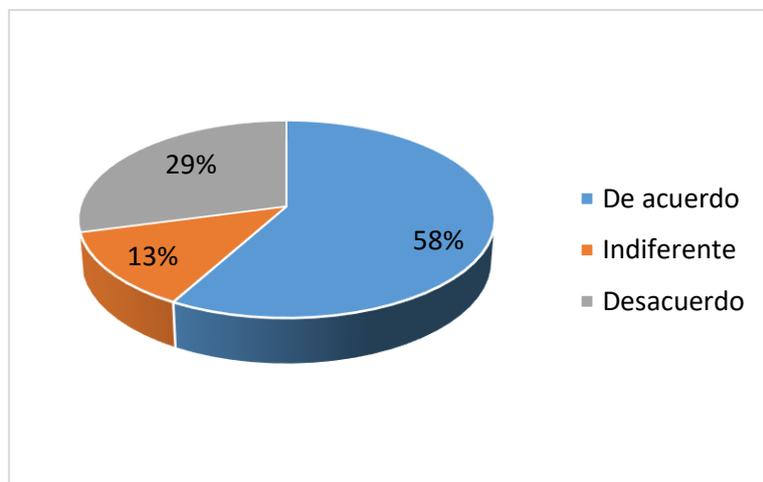
Nota: Presentación de errores al momento de recibir sus facturas emitidas.

Con respecto a la emisión de errores en la factura recibida, los clientes mencionaron que, si han tenido, generando un porcentaje del 46%, seguido del 26% que indica que no, por otro lado, al realizarse la pregunta los clientes dieron a notar que no se han fijado ya que en muchos de los casos pasan ocupados en su jornada laboral que simplemente hacen el pago solo fijándose en los valores a cancelar en ventanilla sin tomarse el tiempo de revisar y llevar un control de consumo.

7. ¿El tiempo que espero para obtener atención fue satisfactorio?

Figura 11.

Tiempo de espera



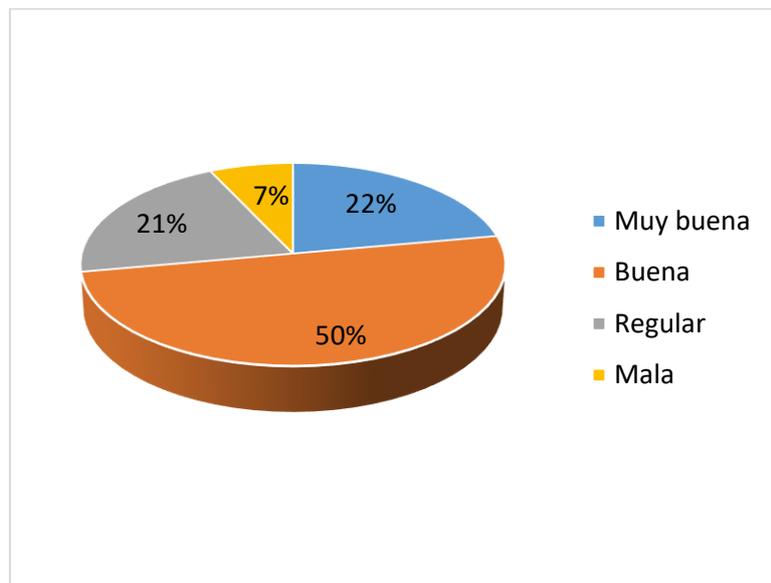
Nota: Presentación del tiempo que deben esperar en la Unidad de Negocio Esmeraldas.

Acerca del tiempo esperado, este se identifica que fue satisfactorio con el 58% seguido con el 28% que mencionó que no fue satisfactorio ya que lo hicieron regresar en varias ocasiones, o que en muchos de los casos le presentaron excusas, de acuerdo con lo que mencionan, una de ellas es la caída de sistema para visualizar su funcionamiento del servicio y poderle brindar solución, de esta forma generó malestares por el retraso de una respuesta clara.

8. ¿Cómo califica la atención del departamento de atención al cliente?

Figura 12.

Calificación de atención al cliente



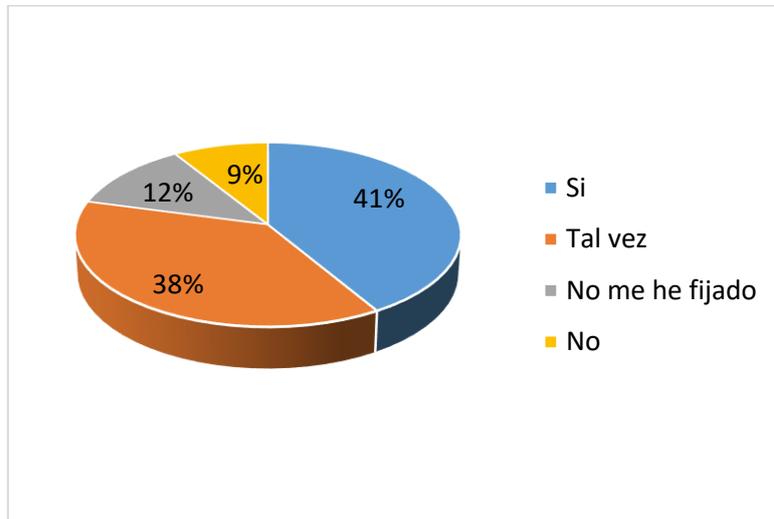
Nota: Presentación de la clasificación que asignan al departamento de atención al cliente.

La calificación de la atención del cliente se estipula de una forma buena con el 50%, seguido del 22% que indica que fue muy buena, por otro lado, se menciona con el 21% que fue regular y un 7% calificó de una forma mala. Cabe recalcar que el porcentaje en desacuerdo fue por el tiempo que se encontraban perdiendo y la pérdida de días de las cuales se han ausentado de sus actividades laborales por solucionar los problemas que tienen con el servicio.

9. ¿El empleado cumple con los requerimientos en el tiempo esperado?

Figura 13.

Cumplimiento de requerimiento en tiempo esperado



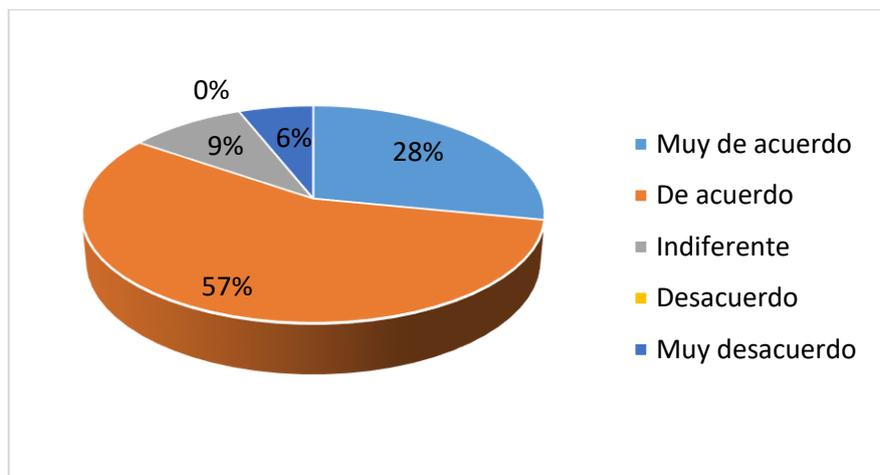
Nota: Presentación del cumplimiento requerido en el tiempo esperado.

Con respecto a los requerimientos generados en el tiempo esperado estos mencionaron que, si cumple con el 41%, mientras que el 38% indica que tal vez, puesto que mencionaron que no se percataron al momento de gestionar por ende no supieron que responder, finalizando con el 9% que indicó que no cumplió con los requerimientos en el tiempo esperado, esto se debe a que frecuentaron más de una vez los establecimientos de CNEL.

10. ¿El técnico de servicio al cliente muestra un interés en solucionar su problema?

Figura 14.

Interés de solución de problema

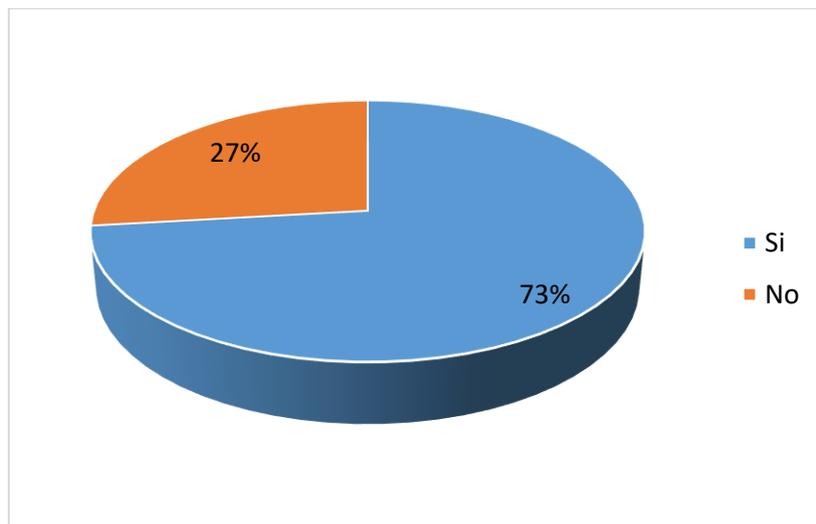


Nota: Presentación del interés de solución por parte del departamento de servicio al cliente.

Acerca de mostrar interés en la solución del problema representa el 88% de aceptación, es decir que los técnicos de servicio al cliente muestran de forma amable y rápida de la solución del sistema identificación que en su mayoría se encuentran capacitados para solucionar las falencias que el servicio brinde sea esta por emisión errónea de consumo o por negligencias por parte del cliente.

11. ¿El tiempo que esperó en obtener una atención por el técnico de servicio al cliente fue satisfactorio?

Figura 15.
Satisfacción del tiempo de espera

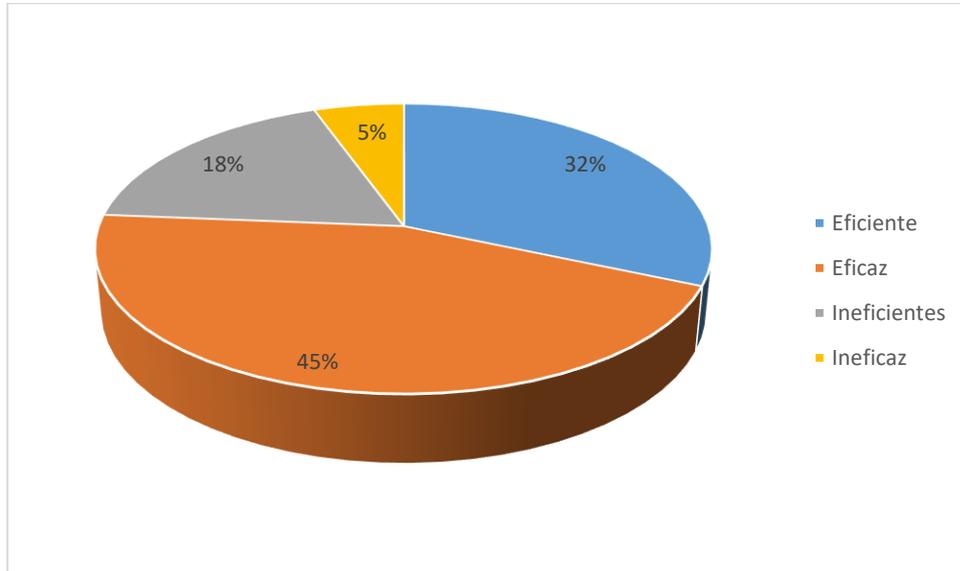


Nota: Presentación de la satisfacción del tiempo de espera.

En esta pregunta se establece la satisfacción del cliente la misma que muestra que sí, con un 73%, mientras él no se identifica con el 27%, esto quiere decir que las personas que fueron atendidas en el tiempo adecuado y lograron solucionar sus inconvenientes de una forma favorable indicaron una respuesta positiva ya que entre menos tiempo les cueste generar una solución, mejor para ellos de volver a sus actividades cotidiana, a diferencia de lo que sucede con la respuesta negativa.

12. ¿Considera que las actividades que se desarrollan en la organización con respecto al proceso de servicio al cliente son?

Figura 16.
Consideración de actividades

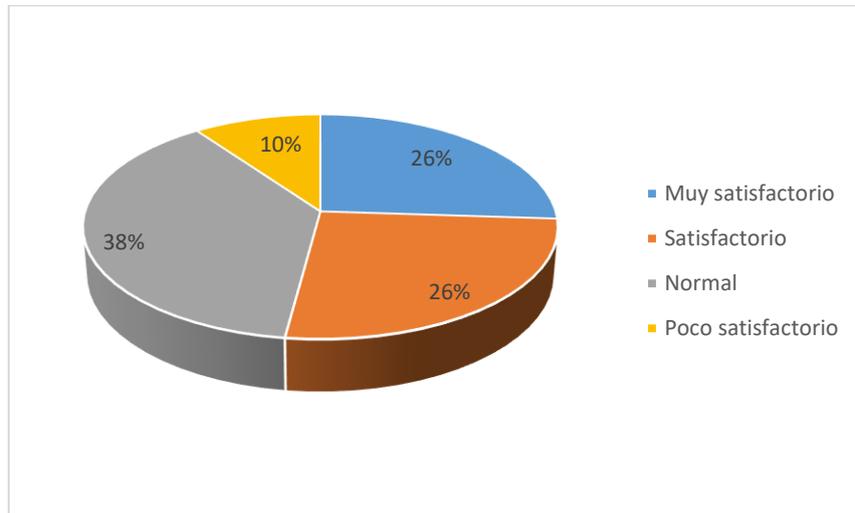


Nota: Presentación de calificación de calidad de servicio.

De las actividades que se desarrollan en la organización con respecto a la atención del cliente lo catalogan de una manera eficaz con el 45%, es decir que cumplen con lo requerido por el cliente con la mínima utilización de esfuerzos de la empresa, esto se debe a la antigüedad que mantienen y al conocimiento de manejo de las operaciones de solución, por otro lado establecen de una forma eficiente con el 32% esto se debe ya que hacen uso de herramientas y talento humano para poder solucionar, finalizando con el 23% que los consideran ineficientes e ineficaces ya que los clientes muestran en su desagrado y tipo de respuesta obtenido por el técnico que fueron atendidos.

13. ¿Qué grado de satisfacción alcanza el servicio de CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS?

Figura 17. *Grado de satisfacción de la Unidad de Negocio Esmeraldas*

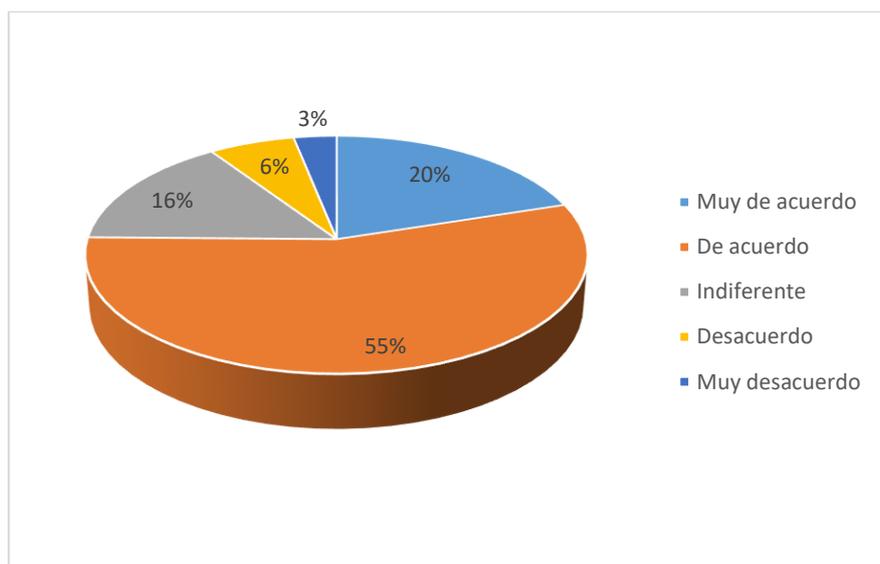


Nota: Presentación del grado de satisfacción del cliente.

Generalizando el grado de satisfacción de la UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS, se identifica con un 52% que ha sido muy satisfactorio y satisfactorio, mientras que el 38% lo cataloga como normal, seguido del 10% que es una minoría lo identifica como poco satisfactorio, esto recurre a lo mencionado en preguntas anteriores, tiempo perdido el que estima el cliente que ha pasado para poder solucionar sus inconvenientes.

14. ¿Cumple con las expectativas de atención esperada?

Figura 18. *Expectativas de atención esperadas*



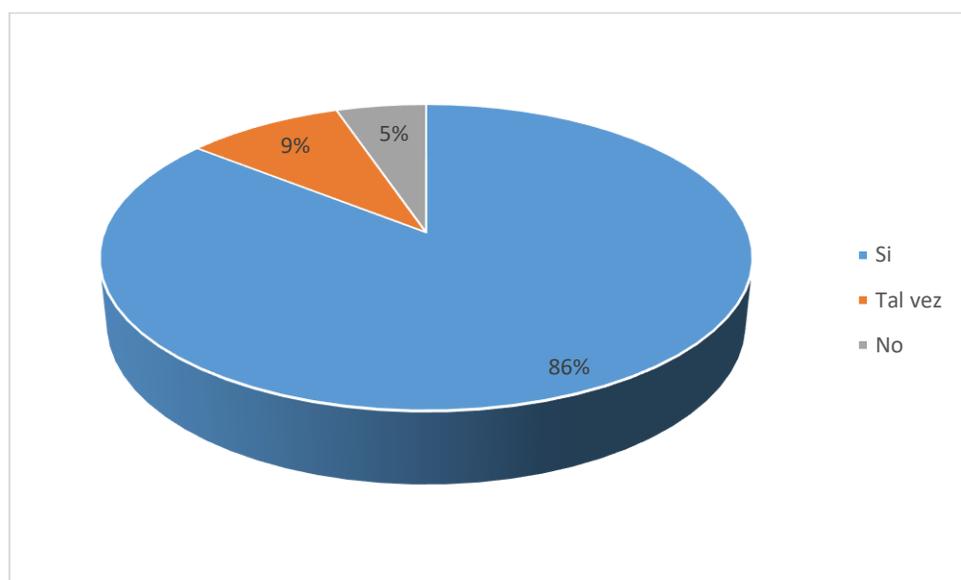
Nota: Presentación de la expectativa de atención esperada.

El 75% se encuentra de acuerdo que el departamento al cliente cumple con las expectativas de atención esperadas dentro de la UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS, mientras que 9% mencionó que no cumple ya que se encuentran afectados por los sucesos de procesos tardío y falta de respuestas.

15. Recomendaría que, ¿De existir un error en los procesos de facturación los mismos sean revisado a detalle antes de emitir una factura eléctrica?

Figura 19.

Revisión de detalle y confirmación antes de emitir facturas



Nota: La presente figura representa la opinión de los clientes.

Acerca de la recomendación, una de ellas es que señalan que la empresa antes de emitir las facturas físicas, estas establezcan una serie de revisiones y más aún en medidores de cuyos clientes ya han ido en búsqueda de soluciones, con el fin de evitar que el cliente se presente en reiteradas ocasiones a la institución pública, por otro lado, el 5% indicó que se encontraban bien y por parte de ellos no emitirían ningún comentario de recomendación.

Análisis de entrevista

De las preguntas dirigidas a los colaboradores en representación de cada departamento comercial, manteniendo el anonimato de cada uno de los que participaron por cuestiones de seguridad, se estableció que si conocen de los reglamentos internos y externos que se deben efectuar dentro de la organización. Por otro lado, en su mayoría no disponen de las herramientas

informáticas y para trabajos eléctricos necesarios para el cumplimiento de sus actividades, que en ciertas ocasiones se dificulta para poder efectuar las labores tanto operativas como administrativas, pero siendo que se brinda un servicio de comercialización, existe el esmero para gestionar con prontitud la atención al cliente.

En otro de los comentarios por parte de los colaboradores, es que en muchos de sus casos no efectúa las actividades debido por fallos corporativos, es decir, que existen procesos de contratación pública centralizados que no permite que fluya con la rapidez necesaria aquellos procesos que permita a la empresa atender todas las necesidades y satisfacción del cliente, como la falta de materiales eléctricos y medidores. Otro análisis de comentario es, la lentitud del servicio de internet, fallas constantes de este tipo, generan retrasos en los tiempos para la atención al cliente, incluyendo en este problema computadores los cuales necesitan de un constante mantenimiento y reemplazo, ya que los programas en la mayoría de los casos son sumamente pesados y no tienen una disponibilidad informática para poder generar sus actividades a cabalidad. Todas las herramientas para los trabajos eléctricos del departamento requieren de un cambio total, ya que las mismas se encuentran deterioradas, vetustas y por parte de Seguridad Industrial no hay un control para la reposición, y por esa razón no se realiza un trabajo eficiente en cada requerimiento del cliente. Pero se cumple con lo disponible, sumado a ello techos presupuestarios que no permiten realizar compras para la reposición de ser el caso.

Es importante atender todas las novedades presentadas y reclamadas por el cliente. Cómo por ejemplo en los Departamentos de Control de Energía y Servicio al Cliente, nos esmeramos, en qué se dé una solución final y que se registre en el medidor del cliente el consumo correcto de la energía. Brindamos revisión a los medidores de energía, y cuando se detecta mal estado del medidor, se requiere del cambio. Pero he allí el problema, no se cuenta con el stock suficiente de materiales eléctricos ni tampoco de medidores que permitan atender con eficacia el reclamo del cliente y que la empresa no pierda tanta energía no registrada.

Cada actividad es realizada con la mejor predisposición, encaminada al cumplimiento del trabajo encomendado. Aunque son muchos factores adversos, cómo falta de capacitación, dotación de nuevas herramientas, fiscalizaciones externas; se cumple con el trabajo, aunque en muchos casos quedan pendientes por falta de control y seguimiento. Existe mucha discordia, falta de apoyo entre departamentos ya que cada encargado vela principalmente por el cumplimiento de su indicador y no toma como prioritario lo solicitado por otro departamento o compañero. Es decir que primero las actividades "mías" y luego la de los demás y es recién en ese preciso

momento que apoyo en lo que pueda al compañero, ya que cómo departamento y todos los departamentos tienen sus propios problemas que resolver. Existe en muchos casos resiliencia, no se adaptan a nuevas tecnologías, existe falta de compañerismo, no se tienen claros los objetivos institucionales, y existe personal no capacitado que en muchos casos para las actividades o el perfil no es el idóneo.

Los continuos cambios administrativos no permiten establecer y asentar una comunicación de entendimientos entre todos. Es decir, que esto retrasa absolutamente todo, ya que hasta que el nuevo encargado comprenda, tome posesión, entienda el proceso, dilata la comunicación. Existen funcionarios que se aferran a una política, pensamiento retrogrado que no permite el avance acorde a nuevos procedimientos, tecnología moderna y ello conlleva que al llevar la contraria no existe una buena comunicación. Se cuenta con equipos tecnológicos que requieren ser reemplazados, que no permiten procesar con rapidez datos e información requerida lo que impide en muchas ocasiones entregar la información solicitada, aunque la responsabilidad está, no es eficaz en la entrega a los tiempos solicitados.

La carga laboral de la Distribuidora conlleva a ampliar varios frentes, los mismos que de una u otra manera deben ser atacados, y cuando se delega las actividades y no se brinda el seguimiento correspondiente, el mismo queda en un estado de pendiente. Varios factores; falta de equipo humano ya que se tiene exceso de carga laboral, equipos tecnológicos y herramientas vetustas, falta de vehículos para el transporte del personal, y el deterioro paulatino de los vehículos por la falta de mantenimiento impide atender a tiempo las solicitudes de los clientes. Falta de viabilidad y retraso en los procesos de contratación ya que no se prevé estos escenarios y se actúa cuando ya el problema está.

Reuniones de trabajo no planificadas, información que solicitan los organismos superiores de un momento a otro y muchas veces no se cuenta con dichos datos y se deben extraer de la base de datos con ayuda de personal de TICS. Falta de equipos computacionales con tecnología avanzada o actualizada. Falta personal idóneo para las actividades, falta de personal capacitado, herramientas antiguas, vehículos sin mantenimiento, Líderes pasivos, falta de lanzar al mercado nuevos estudios con tecnologías actuales, falta de recursos presupuestarios, personal longevo. Finalizando para un mejor entendimiento en el desarrollo de la propuesta se establece el manual de proceso de cada departamento que efectúa hasta la actualidad, en la que se modificará ciertas actividades con la finalidad de mejorar los comentarios emitidos en esta entrevista.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Gestión por proceso

Se establece como procesos o en sus casos conocido como (BPM) a una característica de organización, que se diferencia de las actualmente conocidas y que se efectúan constantemente en las organizaciones, esta se caracteriza por la visión del cliente sobre las funciones que ejecuta el esquema organizacional. Este tipo de actividades son tratadas de una forma estructurada donde la mejora se establece por parte de la misma organización.

Se establece que aporta una excelente visión al uso de las herramientas que mejoren y rediseñen las actividades de trabajo con respecto a sus funciones internas con la finalidad de hacerlo eficiente y satisfaciendo las necesidades que día a día presentan los clientes, por lo tanto, se debe considerar a cada instante las relaciones que se tiene entre provisosores y consumidores.

Se establece como enfoque fundamentaciones tales como:

- Una estructura organizacional planteada con base a las actividades que se efectúan con el cliente.
- Gestionar un cambio organizacional por estructura de jerarquía plana.
- Existencia de departamentos que pierden su noción de brindar actividades de calidad, dando paso a la presencia de grupos multidisciplinarios que trabajen sobre el proceso.
- La directiva se desvincula de los procesos como superiores y mantienen un comportamiento limitante.
- Los técnicos se enfatizan en la necesidad que presenta el cliente y no en los patrones determinados por los superiores.
- Uso de conjunto de técnicas para la eliminación de acciones sin valor.

Macroprocesos – subprocesos

Estos se determinan a través de un alto grado de complejidad en la que lo subprocesos son los de menor grado de complejidad. En dicha actividad se identifica que los macroprocesos es de suma importancia que se visualice la función y misión que tiene la institución en donde participa la dirección para la validación del trabajo de todos los departamentos en sus diferentes áreas.

Hay ciertos tipos en lo que puede identificarse dentro de una empresa, los cuales se especializan en estratégico, misional y de apoyo agrupando los procesos que tenga un objetivo común.

Mientras que, al establecer los subprocesos, estos son incorporados en cuanto sean aprobados todos los demás procesos llegando a la etapa de la evaluación de ser preciso su incorporación para el cumplimiento de sus objetivos.

Proceso - Subprocesos

Se especifican que las actividades en si no son efectuadas solo por procesos, por lo tanto, para poder identificar si una actividad se efectúa por proceso o subproceso, se debe desempeñar los siguientes criterios:

- Cuando las actividades tienen una cometido u objetivo claro.
- Cuando las actividades se puede identificar los procesos directamente con el proveedor y el cliente.
- Las proritudes deben ser dispuesto de descomponerse en tareas.
- Las acciones pueden ser estabilizadas a través de la aplicación de gestión por procesos es decir mediante tiempo, recursos obtenidos y costos de estos.
- Asignación de las responsabilidades del proceso a una sola persona.

Procedimiento

De una forma general se establece los pasos a seguir llevando a cabo el modelo de gestión por proceso, para esto se detalla lo siguiente:

Figura 20.
Procedimiento del modelo



Nota: Presentación de los procesos del modelo.

A continuación, se detalla lo que incluye cada uno de sus desarrollos.

Compromiso de la dirección

Dentro de este apartado se establece que la dirección hace conciencia de la necesidad del uso de esta metodología de gestión por procesos, se establece como un factor importante ya que parte de solucionar la necesidad y direccionarse a un cambio de mejora.

Sensibilización y formación

La directiva recibe toda la formación referente a la misión de técnicas, siendo el instrumento de permutación que depende del mismo, esto se basa con el objetivo de conseguir que los colaboradores de la organización sientan su compromiso en este proceso y no sientan la obligación de efectuarlos.

Identificación de procesos

Dentro de este análisis parte de todas las interacciones que han existido entre los colaboradores y los clientes externos donde se procede a realizar un inventario de todos los procesos.

Clasificación

Se establece los procesos identificados, definiendo cuales son los procesos claves, los procesos estratégicos y los procesos que han servicio de apoyo.

Relaciones entre procesos

En este apartado se establece una matriz de relacionamiento entre procesos, de los cuales se pueden exponer instrucciones, información, recursos y equipos.

Mapa de procesos

Este tipo de procesos general se debe observar las actividades relacionadas a lo que debe ser expuestos en esquema de diagrama expuesto en bloque de todos los procesos obligatorios para el sistema de gestión de calidad.

Alinear la actividad a la estrategia

Al establecer procesos claves, dan paso a permitir implantar de una manera sistemática las políticas estratégicas. Creando una actividad principal que vaya de la mano con la aplicación de objetivos establecidos dentro de la estrategia con los conjuntos interesados, de esta forma se define la relación existente entre estos.

Establecimiento de indicadores de resultados

Este tipo de punto establece que las decisiones se basan en información acerca de los resultados alcanzados y las metas pronosticadas, permitiendo analizar las capacidades de los procesos y sistemas; al igual de conocer el cumplimiento de las expectativas del conjunto interesado comparando la propia organización con otras unidades de negocios similares, para esto se debe definir qué actividades son las más ajustadas a las necesidades.

Realizar una experiencia piloto

Este ítem se especifica en realizar un ensayo de desarrollo en la implementación.

2.2. Descripción de la propuesta

El presente trabajo se basa en la realización de una propuesta de mejora del modelo de gestión existente, en lo que corresponde a la Calidad del Servicio físico y Comercialización de la Energía Eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS, de esta forma se espera que se ajuste a las necesidades actuales y a las normativas que se encuentran vigentes como

estatuto de provisión de energía eléctrica. Para el desarrollo de esta propuesta se establece la definición de terminología acorde al tema propuesto, generando concepto de ayuda y guía, estos conocimientos han sido expuestos en ítems anteriores dentro de este capítulo.

CNEL EP, al ser una organización gubernamental, es importante que el plan estratégico sea llevadero mediante el tiempo, la misma sea ajustado a las necesidades actuales, cumpliendo con la misión, visión y los objetivos que manejan de forma nacional en toda la organización, ofreciendo un servicio de calidad tanto en atención al cliente como la comercialización de su energía eléctrica.

Uno de los factores fundamentales del buen funcionamiento es el contar con recursos humanos adecuados a las necesidades y experiencias de actividades, como se pudo constatar mediante el desarrollo de la investigación de campo en la que se intervino de forma interna a los colaboradores actuales, los mismos que indicaron que existe la rotación de talentos humanos en las diferentes áreas del departamento comercial, adicional a esto, la falta de equipamiento computacional que ayude al buen manejo de los procesos sistemáticos.

La propuesta de mejora del modelo de gestión presentado solucionará las carencias actuales de la UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS, confiriendo en la misión y visión que ya se encuentran establecidos, partiendo de un análisis interno y externo en el que interfiere en análisis FODA, permitiendo ajustar y mejorar procesos específicos con respecto a la calidad de servicio al cliente.

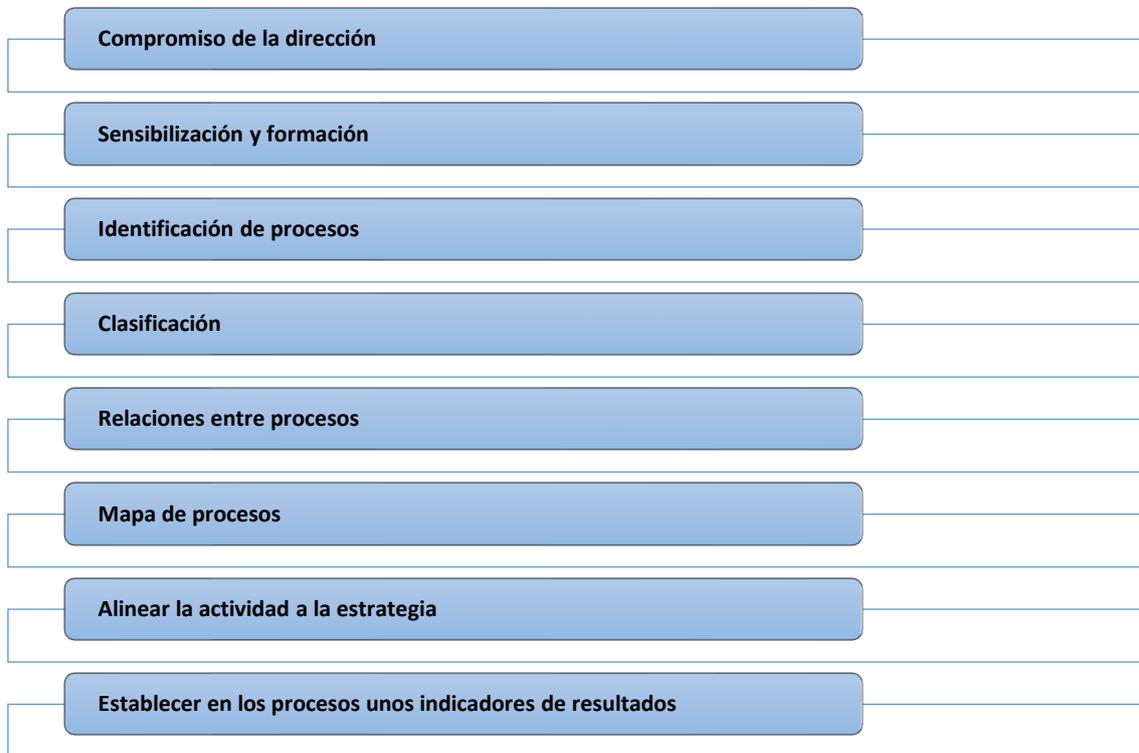
Se estableció como gestión de procesos como uno de los mejores sistemas que se efectúan dentro de una organización empresarial puesto que se consigue los altos estándares de calidad, excelencia y productividad. Gracias a sus resultados han hecho que se extienda esta aplicación de enfoque en toda la organización indiferentemente de su tamaño o al sector de actividad que este se dedique.

a. Estructura general

A continuación, se presenta la estructura de la propuesta de mejora del modelo de gestión en la cual se establece los cuatro departamentos comerciales principales; se recalca que lo expuesto anteriormente y de acuerdo con los resultados de la investigación solo se va a intervenir el Área Comercial de cada departamento como es de Servicio al Cliente, Facturación y Catastro, Control de Energía y Recaudación y Cartera.

Figura 21.

Estructura general de la propuesta



Nota: Presentación de la estructura de la propuesta.

Para esto dentro de cada proceso se establece una mejora que determine la rapidez de respuesta en gestionar el proceso y este no quede estancado creando un cuello de botella con la actividad en donde el perjudicado es el consumidor final.

b. Explicación del aporte

- **Compromiso de la dirección**

El compromiso de la dirección se efectúa mediante el respeto y fidelidad de la misión, visión sus valores y los objetivos que presenta la organización como tal, en la que garantiza los derechos de forma individual y colectiva de cada uno de sus colaboradores, proveedores y más que nada de sus clientes.

- **Sensibilización y formación**

Se conoce a la empresa eléctrica como una institución nacional gubernamental la misma que ha sido desarrollada a través de la fusión de diferentes provincias de la región costa, sierra y oriente

ecuatoriano hace 9 años, en el que se expidió un decreto ejecutivo cuyo número es 1459, donde se estableció la empresa generadora de electricidad, CNEL EP. Ubicando como objetivos estratégicos:

- Ofrecer una asistencia pública de comercialización de electricidad, en lo que corresponde el área asignada por la Unidad de Negocio.
- Proponer un régimen exclusivo el mismo que será regulado por el estado.
- Compensar la solicitud del servicio eléctrico, cumpliendo las circunstancias determinadas en el procedimiento aplicado para el sector eléctrico, suministrando de este el servicio a los clientes.

UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS

Esta UN ofrece su asistencia al 93,16 % de todo el espacio correspondiente a Esmeraldas y sus alrededores, mantiene un área de 15.526,49 Km², con una cobertura del 93,57%, en la actualidad establece un total de 131.618 clientes, con una demanda de energía de 660,35 GWh, finalizando con su demanda máxima de potencia de 109,30MW.

Misión

CNEL UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS, establece como su misión la planificación, ejecución y control de forma completa de distribuir y comercializar el servicio, así como efectuar la gestión de expansión cubriendo los puntos más lejanos del servicio, generando un marco sustentable, económico, financiero, en la que se consideran aspectos, técnicos, valor social y bienestar ambiental.

Visión

Se establece a largo plazo pertenecer a los reconocimientos de referencia en América Latina con la creación y funcionamiento de los modelos de negocios y servicios de distribución de energía eléctrica teniendo una mejor visión de la sostenibilidad y eficiencia de la empresa.

Valores corporativos

- Integridad
- Responsabilidad
- Eficiencia
- Compromiso

Objetivos institucionales

Figura 22.

Objetivos institucionales

Comercial	Finanzas	Operaciones	Innovación y tecnología	Sostenibilidad	Organización
<ul style="list-style-type: none"> •OE1. Mejorar la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes. •OE2. Impulsar nuevos modelos de negocios y segmentos de mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> •OE3. Incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos, costos, gastos y la ejecución presupuestaria para asegurar la reinversión en la expansión de cobertura y en calidad del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> •OE4. Atender el crecimiento de la demanda del servicio de energía eléctrica y alumbrado público. •OE5. Mejorar los niveles de eficiencia y calidad de la red de distribución eléctrica y alumbrado público. 	<ul style="list-style-type: none"> •OE6. Mejorar la eficiencia de los servicios tecnológicos y su infraestructura. 	<ul style="list-style-type: none"> •OE7. Integrar la gestión de riesgos y la responsabilidad social de forma transversal en los procesos, planes y proyectos, considerando las mejores prácticas de sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> •OE8. Fortalecer la gestión institucional y el desarrollo de capacidades del Talento Humano. •OE9. Optimizar los resultados en el corto, mediano y largo plazo a través de un mejoramiento continuo de procesos.

Nota: Presentación de los objetivos institucionales.

FODA

Por parte de la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS, se establece el siguiente análisis FODA; cabe recalcar que este análisis es el que ya se encuentra estipulado por los mismos, puesto que los análisis se efectúan a inicio de año con el histórico del año anterior donde puede generar los regímenes a favor y en contra del servicio ofrecido.

Figura 23.
FODA

FODA	ANÁLISIS	DESCRIPCIÓN
FORTALEZAS	F1	El personal operativo de CNEL EP es capacitado técnicamente.
	F2	CNEL EP es un monopolio regulado en la región costa.
	F3	CNEL EP tiene gran participación en el mercado y posee una infraestructura y capacidad instalada fuerte para prestar el servicio.
DEBILIDADES	D1	La estructura organizacional actual en CNEL EP no se encuentra aprobada.
	D2	Los sistemas de gestión de CNEL EP no están integrados.
	D3	CNEL EP no cuenta con un sistema de gestión de calidad.
	D4	La falta de integración del modelo de gestión de proyectos con los procesos de las diferentes áreas y no contar con herramientas informáticas para su gestión.
	D5	Existe cartera vencida que es de muy difícil recuperación (23% de cartera privada con más de 10 años y empresas de agua del sector público)
OPORTUNIDADES	O1	Nuevos mercados y clientes: Sector camaronero, industrial, agroindustrial, vehículos eléctricos.
	O2	Alianzas con organismos multilaterales y otros para financiamiento de nuevos proyectos
	O3	Nuevas tecnologías de medición que se pueden implementar para mejorarla eficiencia en la prestación del servicio.
AMENAZAS	A1	Los cambios constantes de los mandos altos y medios diluyen la gestión y el avance de los planes, acciones o proyectos.
	A2	La crisis económica y sanitaria afecta la gestión de cobranza y recuperación de cartera vencida.
	A3	Las pérdidas comerciales por hurto afectan la liquidez, utilidad, imagen institucional de la CNEL EP.
	A4	El riesgo a la pérdida de información por ataques cibernéticos.
	A5	Los cambios constantes en la normativa de compras públicas afectan el desarrollo de las contrataciones
	A6	La falta de autonomía financiera generada de los convenios de administración de liquidez afecta el financiamiento de los proyectos de reinversión.

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS
1.1 Incorporar nuevos mecanismos de atención a clientes.	Uso de la APP de CNEL para control de lectura y facturación
	Implementar unidades móviles de atención al cliente/consumidores en sectores alejados o rurales
	Implementar la opción de "Proyectos Eléctricos" a través de un módulo en el balcón de servicio al cliente en la web en todas las Unidades de Negocio CNEL EP.
	Implementar un sistema automatizado de turnos para la atención a consumidores en todas las agencias de la Corporación.
	Realizar la gestión para la implementación de la herramienta oficina virtual del CIS CRM de SAP
	Implementar un chatbot para interactuar con los consumidores
	Implementar chat en línea (WhatsApp) en las Unidades de Negocio que cuenta con sistema comercial CIS CRM de SAP
	Desarrollar la atención de clientes en territorio a través de puntos móviles
1.2 Maximizar el uso de los recursos tecnológicos	Uso de herramienta ACIIS: Toma de lectura, fiscalización y novedades de lectura
	Uso de herramientas tecnológicas para verificar el cumplimiento del pliego tarifario (validadores, simuladores, BI, etc.).
	Implementar un plan de acción que permita incrementar el uso de la atención al usuario por video llamadas (con previa cita).
ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS
	Implementar un plan de acción que permita incrementar el uso de la app Aservices en territorio.
	Implementar inspecciones de reclamos con atención y monitoreo de campo
	Gestionar y coordinar con el departamento de comunicación y tecnología la implementación de un plan de acción para el desarrollo de mejoras en el balcón de servicio web
	Gestionar la solicitud y coordinar con Comunicación y Tecnología, plan de acción para el desarrollo de mejoras en la página web corporativa. (Foros de Mejora/desarrollo de Iniciativas junto con las áreas de Tecnología y Comunicación)
	Implementar la opción de recarga de energía para medidores prepago en la APP de CNEL EP
	Elaborar matriz de análisis de identificación de procesos subutilizados (módulos instalados en CNEL EP incluido licencias - contratos de soportes y mantenimientos de aplicaciones que no estén siendo utilizados o no estén siendo explotados al 100%)
	Elaborar documento por cada aplicación crítica de operación y otras consideradas importantes, con las beneficios y módulos que pueden ser usados por CNEL EP, sin ningún costo adicional o que incluyen costos para ponerlo a consideración de las Gerencias Corporativas y los beneficios que podrían ser recibidos al activar los nuevos componentes o módulos de los sistemas que ya posee CNEL EP.
1.3 Fortalecer la capacitación al personal interno.	Capacitar al personal de campo que realiza el proceso de facturación
	Evaluar al personal operativo y administrativo por la ejecución de sus actividades
	Realizar la gestión con el área de capacitación para el cumplimiento de un plan de capacitación para servicio al cliente y Centro de Contacto Corporativo de las Unidades de Negocio y Oficina Central vía telemática.
	Realizar la gestión con el área de capacitación para el cumplimiento de un plan de capacitación para instalaciones de servicio eléctrico de las Unidades de Negocio vía telemática

Nota: Presentación de FODA.

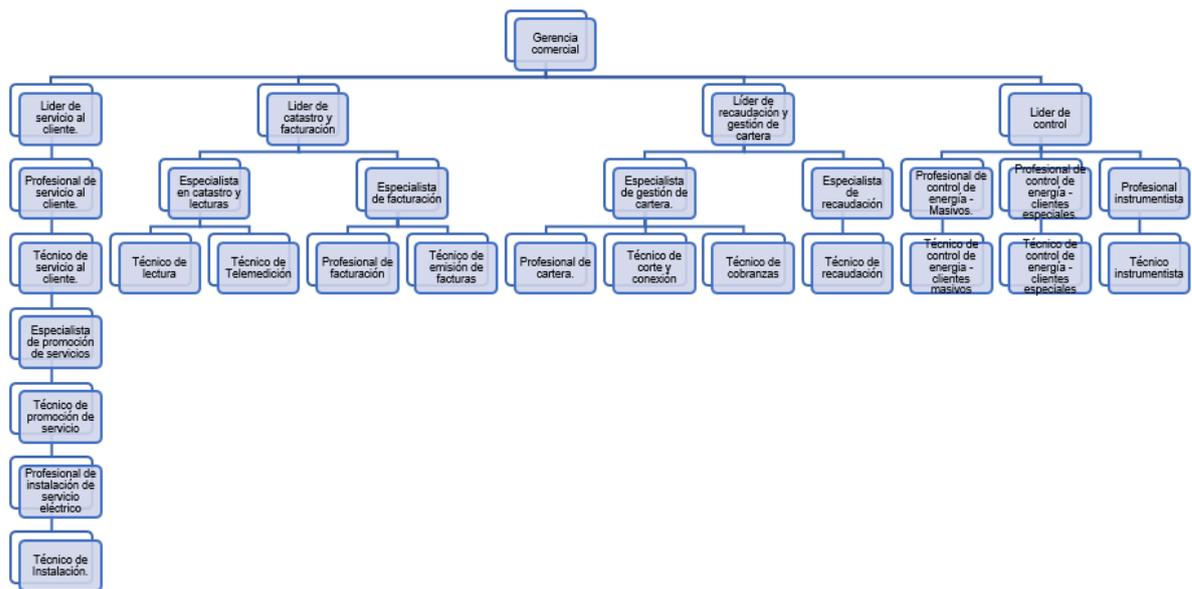
De acuerdo con los análisis desarrollados, se establece que dentro del departamento comercial se han mostrado falencias, lo que hacen que la gestión se estanque y no fluya correctamente en lo que respecta a las diversas actividades que se efectúan de forma interna respetando un manual de procesos de los cuales se pueden simplificar, sin embargo, cabe recalcar que otro

punto es el uso de herramientas en mal estado lo que retrasa los tiempos de entrega de información.

- **Identificación de procesos actuales del departamento comercial**

Para la identificación de procesos se establece con el departamento que tiene contacto con el cliente la presencia de malestar en lo que respecta al ofrecimiento del servicio de atención, solución oportuna y rápida de acuerdo con la dificultad de actividad que presentará.

Figura 24.
Organigrama



Servicio al Cliente - Líder de Servicio al Cliente

Coordinar, controlar y garantizar la operación de servicio al cliente con la finalidad de atender sus necesidades de manera oportuna con calidad y calidez, según las normas, leyes y lineamientos corporativos vigentes.

- **Profesional de Servicio al Cliente**

Brindar soporte en la recepción, atención e identificación de requerimientos (consulta, solicitud, reclamo y denuncia) de los consumidores, a fin de otorgar un servicio oportuno y de calidad que permita contribuir a la experiencia del consumidor.

- **Técnico de Servicio al Cliente**

Recibir, atender e identificar requerimientos (consulta, solicitud, reclamo y denuncia) de los consumidores, brindando un servicio oportuno, con calidad y calidez que permita contribuir a la experiencia positiva del mismo. El proceso de gestión se establece en lo que respecta a los siguientes anexos de este documento.

- Nuevo servicio se encuentra en el anexo 3.
- Cambio de tarifa se encuentra en el anexo 4.
- Suspensión definitiva del servicio eléctrico se encuentra en el anexo 5.
- Atención solicitud de reubicación o cambio de medidores se encuentra en el anexo 6.

En lo que respecta a la atención de reclamos en el modelo de gestión no se encuentra estructurado una gestión de proceso por tal motivo se procede a plantear como propuesta.

- **Especialista de Promoción**

Controlar y coordinar los planes, programas, eventos y campañas para la promoción y comercialización de los productos y servicios ofertados por CNEL EP.

- **Técnico de Promoción de Servicio**

Ejecutar los planes, programas, eventos y campañas para la promoción y comercialización de los productos y servicios ofertados por CNEL EP.

- **Profesional e Instalación de Servicio Eléctrico**

Coordinar y brindar soporte a los procesos de inspección, instalación, mantenimiento y retiro de sistemas de medición, garantizando una atención oportuna de los requerimientos de los clientes y necesidades comerciales que apunten a la mejora del servicio prestado.

- **Técnico de Instalación**

Realizar la inspección, instalación y mantenimiento de sistemas de medición, brindando un servicio de calidad, con el fin de generar confianza y satisfacción al cliente.

Catastro y Facturación – Líder de Catastro y Facturación

Coordinar, controlar y garantizar la correcta ejecución del plan de fiscalización de lectura de medidores y gestión de facturación, mediante una adecuada distribución de rutas, aplicación de

pliegos tarifarios vigentes y demás cargos legalmente establecidos, con el fin de asegurar la veracidad de los valores establecidos en las facturas.

- **Especialista de Catastro y Facturación**

Controlar y evaluar que se cumpla el cronograma de lecturas de acuerdo con las rutas establecidas, con el fin de suministrar información veraz para el proceso de facturación.

- **Técnico de Lectura**

Registrar los datos de la lectura de medidores de los consumidores, suministrando una información de calidad para el proceso de facturación. Este tipo de procedimiento para ejecutar actividades de lectura y facturación se encuentra ubicado en anexo 7.

- **Técnico de Telediagnóstico**

Realizar la captura remota de los medidores inteligentes, permitiendo brindar información de calidad para liquidar los consumos de los clientes de las zonas urbanas y rurales. Se encuentra ubicado en el anexo 8.

- **Especialista de Facturación**

Ejecutar, controlar y evaluar los procesos de facturación, aplicando los pliegos tarifarios y demás cargos legalmente establecidos, con el fin de suministrar información clara y veraz de los valores facturados a los consumidores por los servicios prestados.

- **Profesional de Facturación**

Analizar los datos de lecturas tomadas, consumos, tarifas, subsidios y demás conceptos legalmente establecidos, con el fin de suministrar información clara y veraz de los valores facturados a los consumidores por los servicios prestados.

- **Técnico de Emisión de Factura**

Emitir la facturación por la prestación del servicio eléctrico, realizar el control de calidad de la impresión de las facturas y coordinar su distribución oportuna a los consumidores. Se encuentra dentro del anexo 9.

Recaudación y Cartera – Líder de Recaudación y Cartera

Coordinar, controlar y garantizar con la ejecución de acciones efectivas en los procesos de recaudación de valores, generados por la prestación de servicios de energía eléctrica y demás

rubros establecidos en los pliegos tarifarios de acuerdo con normas, leyes, regulaciones y lineamientos corporativos vigentes.

- **Especialista de Recaudación y Cartera**

Analizar, coordinar y asegurar la veracidad de la información de la gestión de cartera, con fin de efectuar el cobro mediante acciones administrativas, técnicas y comerciales a los clientes que tienen deuda con la Corporación.

- **Profesional de Cartera**

Analizar y ejecutar acciones y estrategias para la recuperación de cartera de clientes masivos, a través de acciones administrativas, técnicas y comerciales que permitan optimizar la gestión de recaudación.

- **Técnico de Corte y Conexión**

Ejecutar los cortes y reconexiones del suministro de energía eléctrica en redes de baja y media tensión de acuerdo con la normativa vigente.

- **Técnico de Cobranzas**

Gestionar el cobro por la prestación del servicio eléctrico, a través de acciones personalizadas que permitan optimizar la gestión de recaudación.

- **Especialista de Recaudación**

Ejecutar, controlar y evaluar los procesos de recaudación, aplicando los pliegos tarifarios establecidos, con el fin de suministrar información veraz de los consumos.

- **Técnico de Recaudación**

Procesar la información referente a los valores de los pagos recibidos de los clientes, con el fin de garantizar el recaudo por el consumo de electricidad.

Control - Líder Control de Energía

Organizar y controlar la ejecución de los programas, planes de acción y demás actividades enfocadas a realizar la reducción y control de pérdidas de energía, así como gestionar los recursos necesarios para el cumplimiento del Plan Operativo del área.

- **Profesional de Control de Energía – Masivos.**

Analiza el contenido que se ofrece brindando sustentáculo a los documentos que controlan la electricidad en la que identifica actividades físicas de relieve, caudales, conflictos, etc., actividades enfocadas a clientes fuertes.

- **Técnico de Control de Energía – Clientes Masivos.**

Ejecutar las actividades de intervención en clientes masivos que consuman energía en condiciones inadecuadas, además de situaciones que pongan en riesgo la operación del Sistema a fin de regularizar la pérdida de energía.

- **Profesional de Control de Energía – Clientes Especiales.**

Estos proceden a examinar la información con brindar sustentáculo dentro de los procedimientos de inspección de energía identificando: semblantes notables, capitales, conflictos, a clientes específicos.

- **Técnico de Control de Energía – Clientes Especiales.**

Ejecutar las actividades de intervenciones en consumidores específicos con condiciones inadecuadas del sistema de medición y situaciones que pongan en riesgo la operación del sistema.

- **Profesional Instrumentista**

Garantizar la adecuada operación de los sistemas de medición de los clientes de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

- **Técnico Instrumentista**

Ejecutar y dar seguimiento a los planes de calibración y contrastación de los equipos de medición.

Clasificación

Presentación de mejoras en Procesos claves

En los procesos establecidos se identifican como claves a los que se encuentran dentro de atención al cliente ya que son los que exponen sus funciones a la vista pública la misma que debe ser de óptima calidad. El proceso de mejora se va a establecer en identificar y especificar la actividad de atención de reclamos. Cabe recalcar que dentro del manual de gestión se

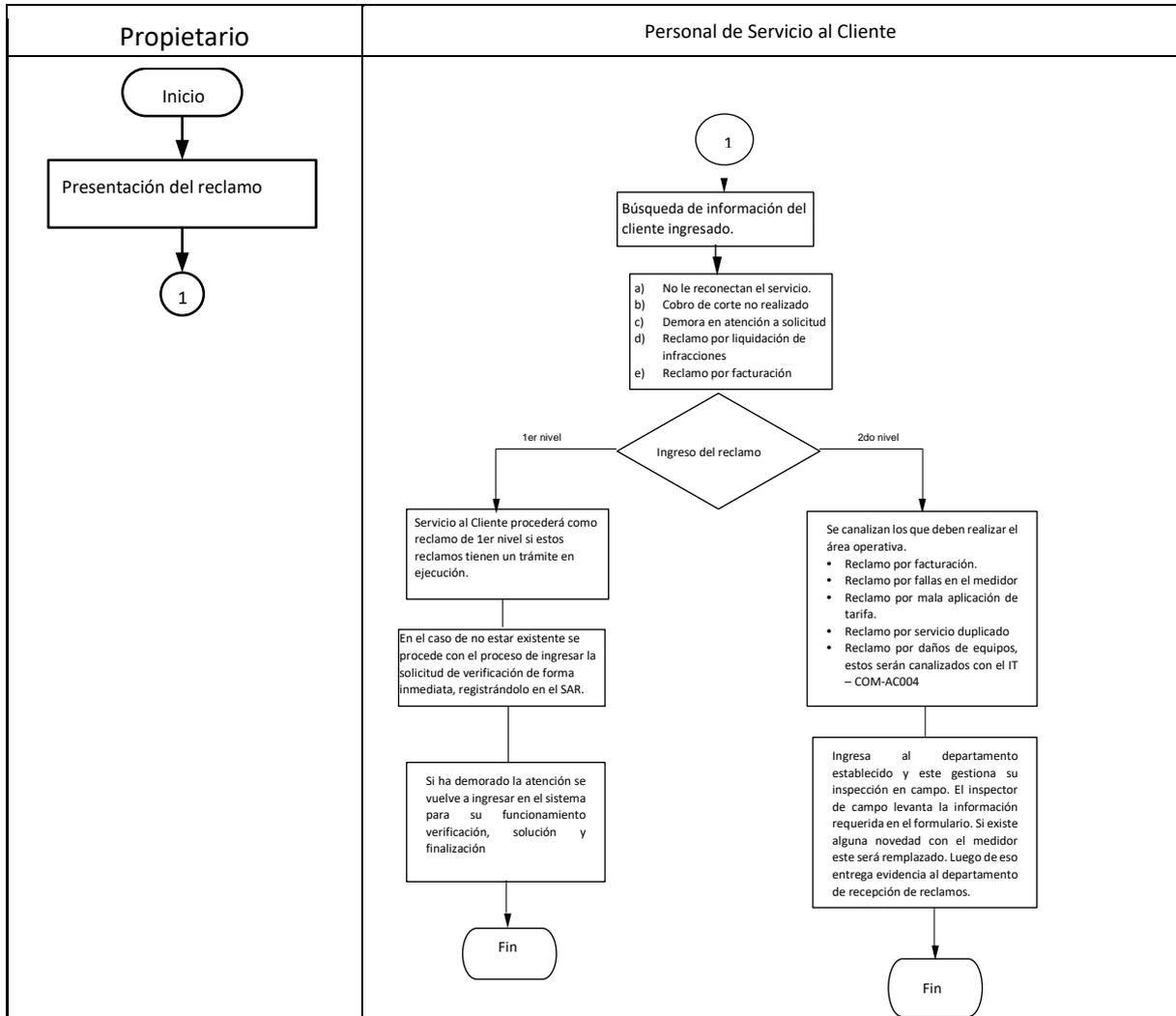
encuentra un flujograma poco específico que indique con exactitud las actividades a desarrollar por ende se van a mejorar a continuación.

El Agente de Servicio también contempla como reclamo de primer nivel aquellos en los cuales las áreas Técnicas o Comerciales hayan reportado información respecto a la realización de trabajos programados, emergencias presentadas u otras actividades las cuales ocasionen interferencias en la dotación del servicio y que no se ven reflejadas en la mesa de ayuda, estas serán canalizadas a través del IT-TEC-OPE-002 "Instructivo para reportar en mantenimiento Programado y Casos Emergentes del Centro de Operaciones a Servicio al Cliente".

El Agente de Servicio ingresa al Modulo SAR proceso de atención de reclamos, donde se precarga parte de la información anteriormente consultada del cliente y registra la información requerida en los segmentos de: Información del Cliente, Información del Reclamo e Información Adicional. En el registro se tendrán campos obligatorios y opcionales e información precargada.

Figura 25.

Mejora flujograma de procesos de atención de reclamos



Procesos estratégicos

Para los procesos estratégicos se establece el Departamento de Catastro y Facturación. En lo que respecta a la mejora de los procesos de facturación estos no se destacaron en sus procesos sino más bien en sus tiempos, cabe recalcar que esto se identifica porque los equipos en muchos de los casos se encuentran descontinuados y deficientes. Para esto se procedió con un inventario de daños y reposición de estos presentado un costo de inversión a continuación.

Tabla 1.

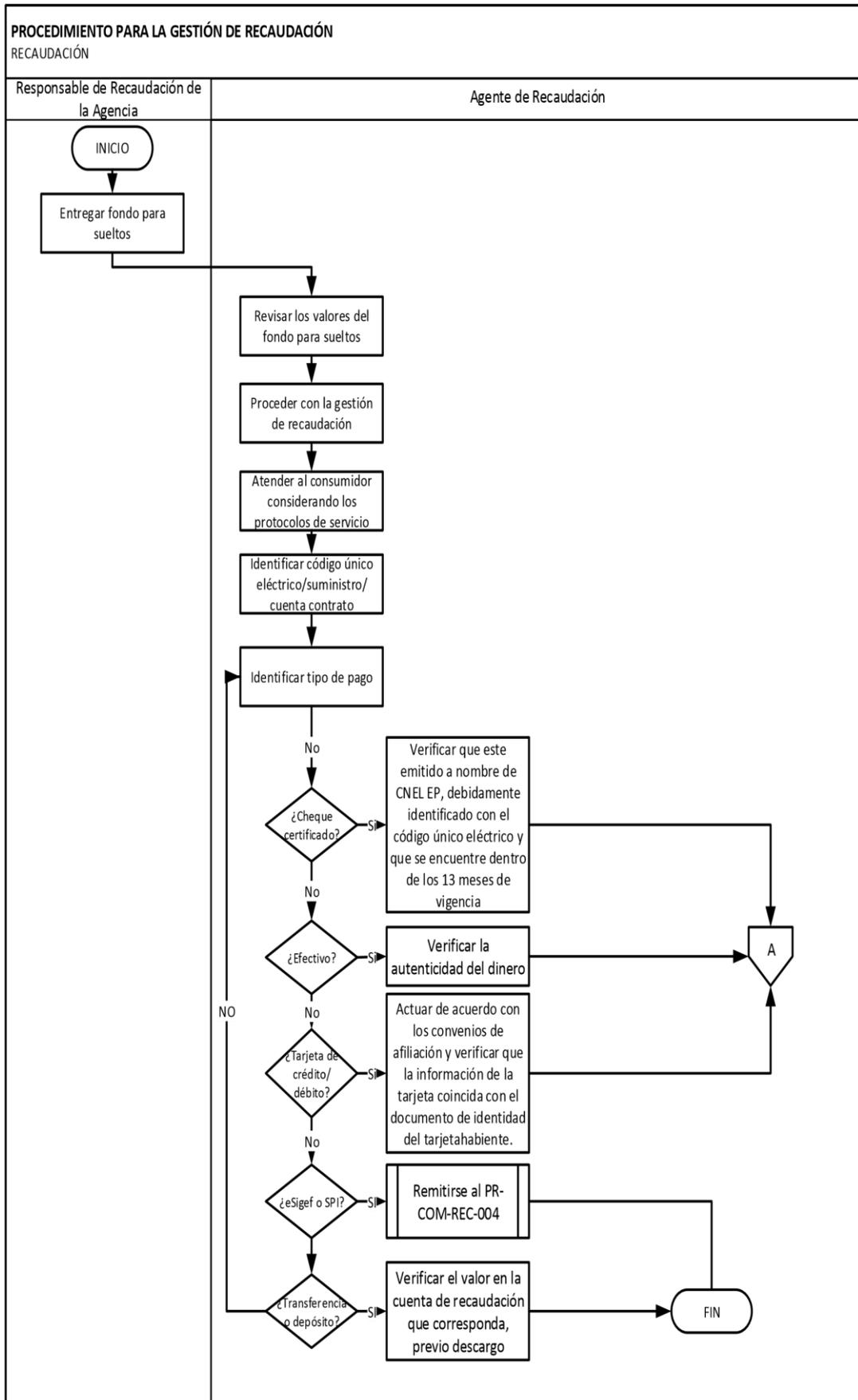
Presupuesto de adquisición de equipos de cómputo y su debida instalación

Equipos de computo	\$8,500
Adecuación de instalación para equipos de computo	\$1.500,00

Procesos de apoyo

Para la mejora de los procesos de Recaudación y Cartera se establece reducción de actividades donde se establezcan menos procesos y poder generar actividades en corto tiempo con la finalidad de que la cartera de clientes vencidos se actualice en el mismo día para generar proceso de cobros en el siguiente.

Figura 26.
Proceso de recaudación



Para el fondo rotativo que se asigne a los Agentes de Recaudación corresponde al 15%, 30% o 45% del Salario Básico Unificado, según el promedio de transacciones realizadas por Agencias en los últimos 6 meses.

Tabla 2.
Fondo rotativo de transacciones

RANGO PROMEDIO DE TRANSACCIONES	% SALARIO BÁSICO UNIFICADO VIGENTE
≥1 y ≤150	15%
>150 y ≤300	30%
>300	45%

Este cálculo será efectuado una vez al año, en el último mes del año tal como se identifica en esta tabla.

AÑO	MES	# CAJEROS	# TRANSACCIONES	# DÍAS LABORABLES
2022	Junio	2	11500	20
	Julio	2	12100	21
	Agosto	3	14500	21
	Septiembre	2	12050	19
	Octubre	3	12400	21
	Noviembre	3	12000	20

$$\text{Transacciones promedio mensuales Junio} = \frac{\# \text{ Transacciones mes}}{(\# \text{ cajeros})(\# \text{ días laborables})} = \frac{11500}{40} = 288$$

$$\text{Transacciones promedio mensuales Julio} = \frac{\# \text{ Transacciones mes}}{(\# \text{ cajeros})(\# \text{ días laborables})} = \frac{12100}{42} = 288$$

$$\text{Transacciones promedio mensuales Agosto} = \frac{\# \text{ Transacciones mes}}{(\# \text{ cajeros})(\# \text{ días laborables})} = \frac{14500}{63} = 230$$

$$\text{Transacciones promedio mensuales Septiembre} = \frac{\# \text{ Transacciones mes}}{(\# \text{ cajeros})(\# \text{ días laborables})} = \frac{12050}{38} = 317$$

$$\text{Transacciones promedio mensuales Octubre} = \frac{\# \text{ Transacciones mes}}{(\# \text{ cajeros})(\# \text{ días laborables})} = \frac{12400}{63} = 197$$

$$\text{Transacciones promedio mensuales Noviembre} = \frac{\# \text{ Transacciones mes}}{(\# \text{ cajeros})(\# \text{ días laborables})} = \frac{12000}{60} = 200$$

Mejora de procesos Control de energía

Para el mejoramiento de los procesos se establece que los equipos a usar se encuentran en un desgaste avanzado por lo cual se establece la adquisición de compra de nuevos equipos para optimizar el funcionamiento de este departamento. Lo cual se detalla a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 3.*Inversión de herramientas para el equipo de control de energía*

Herramientas	P.V.P.
Alicates	\$ 28,00
Casco dieléctrico	\$ 35,00
Cinturón liniero - faja - línea de vida	\$ 69,00
Cinturón De Herramientas	\$ 32,00
Cizalla	\$ 78,00
Escalera Fibra De Vidrio 40 Pies	\$ 665,00
Escalera de 32 pies tijera o cizalla	\$ 531,00
Escaleras de 8 pies, tijera o cizalla	\$ 180,00
Escaleras de 7 pies, tijera o cizalla	\$ 150,00
Cuchillas de Electricistas	\$ 29,00
Juego destornillador estrella	\$ 20,00
Juego destornillador plano	\$ 20,00
Dispositivo puesta a tierra	\$ 35,00
Conos de seguridad	\$ 20,00
Botas dieléctricas	\$ 89,00
Gafas de protección	\$ 8,00
Guantes de cuero	\$ 6,50
Martillo	\$ 9,00
Arco de sierra	\$ 10,00
Juego De Llaves Hexagonales	\$ 20,00
Juego Llaves Mixtas	\$ 54,00
Llave Inglesa o Llave Ajustable	\$ 29,00
Pares de Guantes dieléctricos	\$ 73,00
Pértiga telescópica 8 Tramos 15 kv	\$ 360,00
Pinzas voltiamperimétricas	\$ 32,00
Probador de voltaje 110-300V	\$ 50,00
Rachet tipo cadena 2 y 4 Ton.	\$ 18,00
Taladros	\$ 82,00
Trepadoras	\$ 199,00
Juego de Dados	\$ 82,00
Caladora	\$ 190,00
Juego Llaves Mixtas Tipo Rachet	\$ 56,00
Total	\$ 3.259,50

- **Relaciones entre procesos**

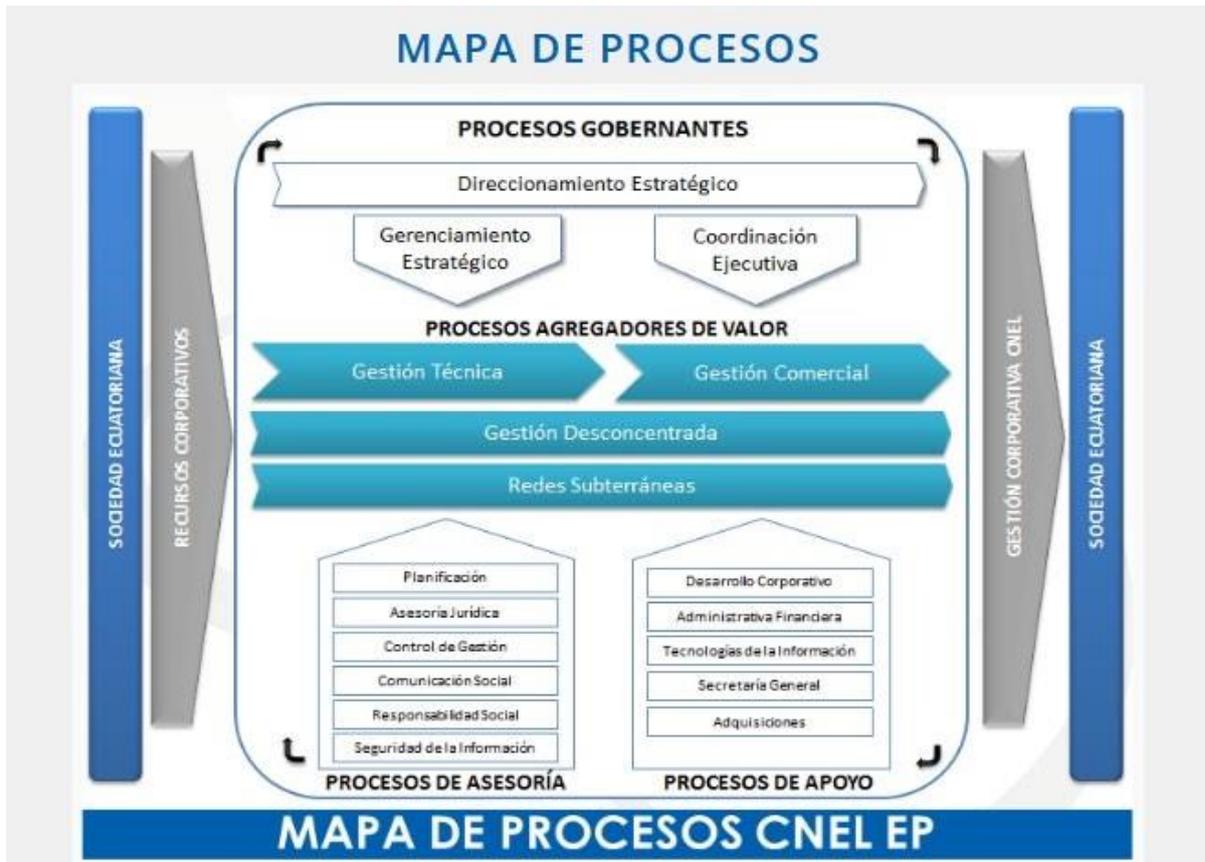
Se establece que las relaciones entre procesos existen mucho más en la parte comercial, debido que, cada actividad que se efectuó genera su cadena de actividades que debe ir juntas para lograr conseguir el resultado esperado, que entre todos se destina en la satisfacción del

cliente. Para esto se establece el proceso general donde unifica los 3 primeros departamentos del área.

- **Mapa de procesos**

Figura 27.

Diagrama de procesos del servicio



- **Alinear la actividad a la estrategia**

Tabla 4.

Alineación de actividades para efectuar la estrategia de mejora

Iniciativa para implementar	Beneficio Para Obtener	Inversión	Plazo	Unidad Responsable	Nota
Implementación de quioscos de autoservicio. ¹ Mejorar el proceso de atención a clientes en las agencias de la Corporación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disminuir los tiempos de atención en las agencias de la Corporación. ✓ El proyecto se implementará en las agencias durante dos años, las cuales corresponden a aproximadamente 265 módulos de atención a clientes. 	\$10.444,82	24 meses	Servicio al Cliente	Se implementará un sistema para automatizar los turnos, se gestionará la inclusión dentro del banco de iniciativas de proyectos actualizando la información de las agencias en las cuales se implementará el proyecto.
Dotar de equipos informáticos actualizados al personal del departamento comercial.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agilidad de información sistemática. ✓ Reducción por reclamo de equipo e mal funcionamiento (medidores) ✓ Mejor acción de funciones de campo 	\$133.287,78	24 meses	Servicio al Cliente	<p>Se trabajarán los términos de referencia para la adquisición del material tanto equipos informáticos como herramientas de funcionamiento eléctrico para el personal de campo.</p> <p>Enviar informe de solicitud de inventario a Dirección de Comunicación de Unidades de Negocio para retomar este tema una vez que se cuente con el presupuesto para esta actividad.</p>

Nota: La presente tabla muestra el alineamiento de las actividades para efectuar las estrategias de mejora.

- **Establecer en los procesos unos indicadores de resultados**

La presente información parte del manual de proceso existente en la que se mantienen los objetivos estratégicos puesto que el objetivo de crecimiento se sigue manteniendo sin embargo en los operativos se modifican de acuerdo con los resultados obtenidos y la nueva propuesta de mejora quedaría de esta forma.

Tabla 5.
Procesos conjuntos con indicadores de resultado

Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Indicador	Fórmula
OE1. Mejorar la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes.	1. Incorporar nuevos mecanismos de atención a clientes	1. Porcentaje de Resolución de Reclamos (PRR) (Reg. 002/20)	$\frac{\text{Número de casos de reclamos y quejas resueltas}}{\text{Número total de reclamos o quejas recibidas}} \times 100$
	2. Maximizar el uso de los recursos tecnológicos y el mejoramiento de los procesos		
	3. Fortalecer la capacitación al personal interno.		
OE2. Incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos, costos, gastos y la ejecución presupuestaria, para asegurar la reinversión en la expansión de cobertura y en calidad del servicio.	5. Incorporar nuevos canales de recaudación.	3. Porcentaje de Recaudación Total*	$\frac{\text{Recaudación Total}}{\text{Facturación Total}} \times 100$
OE3. Incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos, costos, gastos y la ejecución presupuestaria, para asegurar la reinversión en la expansión de cobertura y en calidad del servicio.	6. Fortalecer la gestión de recuperación de cartera.	4. Porcentaje de Cartera Vencida*	$\frac{\text{Cartera Vencida acumulada}}{\text{Facturación Total anual}} \times 100$

Nota: La presente tabla establece cada uno de los objetivos estratégicos establecidos los mismos que fueron presentados por la organización, sin embargo, se realizó el mejoramiento en los objetivos operativos.

- **Realizar una experiencia piloto**

En este caso no se establece una implementación de experiencia piloto, ya que las actividades a gestionar propuestas se deben generar con implementación, lo que se añade en el documento de propuesta de mejora es la reestructuración en el caso de alcanzar el porcentaje de efectividad deseado.

c. Estrategias y/o técnicas

Propuesta de mejora

Se establece como estrategia la propuesta de mejora en el departamento de calidad de servicio y comercialización, el mismo en el cual se efectuó los debidos correctivos de mejora, por lo que para su efectividad se debe llevar a cabo en acciones, y uso de los nuevos procesos en lo que respecta a la Atención de Reclamos, Facturación y Catastro, Recuperación de Cartera.

El modelo de gestión establecido y proporcionado por CNEL EP seguirá efectuándose con normalidad en sus actividades ya planteadas, pero con los correctivos de nueva mejora, los mismos que se procederán a capacitar en fechas determinadas, con la intención de que estas no retrasen las actividades establecidas en la empresa.

2.3. Validación de la propuesta

Para la elección de especialistas se ha considerado un perfil acorde a los siguientes criterios: formación académica relacionada con el tema investigativo, experiencia académica y laboral orientada a la gestión administrativa y motivación para participar. La siguiente tabla presenta información detallada de los actores seleccionados para la validación del modelo.

Tabla 6.

Descripción de perfil de validadores

Nombres y Apellidos	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
Flérida Verónica Vera Pacheco	5 años de experiencia	Magister en Administración de Empresas	Agente de Agencia del Cantón Atacames
Feliciano Emilio Valencia Rentería	5 años de experiencia	Magister en Administración de Empresas	Líder de Operaciones
Carlos Alfredo Santos Sosa	4 años de experiencia	Magister en Tributación	Administrador de CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS

Nota: Presentación de los especialistas validadores.

Por otro lado, se establece los criterios de evaluación, los mismos que son presentados mediante un panel descrito.

Los objetivos perseguidos mediante la validación son los siguientes:

- Validar la metodología de trabajo aplicada en el desarrollo de la investigación.
- Aprobar los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidas.
- Redefinir (si es necesario) el enfoque de los elementos desarrollados en la propuesta, considerando la experiencia de los especialistas.
- Constatar las posibilidades potenciales de aplicación de la propuesta de mejora del modelo de gestión.

Instrumento para validar

Luego de seleccionar a los profesionales que conformaron el panel para la validación, se procedió a desarrollar los criterios de evaluación; facilitando un link de acceso que detalla los parámetros considerados a cada validador. A continuación, se especifican los criterios en mención:

Tabla 7.

Criterio de evaluación

Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables
Conceptualización	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión pública.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos de la propuesta son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Nota: Presentación de cada uno de los criterios a establecerse dentro del análisis de documento.

Una vez puntualizados los criterios utilizados en la validación, se determinó la escala de criterios cualitativos para su evaluación, según el nivel de importancia y

representatividad, el mismo que es presentado a continuación mediante la escala de Likert.

Tabla 8.
Escala de evaluación de criterios

CRITERIOS	EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo o Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Impacto					X
Aplicabilidad					X
Conceptualización					X
Actualidad					X
Calidad Técnica					X
Factibilidad					X
Pertinencia					X

Nota: La presente tabla establece la evaluación de los criterios con base a la escala de Likert.

Tabla 9.
Preguntas instrumento de validación

Crterios	Preguntas
Impacto	¿Considera que la mejora del modelo de gestión propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público?
Aplicabilidad	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?
Conceptualización	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión por resultados?
Actualidad	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse?
Calidad Técnica	¿El modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica?
Factibilidad	¿Es factible incorporar un modelo de gestión por resultados en el sector?
Pertinencia	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?

Nota: Se presentan las correspondientes interrogantes que deben basarse cada uno de los especialistas.

Se han establecido los niveles de importancia y representatividad y un valor máximo de cinco puntos, el cual, será otorgado según el desempeño adecuado del

criterio; y un mínimo de un punto en el caso de observarse un cumplimiento insuficiente.

Resultados de la validación

De los integrantes presentados anteriormente, procedieron a la revisión de la propuesta de mejora del modelo de gestión, donde a su vez se indicó que el mejoramiento se va a establecer en puntos claves de acuerdo con los resultados obtenidos por los instrumentos de investigación, se considera un aporte de reducción de tiempo estimado, agilitando la gestión por el sistema sujeto bajo un equipo en excelentes condiciones, tenido por resultado un 100% de aceptación ya que conocen de la materia.

Tabla 10.

Resultados de validación

CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	TOTAL	Porcentaje
Impacto	5	5	5	15	100%
Aplicabilidad	5	5	5	15	100%
Conceptualización	5	5	5	15	100%
Actualidad	5	5	5	15	100%
Calidad Técnica	5	5	5	15	100%
Factibilidad	5	5	5	15	100%
Pertenencia	5	5	5	15	100%
Total	40	40	40	100	100%

Nota: La presente tabla establece la calificación de cada una de sus expectativas emitidas por el documento analizado.

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 11.

Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
CAPITULO I	Modelos de gestión Antecedentes	Diseño de investigación de campo Enfoque cuantitativo Método deductivo Alcance descriptivo	Encuesta población de 131.618 Clientes dueños de medidores, resultado de cálculo muestral de 384 clientes.	La encuesta arrojó que el 42% el tiempo esperado no fue satisfactorio mientras mencionaron que deben mejorar la atención al cliente con un 28%.	La aplicación de encuestas se realizó con un trabajo de campo en agencia, sitios estratégicos de afluencia del público objetivo.
CAPITULO II	Propuesta de mejora del Modelo de gestión de calidad del servicio y comercialización de energía eléctrica en CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS.	Desarrollo del modelo de gestión por procesos.	Indagaciones mediante personal interno de la empresa, identificación de los problemas suscitados.	La propuesta de mejora a través del modelo de gestión por procesos está enfocada a la mejora en atención al cliente, reducción de tiempo y mejoramiento en gestión interna del departamento.	Estrategias e indicadores de la mejora de modelo de gestión por procesos.

Nota: Se presenta la matriz que se hizo uso de información como contenido del trabajo.

CONCLUSIONES

- En conclusión, para poder identificar una nueva propuesta de mejoramiento se llevó a cabo el uso de conceptos y términos acorde con la investigación con el fin de expandir los conocimientos e ideales de desarrollo, estas fuentes se encuentran justificadas mediante el uso de fuentes bibliográficas y normativas de redacción para su originalidad.
- Por lo consiguiente, en la investigación primaria de recolección de datos de campo, se concluye que cada actividad es realizada con la mejor predisposición, encaminada al cumplimiento del trabajo encomendado. Aunque son muchos factores adversos, cómo falta de capacitación, dotación de nuevas herramientas, se cumple con el trabajo, aunque en muchos casos, quedan pendientes por falta de organización.
- La elaboración de una propuesta de mejora del modelo de gestión por proceso en puntos claves de la organización tales como el servicio de calidad y comercialización de energía eléctrica es uno de los factores claves de funcionamiento esto se pudo hacer gracias a la aportación de fuentes primarias y secundarias de información.
- La validación de la propuesta establecida por personas altamente capacitadas en la rama de la administración y conocimiento del tema establecen que el documento realizado consta de toda la información para proponer la solución a los problemas encontrados dentro de la Unidad de Negocio Esmeraldas.

RECOMENDACIONES

- Dentro de las recomendaciones se establecen efectuar como solución el seguimiento de la nueva propuesta de mejora en los ítems establecidos con la finalidad de reducir en un 75% las actividades de estancamientos, ya que existen actividades que por jerarquía son complejas de solucionar puesto que es un manual de gestión emitido desde matriz.
- No se descarta el ofrecimiento de nuevas proformas de inversión en lo que corresponde equipo de cómputo, instalación de este, la adquisición de herramientas y dotación de nuevo equipamiento para los colaboradores que efectúan sus labores en campo.
- Con base a la propuesta se da una apertura a que efectúen mejoras en diferentes unidades de negocio de la empresa CNEL EP., con la finalidad de que se establezca un bienestar con la sociedad.
- Finalizando con la validación de la propuesta al tener una aceptación del 100% se recomienda constantemente el cumplimiento de la gestión mejorada con la finalidad de poder brindar soluciones firmes que agilicen los procesos de entrega para un mejor funcionamiento de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Betancourt, J. (2018). *Gestión estratégica navegando hacia el cuarto paradigma* . Venezuela : Eumed .
- Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocio Esmeraldas. (2021). *Rendición de cuentas (Pérdidas técnicas, pérdidas no técnicas)* . Esmeraldas: Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocio Esmeraldas.
- Cruciani, R. (2020). *Manual de gestión de la relación con los clientes* . México, D.F. : Universidad Almería .
- Directorio de Regulación y Control de Electricidad . (2018). *Resolución Nro. ARCONEL-053/18*. Quito : Directorio de Regulación y Control de Electricidad .
- Escobar, J. (2018). *Gestión por procesos* . Medellín : Icotec.
- Evanas, J. (2018). *Administración y control de la calidad* . México, D.F. : Cengage Learning .
- Hartley, F. (2018). *Administración de ventas*. México, D.F. : Ed. Continental S.A. .
- Makón, M. (2018). *Modelo de gestión por resultado* . Santiago de Chile : CEPAL .
- Martínez, V., & Peiró, J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. México, D.F.: Díaz de Santos.
- Ortega, M., & Vazquez, M. (2019). *Manual de evaluación de la calidad del servicio* . Madrid: ED. Médica Panamericana .
- Ortiz, C. (2020). *Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral* . Ambato: Universidad Técnica de Ambato .
- Ossorio, A. (2017). *Modelo de gestión por objetivos y resultados a la planificación estratégica* . México, D.F. : Ed. Díaz de Santos .
- Rivier, J. (2017). *Calidad de Servicio* . Madrid : Universidad Pontificia Comillas .
- Rocha, L. (2021). *Gestión empresarial de la cadena de suministro*. México, D.F. : Ediciones de la U.
- Rodríguez, M. (2019). *Gestión por procesos*. Medellín : Ed. Folio .
- Servat, A. (2019). *Mejora continua y acción correctiva* . México, D.F. : Pearson Educación .
- Suarez, C. (2019). *Sistema de información* . México : Alfa .
- Vasseur, A. (2019). *La clave de la ventaja competitiva* . México, D.F. : Continental .
- Yizel, L. (2018). *Propuesta de diseño al proceso de gestión comercial enfocado a la calidad del servicio para la empresa Dymedics Ltda.* . Villavicencio : Universidad de los Llanos .
- Zúñiga, M. (2019). *Las propuestas de mejora, una alternativa de solución para las pequeñas y medianas empresas*. Sonora : Instituto Tecnológico de Sonora .

ANEXOS

Anexo 1

FORMATO DE ENCUESTA

1. Cantón

- Esmeraldas
- Atacames
- Eloy Alfaro
- Muisne
- Quinindé
- Río Verde
- San Lorenzo

2. Edad

De 18 a 25 años

De 26 a 33 años

De 34 a 41 años

Mayor de 41 años

3. Género

Masculino

Femenino

PREGUNTA

4. ¿Cuántos años tiene recibiendo el servicio de CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS?

- Menos de un año
- De 2 a 3 años
- De 3 a 4 años
- Más de 5 años

5. ¿Ha visualizado alguna novedad desde que adquirió su primer medidor? Si su respuesta es sí por favor detalle la novedad.

- Si
- No

Novedad: _____

6. ¿Ha tenido errores en la emisión de su factura de consumo?

Si

Tal vez

No me he fijado

No

7. ¿El tiempo que espero para obtener atención fue satisfactorio?

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

8. ¿Cómo califica la atención del departamento de atención al cliente?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

9. ¿El empleado cumple con los requerimientos en el tiempo esperado?

Si

Tal vez

No me he fijado

No

10. ¿El técnico de servicio al cliente muestra un interés en solucionar su problema?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

Muy desacuerdo

11. ¿El tiempo que espero en obtener una atención por el técnico de servicio al cliente fue satisfactorio?

- Si
- No

12. ¿Considera que las actividades que se desarrollan en la organización con respecto al proceso de servicio al cliente son?

Eficiente

Eficaz

Ineficientes

Ineficaz

13. ¿Qué grado de satisfacción alcanza el servicio de CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

14. ¿Cumple con las expectativas de atención esperada?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

Muy desacuerdo

15. Recomendaría que, ¿De existir un error en los procesos de facturación los mismos sean revisado a detalle antes de emitir una factura eléctrica?

- Si
- Tal vez
- No

Anexo 2

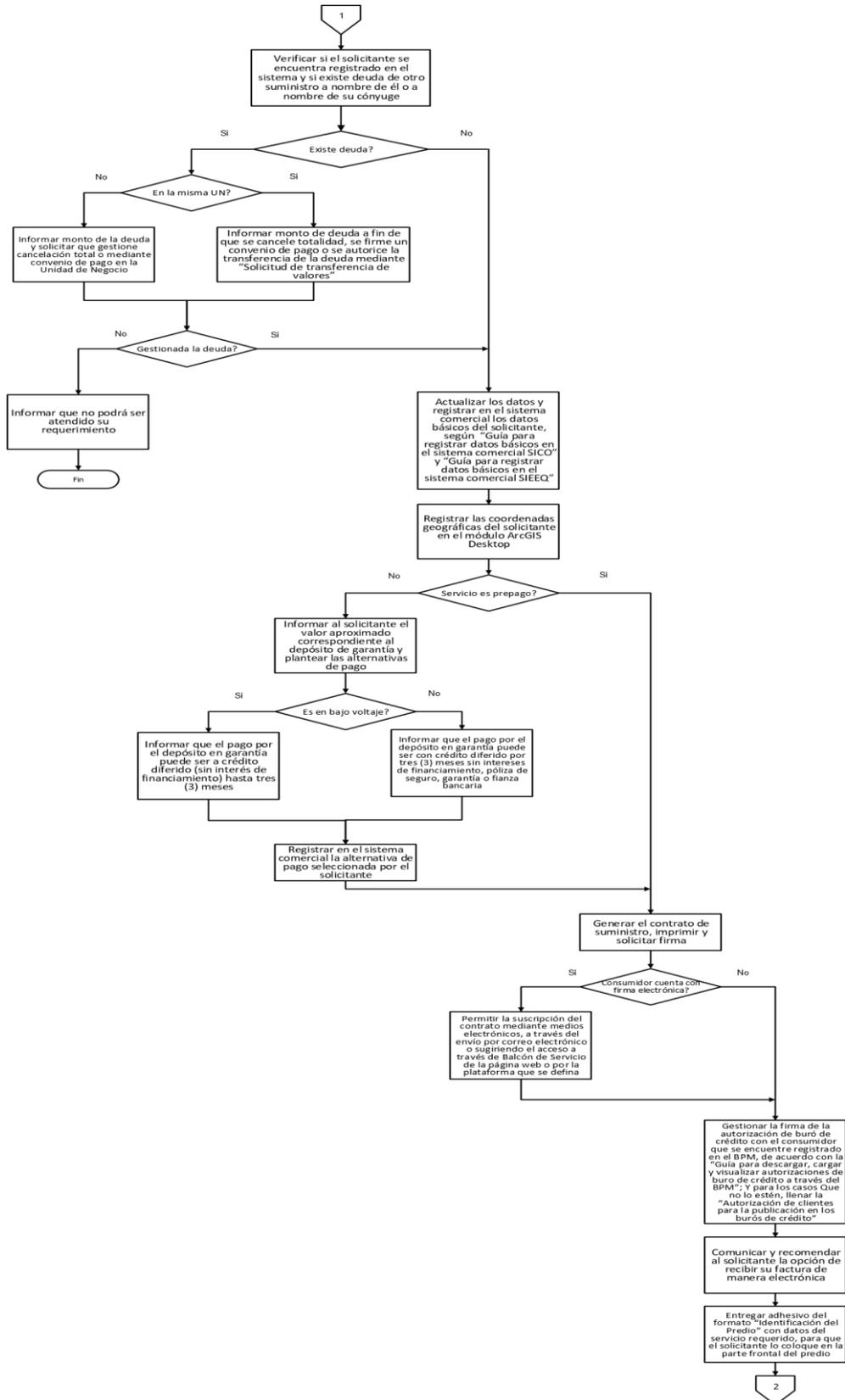
Guión de preguntas para entrevista a los supervisores de cada Departamento del Área Comercial.

1. Área a la que pertenece
2. ¿Poseen las herramientas e instrumentos adecuados para efectuar sus actividades? ¿Por qué?
3. ¿De acuerdo con sus actitudes, da la importancia a las necesidades relacionada con el trabajo?
¿Por qué?
4. En el caso de ser necesario ¿Brinda correcto apoyo a sus compañeros para cumplir a cabalidad las funciones establecidas?
5. ¿Existe una buena comunicación en el proceso cotidiano de actividades con los demás departamentos?
6. ¿Efectúan con responsabilidad las actividades otorgadas por los superiores?
7. ¿Qué le impide realizar su trabajo de forma normal?

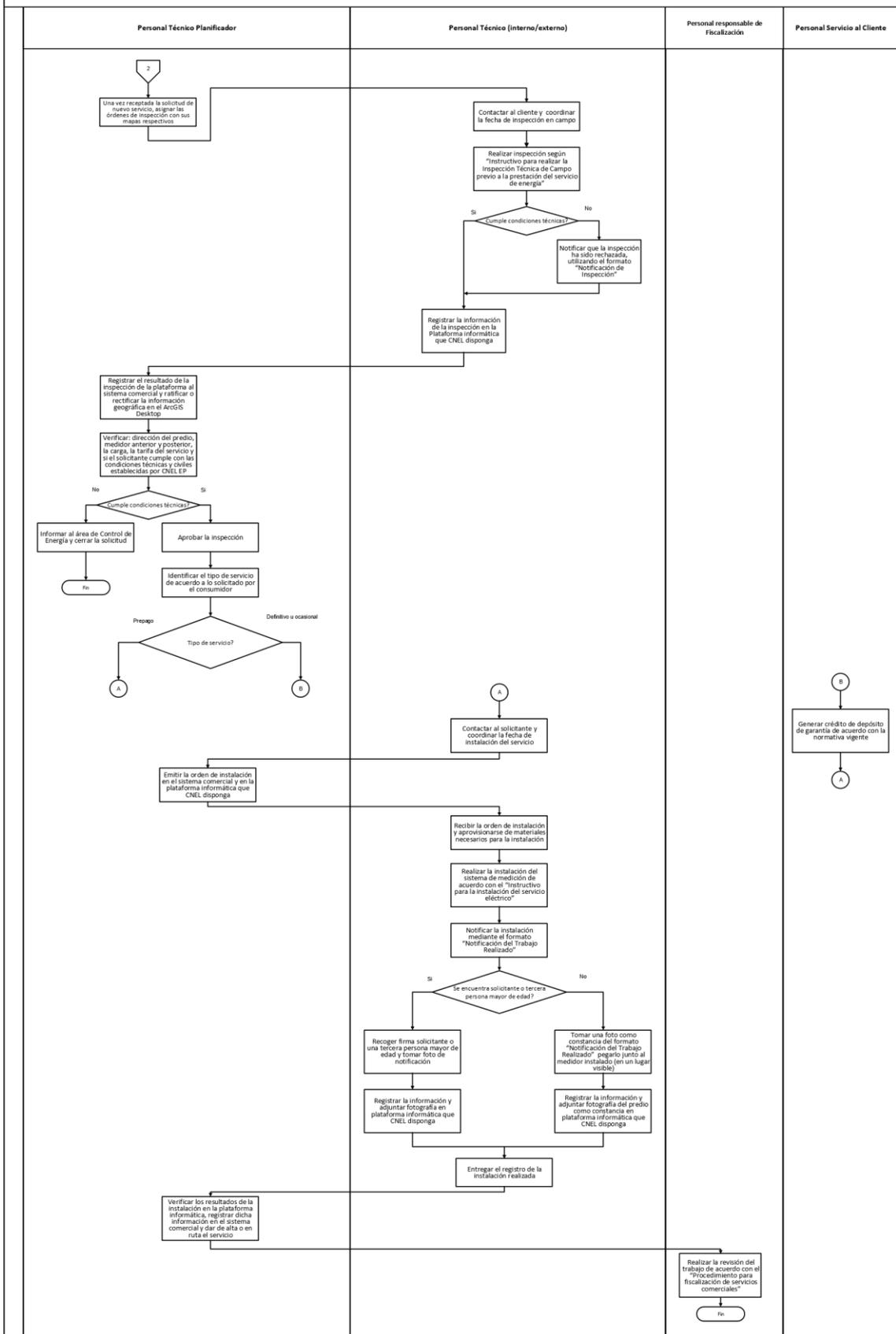
Anexo 3

Gestión de Procesos del técnico de atención al cliente

- Solicitud de nuevo servicio

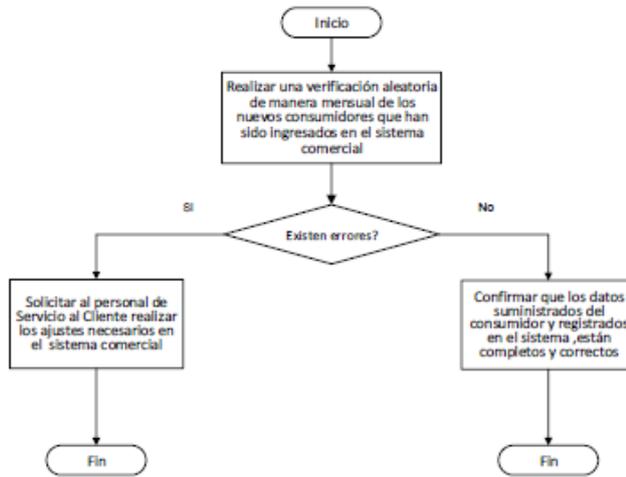


PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE NUEVOS SERVICIOS



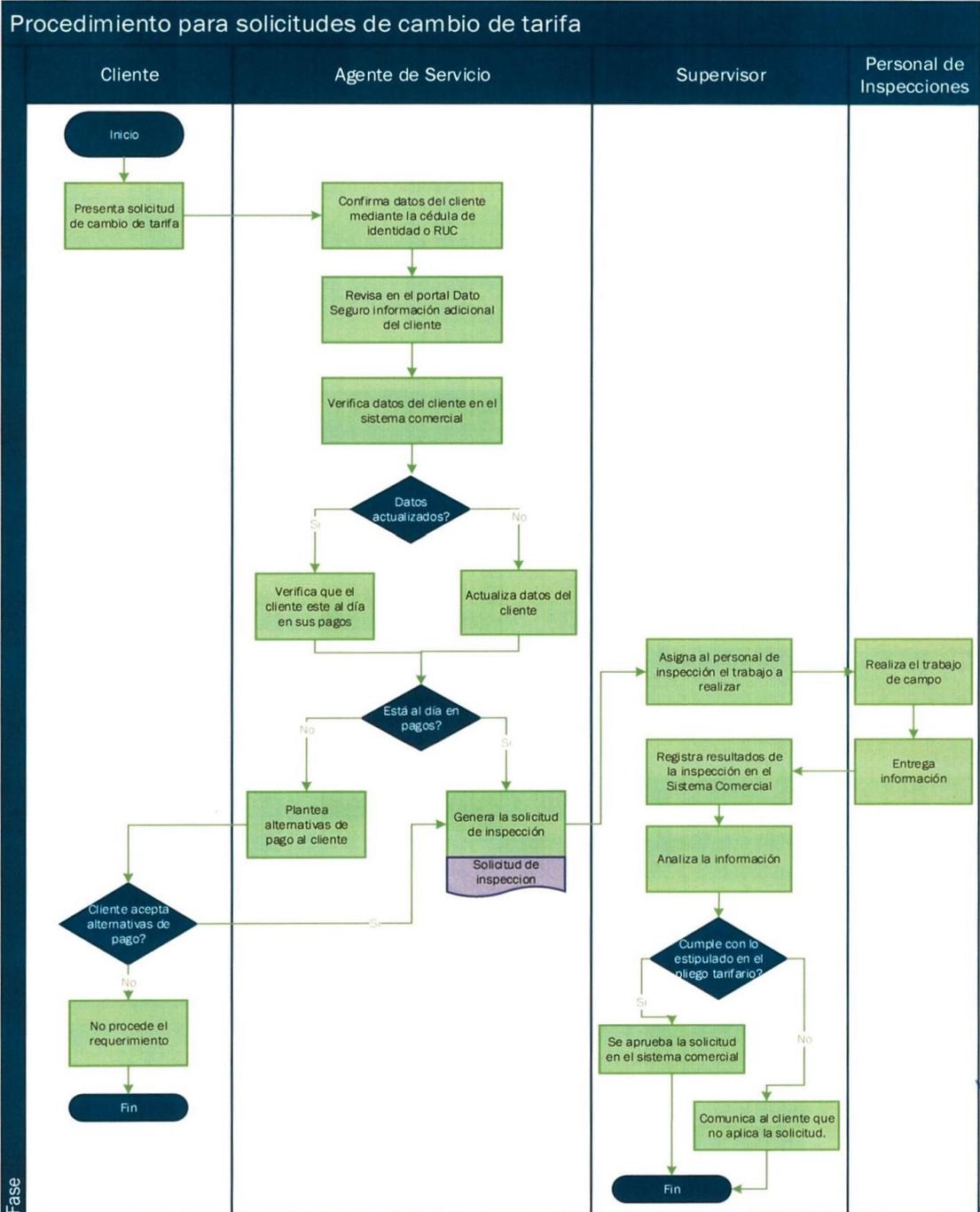
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE NUEVOS SERVICIOS
Verificaciones aleatorias

Especialista/Líder de Servicio al Cliente o su delegado

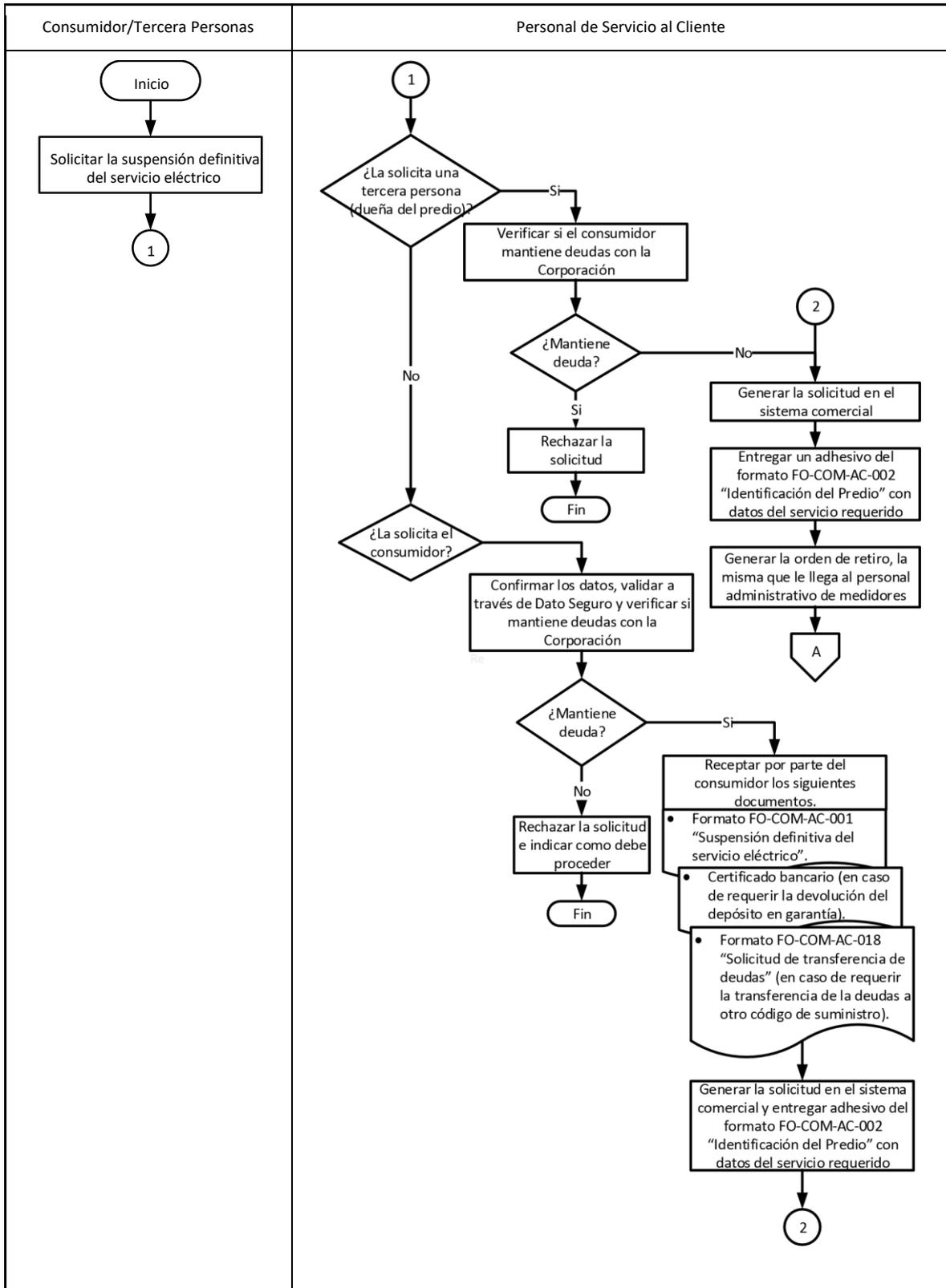


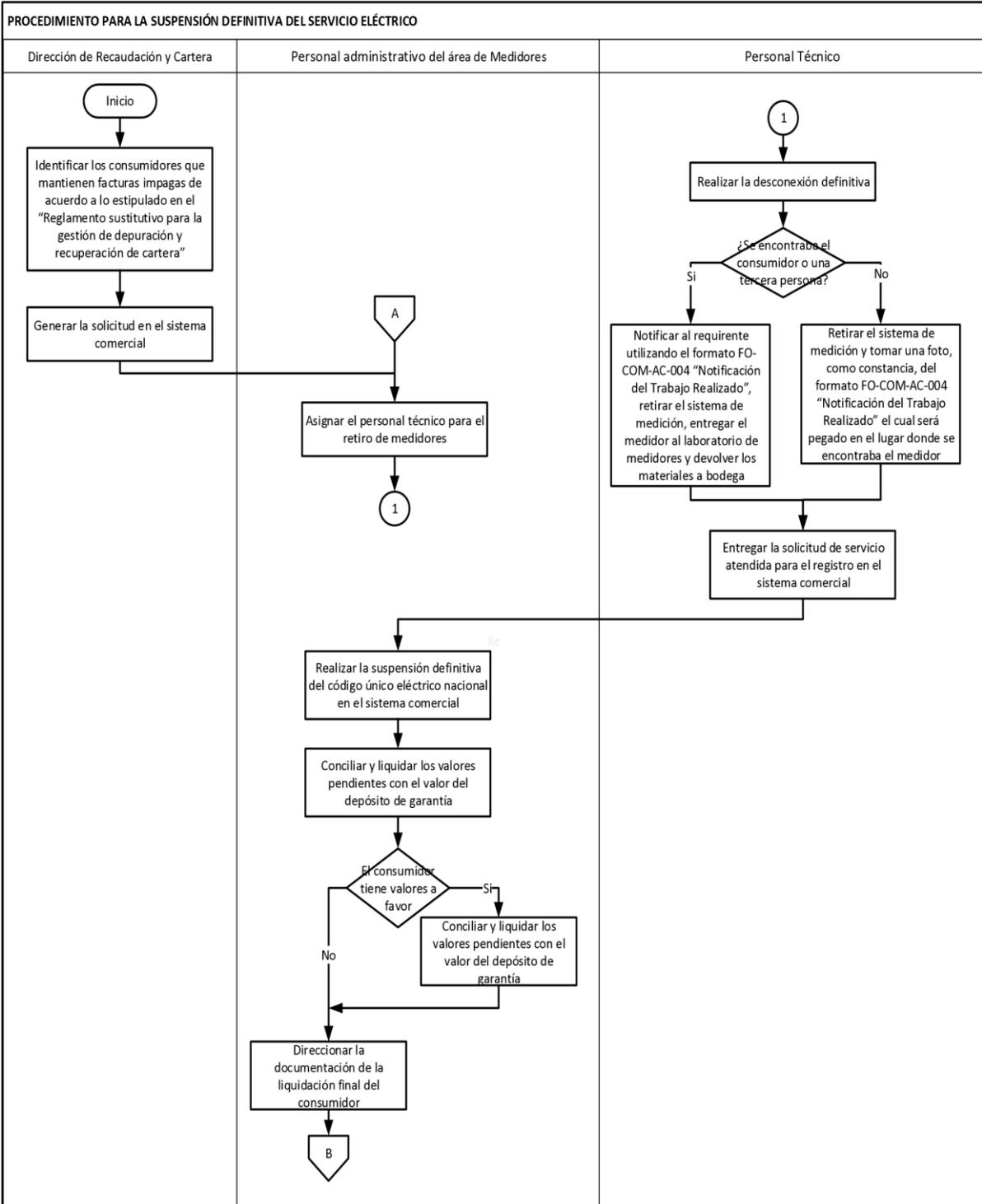
Anexo 4

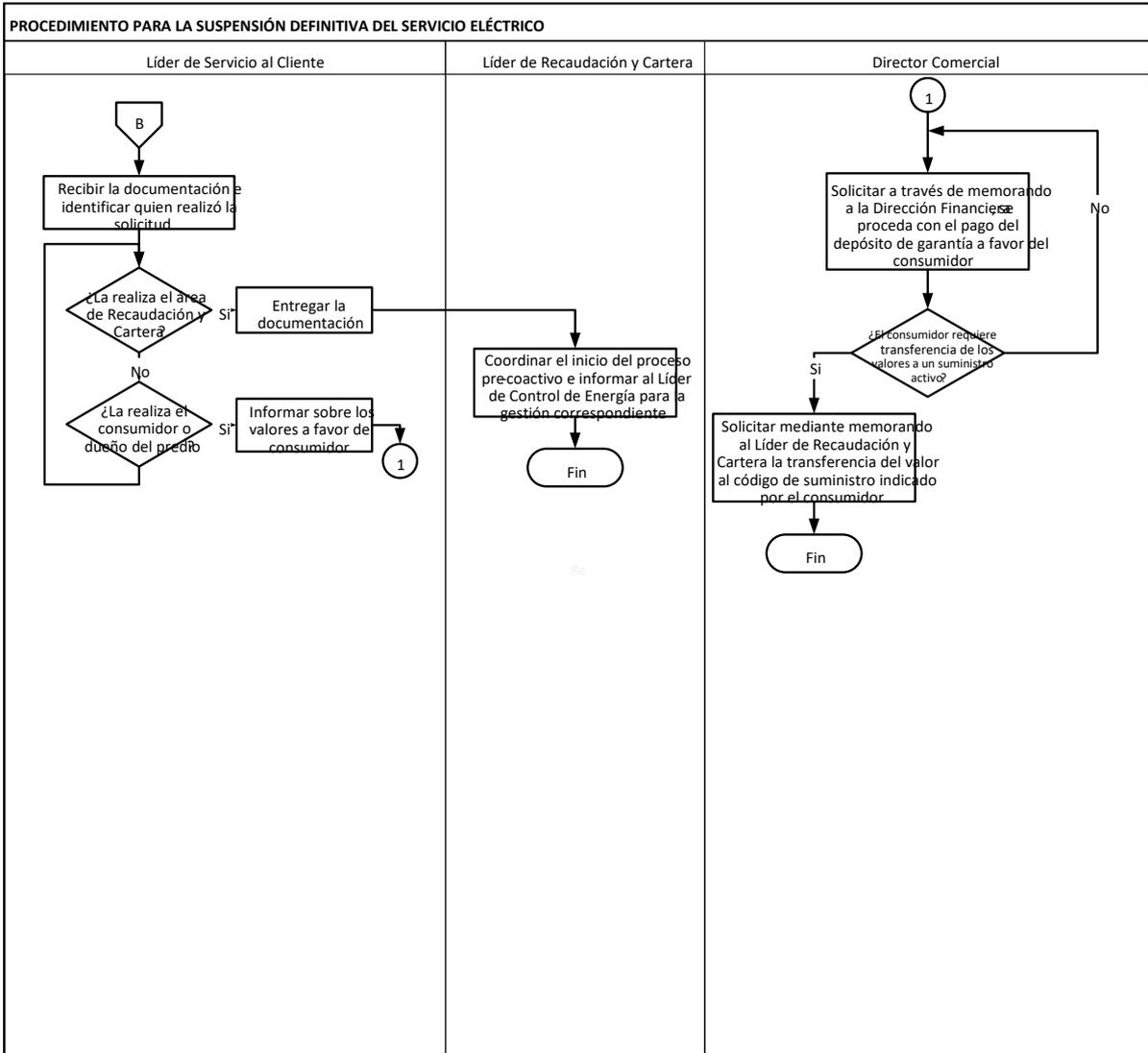
Solicitud de cambio de tarifa



Anexo 5 Suspensión definitiva del proyecto

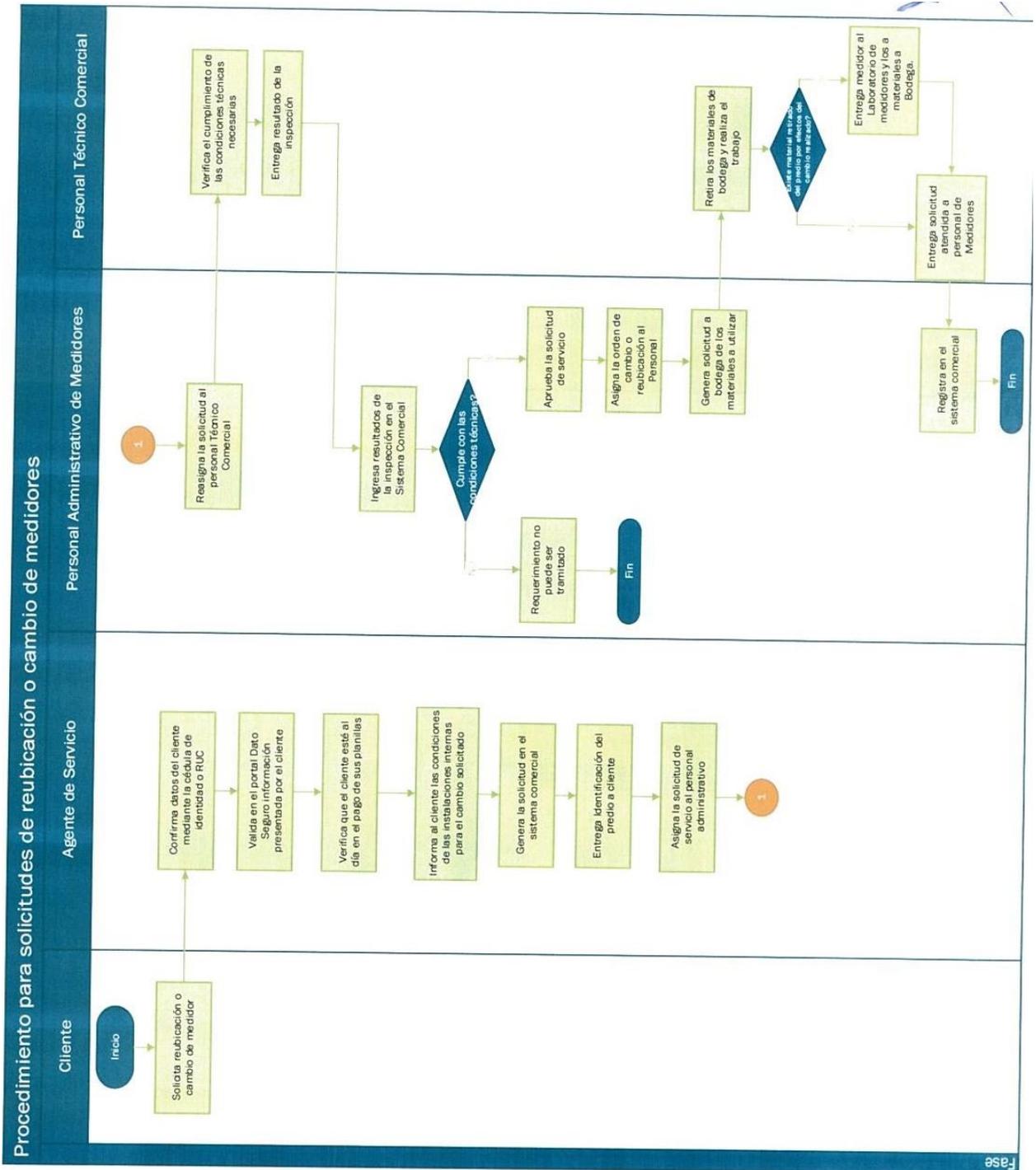






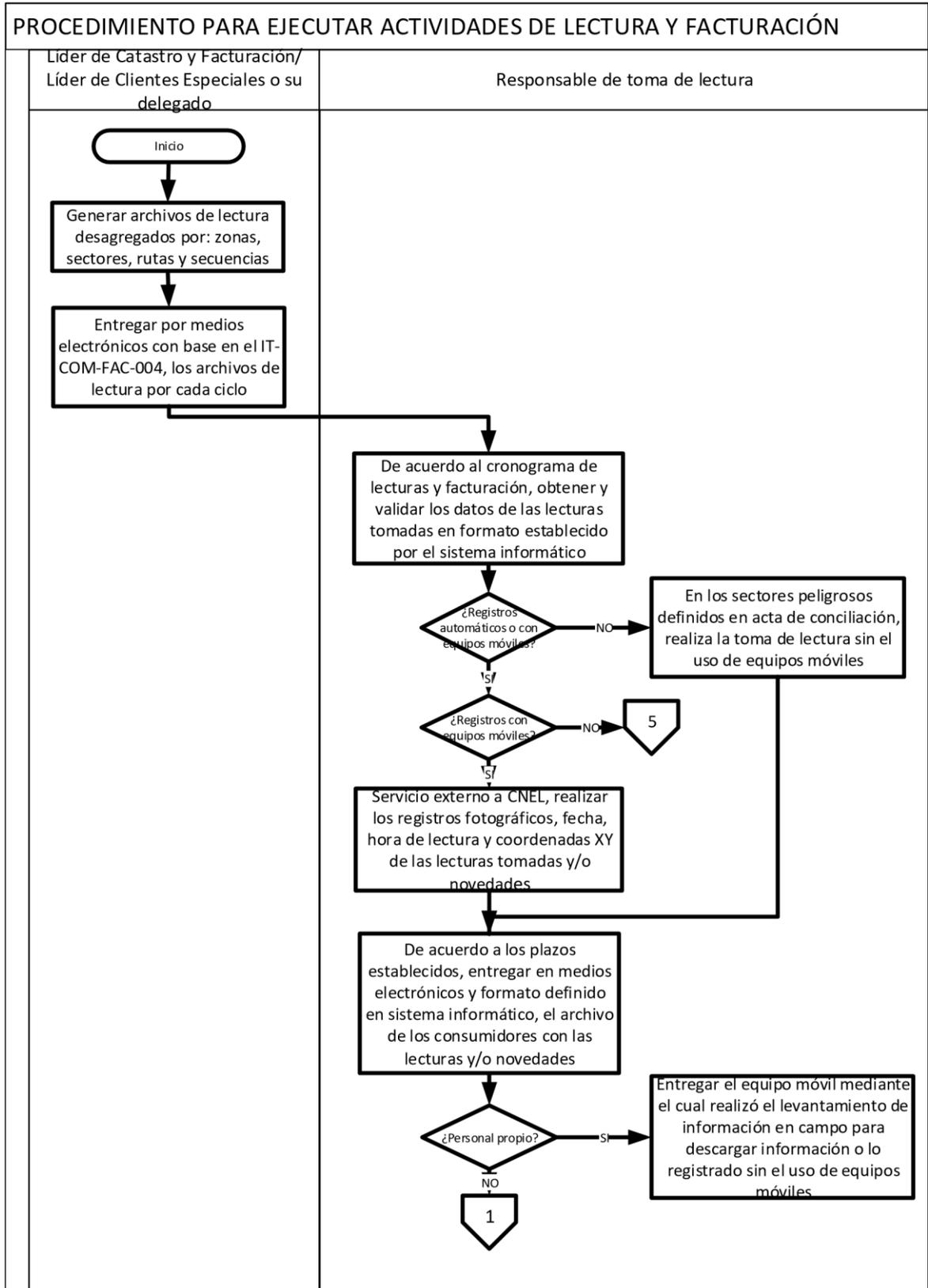
Anexo 6

Atención solicitud de reubicación o cambio de medidores

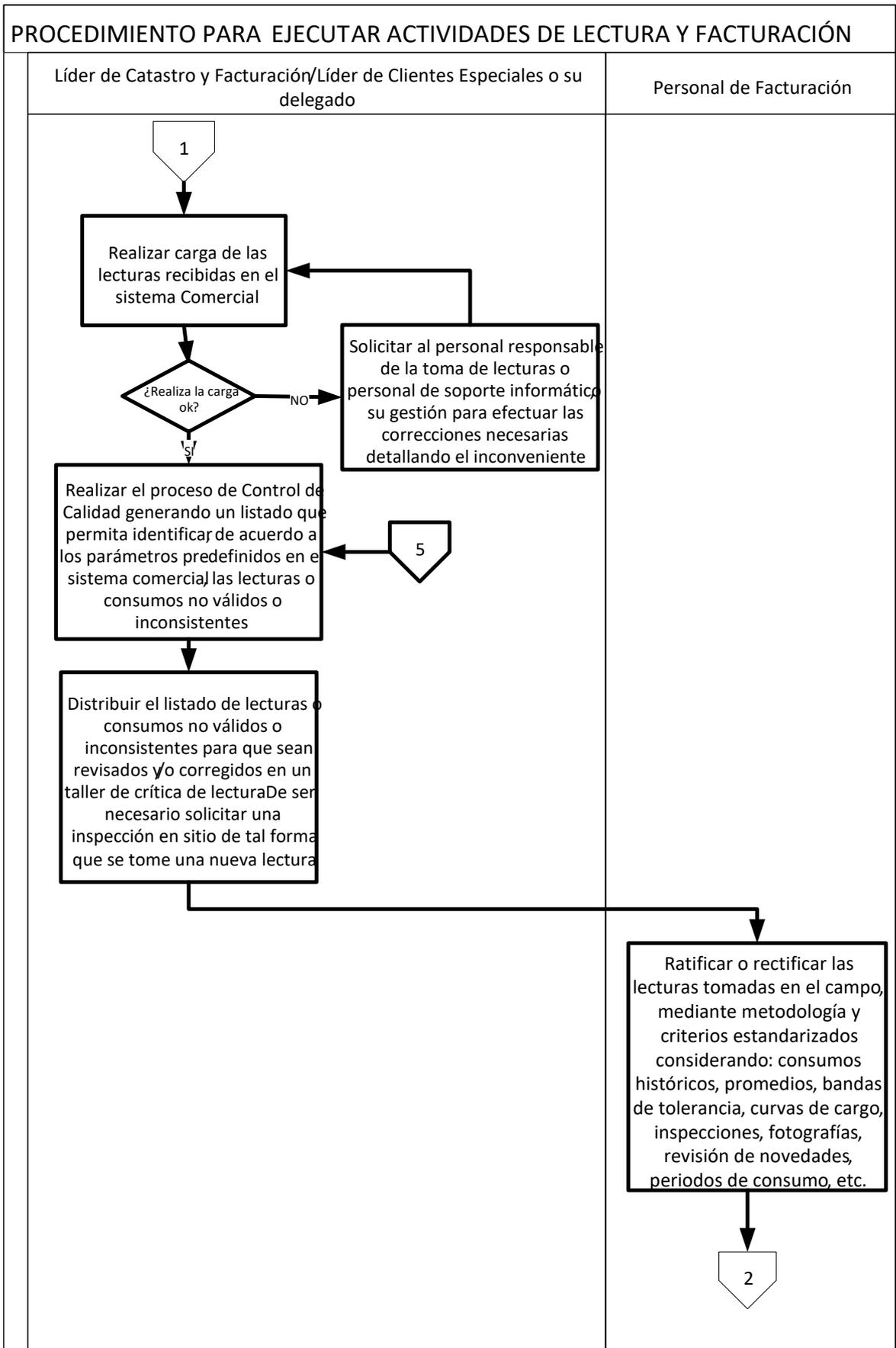


Anexo 7

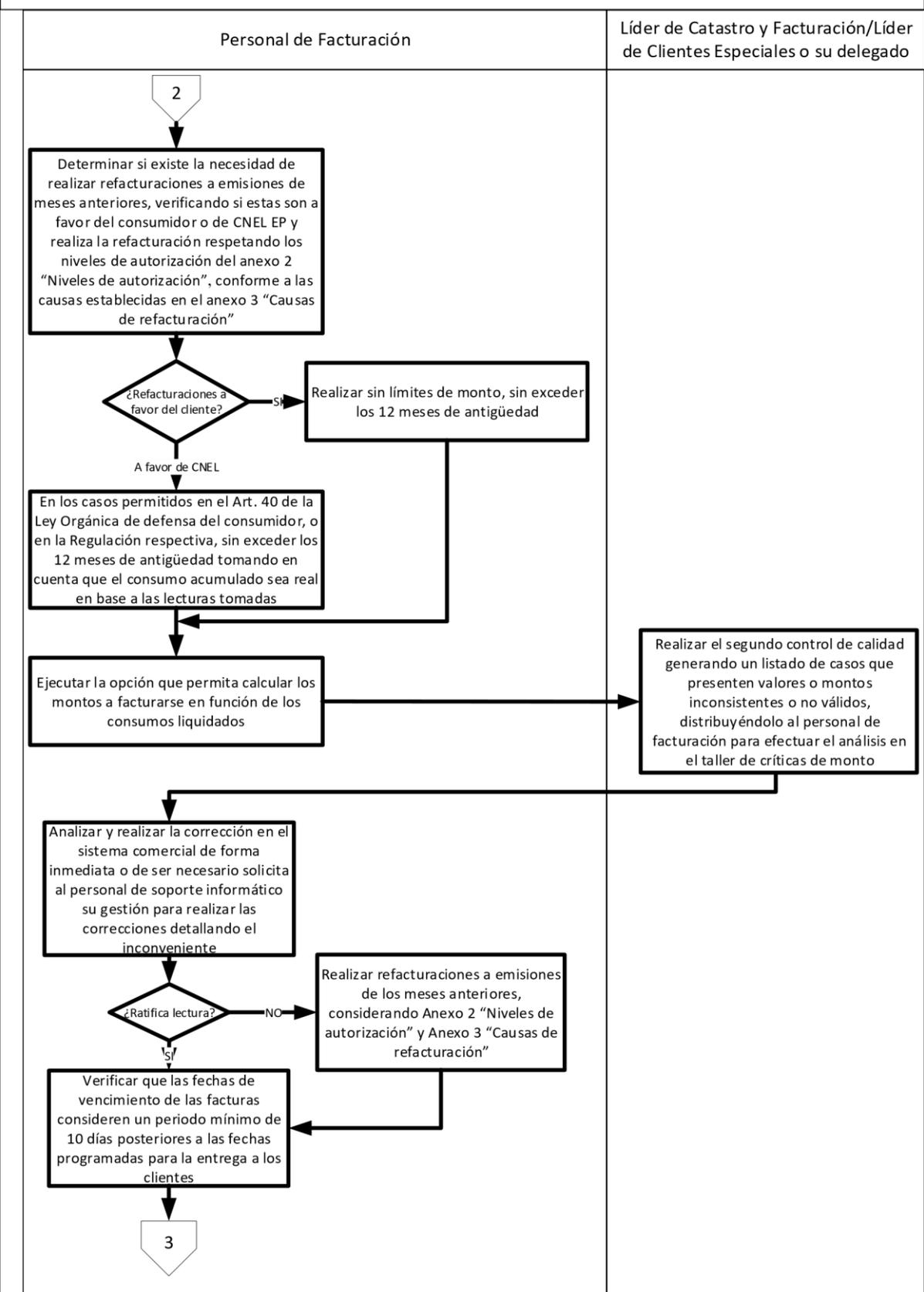
Procedimiento para ejecutar actividades de lectura y facturación



Anexo 8. Actividades de facturación

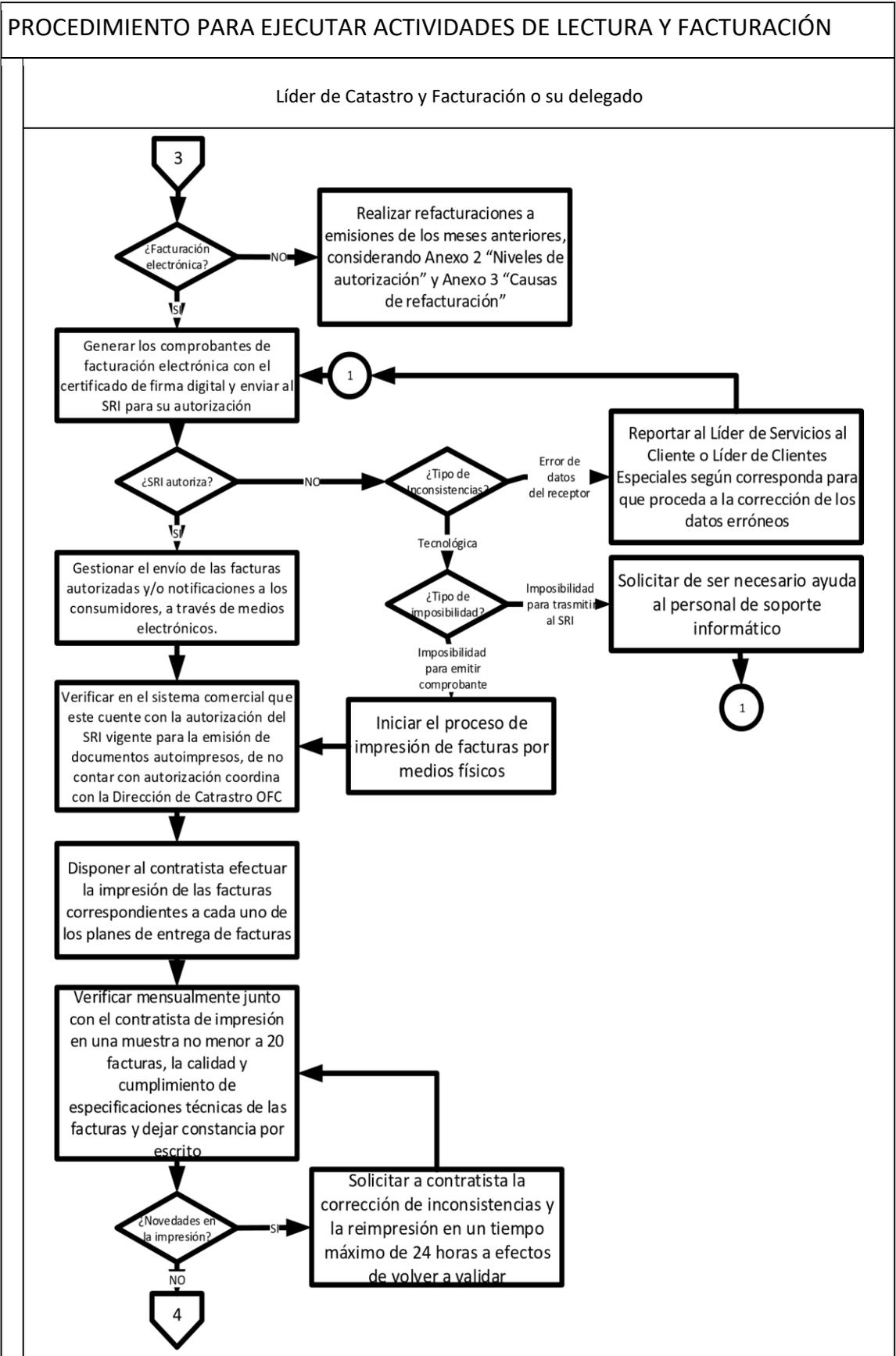


PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE LECTURA Y FACTURACIÓN

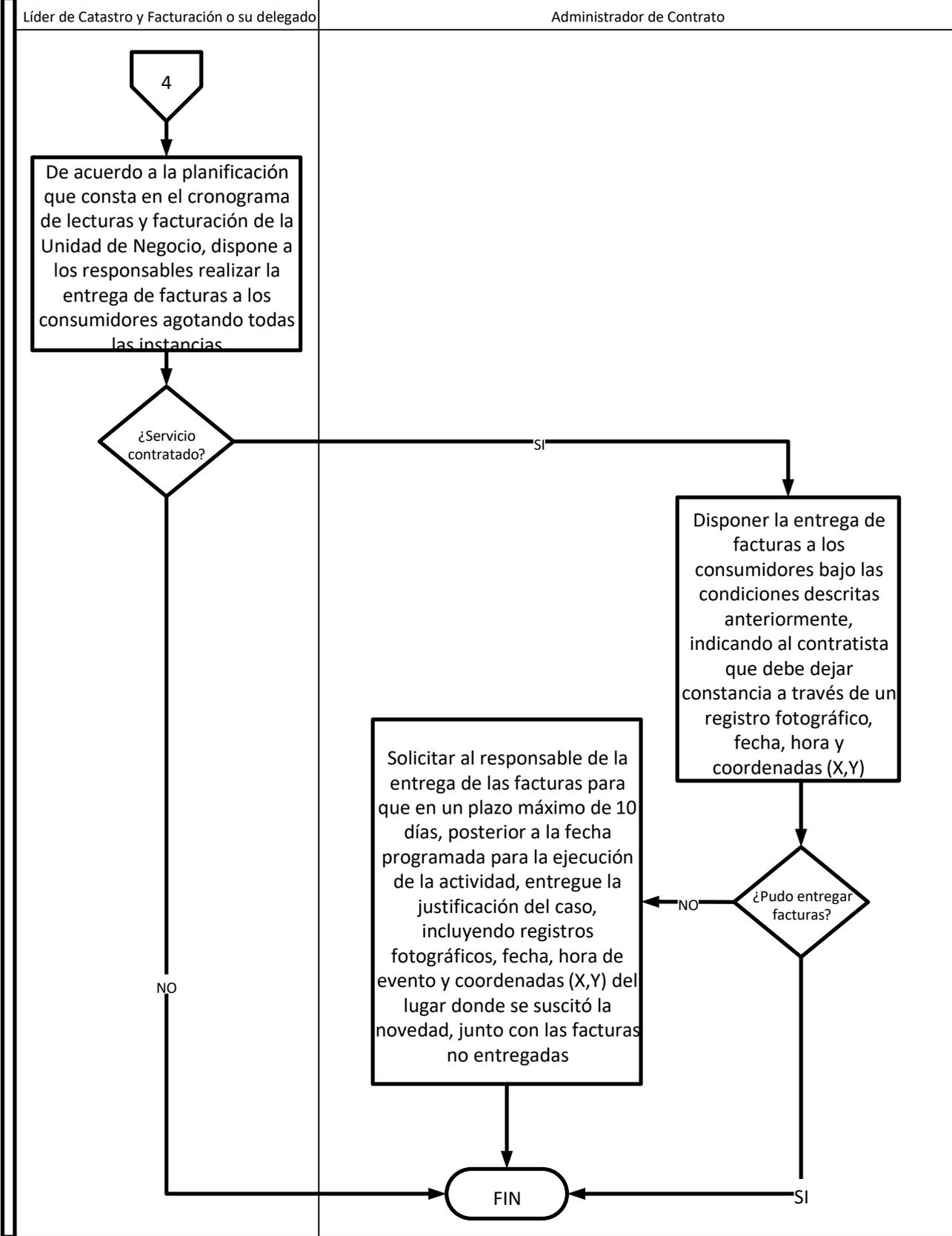


Anexo 9

Emisión de factura



PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE LECTURA Y FACTURACIÓN



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación **Propuesta de mejora del modelo de gestión en la calidad del servicio y comercialización de la energía eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Flérida Verónica Vera Pacheco

Título obtenido: Magister en Administración de Empresas

C.I.: 0802384305

E-mail: flerida.vera@cnel.gob.ec

Institución de Trabajo: CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS

Cargo: Agente de agencia del Cantón Atacames

Años de experiencia en el área: 5 años



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: “Propuesta de mejora del modelo de gestión en la calidad del servicio y comercialización de la energía eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS”

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Pertinencia	X				
Aplicabilidad	X				
Factibilidad	X				
Novedad	X				
Modelo de importación (caracterización, flujograma y procedimiento)	X				
TOTAL	25				

Observaciones:

Ninguna observación.

Recomendaciones:

Ninguna recomendación.

Lugar, fecha de validación: 29 de agosto de 2022.



firmado electrónicamente por:
**FLERIDA
VERONICA VERA
PACHECO**

**Firma del especialista
Flérida Verónica Vera Pacheco**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación **Propuesta de mejora del modelo de gestión en la calidad del servicio y comercialización de la energía eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Feliciano Emilio Valencia Rentería

Título obtenido: Magister en Administración de Empresa

C.I.: 0801384413

E-mail: feliciano.valencia@cnel.gob.ec

Institución de Trabajo: CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS

Cargo: Líder de Operaciones

Años de experiencia en el área: 5 años



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: “Propuesta de mejora del modelo de gestión en la calidad del servicio y comercialización de la energía eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS”

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Pertinencia	X				
Aplicabilidad	X				
Factibilidad	X				
Novedad	X				
Modelo de importación (caracterización, flujograma y procedimiento)	X				
TOTAL	25				

Observaciones:

Sin observaciones.

Recomendaciones:

Sin recomendaciones

Lugar, fecha de validación: 29 de agosto de 2022.



firmado electrónicamente por:
**FELICIANO EMILIO
VALENCIA
RENTERIA**

Firma del especialista
Feliciano Emilio Valencia Rentería

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación **Propuesta de mejora del modelo de gestión en la calidad del servicio y comercialización de la energía eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Carlos Alfredo Santos Sosa

Título obtenido: Magister en Tributación

C.I.: 0801327537

E-mail: carlos.santos@cnel.gob.ec

Institución de Trabajo: CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS

Cargo: Administrador de la UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS

Años de experiencia en el área: 4 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: “Propuesta de mejora del modelo de gestión en la calidad del servicio y comercialización de la energía eléctrica en la empresa CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO ESMERALDAS”

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Pertinencia	X				
Aplicabilidad	X				
Factibilidad	X				
Novedad	X				
Modelo de importación (caracterización, flujograma y procedimiento)	X				
TOTAL	25				

Observaciones:

Ninguna observación.

Recomendaciones:

Ninguna recomendación.

Lugar, fecha de validación: 29 de agosto de 2022.



firmado electrónicamente por:
**CARLOS
ALFREDO
SANTOS SOSA**

**Firma del especialista
Carlos Alfredo Santos Sosa**